

## 1. ESPECIFICACION TECNICA

### a. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato será de tres (3) años a partir de la orden de compra pudiendo prorrogarse un año más.

### b. OFERTAS PREVIAS

La relación contractual que las partes celebren reemplazará toda oferta, comunicación previa o contemporánea, representaciones, términos y condiciones, o acuerdos respecto de las materias tratadas.

### c. DESCRIPCION DEL SERVICIO

i. Mantenimiento preventivo: Corresponde al control, corrección y cambios que se deban realizar al sistema de información de posibles problemas que puedan derivar en futuras fallas.

- Verificación mensual del *normal funcionamiento* del sistema
- Corrección de problemas que puedan derivar en fallas
- Control de calidad de performance del sistema
- Acceso a los nuevos releases de INTA.

Aclaración: se entenderá por *normal funcionamiento* del sistema a la fiabilidad del mismo, consistente en que durante las horas laborables el sistema pueda brindar la totalidad de las operaciones necesarias para cumplimentar la operativa del IOSFA, con una tasa de incidentes y/o inconvenientes diario no mayor al 5% de las operaciones realizadas, manteniendo una performance (tiempo y forma) pareja en todas las operaciones.

ii. Mantenimiento correctivo: Corresponde a la corrección de errores “bugs” de programas, ampliación o modificación de la funcionalidad del sistema, adaptaciones por cambios en el entorno operativo, etc.

- Corrección de errores “bugs”.
- Cualquier error que afecte la normal utilización del sistema
- Cambios y/o agregados de requerimientos funcionales
- Adaptaciones por cambios en el entorno operativo
- Aumento o disminución del ámbito de aplicación del sistema
- Asistencia inmediata en caso de detectar una disminución en la performance del sistema que afecte notoriamente su normal funcionamiento
- Corrección de defectos de la versión cedida por el INTA y de desarrollos específicos encargados por IOSFA.
- Asistencia inmediata ante cambios / upgrades en el sistema operativo de base o en el motor de base de datos que causen conflictos y afecten el normal funcionamiento.

El oferente deberá presentar un plan de trabajo a la Gerencia de Sistemas para cualquier Mantenimiento Correctivo a realizar.

iii. Soporte técnico

- Consultoría / asistencia a los responsables de procesos e implementación de la Solución e-SIGA (Área de Sistemas) de 640 horas (días hábiles) con un equipo de profesionales conformado por:

1 líder de proyecto que estará certificado en el PMI.

1 analista Senior.

1 programador Senior.

1 programador Junior.

1 Tester.

- Asistencia en configuración y parametrización de la solución: al contratar el IOSFA un servicio con mantenimiento basado en una arquitectura tipo web con procesamiento y almacenamiento en la nube, el oferente asegurar la fiabilidad del sistema. En caso de producirse un incidente y/o inconveniente para realizar algunas de las operaciones, el tiempo de respuesta de la mesa de ayuda no podrá ser mayor de 15 minutos de realizado el reclamo, este se podrá realizar por diversos canales (WS, Mje. Texto, e-Mail) y/o telefónicamente este ultimo de atención inmediata. Una vez finalizado el análisis que produjo el inconveniente, el técnico debe cargar en la base de incidentes lo sucedido y el tiempo que demanda la solución. Dicha base puede ser consultada por todo el personal determinado por el IOSFA.

- Acceso a soporte presencial y/o telefónico: En el caso de un incidente que no pueda ser solucionado en forma remota, deberá asistir en forma presencial el personal técnico propuesto por el oferente para la solución del incidente en cuestión. Vale aclarar que al ser un sistema tipo web con procesamiento y guarda de información en la nube, es muy poco probable la presencia de un técnico en forma presencial, dado que el operador solamente invoca una URL en el navegador de internet. Para el caso que se produzca dicha contingencia, se estima un máximo de 50 Hs mensuales presenciales, de un total de 160 Hs aproximadamente de trabajo mensual. Es responsabilidad de IOSFA el funcionamiento correcto de las PCs y la conexión a Internet.

iv. Resguardo de la información

El adjudicatario será responsable de mantener las copias de seguridad de datos y aplicativos (backup) con un esquema de contingencia, que de ser necesario se ejecutará para mantener la continuidad del negocio, sin importar la causa del incidente. Los backup y el respaldo de los datos necesarios para el funcionamiento del sistema serán guardados en la nube (de localización nacional)

v. Otros términos y condiciones

El adjudicatario no podrá subcontratar total ni parcialmente.

El adjudicatario no podrá transferir total o parcialmente la relación contractual o el contrato. Cualquier subcontratación, transferencia o cesión será refutada absoluta e insanablemente nula.

IOSFA podrá resolver en forma inmediata y a su sola voluntad el contrato, cuando tome conocimiento de cualquier reorganización societaria (en trámite o finalizada) que directa o indirectamente pudiese tener por efecto: a) que pudiese afectar el cumplimiento de la relación contractual o del contrato en cuestiones relativas a la calidad, plazos, técnica, cuestiones económicas y/o cuando pudiesen verse fundadamente impactados temas estratégicos, comerciales o relacionados con el mercado competitivo de los servicios contratados, b) que se iniciara un proceso con el objeto de obtener la disolución, liquidación, fusión y/o escisión del adjudicatario, y c) una obra social, tome el control directo o indirecto del adjudicatario.

El precio mensual incluirá los viáticos, gastos de traslado y alojamiento del personal que el adjudicatario asigne para realizar las tareas correspondientes fuera del radio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el ámbito de la República Argentina.

La relación contractual o el contrato que las partes celebren no podrá ser suspendido y/o finalizado por el adjudicatario por razones de oportunidad, mérito o conveniencia.

El único modo de aceptación del IOSFA exclusivamente tendrá lugar en la fecha en que el IOSFA acepta formalmente y por escrito cada entregable. No son válidos los modos de aceptación tácitos tales como pago mensual, silencio, fecha en que el IOSFA pueda procesar datos reales a través del programa. La enumeración precedente tiene carácter enunciativo.

El IOSFA exclusivamente deberá pagar al adjudicatario los productos y/o servicios adicionales que previamente hubieren sido acordados por las partes en forma expresa y por escrito con indicación exacta de su precio.

Dentro de los cinco (5) días corridos de entablada la relación contractual o el contrato entre las Partes, cada una de las Partes designará su Gerente de Proyecto. Ambos Gerentes de Proyecto serán los únicos interlocutores en cuestiones técnicas.

Se establece que: a) el único modo de modificar el alcance del servicio es por el procedimiento de control de cambios, y las comunicaciones deben ser realizadas mediante cartas, con cargo de recepción de la otra Parte; en ambos casos, tanto el procedimiento de control de cambios como las cartas deberán estar confeccionadas en papel membrete y estar firmadas por los apoderados del IOSFA o del adjudicatario dotados de facultades suficientes conferidas por escritura pública; y b) los correos electrónicos y/o las comunicaciones verbales, no son aceptados para celebrar acuerdos ni efectuar comunicaciones.

En el caso que IOSFA recibiere algún reclamo proveniente de personal, contratistas y/o subcontratistas del Adjudicatario, IOSFA deberá comunicarlo

por escrito al Adjudicatario dentro de los treinta (30) días hábiles de recibido el reclamo, adjuntando copia del mismo. El Adjudicatario asumirá diligentemente la defensa del IOSFA, y en el supuesto en que éste por resolución administrativa o judicial firme sea condenado a pagar, el Adjudicatario deberá adelantar dicha suma de modo de mantener indemne al IOSFA. En caso que el Adjudicatario no cumpliera con su obligación de defender y mantener indemne al IOSFA entonces IOSFA podrá efectuar el pago dispuesto por resolución administrativa o judicial firme por dichos conceptos, y sin necesidad de comunicación alguna a el Adjudicatario, IOSFA tendrá derecho a recuperar íntegramente del Adjudicatario las cantidades correspondientes, más los reajustes, intereses, gastos y honorarios razonables. A este efecto IOSFA podrá descontar las sumas correspondientes de la facturación pendiente del Adjudicatario.

El IOSFA será el único propietario de los programas, procedimientos, ideas, diseños, software, y toda otra información provista o creada por el adjudicatario, inclusive respecto de las creadas para la ejecución del presente contrato. Son absolutamente confidenciales los procedimientos, ideas, diseños, software, y toda otra información provista o creada por el adjudicatario.

Los programas fuentes, ejecutables, librerías, manuales, etc., todo lo necesario para el correcto funcionamiento del sistema e-siga, se guardará en el/los site de trabajo y contingencia administrado con cualquiera de las herramientas que existen actualmente en el mercado, de reservorio y administración de versionado. IOSFA será el administrador de los usuarios, roles y permisos de dicha herramienta, autorizará a la empresa e-consulting a utilizar la información resguardada cuando se dé la necesidad de un nuevo requerimiento o incidente.

El titular de los datos personales existentes en la base de datos tendrá la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto conforme lo establecido en el artículo 14, inciso 3 de la Ley N° 25.326. La DIRECCION NACIONAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES, Órgano de Control de la Ley N° 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales.

#### d. MODALIDAD DE ATENCION

##### i. Del mantenimiento preventivo

Las fechas y horas para la realización del mantenimiento preventivo serán acordadas entre el Adjudicatario y la Gerencia de Sistemas del IOSFA con el fin de no entorpecer las tareas de los usuarios.

ii. Del mantenimiento correctivo

Para los pedidos menores (errores, cambios de formato de listados, etc.) que afecten el normal funcionamiento del sistema la modalidad de atención será ocasional y tendrá un tiempo de respuesta estimado a continuación:

- **Tiempo de respuesta a aviso en mantenimiento correctivo**  
La respuesta será inmediata y evaluada y acordada con el Gerente de Sistemas de IOSFA en función de la gravedad que represente al normal funcionamiento del sistema. Como regla general el tiempo máximo que dispone el adjudicatario ante un aviso de servicio será como máximo de 24 horas para solucionar la falla.
- **Días y Horarios de Atención del mantenimiento correctivo**  
Los días y horarios de atención son de lunes a viernes de 0800 hs a 1700 hs. Ocasionalmente y si lo amerita la gravedad de la situación podrá acordarse con el Gerente de Sistemas del IOSFA tareas para fuera de los horarios establecidos. (La solicitud de asistencia técnica ocasional podrá solicitarse vía fax, por correo electrónico ó telefónicamente)  
Para otros pedidos (cambio y/o agregado de requerimientos funcionales) que afecten el eficiente funcionamiento del sistema y que requieran de un lapso de tiempo de realización mayor el tiempo será establecido por el gerente de Sistemas del IOSFA. Para la ejecución de estas tareas se tendrán que tener en cuenta lo descrito en el párrafo correspondiente a Forma de Prestación del Servicio.

e. FORMA DE PRESTACION DEL SERVICIO

i. Tareas

Las provisiones para el objeto de la presente contratación tendrá vigencia, a partir de la notificación de la orden de compra respectiva o suscripción del contrato si correspondiere.

Se tomarán todos los recaudos necesarios para evitar inconvenientes en la atención al público por parte del IOSFA y en la ejecución de las tareas diarias del personal del instituto durante la ejecución de las tareas.

La adjudicataria queda obligada a ejecutar los trabajos completos y adecuados a su fin, en la forma que se infiere en los presentes documentos. Todos los cambios y/o modificaciones realizados al sistema deberán ser probados en un ambiente separado al de producción provisto por el adjudicatario denominado ambiente de desarrollo, dentro de las pruebas se tendrá que verificar que el resultado de los cambios no afecte otras partes del sistema ni su performance y que los mismos corrijan el problema original. En un plazo de 24 a 48 horas (dos días hábiles) de que el adjudicatario ponga a disposición una modificación de mantenimiento, y la Gerencia de Sistemas y

los usuarios involucrados del organismo hayan aprobado de conformidad las pruebas de verificación de funcionamiento documentándolo en documento interno se procederá con la implementación de los cambios en el ambiente de producción.

Corresponde a la Gerencia de Sistemas del IOSFA indicar el momento adecuado para la implementación de los cambios en el ambiente de producción.

Teniendo en cuenta que el servicio de mantenimiento de sistemas de información se debe realizar en conjunto a toda la aplicación incluyendo la documentación. Cualquier cambio y/o agregados realizado en los procesos lógicos, estructuras de datos, etc., se deberá reflejar en la documentación del sistema.

**IMPORTANTE:** La tarea se considerará cumplimentada una vez que se cumpla con la totalidad de los requisitos señalados anteriormente y el área informática del organismo otorgue el certificado de conformidad de tarea cumplimentada.

ii. Personal

El personal de la empresa adjudicatario deberá ser idóneo y la empresa adjudicatario queda obligada a ocupar el personal que necesite con arreglo a las disposiciones laborales vigentes.

El personal utilizado por la adjudicataria para efectuar los trabajos objeto del presente llamado a licitación, no tiene ningún tipo o forma de relación de dependencia con el comitente.

Queda bajo exclusiva responsabilidad de la adjudicataria, todo accidente de trabajo que ocurra a su personal o a terceros vinculados o no con la prestación del servicio, como así mismo del cumplimiento de todas las obligaciones determinadas por las leyes laborales, sin excepción, impuestos, etc.

La adjudicataria asume la responsabilidad de su personal, obligándose a reparar cualquier daño y/o perjuicio que se origine en el obrar, durante el transcurso de la ejecución de los trabajos. Asimismo, se designará uno o más responsables (administradores de proyecto) con facultades para que actúen como nexo con el personal del IOSFA.

El IOSFA podrá solicitar al Proveedor por causas justificadas el cambio de personal que el Adjudicatario asigne para el cumplimiento de este servicio. En este caso el proveedor se obliga a sustituir a dicho personal.

iii. Coordinación de pedidos de asistencia

Las fechas y horas del mantenimiento preventivo serán coordinados entre la adjudicataria y la Gerencia de Sistemas a fin de no entorpecer las tareas de los usuarios.

Los pedidos de asistencia técnica correctiva solo podrán ser solicitados por la Gerencia de Sistemas conforme al mecanismo establecido previamente (vía telefónica, fax, correo electrónico, Internet, etc.).

- iv. Informe mensual de trabajos realizados  
La adjudicataria deberá informar fehacientemente al IOSFA, mediante remitos mensuales, sobre la ejecución de los trabajos, detallando las tareas realizadas y toda otra información que tenga que ver con los servicios y trabajos objeto de la contratación.
- v. Confidencialidad de la información  
Con respecto a cualquier información que ambas partes contratantes identifiquen como reservada y sea entregada por una de las partes a la otra para cualesquiera de los fines de esta contratación, el IOSFA y la adjudicataria se comprometen a mantenerla en forma confidencial.
- vi. Penalidades:  
Se ajustarán a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones Generales del IOSFA.  
En caso que IOSFA considere que el Adjudicatario incurrió en incumplimiento de sus obligaciones, deberá comunicarlo por escrito a el Adjudicatario dentro de los sesenta (60) días hábiles a el Adjudicatario. Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, las Partes en conjunto efectuarán la verificación correspondiente. Luego de realizada, IOSFA podrá intimar fehacientemente a el Adjudicatario para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación subsane la o las prestaciones que a juicio del IOSFA estuvieren incumplidas, y aplicar a el Adjudicatario una multa del tres por ciento (3%) del precio mensual del contrato por cada semana de retraso o fracción de cinco días. La totalidad de las multas por todo concepto no podrán exceder el veinte por ciento (20%) del precio del contrato excluido el IVA. Alcanzado el mencionado tope de penalidades, IOSFA podrá dar por terminado el contrato con el Adjudicatario, previa comunicación fehaciente cursada con treinta (30) días corridos de anticipación. Asimismo, IOSFA podrá dar por terminado el contrato con el Adjudicatario a los treinta (30) días corridos desde que IOSFA haya intimado fehacientemente a el Adjudicatario al cumplimiento, de conformidad al procedimiento previsto precedentemente y antes de alcanzar el tope de penalidades establecido, en el supuesto de que los incumplimientos verificados dificultaran el desarrollo de las actividades del IOSFA y/o implicaran situaciones susceptibles de ocasionar pérdidas o daños al IOSFA y/o a los terceros, sin que el Adjudicatario haya propuesto al IOSFA procedimientos alternativos válidos.  
Las Partes se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales en lo Civil y Comercial Federal con asiento en la Ciudad de Buenos Aires, renunciando a cualquier otro fuero, jurisdicción o competencia que pudiera corresponderles.