C.A.B.A., 19 de octubre de 2026

RES - SAGYP - N° 760 / 2026

VISTO:

La actuación TAE 01-00031524-5/2026 caratulado *"D. G. C. C. S/ SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE TÉCNICO, DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA ESPECIALIZADA"* y,

CONSIDERANDO:

Que por la actuación citada en el Visto, tramita la solicitud efectuada por la Dirección General de Informática y Tecnología, por la contratación de un servicio integral de soporte de Mesa de Ayuda de primer, segundo y tercer nivel, soporte funcional y técnico de aplicaciones, soporte sobre infraestructura asociada, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo sobre herramientas de software, guardia pasiva fuera del horario habitual y administración y evolución de GLPI para el Poder Judicial (áreas administrativa y jurisdiccional) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En tal sentido, la mentada Dirección General propuso cláusulas para incorporar a los proyectos de Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas (v. Nota DGIYT 797/26 y Adjunto 133740/26).

Que en ese marco, la Dirección General de Compras y Contrataciones entendió viable el llamado a Licitación Pública, de etapa única, bajo la modalidad de orden de compra abierta, conforme lo dispuesto en los artículos 26, 28, 32, 33, 40, 41 y concordantes de la Ley Nº 2.095 -según texto consolidado por Ley Nº 6.764-, la Resolución CM Nº 276/2020 y la Resolución SAGyP N° 30/2021 (v. Adjunto 162272/26).

Que en tal entendimiento, la Dirección General de Compras y Contrataciones elaboró los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, los cuales obran vinculados como Adjuntos 169139/26 y 169138/26, respectivamente, y estableció como

presupuesto oficial la suma de pesos quince mil quinientos noventa y nueve millones setecientos siete mil doscientos ($ 15.599.707.200.-). Asimismo, elevó lo actuado a esta Secretaría y recomendó que *"la adquisición de los Pliegos correspondientes proceda mediante el pago de la suma de Pesos Ochocientos Mil ($ 800.000.-), para participar en la Licitación Pública N° 2-0041-LPU26."* (v. Memo 2692/26).

Que la Ley N° 6.302, al modificar la Ley N° 31, creó la Secretaría de Administración General y Presupuesto y estableció dentro de sus funciones la de ejecutar, bajo el control de la Comisión de Administración, Gestión y Modernización Judicial, el presupuesto anual del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (cfr. inc. 4 del art. 27 de la Ley N° 31 -texto consolidado según Ley N° 6.764-) y la de realizar las contrataciones de bienes y servicios (cfr. inc. 6 del art. 27 de la Ley N° 31 -texto consolidado según Ley N° 6.764-).

Que en atención a los antecedentes antes relatados, de acuerdo a lo actuado por la Dirección General de Compras y Contrataciones, a lo solicitado por la Dirección General de Informática y Tecnología para garantizar el normal funcionamiento del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y en línea con lo dictaminado por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, corresponde aprobar los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, los cuales obran vinculados como Adjuntos 169139/26 y 169138/26, respectivamente, y llamar a Licitación Pública N° 2-0041-LPU26, de etapa única, bajo la modalidad de orden de compra abierta, por la contratación de un servicio integral de soporte de Mesa de Ayuda de primer, segundo y tercer nivel, soporte funcional y técnico de aplicaciones, soporte sobre infraestructura asociada, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo sobre herramientas de software, guardia pasiva fuera del horario habitual y administración y evolución de GLPI para el Poder Judicial (áreas administrativa y jurisdiccional) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con un presupuesto oficial de pesos quince mil quinientos noventa y nueve millones setecientos siete mil doscientos ($ 15.599.707.200.-) para el día 2 de noviembre de 2026 a las 11:00 horas, o el día hábil siguiente a la misma hora si resultara feriado o se decretara asueto.

Que en consecuencia, resulta oportuno instruir a la Dirección General de Compras y Contrataciones a efectos de que instrumente las medidas correspondientes para dar curso a la Licitación Pública N° 2-0041-LPU26, y realice las publicaciones y notificaciones del presente acto conforme lo establecido en la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.764), su

reglamentación y en la Ley de Procedimientos Administrativos -Decreto 1.510/97- (texto consolidado según Ley N° 6.764).

Que en cumplimiento de la Ley N° 70 (texto consolidado según Ley N° 6.764), la Dirección General de Programación y Administración Contable informó sobre la existencia de partidas presupuestarias para hacer frente la contratación de marras y tomó conocimiento del compromiso para los próximos ejercicios presupuestarios (v. Informe 2580/26).

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos tomó la intervención que le compete y emitió el Dictamen DGAJ N° 15419/2026.

Por lo expuesto y en el ejercicio de las atribuciones conferidas por las Leyes Nros. 31 y 2.095 (ambos textos consolidados según Ley N° 6.764) y la Resolución CM N° 276/2020, modificada por la Resolución CM N° 248/2024;

LA SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL Y PRESUPUESTO
DEL PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
RESUELVE:

Artículo 1º: Apruébanse los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, que como Adjuntos 169139/26 y 169138/26, forman parte de la presente Resolución y regirán para la Licitación Pública N° 2-0041-LPU26, de etapa única, bajo la modalidad de orden de compra abierta, por la contratación de un servicio integral de soporte de Mesa de Ayuda de primer, segundo y tercer nivel, soporte funcional y técnico de aplicaciones, soporte sobre infraestructura asociada, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo sobre herramientas de software, guardia pasiva fuera del horario habitual y administración y evolución de GLPI para el Poder Judicial (áreas administrativa y jurisdiccional) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con un presupuesto oficial de pesos quince mil quinientos noventa y nueve millones setecientos siete mil doscientos ($15.599.707.200.-).

Artículo 2°: Llámase a Licitación Pública N° 2-0041-LPU26, de etapa única, bajo la modalidad de orden de compra abierta, fijándose como fecha límite para la presentación de ofertas y la

apertura pública de ofertas el día 2 de noviembre de 2026 a las 11:00 horas, o el día hábil siguiente a la misma hora si resultara feriado o se decretara asueto.

Artículo 3º: Establézcase que la adquisición de los pliegos necesarios para cotizar en la Licitación Pública N° 2-0041-LPU26, será por un monto de pesos ochocientos mil ($800.000.-).

Artículo 4°: Desígnase, en el marco de la Licitación Pública N° 2-0041-LPU26, a los Dres. Matías Vázquez y Adrián Costantino como miembros titulares, y al Dr. Fabian Leonardi y la Dra. Javiera Graziano como miembros suplentes de la Comisión de Evaluación de Ofertas que acompañarán al titular de la Unidad de Evaluación de Ofertas, Dr. Federico Hernán Carballo.

Artículo 5º: Instrúyase a la Dirección General de Compras y Contrataciones a implementar las medidas correspondientes para dar curso a la Licitación Pública N° 2-0041-LPU26, y para que realice las publicaciones y notificaciones del presente acto conforme lo establecido en la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.764) su reglamentaria Resolución CM N° 276/2020 y modificatoria, y en la Ley de Procedimientos Administrativos - Decreto 1.510/97- (texto consolidado según Ley N° 6.764).

Artículo 6°: Publíquese en la página web del Consejo de la Magistratura y en el Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comuníquese por comunicación oficial mediante SISTAE a la Dirección General de Informática y Tecnología y a la Dirección General de Programación y Administración Contable. Pase a la Dirección General de Compras y Contrataciones para sus efectos.

FIRMAS DIGITALES

Firmado digitalmente por:
FERRERO, GENOVEVA
SEC DE ADMIN GRAL Y
PRESU DEL P JUD
CMCABA
Fecha: lunes, 19 octubre
2026 14:28:00

LICITACION PÚBLICA N° 2-0041-LPU26

SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE TÉCNICO, DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA ESPECIALIZADA

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

1. GENERALIDADES

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

3. PRESUPUESTO OFICIAL

4. RENGLONES A COTIZAR

5. PLIEGOS

6. PLAZOS DE LA CONTRATACIÓN

7. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

8. EQUIPO DE TRABAJO. ANTECEDENTES TÉCNICOS. CERTIFICACIONES DE CALIDAD. PROYECTO TÉCNICO Y METODOLOGÍA

9. CONDICIONES PARA SER OFERENTE

10. DECLARACIONES JURADAS

11. INSCRIPCION EN EL REGISTRO INFORMATIZADO UNICO Y PERMANENTE DE PROVEEDORES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD (RIUPP)

12. CORREO ELECTRONICO Y CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO

13. INFORMACIÓN SOCIETARIA Y HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

14. FORMA DE COTIZACION

15. CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS

16. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

17. APERTURA DE LAS OFERTAS

18. CRITERIO DE EVALUACION Y SELECCION DE LAS OFERTAS

19. DICTAMEN DE LA COMISION EVALUADORA. ANUNCIO. IMPUGNACION

20. ADJUDICACIÓN

21. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

22. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

23. PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA

24. SEGURIDAD E HIGIENE

25. SEGUROS

26. PLAZO DE ENTREGA DE PÓLIZAS DE SEGUROS

27. CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO

28. PENALIDADES

29. CONSULTAS

30. COMUNICACIONES

31. CONFIDENCIALIDAD

32. REDETERMINACIÓN DE PRECIOS

ANEXO I – DECLARACIÓN JURADA DE APTITUD PARA CONTRATAR

ANEXO II – DECLARACIÓN JURADA DE PROPUESTA COMPETITIVA

ANEXO III – DECLARACIÓN JURADA DE INCOMPATIBILIDAD

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

1. GENERALIDADES

El presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares (PCP) tiene por objeto completar, aclarar y perfeccionar las estipulaciones del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales (PCG) aprobado por Resolución SAGyP N° 30/2021, para la presente licitación pública.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

La presente es una licitación pública de etapa única, bajo la modalidad de Orden de Compra Abierta, que tiene por objeto la contratación de un servicio integral de soporte de Mesa de Ayuda de primer, segundo y tercer nivel, soporte funcional y técnico de aplicaciones, soporte sobre infraestructura asociada, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo sobre herramientas de software, guardia pasiva fuera del horario habitual y administración y evolución de GLPI para el Poder Judicial (áreas administrativa y jurisdiccional) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

3. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial de la presente contratación asciende a la suma total de P**esos Quince Mil Quinientos Noventa y Nueve Millones Setecientos Siete Mil Doscientos ($ 15.599.707.200.-),** conforme el siguiente detalle:

Renglón 1: Pesos Seis Mil Ochenta y Ocho Millones Seiscientos Cuarenta y Dos Mil Quinientos Sesenta ($ 6.088.642.560.-).

Renglón 2: Pesos Cinco Mil Doscientos Treinta y Cinco Millones Seiscientos Setenta y Nueve Mil Seiscientos Ochenta ($ 5.235.679.680.-).

Renglón 3: Pesos Tres Mil Trescientos Cincuenta y Ocho Millones Ciento Ochenta y Cinco Mil Seiscientos ($ 3.358.185.600.-).

Renglón 4: Novecientos Diecisiete Millones Ciento Noventa y Nueve Mil Trescientos Sesenta ($ 917.199.360.-).

4. RENGLONES A COTIZAR

Renglón 1: Ciento Nueve Mil Ochocientas Veinticuatro (109.824) horas de servicios profesionales especializados para soporte Nivel 1 y 2 en horario hábil, conforme lo indicado en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

Renglón 2: Setenta y Dos Mil Trescientas Treinta y Seis (72.336) horas de servicios profesionales especializados para desarrollo, mantenimiento correctivo y evolutivo Nivel 3, conforme lo

indicado en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

Renglón 3: Sesenta y Dos Mil Trescientas Cuatro (62.304) horas de servicios profesionales especializados para guardia pasiva y atención de incidentes críticos fuera del horario habitual, conforme lo indicado en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

Renglón 4: Doce Mil Seiscientas Setenta y Dos (12.672) horas de servicios profesionales especializados para administración, parametrización, mantenimiento y evolución de GLPI, conforme lo indicado en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

5. PLIEGOS

Sólo se tendrán en cuenta las propuestas presentadas por los oferentes que hayan abonado, previo a la apertura de las ofertas del acto licitatorio, el arancel correspondiente al valor de los pliegos.

El valor de los Pliegos asciende a la suma de **Pesos Ochocientos Mil ($ 800.000.-)** y podrá abonarse mediante depósito en efectivo o por transferencia bancaria a la Cuenta Corriente $ N° 000306800050213214, a nombre del Consejo de la Magistratura, en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires, Sucursal Nº 52, sita en Av. Presidente Roque Sáenz Peña 541 de esta Ciudad, CBU 0290068100000502132146, CUIT 30-70175369-7.

Se estima conveniente establecer el valor de adquisición de los pliegos, dadas las características propias de la contratación, la magnitud de los valores involucrados, trascendencia, importancia y el interés público comprometido.

Se deberá acompañar en forma obligatoria junto a la oferta el comprobante de compra del pliego licitatorio, conforme el artículo 3 del PCG.

6. PLAZOS DE LA CONTRATACIÓN

6.1 Plazo de la Contratación

La presente contratación tendrá una vigencia de veinticuatro (24) meses, contados a partir del perfeccionamiento de la Orden de Compra en la Plataforma JUC.

6.2 Prórroga de la Contratación

El contrato aludido en el punto precedente podrá ser prorrogado en las mismas condiciones, a exclusivo juicio de este Consejo de la Magistratura, por un período igual o menor del contrato inicial, en los términos del artículo 111 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado por Ley N° 6.764).

7. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

La presente contratación se lleva a cabo bajo la modalidad de Orden de Compra Abierta, conforme las disposiciones del Artículo 41 de la Ley N° 2.095 –según texto consolidado por Ley N° 6.764- y el Anexo I de la Resolución SAGyP N° 30/2021.

En función de ello, las cantidades requeridas se encuentran fijadas de manera aproximada, de manera tal que el Organismo Contratante pueda realizar los requerimientos de acuerdo con las necesidades de las áreas durante el plazo contractual previsto y al precio unitario adjudicado.

8. EQUIPO DE TRABAJO. ANTECEDENTES DEL OFERENTE. CERTIFICACIONES DE CALIDAD. PROYECTO TÉCNICO Y METODOLOGÍA

8.1 Equipo de Trabajo

El oferente deberá detallar en su propuesta el Equipo de Trabajo que dispondrá para la ejecución de las tareas objeto de la presente contratación. Deberá detallarse un Equipo de Trabajo para cada uno de los renglones, admitiéndose la repetición de profesionales en los distintos equipos propuestos.

Para cada uno de los miembros del Equipo de Trabajo propuesto, deberá indicarse la antigüedad en relación de dependencia con la firma oferente y la experiencia trabajando con las tecnologías y sistemas detallados a continuación, o con sus aplicaciones base en el caso de las aplicaciones del Consejo de la Magistratura:

- EJE, aplicación IURIX de la empresa UNITECH.
- SIGE, aplicación de la empresa SMS.
- GLPI, solución de código abierto.
- PJCABA, SAJ de la empresa SOFTPLAN.
- Sistemas CICERO.
- Servidores LINUX y WINDOWS.
- Sistemas de Grabación de Audio y Video en SALAS DE AUDIENCIAS.

Los miembros del Equipo de Trabajo propuestos no podrán tener menos de tres (3) años de antigüedad en relación de dependencia con la firma oferente, ni menos de tres (3) años de experiencia con las tecnologías, sistemas y aplicaciones requeridas.

A los efectos de acreditar lo solicitado, con la propuesta deberá acompañarse el último Formulario 931 de ARCA y el Currículum Vitae de cada miembro del Equipo de Trabajo propuesto.

8.2 Antecedentes del Oferente

Los oferentes deberán acompañar antecedentes que acrediten experiencia en servicios similares a los renglones cotizados, mediante documentación respaldatoria suficiente.

A los efectos de su admisibilidad y evaluación, sólo se considerarán válidos los antecedentes que permitan identificar claramente:

a) Comitente o contratante;

b) Objeto del servicio;

c) Período de ejecución;

d) Rol efectivamente cumplido por el oferente;

e) Cantidad de horas ejecutadas, cuando corresponda;

f) Constancia de recepción, conformidad, certificación, acta de cierre, orden de compra, contrato o instrumento equivalente.

8.3 Certificaciones de Calidad:

Se otorgará puntaje adicional en la evaluación técnica de las propuestas a los oferentes que cuenten con certificaciones de calidad, seguridad y gestión de servicios ISO 9001 e ISO 27001. En caso de contar con las mismas, deberán ser acompañadas junto con la oferta para su acreditación.

8.4 Metodología y Proyecto Técnico

Los oferentes deberán presentar acompañando su propuesta un Proyecto Técnico detallado, en el cual se indique:

- Proyecto de Ejecución, que contemple cronograma tentativo de asignación de horas.
- Metodología y enfoque de trabajo.
- Esquema de reuniones de seguimiento propuesto.
- Detalle de entregables comprometidos.
- Herramientas a utilizar, en caso de corresponder.
- Consideración de riesgos y restricciones operativas.
- Esquema propuesto para la transferencia de conocimientos.

La Dirección General de Informática y Tecnología del Consejo de la Magistratura podrá redefinir prioridades según necesidad operativa.

9. CONDICIONES PARA SER OFERENTE

Para concurrir como oferentes a la presente Licitación, se deberán reunir los siguientes requisitos:

1. En el caso de las personas humanas en forma individual, deberán cumplirse los requisitos contemplados en el Art. 89º de la Ley 2095 (Texto consolidado por Ley Nº 6.764)

2. En el supuesto de presentarse una sociedad, deberán cumplirse los requisitos contemplados en el Art. 89º de la Ley 2095 (Texto consolidado por Ley Nº 6.764) y los detallados a continuación:

a) Su objeto principal debe estar claramente relacionado con el objeto y naturaleza de los servicios que se licitan.

b) La vigencia de los Contratos Sociales de los Oferentes debe ser igual o superior al plazo previsto para esta contratación, más la eventual prórroga.

3. En el caso de las Uniones Transitorias (UT) que se constituyan a efectos de participar en la presente Licitación Pública, deberán estar integradas por un máximo de tres (3) sociedades comerciales, por lo menos una (1) de ellas deberá acreditar experiencia en el rubro conforme el presente Pliego.

La UT deberá estar inscripta o preinscripta en el RIUPP al momento de la presentación de la oferta, debiendo figurar inscripta al momento de la preadjudicación.

Las ofertas deberán contener, los documentos de constitución de la U.T., en los que deberán constar:

1. El compromiso de mantener la vigencia de la U.T., por un plazo superior a la duración de la contratación, incluyendo una eventual prórroga contractual.
2. El compromiso de mantener la composición de la U.T. durante el plazo mencionado en el inciso anterior, así como también de no introducir modificaciones en los estatutos de las empresas integrantes que importen una alteración de la responsabilidad, sin la previa aprobación del Consejo.
3. Designación de uno o más representantes legales que acrediten, mediante poder para actuar ante la administración pública, facultades suficientes para obligar a su mandante.

4. De los documentos por los que se confieran los poderes y por los que se constituya la U.T., deberá resultar que los otorgantes o firmantes lo hicieron legalmente, en ejercicio de las atribuciones que les corresponden como autoridades de cada una de las empresas en funciones, en el momento del acto respectivo.

5. Las empresas integrantes de la U.T. serán solidariamente responsables por el cumplimiento del Contrato en caso de adjudicación. Cada una de las Sociedades Comerciales que integren la U.T., deberán presentar acta del órgano social correspondiente de la cual surja la decisión de presentarse a esta licitación pública por contrato asociativo de unión transitoria. A tal efecto, el Consejo intimará a los oferentes para que en el plazo perentorio de dos (2) días a contar desde el día siguiente al de la recepción de la intimación, se subsane la deficiencia, bajo apercibimiento de desestimarse la oferta.

10. DECLARACIONES JURADAS

Junto a la propuesta económica los proponentes deberán presentar las declaraciones juradas de Aptitud para Contratar, de Propuesta Competitiva y de Incompatibilidad establecidas en los Anexos I, II y III del presente pliego.

El Consejo de la Magistratura podrá verificar la veracidad de los datos volcados en las declaraciones juradas en cualquier etapa del procedimiento.

11. INSCRIPCION EN EL REGISTRO INFORMATIZADO UNICO Y PERMANENTE DE PROVEEDORES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD (RIUPP)

Para que las ofertas sean consideradas válidas, los oferentes deberán estar inscriptos en el RIUPP o presentar constancia de inicio de trámite. Todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 5° del PCG.

Es condición para la preadjudicación que el proveedor se encuentre inscripto en el RIUPP, en los rubros licitados y con la documentación respaldatoria actualizada.

12. CORREO ELECTRONICO Y CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO

Conforme el artículo 6 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, se considerará como único domicilio válido el declarado por el oferente en calidad de constituido ante el RIUPP.

Asimismo, se considerará domicilio electrónico el declarado como correo electrónico por el administrador legitimado en el sistema, en oportunidad de inscribirse en el RIUPP, en el que se

tendrán por válidas todas las notificaciones electrónicas que sean cursadas por el Consejo de la Magistratura.

Todo cambio de domicilio deberá ser comunicado fehacientemente al Poder Judicial de Ciudad Autónoma de Buenos Aires y surtirá efecto una vez transcurridos diez (10) días de su notificación. No obstante, el mismo deberá quedar establecido en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCC) constituye domicilio en la Av. Julio Argentino Roca Nº 530 piso 8vo, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y domicilio electrónico en comprasycontrataciones@jusbaires.gob.ar.

Todas las notificaciones entre las partes serán válidas si se efectúan en los domicilios constituidos aquí referidos.

13. INFORMACIÓN SOCIETARIA Y HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

Los oferentes deberán cumplir con:

1. Información Societaria

En función de lo dispuesto por el artículo 5 de la Resolución CAGyMJ N° 106/2018, se deberán acompañar con la propuesta los estatutos sociales, actas de directorio, designación de autoridades y composición societaria de la firma oferente, así como toda otra documentación que permita constatar fehacientemente la identidad de las personas físicas que la componen.

El Consejo de la Magistratura requerirá a los organismos competentes en la materia los informes que resulten pertinentes respecto de dichas personas físicas.

2. Consulta ARCA

El Consejo de la Magistratura realizará la consulta sobre la habilidad de los oferentes para contratar con el Estado, mediante el servicio web de la ARCA.

Ante la eventualidad de que el resultado de la consulta arroje que la oferente registra deuda ante el organismo recaudador a la fecha de consulta, el Consejo de la Magistratura intimará vía correo electrónico a su subsanación ante la ARCA. Con anterioridad a la emisión del Dictamen de Evaluación, se efectuará una nueva consulta.

14. FORMA DE COTIZACION

Las propuestas económicas deberán ser formuladas electrónicamente, a través de la plataforma JUC -juc.jusbaires.gob.ar-, de conformidad con el artículo 12 del PCG, indicando en números y en letras el precio unitario y precio total de cada Renglón, en Pesos.

No se admitirán cotizaciones en otras monedas a la indicada en las bases y condiciones establecidas para la presente contratación en la plataforma JUC. No se admitirán cotizaciones parciales, resultando obligatoria la presentación de propuestas por la totalidad de lo requerido.

En el precio el oferente debe considerar incluidos todos los impuestos vigentes, derechos o comisiones, movimientos dentro de los edificios, seguros, reparación de eventuales daños por culpa del adjudicatario, responsabilidad civil, beneficios, sueldos y jornales, cargas sociales, gastos de mano de obra auxiliar, gastos y costos indirectos, gastos y costos generales, costos de entrega, fletes, armado, medios de descarga y acarreo y todo otro gasto o impuesto que pueda incidir en el valor final de la prestación.

En caso de discrepancia entre la propuesta económica expresada en números y letras, prevalecerá esta última.

SE DEJA CONSTANCIA QUE EN CASO DE DIFERIR EL VALOR CONSIGNADO ENTRE LA PROPUESTA ECONOMICA CARGADA COMO DOCUMENTACIÓN ANEXA Y LA CARGADA EN JUC, SE ESTARÁ AL VALOR INGRESADO EN LA GRILLA DE JUC.

15. CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS

Para afianzar el cumplimiento de todas las obligaciones, los oferentes y adjudicatarios deben constituir las siguientes garantías de corresponder y sin límite de validez, conforme el artículo 93° de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.764-:

a) De impugnación de Pliegos: será del tres por ciento (3%) del presupuesto oficial de la presente Licitación Pública. Puede ser recibida hasta setenta y dos (72) horas antes de la fecha de apertura de ofertas y se tramita por cuerda separada.

La documentación que acredite la constitución de la garantía de impugnación deberá presentarse ante la Dirección General de Compras y Contrataciones del Consejo de la Magistratura, sita en Av. Pte. Julio A. Roca 538 Piso 8°, de esta

Ciudad, previo a formalizar la impugnación, completando el formulario electrónico correspondiente del sistema JUC, dentro del plazo legal establecido.

b) De Mantenimiento de Oferta: será del cinco por ciento (5%) sobre el valor total de la oferta. En caso de resultar adjudicatario esta garantía se prolongará hasta la constitución de la garantía de

cumplimiento del contrato. Al momento de presentar sus propuestas, los oferentes deberán IDENTIFICAR e INDIVIDUALIZAR la garantía de mantenimiento de la oferta completando el formulario electrónico correspondiente del sistema JUC.

En caso de tratarse de una póliza de caución que NO contenga firma digital o de otro tipo de garantía, **ésta deberá ser entregada dentro del plazo de veinticuatro (24) horas** de formalizado el acto de apertura de ofertas, bajo apercibimiento de descarte de la oferta, en la Dirección General de Compras y Contrataciones, sito en Av. Julio Argentino Roca Nº 530 piso 8°, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En caso de tratarse de una póliza de caución con firma digital, la misma deberá ser cargada en JUC como archivo anexo, en su formato original generado por la compañía aseguradora.

Los oferentes deberán mantener las ofertas por el término de treinta (30) días. Si el oferente no manifestara en forma fehaciente su voluntad de no renovar la garantía de mantenimiento de oferta con una antelación mínima de diez (10) días anteriores al vencimiento del plazo, aquella se considerará prorrogada automáticamente por un lapso igual al inicial.

c) De impugnación a la preadjudicación de las ofertas: será de cinco por ciento (5%) del monto de la oferta del renglón o los renglones impugnados. Si el dictamen de evaluación para el renglón o los renglones que se impugnen no aconsejare la adjudicación a ninguna oferta, el importe de la garantía de impugnación se calculará sobre la base del monto de la oferta del renglón o renglones del impugnante. Esta garantía deberá integrarse en el momento de presentar la impugnación.

Conforme lo establecido en el artículo 20 del PCG, los interesados podrán formular impugnaciones a la preadjudicación dentro del plazo de tres (3) días de su publicación a través de JUC, previo depósito de la garantía pertinente.

La documentación que acredite la constitución de la garantía de impugnación deberá presentarse ante la Dirección General de Compras y Contrataciones del Consejo de la Magistratura, sita en Av. Pte. Julio A. Roca 538 Piso 8°, de esta Ciudad, previo a formalizar la impugnación, completando el formulario electrónico correspondiente del sistema JUC, dentro del plazo legal establecido.

d) De cumplimiento del contrato: será del diez por ciento (10%) del valor total de la adjudicación. El adjudicatario deberá integrar la garantía de cumplimiento de contrato, debiendo acreditar tal circunstancia mediante la presentación de los documentos en el Consejo de la Magistratura dentro del plazo de cinco (5) días de notificada la Orden de Compra o suscripto el instrumento respectivo. Vencido el mismo, se lo intimará a su cumplimiento por igual plazo.

En caso de tratarse de una Garantía de Cumplimiento de Contrato mediante póliza de caución con firma digital, la misma deberá ser remitida por correo electrónico a la casilla comprasycontrataciones@jusbaires.gob.ar.

Los importes correspondientes a las garantías de impugnación serán reintegrados a los oferentes solamente en el caso que su impugnación prospere totalmente.

16. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán ser presentadas a través del sistema JUC -juc.jusbaires.gob.ar-, cumpliendo todos los requerimientos exigidos en el PCG, el PCP y el PET.

En este sentido, todos y cada uno de los documentos solicitados junto con la documentación adicional que el oferente adjunte electrónicamente, integrarán la oferta.

No se admitirán más ofertas que las presentadas en JUC, rechazándose las remitidas por correo o cualquier otro procedimiento distinto al previsto.

A fin de garantizar su validez, la oferta electrónicamente cargada deberá ser confirmada por el oferente, el cual podrá realizarla únicamente a través del usuario habilitado para ello.

El usuario que confirma la oferta es el administrador legitimado, dándole él mismo validez a todos los documentos que la componen, sin importar que no estén firmados por él.

Toda documentación e información que se acompañe, y que sea requerida en el presente Pliego deberá ser redactada en idioma castellano, a excepción de folletos ilustrativos, que podrán presentarse en su idioma original.

No se admitirán ofertas que no se ajusten a las condiciones establecidas en el artículo 12 del PCG. Los archivos en el sistema JUC, adjuntos a las ofertas deberán encontrarse en formato no editable.

17. APERTURA DE LAS OFERTAS

El acto de apertura se llevará a cabo mediante JUC, en la hora y fecha establecida en el respectivo Acto Administrativo de llamado, generándose, en forma electrónica y automática, el Acta de Apertura de Ofertas correspondiente.

Si el día señalado para la Apertura de Ofertas, fuera declarado inhábil para la Administración, el acto se cumplirá el primer día hábil siguiente, a través del mentado portal y en el horario previsto originalmente.

El Consejo de la Magistratura, se reserva la facultad de postergar el Acto de Apertura de Ofertas según su exclusivo derecho, notificando tal circunstancia en forma fehaciente a los adquirentes de

los Pliegos y publicando dicha postergación en la página web del Consejo de la Magistratura y en el Boletín Oficial.

18. CRITERIO DE EVALUACION Y SELECCION DE LAS OFERTAS

18.1 Generalidades

La adjudicación se realizará a la oferta más conveniente a los intereses del Consejo de la Magistratura. Para ello, una vez apreciado el cumplimiento de los requisitos y exigencias estipulados en la normativa vigente y en los Pliegos de Condiciones Generales (PCG), de Condiciones Particulares (PCP) y de Especificaciones Técnicas (PET), se considerarán el precio y la calidad de los bienes y/o servicios ofrecidos, conjuntamente con la idoneidad del oferente y demás condiciones de la propuesta.

Cuando se estime que el precio de la mejor oferta presentada resulta inconveniente, la Comisión de Evaluación de Ofertas podrá solicitar al oferente mejor calificado una mejora en el precio de la oferta, a los fines de poder concluir exitosamente el procedimiento de selección conforme el artículo 99.7.4 del Anexo I de la Resolución CM Nº 276/2020.

18.2 Particularidades

Luego de la evaluación acerca de la admisibilidad formal de las ofertas, se realizará la evaluación sobre el carácter técnico y sobre la conveniencia económica, conforme las matrices y parámetros detallados a continuación.

18.2.1 Antigüedad del Equipo Técnico

Antigüedad de los miembros del Equipo Técnico propuesto para la prestación del servicio en relación de dependencia con la firma oferente:

Renglón 1	**Más de 3 años de antigüedad**	
Cantidad de Recursos	1 a 5 recursos	4 Puntos
	6 a 9 recursos	6 Puntos
	10 o más recursos	8 Puntos
Renglón 2	**Más de 3 años de antigüedad**	

Cantidad de Recursos	1 a 5 recursos	2 Puntos
	6 o más recursos	4 Puntos
Renglón 3	**Más de 3 años de antigüedad**	
Cantidad de Recursos	1 a 5 recursos	2 Puntos
	6 o más recursos	4 Puntos
Renglón 4	**Más de 2 años de antigüedad**	
Cantidad de Recursos	1 a 2 recursos	2 Puntos
	3 o más recursos	4 Puntos

18.2.2 Experiencia del Equipo Técnico

Experiencia del Equipo Técnico propuesto para la prestación del servicio en las tecnologías involucradas:

Renglón 1	**Más de 3 años de experiencia**	
Cantidad de Recursos	1 a 5 recursos	3 Puntos
	6 a 9 recursos	7 Puntos
	10 o más recursos	11 Puntos
Renglón 2	**Más de 3 años de experiencia**	
Cantidad de Recursos	1 a 5 recursos	4 Puntos
	6 o más recursos	8 Puntos
Renglón 3	**Más de 3 años de experiencia**	
Cantidad de Recursos	1 a 5 recursos	4 Puntos
	6 o más recursos	8 Puntos

Renglón 4	**Más de 2 años de experiencia**	
Cantidad de Recursos	1 a 2 recursos	4 Puntos
	3 o más recursos	8 Puntos

18.3 Antecedentes, Certificaciones y Proyecto Técnico:

a) Experiencia comprobable en servicios similares:

Sin experiencia 0 Puntos

Hasta 3 Antecedentes 3 Puntos

Más de 3 Antecedentes 6 Puntos

b) Certificaciones de calidad, seguridad y gestión de servicios ISO 9001 e ISO 27001:

No pose certificaciones 0 Puntos

Posee certificaciones 5 Puntos

c) Proyecto Técnico y Metodología:

Malo 0 Puntos

Bueno 2 Puntos

Muy Bueno 4 Puntos

Matriz Final de evaluación de la Propuesta:

La propuesta técnica tendrá un valor máximo de setenta (70) puntos, mientras que la oferta económica tendrá un máximo de treinta (30) puntos.

La propuesta técnica del oferente deberá obtener mínimamente cincuenta (50) puntos para ser considerada como admisible.

El puntaje correspondiente a la propuesta económica se calculará mediante la fórmula que a continuación se detalla:

PE = (Pmin/PO) × 30

Donde:

PE = Puntaje económico del oferente

Pmin = Precio total más bajo entre todas las ofertas admisibles

PO = Precio total de la oferta del oferente

El puntaje total de la oferta resultará de la sumatoria del Puntaje de la Evaluación Técnica mas el Puntaje Económico, conforme el siguiente detalle:

Puntaje Total Propuesta = PET + PE

Donde:

- PET = Puntaje Evaluación Técnica Oferente
- PE = Puntaje Económico del Oferente

La adjudicación se efectuará al oferente que obtenga el puntaje más alto.

19. DICTAMEN DE LA COMISION EVALUADORA. ANUNCIO. IMPUGNACION

El Dictamen de Evaluación de las Ofertas (Dictamen de Pre adjudicación) se comunicará a todos los oferentes a través de la plataforma JUC, se publicará en el Boletín Oficial y en la Web del Consejo de la Magistratura consejo.jusbaires.gob.ar/

Las impugnaciones al Dictamen de Evaluación se harán conforme el artículo 99.9º del Anexo I de la Resolución CM Nº 276/2020 y a los artículos 20 y 21 del PCG.

Documentación Complementaria:

La Comisión de Evaluación de Ofertas podrá requerir a los oferentes en forma previa a la emisión del Dictamen, aclaraciones sobre los documentos acompañados con su propuesta e información contenida en la misma, en el plazo que se fijará a tal efecto de acuerdo a la complejidad de la información solicitada. Asimismo, podrá requerir que se subsanen los defectos de forma de conformidad con lo establecido en el artículo 99.7.6 del Anexo I de la Resolución CM Nº 276/2020. En tal sentido, podrá solicitarse a los oferentes documentación faltante, en tanto su integración con posterioridad al Acto de Apertura de Ofertas no afecte el principio de igualdad entre oferentes.

20. ADJUDICACIÓN

La adjudicación de la presente contratación recaerá sobre un único oferente, motivo por el cual resulta obligatoria la presentación de propuestas por el total de lo solicitado.

21. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Conforme lo establecido por el artículo 24 del PCG.

22. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Son causales de extinción del contrato las siguientes:

a. Expiración del plazo término del contrato, y las respectivas prórrogas si las hubiere, y/o cumplimiento del objeto, según lo estipulado en el presente pliego.

b. Mutuo acuerdo.

c. Quiebra del adjudicatario.

d. Rescisión, conforme lo establecido en los artículos 122 al 127 de la Ley Nº 2.095 -según texto consolidado por Ley Nº 6.764-.

e. Presentación en concurso del adjudicatario, impidiendo dicha circunstancia el efectivo y total cumplimiento de las obligaciones emergentes de los Pliegos licitatorios.

f. Total cumplimiento de las obligaciones emergentes de los Pliegos licitatorios.

23. PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA

23.1 Nómina de Personal

Previo a iniciar las prestaciones, el adjudicatario deberá presentar en la Dirección General de Informática y Tecnología la nómina del personal que efectuará los trabajos. En la información a brindar se consignarán los siguientes datos:

- Nombre y Apellido
- DNI
- Domicilio Actualizado
- Función que desempeña

23.2 Responsabilidad por el Personal

Todo el personal o terceros afectados por el adjudicatario de la Licitación al cumplimiento de las obligaciones y/o relaciones jurídico contractuales carecerán de relación alguna con el Consejo de la Magistratura y/o el Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La adjudicataria asumirá ante el Consejo de la Magistratura y el Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la responsabilidad total en relación a la conducta y antecedentes de

las personas que afecten al servicio.

Estarán a cargo del adjudicatario todas las erogaciones originadas por el empleo de su personal, tales como jornales, aportes y contribuciones, licencias, indemnizaciones, beneficios sociales, otras erogaciones que surjan de las disposiciones legales, convenios colectivos individuales vigentes o a dictarse, o convenirse en el futuro y seguros.

El adjudicatario tomará a su cargo la obligación de reponer elementos o reparar daños y perjuicios que ocasionen al Consejo de la Magistratura y/o al Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. por delitos o cuasidelitos, sean estos propios o producidos por las personas bajo su dependencia, o los que pudieron valerse para la prestación de los servicios que establece el pliego. El incumplimiento de lo establecido en esta cláusula dará motivo a la rescisión del contrato.

El adjudicatario se hará responsable de los daños y/o perjuicios que se originen por culpa, dolo o negligencia, actos u omisiones de deberes propios o de las personas bajo su dependencia o aquellas de las que se valga para la prestación de los servicios.

El adjudicatario adoptará todas las medidas y precauciones necesarias para evitar daños al personal que depende de él, al personal de este Poder Judicial, a terceros vinculados o no con la prestación del servicio, a las propiedades, equipos e instalaciones de esta Institución o de terceros, así puedan provenir esos daños de la acción o inacción de su personal o elementos instalados o por causas eventuales.

23.3 Daños a Terceros

El adjudicatario implementará las medidas de seguridad que sean necesarias para dar cumplimiento a la legislación vigente en la materia, para evitar daños a las personas o cosas. Si ellos se produjeran, será responsable por el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados.

23.4 Exclusión

El Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se reserva el derecho de la Exclusión de cualquier personal, recurso, ayudante o coordinador mientras dure la relación contractual.

24. SEGURIDAD E HIGIENE

En los casos en que corresponda, la adjudicataria deberá dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de “Seguridad e Higiene en el Trabajo” (Ley 19587 – Decreto 351/79 y otros vigentes).

La documentación a presentar ante la Dirección de Seguridad del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires antes del inicio de los trabajos será la siguiente:

1 - Presentación del responsable de Seguridad e Higiene de la empresa (es el responsable del cumplimiento de las normas de Seguridad e Higiene de la empresa por las tareas que ésta realice en el Consejo de la Magistratura).

2 - Certificado de cobertura de ART con cláusula de no repetición que accione a favor del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

3 - Plan de contingencias de la empresa por las tareas que son objeto de la presente contratación, conforme a las normativas vigentes en la materia, presentado y aprobado en la ART de la empresa que realice los trabajos.

4 - Constancias de capacitación al personal que realice los trabajos en los edificios en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo según normas vigentes en la materia.

5 - Constancias de entrega de elementos de protección personal a los trabajadores que realicen las tareas en los edificios que son objeto de la presente contratación, según normas vigentes en la materia.

Por otra parte, deberá presentar constancia de capacitación y/o matrícula habilitante del personal en las tareas que desarrollará.

6 - Formulario 931 AFIP de la totalidad de los meses del año en curso.

25. SEGUROS

Coberturas de seguros a requerir

Generalidades:

A continuación, se detallan las coberturas de seguros a requerir para el ingreso y permanencia de terceros ajenos, sean proveedores y/o adjudicatarios que desarrollen tareas o presten servicios en ubicaciones pertenecientes al Consejo de la Magistratura y/o Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tanto sean éstas en propiedad o en uso, así como las características mínimas de admisibilidad de las mismas. El adjudicatario deberá acreditar los contratos de seguros que se detallan y su vigencia durante todo el período contractual, mediante la presentación de copias de sus respectivas pólizas y los comprobantes de pago de las mismas. El adjudicatario no podrá dar comienzo a la prestación si los mismos no se han constituido.

Cada vez que el adjudicatario modifique las condiciones de póliza o cambie de compañía aseguradora, o cada vez que el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires lo solicite, se presentarán copias de las pólizas contratadas.

La contratación de los seguros que aquí se requieren es independiente de aquellos otros que deba

poseer el adjudicatario a fin de cubrir los posibles daños o pérdidas que afecten a sus bienes o los de sus empleados, sean los mismos o no de carácter obligatorio.

Quedará a criterio del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conforme a las actividades a realizar por terceros, la inclusión/incorporación/exclusión de cláusulas de cobertura, medida de la prestación y modificación de sumas aseguradas, durante la vigencia de las pólizas contratadas por el adjudicatario, los cuales deberán acreditar el endoso correspondiente a tales cambios.

De las compañías aseguradoras:

Las compañías aseguradoras con las cuales el adjudicatario/prestador o proveedor contrate las coberturas establecidas en el presente Artículo, deben ser de reconocida solvencia, radicadas en la C.A.B.A. o que posean filial administrativa local y autorizadas a tal fin por la Superintendencia de Seguros de la Nación para emitir contratos en los riesgos a cubrir.

El Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se reserva el derecho de solicitar a su solo juicio el cambio de compañía aseguradora, si la contratada no alcanza con los indicadores generales, patrimoniales y de gestión en atención al riesgo asumido en el contrato de seguro.

De las coberturas de seguro en particular:

Las coberturas que el adjudicatario ha de acreditar aún cuando disponga de otros, son los que se detallan a continuación:

1) Seguros Laborales.

2) Seguro de Accidentes Personales. (En caso de corresponder)

3) Seguro de Responsabilidad Civil Comprensiva.

En los apartados siguientes se detallan las condiciones mínimas de los contratos de seguro. Los mismos deben cumplir con todos los requerimientos establecidos en las leyes vigentes para cada caso en particular.

1) Seguros Laborales

Seguro de Riesgos del Trabajo, cobertura de ART. El adjudicatario en cumplimiento de la legislación vigente, debe acreditar un seguro que cubra a la totalidad del personal que afecte al servicio contratado, el cual será suscripto con una “Aseguradora de Riesgos de Trabajo (ART)”.

No se podrá afectar personal alguno cualquiera sea su índole, hasta que el mismo no cuente con

su correspondiente cobertura por riesgo de accidentes de trabajo.

Se deberán presentar al Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los certificados de cobertura de los trabajadores amparados, en los cuales estará incluido el siguiente texto:

"Por la presente, la A.R.T, renuncia en forma expresa a reclamar o iniciar toda acción de repetición, de subrogación o de regreso contra el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sus funcionarios y/o empleados, sea con fundamento en el Art. N°39 ap. 5 de la Ley N°24.557, o en cualquier otra norma jurídica, con motivo de las prestaciones en especie o dinerarias que se vea obligada a abonar, contratar u otorgar al personal dependiente o ex dependiente del adjudicatario, amparados por la cobertura del contrato de afiliación N° XXXX, por acciones del trabajo o enfermedades profesionales, ocurridos o contraídas por el hecho o en ocasión de trabajo."

2) Seguro de Accidentes Personales. (En caso de corresponder)

En el caso que el adjudicatario contrate a personal y/o prestadores de servicio que no esté alcanzado por La Ley de Contrato de Trabajo, es decir, quienes no revistan el carácter de relación de dependencia con el mismo; se deberá contar con una póliza de seguros del ramo Accidentes Personales con las siguientes características:

Alcance de la Cobertura: Se deberá amparar a la totalidad del personal afectado durante la jornada laboral incluyendo cobertura *in-itinere.*

Sumas mínimas a Asegurar:

Muerte: pesos cuarenta millones ($ 40.000.000,00.-).

Invalidez Total y/o parcial permanente por accidente: pesos dieciséis millones ($ 16.000.000,00.-).

Asistencia Médico Farmacéutica (AMF): pesos ocho millones ($ 8.000.000,00.-).

La citada póliza deberá incluir el siguiente texto:

"La compañía ……renuncia en forma expresa a realizar cualquier acción de repetición y/ó subrogación contra el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, CUIT 30-70175369-7 del Consejo de la Magistratura de CABA, sus funcionarios y/o empleados."*

3) Seguro de Responsabilidad Civil Comprensiva.

En los casos en que corresponda, el adjudicatario debe asegurar, bajo póliza de responsabilidad civil, los daños que como consecuencia de tareas inherentes a su actividad que puedan ocasionar a personas, bienes o cosas de propiedad del Consejo de la Magistratura y/o del Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o de terceros.

Suma Asegurada Mínima:

La misma será por un monto mínimo de pesos cuarenta millones ($ 40.000.000.-). Se detallan de manera enunciativa y no taxativa las coberturas adicionales a incluirse de corresponder en cada caso:

A) Responsabilidad Civil emergente de escapes de gas, incendio, rayo y/o explosión, descargas eléctricas.

B) Daños por caída de objetos, carteles y/o letreros

C) Daños por hechos maliciosos, tumulto popular.

D) Grúas, Guinches, auto elevador (de corresponder).

E) Bienes bajo cuidado, custodia y control.

F) Carga y descarga de bienes fuera del local del asegurado.

El contrato deberá contener un endoso en carácter de co-asegurado sin restricción de ninguna especie o naturaleza a favor del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Los empleados del Consejo de la Magistratura y del Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deberán ser considerados terceros en póliza.

La citada póliza deberá incluir el siguiente texto:

"La compañía ……. renuncia en forma expresa a realizar cualquier acción de repetición y/ó subrogación contra el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, CUIT 30-70175369-7 del Consejo de la Magistratura de CABA, sus funcionarios y/o empleados."*

26. PLAZO DE ENTREGA DE PÓLIZAS DE SEGUROS

Las pólizas de seguro mencionadas en el Punto precedente, deberán ser presentadas en la Mesa de Entradas de este Consejo, sita en Av. Julio A. Roca 530, en un plazo de cinco (5) días desde la recepción de la Orden de Compra.

En este marco, será responsabilidad del adjudicatario asegurar la vigencia de las coberturas durante el plazo contractual.

27. CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO

27.1 Certificación de Conformidad

A los efectos de otorgar la Conformidad Definitiva, el Consejo de la Magistratura emitirá el Parte de Recepción Definitiva.

Dicho Parte es el único documento interno para el trámite de pago e implica la aceptación de conformidad de los bienes recibidos y/o del servicio prestado.

El Consejo de la Magistratura emite los Partes por duplicado, conforme el siguiente detalle:

1. El original para el trámite de pago.
2. El duplicado para el proveedor.

Los Partes de Recepción Definitiva deberán ser suscriptos por los titulares de las reparticiones intervinientes.

27.2 Pago

Se pagarán mensualmente las horas efectivamente requeridas y prestadas por la adjudicataria, conforme lo indicado en el Pliego de Bases y Condiciones Generales.

28. PENALIDADES

El incumplimiento en término y/o cumplimiento insatisfactorio de las obligaciones contractuales coloca al adjudicatario en estado de mora y, por lo tanto, sujeto a la aplicación, previo informe de las áreas técnicas, de las penalidades establecidas en el Capítulo XII del Título VI de Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.764- y su reglamentación.

El Consejo de la Magistratura podrá aplicar penalidades y/o sanciones, aun cuando el contrato se encontrara extinguido y/o rescindido; ello en tanto el hecho motivador hubiera sido constatado durante la vigencia del contrato.

Sin perjuicio de la aplicación de las penalidades, los oferentes o co-contratantes pueden asimismo ser pasibles de las sanciones establecidas en el artículo 129 de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.764- y su reglamentación.

Toda mora en el cumplimiento del contrato coloca al adjudicatario en estado de mora automática, y por tanto innecesaria la constitución en mora de la contratista.

29. CONSULTAS

Las consultas relacionadas con la presente contratación deberán efectuarse a través de la plataforma JUC -juc.jusbaires.gob.ar-, conforme lo establece el artículo 9º del PCG, hasta los tres (3) días previos a la fecha establecida para la apertura de ofertas.

Para consultas técnicas relativas al funcionamiento como proveedores en el sistema JUC, comunicarse con la Mesa de Ayuda JUC al Tel. 4008-0300, Whatsapp +549113151-0930 o enviar un correo electrónico a: meayuda@jusbaires.gob.ar.

Para consultas administrativas en relación a la participación de los interesados en el proceso de selección, como de su carga en la plataforma JUC, deberán enviar correo electrónico a meayuda@jusbaires.gob.ar.

30. COMUNICACIONES

Todas las comunicaciones que se realicen entre el Consejo de la Magistratura y los interesados, oferentes y adjudicatarios, que hayan de efectuarse en virtud de las disposiciones de la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.764) y su reglamentación se entienden realizadas a través del envío de mensajería mediante JUC en forma automática, y a partir del día hábil siguiente al de su notificación.

No obstante, para aquellos casos en los que el mentado sitio no prevea una comunicación automática, podrán llevarse a cabo por cualquier medio de comunicación que responda a los principios de transparencia, economía y celeridad de trámites.

31. CONFIDENCIALIDAD

Toda información, dato, documento, configuración, acceso o antecedente al que el adjudicatario acceda con motivo de la ejecución contractual tendrá carácter confidencial. El adjudicatario no podrá divulgar, reproducir, transferir ni utilizar dicha información para fines ajenos al objeto contractual. Esta obligación subsistirá aun con posterioridad a la finalización de la contratación.

32. REDETERMINACIÓN DE PRECIOS

Será de aplicación el Régimen de Redeterminación de precios establecido en la Ley N° 2.809 (Texto Consolidado por Ley N° 6.764), sus normas reglamentarias contenidas en el Anexo I de la Resolución CM Nº 42/2024 y la Metodología de Adecuación Provisoria y Redeterminación Definitiva de Precios contenida en sus anexos o la que en el futuro la reemplace.

Las solicitudes de adecuaciones provisorias o redeterminaciones definitivas se calcularán tomando como referencia la siguiente estructura de costos estimada:

Rubro	**Incidencia**	**Referencia**
Mano de Obra Profesional Asalariada	85 %	INDEC – SOCIEDAD – TRABAJO E INGRESOS – INDICE DE SALARIOS. Cuadro 1. Índice de salarios. Variaciones porcentuales respecto del período anterior y números índice, octubre 2016=100,0, por sector. Años 2015-2026 – Sector privado registrado.
Gastos Generales	15%	INDEC – SISTEMA DE ÍNDICES DE PRECIOS MAYORISTAS (SIPM). Cuadro 1. Índice de Precios Internos al por Mayor (IPIM), base año 1993, período de referencia diciembre 2015=100 – Nivel general.

El oferente debe presentar conjuntamente con la oferta la siguiente información y documentación:

1. Los análisis de precios o estructura de costos de cada uno de los ítems, desagregados por sus componentes e incluidas las cargas sociales y tributarias.

2. Los precios de referencia asociados a cada insumo incluido en los análisis de precios o en la estructura de costos.

ANEXO I

DECLARACION JURADA DE APTITUD PARA CONTRATAR

El que suscribe (nombre y apellido, representante legal o apoderado)……..con poder suficiente para este acta DECLARA BAJO JURAMENTO, que (nombre y apellido o razón social)……CUIT N°……está habilitado/o para contratar con el PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES, en razón de cumplir con los requisitos del artículo 89 de la Ley N° 2095 (según texto consolidado por Ley N° 6.764) y que no está incurso en ninguna de las causales de inhabilidad establecidas en los incisos a) a j) del artículo 90 del citado plexo normativo y del PCP.

FIRMA

…….

ACLARACION

…….

CARÁCTER

……

Ciudad de Buenos Aires, de… …de…….

ANEXO II

DECLARACIÓN JURADA DE PROPUESTA COMPETITIVA

El que suscribe, (nombre y apellido, representante legal o apoderado)……..con poder suficiente para este acta, DECLARA BAJO JURAMENTO que la oferta realizada por la firma (nombre y apellido o razón social)……CUIT N°…… no ha sido concertada con potenciales competidores, de conformidad con lo establecido por el artículo 16 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.764) y modificatorias.

FIRMA

…….

ACLARACIÓN

…….

CARÁCTER

……

Ciudad de Buenos Aires, ……...de…..……. de……..

ANEXO III

DECLARACIÓN JURADA DE INCOMPATIBILIDAD

El que suscribe, (nombre y apellido representante legal o apoderado)……..con poder suficiente para esta acta, DECLARA BAJO JURAMENTO que los representantes legales, miembros y/o accionistas de la firma (nombre y apellido o razón social)……..……...……..…….., CUIT N°……..……, no mantienen ni han mantenido durante el último año relación de dependencia, o contractual, con el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

FIRMA

…….

ACLARACIÓN

…….

CARÁCTER

…….

Ciudad de Buenos Aires,……...de…..……. de……..

FIRMAS DIGITALES

Firmado digitalmente por:
DIAZ, GASTON FEDERICO
DIRECTOR
CMCABA
Fecha: lunes, 05 octubre 2026 13:12:43

LICITACION PÚBLICA N° 2-0041-LPU26

SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE TÉCNICO, DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA ESPECIALIZADA

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 1.
2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 2
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 3
4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 4
5. DEFINICIONES DE SLA
6. APLICACIONES Y SERVICIOS ALCANZADOS

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 1

El adjudicatario deberá prestar el servicio de soporte técnico y mesa de ayuda en horario hábil, comprendiendo la atención, registro, categorización, diagnóstico, resolución y seguimiento de consultas, solicitudes e incidentes reportados por los usuarios, de acuerdo con los niveles de soporte definidos en el presente Pliego.

El servicio deberá contemplar, como mínimo, las actividades correspondientes a Soporte Nivel 1 y Soporte Nivel 2, incluyendo las tareas específicas detalladas para cada nivel.

Soporte nivel 1

El Nivel 1 será responsable de la recepción, registro, categorización, atención y resolución de consultas, solicitudes e incidentes, constituyendo el primer punto de contacto con los usuarios.

a. Recepción de consultas e incidentes

- Atención de solicitudes por los canales habilitados (telefónico, mail, portal de autogestión, chat, si aplica).
- Registro del canal de origen y horario de contacto.
- Confirmación inmediata de recepción al usuario mediante la asignación de un número de ticket.

b. Registro completo en GLPI

- Carga del ticket con todos los campos obligatorios: solicitante, área, ubicación, descripción del problema y activo/equipo asociado.
- Vinculación del ticket con el activo correspondiente en el CMDB, cuando aplique.
- Adjuntar capturas de pantalla, logs o archivos que el usuario aporte.

c. Categorización del ticket

- Clasificación por tipo: incidente o requerimiento.
- Asignación de categoría y subcategoría según el árbol de clasificación definido (hardware, software, redes, accesos, aplicaciones, etc.).

- Asignación de prioridad según la matriz de impacto/urgencia acordada con el organismo.

d. Validación de datos mínimos del usuario

- Verificación de identidad del solicitante (usuario de red, legajo o credencial).
- Confirmación de datos de contacto y ubicación física/área.
- Verificación de que el usuario tenga los permisos o licencias correspondientes al sistema por el que consulta.

e. Identificación del sistema afectado

- Determinación del sistema, aplicación o servicio involucrado.
- Verificación de la existencia de una incidencia masiva o problema conocido (problem management) que ya esté siendo tratado.
- Registro de la versión, entorno o módulo específico afectado.

f. Resolución de consultas frecuentes

- Aplicación de la base de conocimiento (KB) para la resolución en primer contacto (FCR – First Contact Resolution).
- Reseteo de contraseñas, desbloqueo de usuarios, configuración básica de equipos, accesos a impresoras/red y atención de dudas de uso de aplicaciones estándar.
- Registro de la solución aplicada en la KB cuando se trate de un caso nuevo no documentado.

g. Orientación funcional básica

- Guía al usuario en el uso de aplicaciones y sistemas, mediante asistencia paso a paso de carácter funcional y no técnico-profundo.
- Derivación a manuales, instructivos o tutoriales disponibles.
- Asistencia remota cuando sea necesario, mediante herramientas de acceso remoto autorizadas.

h. Seguimiento del estado del ticket

- Actualización periódica del estado: abierto, en curso, pendiente de usuario, escalado, resuelto y cerrado.
- Control del cumplimiento del SLA/ANS asociado a la prioridad del ticket.
- Generación de alertas automáticas o manuales ante tickets próximos a vencer SLA.

i. Comunicación con el usuario

- Notificación de cada cambio de estado relevante.
- Solicitud de información adicional cuando sea necesaria para avanzar en la atención.
- Confirmación de la resolución con el usuario antes del cierre del ticket, mediante validación de conformidad.

j. Escalamiento a Nivel 2 cuando corresponda

- Identificación de los casos que excedan el alcance o los permisos de Nivel 1.
- Escalamiento con toda la información relevada, incluyendo diagnóstico preliminar, pasos realizados y evidencia recolectada, a fin de evitar recontactos innecesarios con el usuario.
- Registro del motivo del escalamiento y del grupo/técnico de Nivel 2 asignado.

k. Documentación de la solución aplicada

- Registro detallado de la resolución en el ticket, incluyendo pasos ejecutados, causa raíz, cuando se haya identificado, y tiempo insumido.
- Actualización o creación de artículos de la KB cuando la solución sea reutilizable.
- Cierre formal del ticket con clasificación final y encuesta de satisfacción, si el organismo lo requiere.

Tareas específicas de Soporte Nivel 1

El servicio de Soporte Nivel 1 deberá contemplar, además, la provisión de personal con los perfiles y conocimientos necesarios para desarrollar las siguientes tareas específicas:

Personal de mesa de ayuda y soporte de aplicaciones

Atención de usuarios, recepción y gestión de solicitudes e incidentes, soporte de aplicaciones y seguimiento de tickets mediante las herramientas habilitadas por el organismo.

Desarrollador Web

Desarrollo de proyectos con CodeIgniter, PHP y desarrollo web en general. Desarrollo en equipos distribuidos.

Diseñador Web

Desarrollo de proyectos con UX, UI y CSS. Desarrollo de UI Web con paquete Adobe CS6.

Técnicos de Mesa de Ayuda

Conocimiento en Microsoft Windows y aplicaciones. Experiencia en atención de servicios de Help Desk.

Soporte técnico de Audio y Video en Audiencias

Conocimientos y experiencia en sistemas de Audio y Video, así como en sistemas operativos Microsoft Windows 10.

Electricista

Operación de equipamiento de instalaciones eléctricas y de aire acondicionado de precisión en Centros de Cómputos. Supervisión de contratos de servicios de mantenimiento. Análisis de fallas y operación. Elaboración de especificaciones técnicas de equipamiento e instalaciones del área.

Soporte Nivel 2

El Nivel 2 será responsable del diagnóstico funcional y técnico de incidentes de mayor complejidad, incluyendo el análisis en profundidad de los casos derivados por el Nivel 1, su resolución o escalamiento al Nivel 3 cuando corresponda.

a. Análisis funcional de incidentes

- Revisión en profundidad del caso derivado por Nivel 1, validando el diagnóstico preliminar.

- Análisis del proceso de negocio involucrado y del impacto funcional para el usuario/organismo.
- Determinación de si se trata de un error de uso, de configuración o de un problema real del sistema.

b. Diagnóstico técnico inicial

- Relevamiento de la arquitectura del sistema afectado (módulos, integraciones, dependencias).
- Identificación de la capa donde se origina el problema (aplicación, base de datos, infraestructura, red).
- Determinación de si el incidente es puntual o afecta a un conjunto de usuarios/equipos.

c. Verificación de logs, servicios y configuraciones

- Revisión de logs de aplicación, servidor y base de datos asociados al incidente.
- Verificación del estado de servicios, procesos batch, colas y tareas programadas.
- Chequeo de parámetros de configuración y comparación contra líneas base documentadas.

d. Reproducción de errores

- Intento de reproducción del error en ambiente de prueba/homologación bajo las mismas condiciones que el usuario.
- Documentación de los pasos exactos para reproducir el incidente, como evidencia para Nivel 3, si corresponde.
- Determinación de condiciones de contorno: usuario, perfil, navegador, horario y volumen de datos.

e. Análisis de permisos, roles y perfiles

- Verificación de la asignación de roles y perfiles del usuario en el sistema.
- Revisión de matrices de permisos y su correcta aplicación funcional.

- Corrección de asignaciones incorrectas o solicitud de alta, baja o modificación de permisos según el circuito de aprobación.

f. Asistencia a usuarios avanzados

- Atención de consultas de usuarios con perfil funcional avanzado (referentes de área, administradores funcionales).
- Asesoramiento sobre funcionalidades avanzadas, parametrizaciones y reportes.
- Acompañamiento en pruebas funcionales ante cambios o nuevas versiones.

g. Resolución de problemas recurrentes

- Identificación de patrones de incidentes repetidos (problem management).
- Aplicación de soluciones definitivas o workarounds documentados.
- Seguimiento de la efectividad de la solución aplicada en el tiempo.

h. Identificación de errores de aplicación

- Distinción entre error funcional, error de datos y error de software (bug).
- Relevamiento de evidencia técnica (stack trace, mensajes de error, capturas) para su posterior análisis.
- Clasificación de severidad del error identificado.

i. Escalamiento a Nivel 3 cuando se requiera desarrollo o intervención especializada

- Armado del paquete de escalamiento con diagnóstico funcional/técnico completo, evidencia recolectada y pasos de reproducción.
- Definición de prioridad de atención según impacto y criticidad del sistema afectado.
- Seguimiento del caso escalado hasta su resolución y comunicación al usuario final.

j. Propuesta de mejoras funcionales

- Relevamiento de oportunidades de mejora a partir de consultas e incidentes recurrentes.

- Elaboración de propuestas funcionales para simplificar procesos o reducir el volumen de tickets.
- Presentación de las propuestas al organismo para su evaluación y priorización.

k. Elaboración de documentación operativa

- Actualización de manuales funcionales, procedimientos operativos e instructivos.
- Documentación de configuraciones, parametrizaciones y soluciones aplicadas a problemas recurrentes.
- Mantenimiento de la base de conocimiento de Nivel 2, distinta o complementaria a la de Nivel 1.

Tareas específicas de Soporte Nivel 2

El servicio de Soporte Nivel 2 deberá contemplar, como mínimo, las siguientes tareas y perfiles:

- Servicio de administración de plataforma web.
- Servicio de administración Linux y monitoreo.
- Servicio de administración de Windows Server, Active Directory (AD) y Exchange.
- Servicio de administración de infraestructura de virtualización.
- Administración Linux.
- Analista Funcional/Tester.
- Licenciado en Informática.
- Responsables Técnicos.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 2

Será responsable de intervenciones especializadas, resolución de errores complejos, desarrollo, mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, mantenimiento evolutivo e integración con otros sistemas. El Nivel 3 deberá incluir, como mínimo, las siguientes actividades:

a. Análisis de errores de aplicación

- Análisis de causa raíz (Root Cause Analysis) sobre errores escalados por Nivel 2.
- Revisión de código fuente, consultas a base de datos y trazas de ejecución.
- Determinación del componente exacto (backend, frontend, servicio o integración) donde se origina el error.

b. Corrección de bugs

- Desarrollo de la corrección sobre el código fuente correspondiente.
- Ejecución de pruebas unitarias y funcionales de la corrección en ambiente de desarrollo/homologación.
- Pase a producción siguiendo el procedimiento de gestión de cambios acordado con el organismo.

c. Desarrollo de ajustes menores y medianos

- Relevamiento de requerimientos puntuales de ajuste, incluyendo cambios de reglas de negocio, validaciones, formularios y reportes.
- Estimación de esfuerzo y planificación de la implementación.
- Desarrollo, pruebas y despliegue del ajuste.

d. Mantenimiento evolutivo

- Incorporación de mejoras funcionales y técnicas sobre los sistemas en producción.
- Actualización de componentes por cambios normativos, tecnológicos o de negocio.
- Coordinación con el organismo para la priorización del roadmap evolutivo.

e. Desarrollo de nuevas funcionalidades vinculadas al soporte

- Relevamiento y análisis de requerimientos para nuevas funcionalidades.
- Diseño técnico-funcional, desarrollo, pruebas y documentación de la nueva funcionalidad.

- Capacitación a los equipos de Nivel 1 y Nivel 2 sobre las nuevas funcionalidades liberadas.

f. Integraciones con APIs, bases de datos y servicios externos

- Desarrollo y mantenimiento de integraciones (webservices, APIs REST/SOAP y conectores) con sistemas propios y de terceros.
- Monitoreo del correcto funcionamiento de las integraciones existentes.
- Resolución de incidentes de integración, incluyendo timeouts, errores de formato y caídas de servicios externos.

g. Análisis de performance

- Identificación de cuellos de botella en consultas, procesos batch o servicios.
- Optimización de consultas SQL, índices y configuración de recursos.
- Ejecución de pruebas de carga/estrés cuando se requiera validar la capacidad del sistema.

h. Intervención sobre componentes de backend, frontend, servicios y conectores

- Mantenimiento correctivo y evolutivo sobre la capa de presentación (frontend).
- Mantenimiento correctivo y evolutivo sobre la lógica de negocio y servicios (backend).
- Gestión de conectores y middlewares entre los distintos sistemas.

i. Soporte especializado sobre IURIX, Portal del Litigante, CICERO, EJE y sistemas relacionados

- Atención de incidentes y requerimientos específicos de cada sistema, con conocimiento particular de su arquitectura y reglas de negocio.
- Coordinación con los equipos o proveedores propietarios de cada sistema cuando el organismo no disponga de código fuente propio.
- Seguimiento de actualizaciones, parches y nuevas versiones provistas por los desarrolladores de dichos sistemas.

j. Elaboración de documentación técnica

- Documentación de arquitectura, diseño técnico, diccionario de datos y diagramas de integración.
- Registro de cambios realizados (bitácora de versiones, changelog).
- Documentación de procedimientos de despliegue, rollback y contingencia.

k. Transferencia de conocimiento

- Capacitación técnica a Nivel 2 sobre nuevas funcionalidades, correcciones o cambios relevantes.
- Sesiones de traspaso de conocimiento ante rotación de personal o finalización del contrato.
- Entrega de documentación técnica actualizada al organismo como parte de la transferencia, especialmente a efectos de asegurar la continuidad del servicio ante un eventual cambio de proveedor.

Tareas específicas

El servicio deberá contemplar, de acuerdo con los requerimientos del organismo, las siguientes tareas específicas:

- Mesa de Ayuda y Soporte de Aplicaciones.
- Servicio de administración de plataforma web.
- Servicio de administración Linux y monitoreo.
- Servicio de administración de Windows Server, Active Directory (AD) y Exchange.
- Servicio de administración de infraestructura de virtualización.
- Técnicos de Mesa de Ayuda y Soporte de Aplicaciones.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 3

La adjudicataria deberá prestar un servicio de guardia pasiva fuera del horario habitual, de lunes a viernes de 18:00 a 8:00 horas. La guardia pasiva deberá cubrir incidentes críticos que afecten:

- disponibilidad de EJE;

- disponibilidad del Portal del Litigante;
- disponibilidad de IURIX o componentes asociados;
- funcionamiento de salas de audiencias;
- acceso a GLPI o herramientas de gestión de incidentes;
- servidores Linux o Windows vinculados a aplicaciones críticas;
- disponibilidad de sistema SAJ;
- disponibilidad de Sistema Integral SIGE;
- servicios de autenticación, integración o conectividad asociados;
- cualquier otro servicio que el organismo defina como crítico.

La activación de guardia deberá realizarse mediante los canales definidos por el organismo, pudiendo incluir teléfono, correo, GLPI, mensajería institucional u otro mecanismo formal.

Las horas efectivamente utilizadas durante la activación de guardia deberán registrarse, justificarse y conformarse, imputándose al renglón correspondiente.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN 4

El servicio deberá contemplar, de acuerdo con los requerimientos del organismo, las siguientes tareas específicas:

- Creación de formularios en GLPI
- Desarrollo de plugins para GLPI
- Mantenimiento y actualización de GLPI
- Diseño de tableros MySQL
- Aplicación de parches de seguridad
- Confección de documentación técnica
- Configuración de notificaciones en GLPI
- Configuración de LDAP en GLPI

- Normalización del inventario de activos en GLPI
- Inyección masiva de datos en GLPI
- Reuniones técnicas de análisis y seguimiento
- Resolución de problemas mediante tickets
- Análisis de datos de la infraestructura
- Integraciones vía API

5. DEFINICIONES DE SLA

El adjudicatario deberá cumplir con los siguientes parámetros y tiempos de atención y respuesta, para todos los renglones de la presente contratación:

Tipo de ticket	**Tiempos de acción**
Incidentes	**Recepción y registro de ticket:** Hasta 10 minutos. **Inicio de atención:** Hasta 15 minutos. **SLA (O tiempo estimado de atención):** • ***Urgente o Bloqueantes: 24hs continuas. Prioridad Urgente.*** Son los problemas que impiden el uso de un sistema por completo o que impiden la correcta operación de las funciones principales de un sistema o plataforma, así como los problemas que afecten a la seguridad del sistema o sus datos. • ***Alto (Interrupción parcial del servicio): 36hs continuas. Prioridad Alta.*** Son los problemas que implican una desviación de una funcionalidad específica del servicio ofrecido a quien reporta, respecto de lo que está definido que haga, pero que no impiden que la mayoría de los usuarios trabaje

	normalmente. • ***Bajo (Incidentes menores): 48hs hábiles. Prioridad Baja.*** Son los problemas muy menores que afectan el uso de la aplicación y que, por lo tanto, tienen bajo o ningún impacto en el desempeño de la mayoría de los usuarios, o esos que afectan a un número muy reducido de usuarios, pero que no impiden que éstos trabajen normalmente. **Solución:** al momento de confirmar operatividad con el cliente.
Requerimientos operativos	**Recepción y registro de ticket**: Hasta 10 minutos. **Inicio de atención:** Hasta 45 minutos. **SLA:** Alto (36 horas). **Solución:** al momento de confirmar operatividad con el cliente.
Visitas programadas	**Registro de ticket:** Día planificado en agenda **SLA:** Alto (36 horas) (Porque es una actividad programada) **Solución:** Mismo día del registro indicando horario de entrada y de salida.
Visitas Urgentes	**Registro de ticket:** Al momento de la aprobación de la solicitud del cliente o ante la necesidad inminente de llevar a cabo una visita por un incidente Urgente. **SLA:** Urgente (24horas). **Solución:** Al momento de culminar la visita.

6. APLICACIONES Y SERVICIOS ALCANZADOS

Se detallan a continuación las aplicaciones y servicios alcanzados por las prestaciones objeto de la presente contratación:

6.1 EJE (Expediente Judicial Electrónico)

Incluye soporte funcional, técnico y operativo sobre los ambientes y servicios vinculados: a) eje.jusbaires.gob.ar; b) eje.juscaba.gob.ar; c) usuarios internos; d) usuarios externos; e) dependencias judiciales; f) organismos administrativos; g) funcionalidades asociadas a expedientes digitales; h) flujos de trabajo; i) firma, notificaciones, escritos, movimientos y operaciones propias del sistema.

6.2 Portal del Litigante

Incluye: a) soporte a usuarios externos; b) problemas de acceso; c) consultas funcionales; d) seguimiento de incidentes; e) escalamiento de errores; f) asistencia sobre presentación de escritos, visualización de expedientes y operaciones disponibles.

6.3 IURIX

Incluye: a) soporte funcional y técnico sobre componentes vinculados; b) análisis de errores; c) asistencia sobre flujos judiciales; d) diagnóstico de incidentes; e) escalamiento técnico y funcional.

6.4 CICERO

Incluye: a) soporte funcional; b) soporte técnico; c) atención de incidentes; d) mantenimiento correctivo; e) asistencia a usuarios; f) documentación de soluciones.

6.5 SALAS DE AUDIENCIAS

Incluye: a) soporte sobre aplicaciones utilizadas en salas; b) asistencia técnica ante incidencias; c) verificación de servicios asociados; d) coordinación con áreas técnicas internas; e) atención de incidentes críticos durante audiencias; f) soporte remoto o presencial según criticidad.

6.6 GLPI.juscaba

Incluye: a) administración funcional de GLPI; b) configuración de categorías; c) definición de reglas; d) configuración de SLA; e) flujos de tickets; f) formularios; g)

plantillas; h) automatizaciones; i) reportes; j) tableros; k) integraciones; l) mantenimiento correctivo; m) mantenimiento evolutivo; n) soporte a usuarios operadores y administradores.

6.7 PJABA

Incluye: a) soporte funcional; b) soporte técnico; c) atención de incidentes; d) mantenimiento correctivo; e) asistencia a usuarios; f) documentación de soluciones.

6.8 SIGE

Incluye: a) soporte funcional; b) soporte técnico; c) atención de incidentes; d) mantenimiento correctivo; e) asistencia a usuarios; f) documentación de soluciones.

6.9 Servidores Linux y Windows

Incluye soporte sobre servidores vinculados a las aplicaciones alcanzadas: a) verificación de servicios; b) análisis de logs; c) reinicio controlado de servicios; d) monitoreo básico; e) revisión de conectividad; f) análisis de espacio en disco; g) permisos; h) servicios programados; i) certificados; j) tareas de diagnóstico; k) coordinación con infraestructura; l) escalamiento ante incidentes críticos.

FIRMAS DIGITALES

Firmado digitalmente por:
DIAZ, GASTON FEDERICO
DIRECTOR
CMCABA
Fecha: lunes, 05 octubre 2026 13:12:42