



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

1983-2023. 40 Años de Democracia

RESO SAGYP N° 661/23

Buenos Aires, 12 de diciembre del 2023

VISTO:

El TEA A-01-00031634-9/2023 caratulado "*D.G.C.C. S/SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS IURIX*" y;

CONSIDERANDO:

Que por el TEA citado en el Visto, tramita la solicitud efectuada por la Dirección General de Informática y Tecnología sobre la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de los sistemas IURIX CADE y IURIX SERVICES con los que cuentan el Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo propuso cláusulas a incluir en los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, y estimó que el presupuesto oficial asciende a la suma total de pesos quince millones doscientos tres mil setecientos (\$15.203.700.-) (v. Nota 2F DGIyT 804/23 y Adjuntos 142756/23 y 142758/23).

Que en ese marco, la Dirección General de Compras y Contrataciones entendió viable el llamado a Contratación Directa, en el marco del inciso 5 del artículo 29 de la Ley N° 2.095 (según texto consolidado por Ley N° 6.588), reglamentado por artículo 28.5 del Anexo I de la Resolución CM N° 276/2020 (v. Adjunto 163151/23), atento a la exclusividad acreditada por la firma UNITECH S.A. (CUIT N° 30-64878971-4) acumulada en autos como Adjuntos 142452/23 y 142453/23.

Que asimismo, la Dirección General de Compras y Contrataciones elaboró los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, los cuales registrarán para la Contratación Directa N° 2-0021-CDI23, que obran como Adjuntos 163084/23 y 163085/23, estimando un presupuesto oficial de pesos quince millones doscientos tres mil setecientos (\$ 15.203.700.-).

Que en cumplimiento de la Ley N° 70 (texto consolidado según Ley N° 6.588), se afectó la suma necesaria para hacer frente a la contratación de marras (v. Adjunto 182792/23, 182793/23,



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

1983-2023. 40 Años de Democracia

182802/23 y 182801/23).

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos tomó la intervención que le compete y emitió el Dictamen DGAJ N° 12473/2023.

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° 6.588-) 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° 6.588-).

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, como área técnica competente sobre la necesidad de impulsar la contratación del servicio de marras 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 autorizar la Contratación Directa N° 2-0021-CDI23, que tiene por objeto la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de los sistemas IURIX CADE y IURIX SERVICES con los que cuentan el Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y aprobar los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, que como Adjuntos 163084/23 y 163085/23 formaran parte de esta Resolución.

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 Contratación Directa N° 2-0021-CDI23 y para que realice las publicaciones y notificaciones de este acto conforme lo establecido en la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.588), su reglamentación y en la Ley de Procedimientos Administrativos -Decreto 1.510/97- (texto consolidado según Ley N° 6.588).



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

1983-2023. 40 Años de Democracia

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° 6.588) y la Resolución CM N° 276/2020 ;

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

Artículo 1º: Autorízase la Contratación Directa N° 2-0021-CDI23, cuyo objeto es la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de los sistemas IURIX CADE y IURIX SERVICES con los que cuentan el Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 2º: Apruébanse los Pliego de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas que como Adjuntos 163084/23 y 163085/23 forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 3º: Instrúyese a la Dirección General de Compras y Contrataciones a instrumentar las medidas correspondientes para dar curso a la Contratación Directa N° 2-0021-CDI23 y para que realice las publicaciones y notificaciones de este acto conforme lo establecido en la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.588) su reglamentaria Resolución CM N° 276/2020 y en la Ley de Procedimientos Administrativos - Decreto 1.510/97- (texto consolidado según Ley N° 6.588).

Artículo 4º: Publíquese en la página web del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y comuníquese por correo electrónico oficial a los titulares de la Dirección General de Informática y Tecnología y de la Dirección General de Programación y Administración Contable. Pase a la Dirección General de Compras y Contrataciones a sus efectos.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

FIRMAS DIGITALES



**FERRERO Genoveva
Maria**
SEC DE ADMIN GRAL Y
PRESU DEL P JUD
CONSEJO DE LA
MAGISTRATURA DE LA
CIUDAD AUTONOMA DE
BUENOS AIRES



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

CONTRACIÓN DIRECTA N° 2-0021-CDI23

**SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS IURIX
PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES**

- 1. GENERALIDADES**
- 2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**
- 3. PRESUPUESTO OFICIAL**
- 4. RENGLONES A COTIZAR**
- 5. PLAZO DE LA CONTRATACIÓN**
- 6. PRORROGA DE LA CONTRATACIÓN**
- 7. DECLARACIONES JURADAS**
- 8. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO INFORMATIZADO ÚNICO Y PERMANENTE DE PROVEEDORES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD (RIUPP)**
- 9. CORREO ELECTRÓNICO Y CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO**
- 10. INFORMACIÓN SOCIETARIA Y HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO**
- 11. FORMA DE COTIZACIÓN**
- 12. CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS**
- 13. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**
- 14. APERTURA**
- 15. VERIFICACIÓN DE LAS OFERTAS**
- 16. ADJUDICACIÓN**
- 17. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**
- 18. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO**
- 19. PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA**
- 20. PLAN DE TRABAJO**
- 21. CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO**
- 22. PENALIDADES**
- 23. CONSULTAS**
- 24. COMUNICACIONES**
- 25. REDETERMINACIÓN DE PRECIOS**

ANEXO I - DECLARACIÓN JURADA DE APTITUD PARA CONTRATAR

ANEXO II - DECLARACIÓN JURADA DE INCOMPATIBILIDAD

ANEXO III – LICENCIAMIENTO DE USO FUENTE



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 Contratación Directa.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

La presente Contratación Directa tiene por objeto la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de los sistemas IURIX CADE y IURIX SERVICES con los que cuentan el Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

3. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial de la presente contratación directa asciende a la suma de **Pesos Quince Millones Doscientos Tres Mil Setecientos (\$ 15.203.700.-)**.

4. RENGLONES A COTIZAR

Reglón 1: Contratación de setenta y cinco (75) horas mensuales de servicios de Mesa de Ayuda de segundo nivel para los sistemas IURIX CADE y IURIX CADE SERVICES utilizados por el Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conforme lo indicado en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

Reglón 2: Contratación de sesenta (60) horas mensuales de servicios de Mesa de Ayuda de segundo nivel para los sistemas IURIX y IURIX SERVICES utilizados por el Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conforme lo indicado en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

5. PLAZO DE LA CONTRATACIÓN

La presente contratación tendrá una vigencia de seis (6) meses, contados a partir del perfeccionamiento de la correspondiente Orden de Compra en la Plataforma JUC.

El Consejo de la Magistratura podrá solicitar requerimientos correctivos hasta el último día de vigencia del plazo contractual. Todos los requerimientos correctivos ingresados deberán resolverse en los treinta (30) días siguientes a la finalización del mismo, se haya o no prorrogado la contratación.

6. PRÓRROGA DE LA CONTRATACIÓN



El plazo de vigencia detallado 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° 6.588).

7. DECLARACIONES JURADAS

7.1 Junto a la propuesta económica se deberán presentar las declaraciones juradas de Aptitud para Contratar y de Incompatibilidad establecidas en los Anexos I y II 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.

7.2 Asimismo, el proponente deberá acompañar con la oferta una declaración jurada en donde declare ser vendedor, distribuidor o proveedor exclusivo de los bienes y servicios requeridos en el marco de la presente contratación directa.

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

Para que la oferta sea considerada válida, el oferente deberá estar inscripto en el RIUPP o presentar constancia de inicio de trámite. Todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 5 del PCG.

9. CORREO ELECTRÓNICO 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 N° 530 piso 8vo, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y domicilio



electrónico en comprasycontrataciones@jusbaire.gob.ar.

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

10. INFORMACIÓN SOCIETARIA Y HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

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 AFIP

El Consejo de la Magistratura realizará la consulta sobre la habilidad de la oferente para contratar con el Estado, mediante el servicio web de la AFIP.

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 AFIP.

11. FORMA DE COTIZACIÓN

La propuesta económica deberá ser formulada electrónicamente, a través de la plataforma JUC -juc.jusbaire.gob.ar-, de conformidad con el artículo 12 del PCG.

La propuesta económica deberá ser formulada en Pesos, indicando en números y en letras, precio mensual y precio total de cada renglón.

No se admitirán cotizaciones en otras monedas a la indicada en las bases y condiciones establecidas para la presente contratación en la plataforma JUC, considerándose inadmisibles las ofertas así realizadas.

En el precio el oferente debe considerar incluidos los costos de entrega, 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 y costos indirectos, gastos y costos generales 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.

12. CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS

Para afianzar el cumplimiento de todas las obligaciones, el oferente y adjudicatario debe 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° 6.588-:

- a) De impugnación de Pliegos: será del tres por ciento (3%) del presupuesto oficial de la presente contratación. Puede ser recibida hasta setenta y dos (72) horas antes de la fecha de apertura de ofertas y se tramita por cuerda separada.
- 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 N° 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 enviada en su formato original generado por la compañía aseguradora, dentro del plazo de veinticuatro (24) horas de formalizado el acto de apertura de ofertas, **a la casilla de correo electrónico comprasycontrataciones@iusbaires.gob.ar.**

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 cumplimiento del contrato: será del diez por ciento (10%) del valor total de la adjudicación. El adjudicatario deberá integrar las garantías 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.

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

13. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

La oferta deberá ser presentada a través del sistema JUC -juc.jusbaires.gob.ar-, cumpliendo todos los requerimientos exigidos en el PCG y el presente Pliego.

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 la presentada 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 la oferta deberán encontrarse en formato no editable.

14. APERTURA

El acto de apertura se llevará a cabo mediante JUC en la hora y fecha establecida, 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 la fecha de del acto de apertura según su exclusivo derecho, notificando tal circunstancia en forma fehaciente a la adquirente del Pliego y publicando dicha postergación en la página web del Consejo de la Magistratura.

15. VERIFICACIÓN DE LAS OFERTAS

La Dirección General de Compras y Contrataciones será la encargada de verificar que la oferta cumpla con los requisitos exigidos en las bases de la contratación y, en caso de corresponder, intimará a la oferente a subsanar errores u omisiones.

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) y de Condiciones Particulares (PCP), 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.

Posteriormente, la mentada Dirección General emitirá un informe mediante el que recomendará sobre la resolución a adoptar para concluir el procedimiento.

16. ADJUDICACIÓN

La adjudicación es resuelta en forma fundada por la autoridad competente para aprobar la contratación y se notifica fehacientemente al adjudicatario.

El órgano contratante podrá dejar sin efecto la adjudicación antes del perfeccionamiento del contrato sin que genere derecho a indemnización alguna.

17. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Conforme lo establecido por el artículo 24 del PCG.

18. 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 121 al 126 de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.588-.
- e) Presentación en concurso del adjudicatario, impidiendo dicha circunstancia el efectivo total cumplimiento de las obligaciones emergentes del Pliego.



19. PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA

19.1 Nómina de Personal

Previo a iniciar las prestaciones, el adjudicatario deberá presentar -en los casos en que corresponda- en la Dirección General de Informática y Tecnología del Consejo de la Magistratura de la C.A.B.A. 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

19.2 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.

19.3 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.

19.4 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.

20. PLAN DE TRABAJO

El adjudicatario deberá elaborar y presentar un Plan de Trabajo, en el cual se indicará el plazo y orden de ejecución para cada una de las prestaciones objeto de la presente contratación, el cual deberá ser coordinado y aprobado por el Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

21. CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO

21.1 Certificación de Conformidad

A los efectos de otorgar la conformidad de los servicios prestados, el Consejo de la Magistratura emitirá el correspondiente Parte de Recepción.

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 brindado.

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 la dependencia emisora del parte de recepción definitiva.

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

21.2 Pago

El pago se efectuará mensualmente, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones Generales.



22. PENALIDADES

22.1 Generalidades

El incumplimiento en término y/o satisfactorio de las obligaciones contractuales coloca al adjudicatario en estado de mora y, por lo tanto, sujeto a la aplicación, previo informe de la áreas técnicas, de las penalidades establecidas en el Capítulo XII del Título VI de Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.588- 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, el oferente o co-contratante puede asimismo ser pasible de las sanciones establecidas en el artículo 129 de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6588 y su reglamentación.

Toda mora en el cumplimiento del contrato coloca al adjudicatario en estado de mora automática, y portanto resulta innecesaria la constitución en mora.

22.2 Particularidades

Incumplimientos del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

La Dirección General de Informática y Tecnología del Consejo de la Magistratura será la encargada de controlar el efectivo cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta previstos en el Punto 3 del Pliego de Especificaciones Técnicas.

Los retrasos por parte de la Adjudicataria en el cumplimiento de dichos tiempos máximos de respuesta, dará lugar a las multas que se describen en la siguiente tabla:

SLA DE LOS TICKETS	CANTIDAD DE TICKETS CON RETRASO	PENALIDAD	%
Crítico	Desde 16 a 30	0,1% del monto mensual de los renglones de Mesa de Ayuda de 2° Nivel por ticket con retraso.	0,1
Crítico	Desde 31 a 45	0,15% del monto mensual de los renglones de Mesa de Ayuda de 2° Nivel por ticket con retraso.	0,15
Crítico	Desde 45 en adelante	0,21% del monto mensual de los renglones de Mesa de Ayuda de 2° Nivel por ticket con retraso.	0,21



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

Alto	Desde 41 a 80	0,05% del monto mensual de los renglones de Mesa de Ayuda de 2° Nivel por ticket con retraso.	0,05
Alto	Desde 81 en adelante	0,08% del monto mensual de los renglones de Mesa de Ayuda de 2° Nivel por ticket con retraso.	0,08

Concepto de retraso

Se entiende por retraso de la Adjudicataria cuando se registren incumplimientos en los tiempos de respuesta máximos previstos en el Punto 9 del Pliego de Especificaciones Técnicas para incidentes de SLA CRITICOS Y ALTOS.

Recuento de Tickets e Informe Mensual

La Dirección General de Informática y Tecnología efectuará el último día hábil de cada mes el recuento de la cantidad de tickets con retraso generados.

La Dirección General de Informática y Tecnología elaborará mensualmente un informe en el cual determinará la aplicación de la penalidad correspondiente a la firma adjudicataria, en función de la cantidad de tickets con retraso generados durante el respectivo período.

Descargo en caso de incumplimientos

Para aplicar la multa la Dirección General de Informática y Tecnología dará traslado de la situación y del informe elaborado de modo fehaciente a la adjudicataria, quien podrá efectuar el descargo correspondiente dentro de un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados a partir de su notificación.

Recibido el descargo la Dirección General de Informática y Tecnología decidirá sobre su admisibilidad y remitirá los actuados a la Dirección General de Compras y Contrataciones, la cual resolverá mediante disposición la aplicación o no de la multa correspondiente.

Las multas se descontarán de los pagos correspondientes a los servicios contratados para el respectivo renglón.

Gestión de incidencias

Las comunicaciones, tanto entre los usuarios y la Mesa de Ayuda de la DGIyT como entre esta última y el personal técnico de la Adjudicataria, se realizarán mediante el sistema de gestión de tickets utilizado por la Dirección General de Informática y Tecnología, por lo que serán consideradas fehacientes las notificaciones asentadas mediante dicho sistema.

23. CONSULTAS



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

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

Para consultas técnicas relativas al funcionamiento del 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.

24. COMUNICACIONES

Todas las comunicaciones que se realicen entre el Consejo de la Magistratura y el interesado, oferente y adjudicatario, que hayan de efectuarse en virtud de las disposiciones de la Ley N° 2.095 (texto

consolidado según Ley N° 6.588) 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.

25. REDETERMINACIÓN DE PRECIOS

Será de aplicación el Régimen de Redeterminación de precios establecido en la Ley N° 2.809 (texto consolidado por Ley N° 6347) y la Resolución CM N° 198/2020 o la que en un futuro la sustituya.

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.	85,00%	CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO UNIÓN INFORMÁTICA C/EMPRESAS DE SOFTWARE, HARDWARE Y SERVICIOS INFORMÁTICOS - Categoría B.9 Ingeniero de Software - JORNADA COMPLETA
GASTOS GENERALES.	15,00%	SISTEMA DE INDICES DE PRECIOS MAYORISTAS (SIPM), Cuadro 1 - Índice de Precios Internos al por Mayor (IPIM), Nivel General
	100,00%	

A los efectos del cálculo de la redeterminación de precios, para aquellos subrenglones cuyos pagos



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

sean efectuados por adelantado (Artículo 19.2 del PCP), el porcentaje abonado no estará sujeto a redeterminación de precios a partir de la fecha del efectivo pago del mismo.

El oferente debe presentar conjuntamente con la oferta la documentación que a continuación se detalla:

- 1.- El presupuesto desagregado por ítem con indicación de volúmenes o cantidades respectivas y precios unitarios o su incidencia en el precio total, cuando corresponda.
- 2.- 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.
- 3.- Los precios de referencia asociados a cada insumo incluido en los análisis de precios o en la estructura de costos.
- 4.- Presupuesto desagregado por ítem y los análisis de precios o estructura de costos de cada uno de los ítems en soporte magnético, en formato Excel.



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° 6588) 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.

FIRMA

.....

ACLARACION

.....

CARÁCTER

.....

Ciudad de Buenos Aires, de de



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

ANEXO II
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



LICENCIAMIENTO DE USO FUENTE

1. **MARCO EN EL CUAL SE REALIZA EL ACUERDO DE LICENCIA.** El presente acuerdo se realiza en virtud de lo prescripto en el contrato suscripto entre ***** y el Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el marco de la Resolución SAGyP N° ***/2023 -Contratación Directa N° 2-0021-CDI23-.

2. **NORMATIVA APLICABLE AL ACUERDO DE LICENCIA.** El presente acuerdo se registrará por las cláusulas y condiciones establecidas en el Contrato referido en la cláusula precedente, y por las establecidas en el presente Acuerdo.

3. **LICENCIA DE USO.** ***** (el “LICENCIANTE”) le concede al Ministerio Público de la Defensa y al Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (el “LICENCIATARIO”) una licencia de uso no-exclusiva (el “SOFTWARE”), que *le otorga los siguientes derechos:*

- El LICENCIATARIO puede usar el software y la documentación de los sistemas alcanzados para que una cantidad ilimitada de usuarios utilicen la licencia (el "software") en forma remota desde cualquier navegador conectado a Internet que cumpla con los requisitos operativos del software.
- El LICENCIATARIO puede duplicar y usar el software en diferentes equipos, como unidades de reserva, computadoras adicionales, equipos renovados, unidades mejoradas;
- El LICENCIATARIO podrá, si el tipo de sistema admite el acceso desde otras computadoras conectadas a la computadora o computadoras primarias y/o a la computadora o computadoras de respaldo por intermedio de una red de área local o red de área extensa, Internet u otro medio similar, copiar el software personalizado para permitir tal acceso;
- El LICENCIATARIO podrá permitir el acceso al software, los diseños y la información conexas, al personal que el área a cargo designe a tal efecto y reproducirlo para que lo usen y modifiquen en la medida que sea razonablemente necesario para el cumplimiento de sus tareas, con sujeción a las mismas restricciones que se establecen en el contrato de soporte vigente; si el software es modificado por el LICENCIATARIO perderá



todas las garantías vigentes sobre el mismo, y no podrá acceder a los programas de soporte correctivo y mantenimiento, sin antes contratar los servicios para que el LICENCIANTE analice e identifique el impacto de las modificaciones efectuadas por el LICENCIATARIO y no consensuadas previamente con el LICENCIANTE.

- El LICENCIATARIO podrá reproducir el software personalizado para fines de protección y respaldo;

Asimismo el LICENCIATARIO reconoce los siguientes derechos del LICENCIANTE:

- El LICENCIANTE podrá continuar la comercialización del SOFTWARE sin restricción ni limitación alguna.
 - El LICENCIANTE no podrá divulgar los procedimientos de control de acceso y módulos de seguridad, encriptamiento, etc. que contenga el sistema después de la personalización y que tengan como objetivo impedir el acceso de personas no autorizadas y proteger la calidad y confidencialidad de los datos.

4. **PROPIEDAD INTELECTUAL.** El LICENCIANTE retiene todos los derechos de propiedad intelectual del SOFTWARE, incluyendo el de copia, títulos e intereses que posee sobre el software, el código fuente y la documentación, (incluyendo en estos, pero sin limitarse, imágenes, fotografías, animaciones, vídeo, audio, música, texto, "applets", personalizaciones o subprogramas incorporados al SOFTWARE). El software, fuente y la documentación están protegidos por la Ley de Propiedad Intelectual de Argentina, por disposiciones de tratados internacionales y por las leyes aplicables del país donde se utilice. El LICENCIATARIO podrá utilizar las marcas registradas sólo en la medida en que sea necesario para cumplir la Cláusula 1 de este Contrato y para identificar la información impresa producida por el SOFTWARE, de acuerdo con las prácticas aceptadas sobre marcas comerciales, incluyendo el nombre del propietario de la marca comercial registrada. Dicha utilización de cualquier marca no implica la concesión de ningún derecho de propiedad sobre dichas marcas. Con excepción de lo mencionado anteriormente, el presente acuerdo NO le concede al LICENCIATARIO ningún derecho de propiedad intelectual sobre el SOFTWARE. La estructura, organización y codificación del SOFTWARE constituyen valiosos secretos comerciales e información confidencial del LICENCIANTE, y el LICENCIATARIO debe por todos los medios velar por su NO divulgación. El SOFTWARE se concede en licencia y no se vende.



5. **RESTRICCIONES.**

- El LICENCIATARIO no puede alquilar ni prestar ni regalar ni copiar el Software a ninguna dependencia fuera del ámbito del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- El LICENCIATARIO sólo podrá permitir el acceso al software, los diseños y la información conexas, al personal que el área a cargo designe.
- El LICENCIATARIO no puede producir obras derivadas del SOFTWARE.
- El LICENCIATARIO debe mantener las identificaciones y notificaciones de derechos de autor en todas las copias del SOFTWARE.
- El SOFTWARE se licencia como un producto único. Las partes que lo componen no podrán separarse para usarse de ningún otro modo que no sea el de las licencias acordadas.

6. **EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:** Queda exento el LICENCIANTE de toda responsabilidad u obligación sobreviniente, cuando el LICENCIATARIO sufra cualquier tipo de daño, perjuicio o mal funcionamiento originado o consecuencia de la ejecución del contrato que los vincula, y que sean producto de caso fortuito o de fuerza mayor.

7. **GARANTIA DE EVICCIÓN:** El LICENCIANTE responderá por los vicios y/o defectos ocultos del SOFTWARE objeto de la presente licencia, como así también en caso de evicción, de acuerdo con lo dispuesto por el art. 1044 del Código Civil y Comercial de la Nación, frente a cualquier tipo de reclamo efectuado por terceros.



CONTRATACIÓN DIRECTA N° 2-0021-CDI23

SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS IURIX

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. GENERALIDADES

Las presentes especificaciones técnicas fijan los requerimientos mínimos a los que deberá ajustarse el servicio solicitado en el marco de la presente Contratación, admitiéndose la presentación de aquellas propuestas que propongan sistemas que mejoren dichos requerimientos.

El Adjudicatario deberá tener en cuenta todos los trabajos que en las presentes especificaciones técnicas se indiquen, incluyendo aquellos no mencionados pero que son necesarios para el correcto funcionamiento del servicio contratado.

Se hace saber que no se admitirá especificar simplemente “según pliego” o “cumple” como identificación de los bienes ofertados ni de los requisitos cuya acreditación se exigen en el presente llamado. No se admitirá la transcripción del Pliego y la palabra CUMPLE, para aplicar a los requerimientos técnicos solicitados en el Pliego de Condiciones Particulares y este Pliego de Especificaciones Técnicas: se deberá acreditar el cumplimiento de los mismos indicando detalladamente para cada punto de qué forma y con qué elementos y/o equipamiento responde a lo solicitado, adjuntando la documentación técnica de respaldo correspondiente.

En el caso de que el oferente crea conveniente ofertar una solución de prestaciones superiores, la misma deberá cumplir en un todo con estas Especificaciones Técnicas.

Dependencias de Control

En el caso del Renglón 1 la dependencia de control competente será la Dirección de Modernización y Desarrollo de Aplicaciones del Ministerio Público de la Defensa de la C.A.B.A.

En el caso del Renglón 2 el organismo de control competente será el Departamento de Tecnología y Comunicaciones del Ministerio Público Tutelar de la C.A.B.A.

Herramientas

El Adjudicatario deberá validar con el Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar las herramientas que se utilizarán para el mantenimiento del sistema. El correcto licenciamiento de dichas herramientas es exclusiva responsabilidad del Adjudicatario. No obstante ello, el empleo de copias ilegales y/o de programas



inconsistentes con las políticas de seguridad del Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar será considerado falta grave y podrá dar lugar a la rescisión del contrato por culpa del Adjudicatario, sin perjuicio de otras acciones penales y/o civiles que pudiesen corresponder.

Provisión de recursos legales, humanos y materiales por parte del Ministerio contratante

El Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar proveerán todos los elementos de hardware y licencias de software de base necesarias para correr los sistemas alcanzados.

El Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar procurarán la obtención de las reuniones y resoluciones que fueran necesarias para dar apoyo a las implementaciones de los sistemas alcanzados.

Licenciamiento de Uso Fuente

Al finalizar la presente contratación, el Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar de la Ciudad de Buenos Aires accederán a un UPGRADE de sus Licencias de Uso Binarias ilimitadas y perpetuas de los sistemas alcanzados, a un esquema de Licenciamiento de uso Fuente, de acuerdo con los términos y condiciones descritos en el Anexo III del Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

Modificaciones al Plan de Trabajo

El adjudicatario deberá ajustarse estrictamente a las especificaciones técnicas y al diagrama de trabajo a establecer por las dependencias de control correspondientes, y no se reconocerá ninguna variante a los mismos que no haya sido debidamente autorizada previamente por la dependencia de control correspondiente.

El adjudicatario podrá requerir a la dependencia de control correspondiente la modificación del diagrama de trabajo establecido con la antelación mínima de treinta (30) días corridos. La dependencia de control correspondiente analizará el requerimiento y deberá comunicar la autorización o el rechazo de la modificación propuesta en un plazo máximo de cinco (5) días corridos.

2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCES DE LOS SISTEMAS ALCANZADOS POR LOS SERVICIOS A CONTRATAR EN LOS RENGLONES 1 Y 2

Los sistemas alcanzados por los servicios objeto de la presente contratación son los siguientes:

- IURIX CADE, IURIX CADE Services, IURIX e IURIX Services.



El objetivo de los servicios a contratar es garantizar y atender bajo la modalidad **7x24x365** el funcionamiento de los sistemas descritos anteriormente para los usuarios del Ministerio Público de la Defensa y del Ministerio Público Tutelar de la Ciudad de Buenos Aires.

Alcance de los Servicios - Servicio de Mesa de ayuda de segundo nivel (MA2)

La Adjudicataria deberá proveer un servicio de Mesa de Ayuda de Segundo Nivel de acuerdo a lo especificado en el presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

El objeto de este servicio es gestionar los incidentes técnicos de los usuarios finales que le sean derivados por los usuarios técnicos de la Mesa de Ayuda de Primer Nivel y/o personal técnico de la dependencia de control competente para su resolución.

Servicios incluidos:

- Resolución de consultas e incidentes conforme los requerimientos derivados por parte de la dependencia de control competente.
- Realizar el análisis funcional y recabar la información adicional necesaria para la resolución de los incidentes derivados por parte de la dependencia de control competente.
- Presencia in situ para brindar dar ayuda a la mesa de Primer Nivel, y/o a la dependencia de control competente en los casos que fuera imposible hacerlo en forma remota.
- Recopilar la información necesaria y re asignar incidencias a Mesa de Ayuda Nivel 3.
- Cuando sea necesario, determinar y asistir a los usuarios en la implementación de soluciones alternativas para operar (workaround) hasta la implementación de la solución definitiva al requerimiento solicitado.

Asignación de Horas Mensuales por Sistema

A efectos de la asignación de la Horas Mensuales por Sistema se utilizará el siguiente agrupamiento:

Cuadros de Asignación de Horas Mensuales por Sistema

Durante el período de vigencia del contrato se asignarán las horas mensuales de soporte por tipo a los proyectos de acuerdo a lo detallado en la tabla siguiente:

1	Contratación de servicios de mesa de ayuda de segundo nivel para los sistemas IURIX CADE e IURIX CADE Services utilizados por el Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad	75
---	--	----



	Autónoma de Buenos Aires.	
2	Contratación de mesa de ayuda de segundo nivel para los sistemas IURIX e IURIX Services, utilizados por el Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.	60

En el caso de que la carga horaria mensual de un mes determinado sea inferior al valor estimado en la contratación, dichas horas se acumularán y podrán ser ejecutadas en el marco de la misma contratación.

En el caso de que la carga horaria mensual de un mes determinado sea superior al valor estimado en la contratación, la dependencia de control competente podrá habilitar que se consuman horas del mes siguiente para cubrir los requerimientos del proyecto.

3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

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 Organismo y el Contratista se comprometen a mantenerla en forma confidencial.

Atención de Consultas e Incidentes

Será destinada a soporte de personal operativo y técnico y usuarios que hayan sido designados por el Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar, capacitados en el uso de los sistemas alcanzados, telefónicamente, vía correo electrónico y/o chat, los días hábiles de 09:00 a 18:00 horas, y de siete por veinticuatro los trescientos sesenta y cinco días del año (7x24x365) para el nivel de criticidad máximo.

Las consultas realizadas al Adjudicatario abarcarán aquellas que tengan que ver con la funcionalidad de los sistemas, apoyo a la puesta en marcha de implementaciones, apoyo a la migración y cualquier otra consulta enmarcada dentro de los servicios del presente llamado.

Atención Presencial

Si la falla objeto de la corrección es considerada falla crítica y no puede resolverse telefónicamente o vía Internet, el Ministerio contratante podrá solicitar la presencia on site de un recurso calificado del Adjudicatario. El mismo concurrirá a las instalaciones del Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar de la Ciudad dentro de las 24 horas corridas de efectuado el pedido.

Esquema de horarios de atención por servicio



REGLÓN	SERVICIO	HORARIO	TIEMPO DE RESPUESTA
1 y 2	Mesa de Ayuda de Segundo Nivel	Días hábiles de 8 a 18 hs.	Según fecha de entrega acordada entre las partes tomando como referencia la fecha del sistema de seguimiento de Tickets.

Nota: Se aclara que los SLA expresados en la Tabla se corresponden a los utilizados en el sistema de gestión de tickets utilizado por la dependencia de control competente.

Cómputo de horas

Todas las horas realizadas **en la semana fuera del horario normal** previsto se computarán como 1,5 horas por cada hora.

Todas las horas realizadas **en fines de semana o feriados** se computarán como 2 horas por cada hora.

El Adjudicatario le deberá entregar al Ministerio Público de la Defensa y al Ministerio Público Tutelar una guía de escalamiento, incluyendo los números de celulares de contacto del personal que ante una falla crítica estará a entera disposición en la modalidad **7x24x365**, las veinticuatro horas, los trescientos sesenta y cinco días del año.

Medios de comunicación

En todos los casos se deberá establecer de común acuerdo entre el Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar con el Adjudicatario los medios de comunicación que garanticen la completa y correcta prestación de los servicios en el nivel de calidad requerido en las presentes Especificaciones Técnicas.

En ningún caso se reconocerán trabajos solicitados por medios de comunicación informales u “órdenes de servicio”/”órdenes de trabajo” cursadas de manera informal por parte de usuarios por cualquier participante que no haya sido expresamente autorizado por el Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar.

Informes mensuales y entregables

El Adjudicatario deberá presentar en forma mensual un informe que deberá contener por cada tipo de servicio y/o sistema, un detalle de las horas mensuales fijas y variables efectivamente consumidas en el periodo y el último acumulado trimestral a la fecha por cada tipo de servicio convalidado por la dependencia de control competente.

El mismo deberá seguir al menos los siguientes lineamientos:

- 1) Presentar un detalle de las tareas de soporte y horas dedicadas a cada una de ellas.
- 2) Presentar un detalle de los incidentes reportados, actividades efectuadas en



pos de la solución y conclusiones sobre los mismos.

- 3) Efectuar recomendaciones, sugerencias y seguimiento de situaciones.
- 4) Presentar una planificación de próximos trabajos a partir de los incidentes o problemas reportados. El informe deberá hacer referencia a los tickets registrados en la herramienta de seguimiento de la dependencia de control competente.

Los informes a presentar se ajustarán al siguiente procedimiento de aceptación de entregables:

El Adjudicatario dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes presentará un “Entregable” de la asignación y resultados de las horas aplicadas a los servicios de este llamado, junto con la factura correspondiente al mes vencido.

Este “Entregable” será analizado por la dependencia de control competente para que realice las correspondientes observaciones y/o recomendaciones, para su aceptación o rechazo.

El Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar podrán pedir aclaraciones a los informes presentados, las cuales deberán ser brindadas en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.

Una vez recibido el entregable, el representante designado por el Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar, de considerarlo necesario, solicitarán una fecha de reunión a realizarse dentro de los dos (2) días hábiles subsiguientes de entregado el documento, para interiorizarse de los aspectos del mismo, pudiendo el Adjudicatario efectuar las aclaraciones correspondientes al mismo. Como resultado de dicha reunión se emitirá un acta de recepción de entregable detallando los respectivos documentos y las aclaraciones por escrito que el Adjudicatario realizó del entregable.

De ser necesario, y dentro de los dos (2) días hábiles subsiguientes a la primer reunión, el representante designado podrá solicitar, de considerarlo necesario, una segunda reunión para tratar el entregable objeto de la primer reunión, donde se presentará un nuevo entregable si hubieran tenido que hacerle correcciones y se procederá a la elaboración y firma de un acta de aceptación/rechazo de entregable, donde las partes podrán dejar asentado su acuerdo o desacuerdo.

En caso de que el representante designado rechace el entregable, el Adjudicatario deberá salvar las observaciones realizadas en un plazo menor a cinco (5) días hábiles, comenzando nuevamente el procedimiento de aceptación aquí descripto.

En caso de que el informe se apruebe, el Adjudicatario deberá remitir por correo electrónico copia la factura correspondiente a la Oficina de Administración de la dependencia de control



competente, que elaborará el Parte de Recepción correspondiente. Una vez confeccionado y conformado el mismo por la Dirección General, la Oficina notificará por correo electrónico al Adjudicatario que el parte se encuentra a su disposición. El Adjudicatario deberá presentar la factura y el parte por la Mesa de Entradas, acompañada por la documentación exigida en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, dirigida a la Dirección General de Programación y Administración Contable.

Acceso al personal del adjudicatario

El Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar garantizarán el acceso al personal del Adjudicatario a los servidores, redes, etc., que sean necesarios para la correcta prestación del servicio, previa justificación y aceptación del mismo.

Personal del Ministerio Público

El Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar garantizarán que el personal técnico de contraparte en cada uno de los sistemas alcanzados se encuentre capacitado para comprender en los temas que se relacionen con el servicio que se esté prestando.

Responsable técnico y equipo de trabajo

La Adjudicataria designará previo al inicio de las prestaciones, y mantendrá en forma permanente durante todo el período contractual, un representante técnico con facultades de decisión a los efectos de coordinar y asegurar el cumplimiento de las prestaciones objeto de la presente contratación.

La designación del responsable técnico deberá ser notificada fehacientemente a la dependencia de control competente.

En el caso de ser requerido por la dependencia de control competente, el representante técnico designado deberá contactarse dentro de las 24 horas de solicitado como máximo, vía telefónica o por correo electrónico.

El Adjudicatario deberá proponer el equipo de trabajo a utilizar para cada servicio y proyecto, detallando su función y porcentaje de dedicación, que permita cumplir en tiempo y forma con los requerimientos estipulados en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en el presente Pliego de Especificaciones Técnicas, el que deberá ser validado por el Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar, afectando la cantidad de personal que considere necesaria para llevar a cabo en forma eficiente cada una de las etapas determinadas en el proceso, tal como se detalla en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en el presente Pliego de Especificaciones Técnicas, debiéndose indicar en la Oferta la cantidad de personal que afectará para la implementación del producto requerido.



Durante la vigencia del contrato el Adjudicatario podrá agregar nuevos profesionales y/o reemplazar uno o más profesionales de la nómina del equipo de trabajo asignado con motivo de los servicios adjudicados. En ese sentido, se deja expresa constancia que el Adjudicatario no podrá modificar unilateralmente la nómina de profesionales ofrecidos, de modo que previo a cualquier cambio deberá solicitar la autorización al Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar, con una antelación no menor a las setenta y dos (72) horas reservándose éste el derecho de aceptar o rechazar dicha solicitud. Los nuevos profesionales que se incorporen al Equipo de Trabajo deberán poseer una calificación y experiencia igual o superior que la del profesional saliente.

El Ministerio Público de la Defensa y el Ministerio Público Tutelar podrán solicitar al Adjudicatario reemplazar a los Profesionales que participan directamente en la prestación del servicio requerido, en el caso que el desempeño de éstos afecte la calidad de los servicios. En tal caso, el Adjudicatario tendrá que proporcionar, a la brevedad, sin costo para dichos organismos, y sin que afecte el normal desarrollo de los servicios, un profesional de reemplazo que cumpla con una calificación y experiencia igual o superior que la del profesional saliente.

Los reemplazos del equipo de trabajo, señalados precedentemente, deberán solicitarse con una anticipación de diez (10) días corridos a la fecha en que se debe hacer efectivo el cambio.

Dado que cualquier reemplazo implica pérdida de productividad en el proyecto o la prestación de servicios, el Adjudicatario deberá realizar las acciones necesarias para recuperar dicha productividad a su entero cargo cumpliendo con el plan, calidad y niveles de servicio pactados.

Todo el personal que el Adjudicatario asigne a los trabajos inherentes a la presente contratación deberá poseer credencial identificatoria de la empresa adjudicataria y contar con los correspondientes permisos de acceso, obras y otros que correspondieren.

Resumen de casos de SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicio)

A continuación, se detalla un resumen de los principales casos de uso de los sistemas IURIX CADE, IURIX CADE Services, IURIX e IURIX Services con su correspondiente SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio), los cuales deberán ser utilizados por la dependencia de control competente para documentar en el sistema de tickets establecido por la dependencia de control competente toda consulta, incidente o solicitud de mejora a dichos sistemas previamente a su derivación a la Adjudicataria.

En caso que la Adjudicataria requiera una modificación en la clasificación del SLA definido para la consulta, incidente o solicitud de mejora, deberá ser aprobado previamente por la dependencia de control competente. Así como nuevos casos de uso a incorporar a la presente clasificación que puedan surgir de nuevas funcionalidades a incorporar a los sistemas:



Se considerará Falla a todo error de los sistemas alcanzados en tiempo de ejecución que implique un desvío del correcto funcionamiento de los sistemas alcanzados tal como se describe en la documentación.

Criterios de clasificación:

Los siguientes criterios de clasificación serán aplicados por la mesa de ayuda del Ministerio Público de la Defensa y del Ministerio Público Tutelar y podrá ser rectificada por la adjudicataria con razón fundada.

Para los incidentes en los que existan diferencias de criterio las partes se deberán comprometer a realizar reuniones periódicas para arribar a un consenso.

- **Falla no crítica (SLA BAJO):** es toda Falla que no compromete la operatoria de los sistemas alcanzados.
- **Falla no crítica (SLA MEDIO):** es toda Falla en la que existan alternativas de operación de los sistemas alcanzados para realizar el objetivo de la tarea impedida por dicha falla.
- **Falla crítica (SLA ALTO):** es toda Falla en la que NO existan alternativas de operación de los sistemas alcanzados y que requiera ser resuelta dentro de las veinticuatro (24) hs. de reportada.
- **Falla crítica (SLA CRÍTICO):** es toda Falla en la que NO existan alternativas de operación de los sistemas alcanzados y que requiera ser resuelta dentro de las cuatro (4) hs. de reportada.

