



Ministerio de Modernización
Presidencia de la Nación

LINEAMIENTOS 56 - LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE

ETAP Versión 22.0

Realizado por:
Christian Rovira



Estándares Tecnológicos
para la Administración Pública

Histórico de Revisiones

Revisión	Descripción del Cambio	Actualizado por	Fecha
V 22.0	Propuesta borrador de Lineamiento	Christian Rovira	18/08/2016
V 22.0	Versión Ampliada y Corregida	Pablo Ferrante	07/12/2016

Índice

1. Licenciamiento y Soporte Técnico de Software	3
1.1 Preparar la DESCRIPCIÓN TÉCNICA del proyecto para su intervención en ONTI/DET. .	3
2. Adquisición o Contratación	5
2.1 Licenciamiento Perpetuo.....	5
2.1.1 Parámetros a incluir en la contratación.....	5
2.2 Licenciamiento para Uso por tiempo determinado o como Servicio	6
2.2.1 Parámetros a incluir en la contratación del Servicio	6
2.2.2 Consideraciones de Disponibilidad (SAAS).....	7
3. Reemplazo/Ampliación de licencias de software actual o existente	9
3.1 Reemplazo de Licencias Perpetuas del Software Actual o Existente	9
3.2 Ampliación del Licenciamiento Perpetuo del Software Actual o Existente	9
3.3 Ampliación del Licenciamiento para Uso por tiempo determinado o como Servicio	10
4. Renovación de uso de licencias o Servicio de Mantenimiento.....	12
4.1 Renovación del Licenciamiento Perpetuo.....	12
4.2 Renovación del Licenciamiento para Uso por tiempo determinado o como Servicio	12
5. Soporte Técnico y Mantenimiento de Software.....	13
5.1 Soporte de Software Especializado	13
5.1.1 Soporte de Software Especializado para IT	13
5.1.2 Soporte de Software a Usuario Final	14
6. ANEXO I	15
7. ANEXO II	16

1. Licenciamiento y Soporte Técnico de Software

El licenciamiento de software permite al poseedor, hacer uso de las funcionalidades y características descritas por el fabricante para el tipo y versión que se esté adquiriendo.

Esto rige para todos los programas, comerciales, o libres y gratuitos.

En la actualidad, dependiendo del software y/o su fabricante, el licenciamiento de software puede ser adquirido de manera permanente (licencia perpetua), o para su uso por un tiempo determinado (servicio o suscripción).

1.1 Preparar la DESCRIPCIÓN TÉCNICA del proyecto para su intervención en ONTI/DET.

Para todos los casos de licenciamiento indicados en este documento, sea que se trate de adquisición, renovación o servicio de mantenimiento y actualización, es importante que se incluya una descripción detallada del proyecto, ya que la misma contribuirá a una mayor comprensión de los objetivos y requerimientos de la contratación pretendida por el organismo, facilitando el proceso de intervención de la ONTI.

Todas las especificaciones técnicas que se requieren en un pliego, deberían surgir de necesidades funcionales, operativas, y técnicas (o una combinación de ellas) que posee el organismo para desarrollar y cumplir con sus objetivos. Por lo cual, las licencias de software solicitadas deben estar enmarcadas dentro de un proyecto en dicho sentido. A continuación, se enuncian distintos lineamientos que se deben incluir en la descripción técnica del proyecto:

- a. Describir detalladamente la problemática que se pretende resolver y sus antecedentes.
- b. Es de suma importancia que el organismo describa el “alcance del proyecto”, entendiendo por “alcance” a todas aquellas características que posea el servicio así como las funciones y tareas que deberán estar incluidas en la provisión del servicio de forma obligatoria. Esto incluye también, en caso de ser necesario, la descripción explícita de todas aquellas actividades que pudiendo formar parte del proyecto no se requieren.
- c. Se deberán indicar los cálculos, estimaciones y/o las cuestiones técnicas funcionales que fueron tenidas en cuenta para el dimensionamiento de la cantidad y tipo de licencias solicitadas.
- d. En el caso de ampliación o renovación de licencias, los organismos deberán incluir una referencia al expediente que originó la contratación inicial así como el número de Dictamen ONTI correspondiente.
- e. El solo hecho de que una solicitud sea una característica estándar en el mercado no implica que automáticamente ésta se ajuste a las necesidades técnico funcionales requeridas. Detrás de toda solicitud (sea estándar o no), el organismo deberá presentar la necesidad técnico funcional que la fundamente.
- f. En las contrataciones cuya prestación implica un servicio que pueda presentar alguna forma de indisponibilidad (como por ejemplo SAAS para ofimática ejecutado en la nube o Centro de Datos del fabricante), resulta importante detallar los distintos parámetros con los que trabaja el organismo, como por ejemplo servicios críticos, valores de SLA, disponibilidad de datos, seguridad, aumentos estacionarios de la demanda de

procesamiento, entre otros. Estos parámetros, los cuales responden a la criticidad de los servicios que ofrece el organismo, pueden ser utilizados para fundamentar distintos requisitos exigidos dentro del servicio solicitado.

- g. Indicar el plazo para el que fue pensado el proyecto, etapas de implementación actuales y futuras, modos de escalar o ampliar y cualquier otra información que el organismo crea conveniente detallar en este sentido.
- h. Dado que en el caso de la provisión de servicios, la dependencia que tiene el organismo con el proveedor es muy alta, se deberán detallar en el proyecto las estrategias de salida ante cambio de proveedor. Es decir, en el eventual caso de que el organismo requiera la baja o migración del servicio hacia una tecnología propia o bien hacia otro proveedor, se deberán definir y detallar los mecanismos de instrumentación de salida correspondientes.
- i. En caso de que el organismo no cuente con justificaciones técnicas que avalen las distintas solicitudes o requerimientos, debido a que las especificaciones indicadas se han fundamentado en cuestiones relativas al mérito, oportunidad o conveniencia, se recomienda que esta situación se indique explícitamente en la descripción del proyecto, dado que si bien la ONTI no emite opinión sobre este tipo de cuestiones, su aclaración agiliza considerablemente la elaboración del Dictamen técnico.

2. Adquisición o Contratación

2.1 Licenciamiento Perpetuo

La adquisición de una licencia de software permanente es la generación de un contrato entre el licenciante (fabricante del software) y el licenciatario (usuario u organización) del programa informático, que **habilita a este último a la utilización del software de manera indefinida**, siempre que se cumplan una serie de términos y condiciones establecidas dentro de las cláusulas contractuales (Enterprise License Agreement), en adelante ELA, para la cantidad de licencias que se han adquirido.

En la mayoría de los casos, los fabricantes de software ofrecen o entregan junto con la licencia perpetua, un servicio de mantenimiento o suscripción de mantenimiento, cuyo costo es un porcentaje del valor de la licencia perpetua, el cual otorga a la organización que las adquirió, la posibilidad de recibir correcciones y actualizaciones sin ningún otro costo adicional, permitiendo también la actualización o el cambio de versiones. En general, el costo de este mantenimiento está incluido en la compra inicial de las licencias, y suele abarcar el primer año de este servicio, cuyo valor puede expresarse como un ítem adicional en la planilla de cotización, o bien incorporarse directamente en el precio de las licencias.

2.1.1 Parámetros a incluir en la contratación

En caso de comprar Licencias de Software para uso perpetuo, deben considerarse los siguientes parámetros:

Descripción del Licenciamiento de Software Necesario
Nombre o Denominación Comercial
Versión y Service Pack
Edición
Forma de Licenciamiento ¹
Arquitectura (32 ó 64 bits)
Sistema Operativo ² (si correspondiera)

Tabla 1.

¹ - Forma de licenciamiento: indicar si es por cantidad de usuarios, procesador o servidor.

² - Sistema Operativo en que debe ejecutarse el Software: indicar nombre, versión, service pack y arquitectura.

Cantidad, servicios conexos y plazos
Cantidad total de Nuevas Licencias
Incluye Servicio de Mantenimiento
Fecha de Inicio del Servicio de Mantenimiento
Plazo de vigencia del Servicio de Mantenimiento

Tabla 2.

2.2 Licenciamiento para Uso por tiempo determinado o como Servicio

La adquisición de una licencia de software para uso por tiempo determinado o como Servicio, es la generación de un contrato entre el licenciante (fabricante del software) y el licenciario (usuario u organización) del programa informático, que **habilita al segundo a la utilización del software por un tiempo definido**, siempre que se cumplan una serie de términos y condiciones establecidas dentro de las cláusulas contractuales (ELA), para la cantidad de licencias que se han solicitado. En algunos casos, especialmente en el caso de software de ofimática como servicio, se suele usar la modalidad pago-por-el-uso, o suscripciones basadas en métricas de uso.

Hoy en día este tipo de licenciamiento se asocia con la prestación denominada Software Como Servicio (SAAS), el cual no solo incluye la utilización del Software, sino que provee el derecho de uso de la infraestructura tecnológica necesaria a nivel de Centro de Cómputos, para que dicho software funcione.

El costo de las licencias para uso por tiempo determinado o como servicio, contempla un servicio de mantenimiento o suscripción de mantenimiento incluido en el modelo comercial utilizado por el fabricante del software.

No obstante, los organismos deberán contemplar los requerimientos de disponibilidad según se detalla en el [punto 2.2.2](#) del presente documento.

2.2.1 Parámetros a incluir en la contratación del Servicio

En caso de solicitar Licencias de Software para uso por tiempo determinado o como Servicio, se

debe considerar lo siguiente:

Descripción del Licenciamiento de Software Necesario
Nombre o Denominación Comercial
Versión y Service Pack
Edición
Forma de Licenciamiento ¹
Arquitectura (32 ó 64 bits)
Sistema Operativo ² (si correspondiera)

Tabla 3.

¹ - Forma de licenciamiento: indicar si es por cantidad de usuarios, procesador o servidor.

² - Sistema Operativo en que debe ejecutarse el Software: indicar nombre, versión, service pack y arquitectura.

Cantidad y plazos
Cantidad total de Licencias a proveer (incluyendo todas las métricas que el fabricante pueda computar)
Fecha de Inicio del Servicio
Plazo de vigencia del Servicio

Tabla 4.

2.2.2 Consideraciones de Disponibilidad (SAAS)

Se deberá tener en cuenta que en el caso particular de la solicitud de Software como Servicio, esto es, con ejecución remota desde el Centro de Datos del Contratista, surge un tema importante a considerar que es el de la disponibilidad.

En este caso, los organismos deberán solicitar a los oferentes que incluyan en la oferta las condiciones de disponibilidad del servicio, y reservarse el derecho de no adjudicar la oferta, si la misma no cumple con ciertos requisitos mínimos, que deberán especificarse en el pliego de consideraciones particulares del servicio.

Los requisitos mínimos normalmente incluyen días y bandas horarias en las cuales el software debe estar disponible con un cierto nivel de servicio (SLA).

Asimismo, los organismos deberán incluir las penalidades por incumplimiento de los requisitos mínimos de disponibilidad, las cuales podrán deducirse del pago mensual del servicio.

Los parámetros a definir son mínimamente los siguientes:

Disponibilidad del servicio (SLA)	Ejemplo de requerimiento
Días en que debe estar disponible	<i>< ejemplo: Lunes a Viernes ></i>
Horario en que debe estar disponible	<i>< ejemplo: 08:00 a 20:00 hs ></i>
Porcentaje de disponibilidad (%) dentro de los días y horarios estipulados	<i>< ejemplo: 94% ></i>
Penalidades por incumplimiento	<i>< ejemplo: 1% de la mensualidad del servicio por cada hora de indisponibilidad ></i>

Tabla 5.

3. Reemplazo/Ampliación de licencias de software actual o existente

3.1 Reemplazo de Licencias Perpetuas del Software Actual o Existente

En algunos casos los fabricantes toman en parte de pago licencias que la organización posee, haciéndolo bajo ciertos criterios o políticas.

En estos casos la organización pierde la propiedad de la licencia perpetua originalmente adquirida, y recibe a cambio una nueva licencia perpetua o para uso del software como servicio, cuyo valor y condiciones de uso, quedarán establecidos a través de las cláusulas del nuevo contrato de licenciamiento a celebrar con el fabricante.

Los organismos que opten por esta modalidad, deben considerar la baja en el inventario interno, del software especificado para el reemplazo, el cual ya no podrá ser utilizado.

En este caso se deberán indicar los siguientes parámetros:

Descripción del Licenciamiento del Software Actual	Descripción del Licenciamiento del Software que lo reemplaza
Nombre o Denominación Comercial	Nombre o Denominación Comercial
Versión y Service Pack	Versión y Service Pack
Edición	Edición
Forma de Licenciamiento ¹	Forma de Licenciamiento ¹
Arquitectura (32 ó 64 bits)	Arquitectura (32 ó 64 bits)
Sistema Operativo ² (si correspondiera)	Sistema Operativo ² (si correspondiera)
Cantidad de Licencias que se tiene Actualmente y que se van a reemplazar	

Tabla 6.

3.2 Ampliación del Licenciamiento Perpetuo del Software Existente

En caso de comprar Licencias de Software para ampliar la cantidad existente, deben considerarse los siguientes parámetros:

Descripción del Licenciamiento del Software Actual
Nombre o Denominación Comercial
Versión y Service Pack

Edición
Forma de Licenciamiento ¹
Arquitectura (32 ó 64 bits)
Sistema Operativo ² (si correspondiera)
Cantidad de Licencias que se tiene Actualmente

Tabla 7.

¹ - Forma de licenciamiento: indicar si es por cantidad de usuarios, procesador o servidor.

² - Sistema Operativo en que debe ejecutarse el Software: indicar nombre, versión, service pack y arquitectura.

Cantidad, servicios conexos y plazos
Cantidad total de Nuevas Licencias
Incluye Servicio de Mantenimiento
Fecha de Inicio del Servicio de Mantenimiento ¹
Plazo de vigencia del Servicio de Mantenimiento ¹

Tabla 8.

¹ – Puede solicitarse al fabricante que sincronice la fecha y plazo del Servicio de Manteniendo de las licencias actuales con la fecha y plazo de las nuevas.

3.3 Ampliación del Licenciamiento para Uso por tiempo determinado o como Servicio

Cuando ya se poseen Licencias de Software para uso por tiempo determinado o como Servicio, y se requiere ampliar la cantidad de usuarios concurrentes que utilizan el software, se puede solicitar la ampliación de las mismas, manteniendo las cláusulas contractuales actuales.

A tal efecto, deberán indicarse los siguientes parámetros:

Descripción del Licenciamiento de Software o Servicio Actual
Nombre o Denominación Comercial
Versión y Service Pack
Edición

Forma de Licenciamiento ¹
Arquitectura (32 ó 64 bits)
Sistema Operativo ² (si correspondiera)
Cantidad de Licencias que se posee Actualmente

Tabla 9.

¹ - Forma de licenciamiento: indicar si es por cantidad de usuarios, procesador o servidor.

² - Sistema Operativo en que debe ejecutarse el Software: indicar nombre, versión, service pack y arquitectura.

Cantidad y plazos
Cantidad total de Nuevas Licencias
Fecha de Inicio del Servicio
Plazo de vigencia del Servicio

Tabla 10.

4. Renovación de uso de licencias o Servicio de Mantenimiento

4.1 Renovación del Licenciamiento Perpetuo

En caso de tener activo el servicio de mantenimiento o suscripción de mantenimiento de las licencias perpetuas, el organismo puede extender ese servicio para seguir recibiendo las correcciones y actualizaciones del producto, inclusive los cambios de versión. El costo de este mantenimiento/suscripción es un porcentaje del valor total de las licencias perpetuas que posea el organismo.

Antes de que finalice el Plazo de vigencia del Servicio de Mantenimiento, el organismo requirente deberá contactar al fabricante del software para hacer la solicitud de la extensión. En general, se le solicita al proveedor que envíe el detalle del estado de las licencias actuales, junto con el de la renovación.

Esto permite al organismo, validar el contenido de este reporte con el registro interno del inventario de las licencias actuales, verificando la cantidad de licencias, la fecha de compra, la fecha de la última renovación que se realizó, así como los plazos de vigencia de las mismas.

4.2 Renovación del Licenciamiento para Uso por tiempo determinado o como Servicio

Cuando se poseen Licencias de Software para uso por tiempo determinado o como Servicio, el proceso que se debe realizar es la renovación del servicio.

La renovación implica la generación de un nuevo contrato que mantiene las cláusulas contractuales actuales, pero para un nuevo período de tiempo, por lo que es necesario indicar la fecha de inicio de la renovación y el plazo de duración de la misma.

Antes de que finalice el plazo de vigencia del uso o de servicio y teniendo en cuenta el tiempo de intervención en ONTI/DET, el organismo requirente deberá contactar al fabricante del software para hacer la solicitud de la renovación.

5. Soporte Técnico y Mantenimiento de Software

5.1 Soporte de Software Especializado

El soporte técnico y mantenimiento de software es un servicio contratado al fabricante del software o a alguna otra empresa reconocida o certificada por éste, que aporta los conocimientos necesarios para realizar las tareas típicamente requeridas por los organismos, ya sea para la instalación y configuración del software, como para el mantenimiento post instalación (instalación de correcciones, actualizaciones, etc.), o bien para brindar un soporte técnico de primer y/o segundo nivel a los usuarios del software según la necesidad específica del organismo.

El soporte técnico de primer nivel representa un grado básico de resolución de incidentes y uno de segundo nivel está relacionado con una capacidad más avanzada de conocimiento sobre el software y sus características funcionales.

5.1.1 Soporte de Software Especializado para IT

El contrato de soporte técnico especializado tiene como objetivo aportar al equipo de sistemas y tecnologías del organismo, conocimientos técnicos y funcionales sobre la configuración y funcionalidad del software en cuestión.

Este tipo de servicios minimizan los riesgos de la implementación, configuración, administración y actualización de software, particularmente cuando se trata de licenciamiento de uso perpetuo.

A continuación, se enumeran los ítems a considerar e incluir en la contratación de este servicio:

- a. Descripción del Objeto de la Contratación.
- b. Denominación Comercial y Nivel del servicio a proveer.
- c. Vigencia del contrato.
- d. Días y Horario de Atención.
- e. Forma de Prestación del Servicio.
- f. Consideraciones Técnicas del Servicio.
- g. Penalidades.
- h. Consultas, Aclaraciones y Respuestas a Consultas.
- i. Formas de Cotización requeridas.

Para contar con un ejemplo del contenido a incluir en cada una de las secciones enumeradas previamente, se ha incorporado el ANEXO II que contiene un detalle del contenido típico de cada una de ellas.

5.1.2 Soporte de Software a Usuario Final

Soporte técnico para usuarios finales, o mesa de ayudas, es un ítem importante para ayudar al usuario en la utilización del software y en consecuencia, mejorar su productividad.

El servicio debe cumplir con las siguientes funciones:

- Recibir y atender las solicitudes de soporte/ayuda de los usuarios.
- Registrar las solicitudes de servicio en una herramienta de Gestión de Incidentes.
- Gestionar la criticidad de los incidentes de acuerdo a una clasificación: Alta, Media y Baja que debe definir el organismo.

A continuación, se enumeran los ítems a considerar e incluir en la contratación de este servicio:

- a. Descripción del Objeto de la Contratación.
- b. Denominación Comercial y Nivel del servicio a proveer.
- c. Vigencia del contrato.
- d. Días y Horario de Atención.
- e. Forma de Prestación del Servicio.
- f. Consideraciones Técnicas del Servicio.
- g. Penalidades.
- h. Consultas, Aclaraciones y Respuestas a Consultas.
- i. Formas de Cotización requeridas.

Para contar con un ejemplo del contenido a incluir en cada una de las secciones enumeradas previamente, se ha incorporado el ANEXO II que contiene un detalle del contenido típico de cada una de ellas.

6. ANEXO I

Detalle de las licencias incluidas en la contratación.

- Denominación o Nombre:
 - Forma de licenciamiento (usuario o Servidor).
 - Versión.
 - Cantidad de Usuarios que soporta la licencia.
 - Cantidad de licencias.
 - Vencimiento de Licencia (en caso de corresponder para licencias de uso por tiempo determinado).

7. ANEXO II

a. Descripción del Objeto de la Contratación

Nota para los organismos: Se deberá incluir un párrafo similar al siguiente, llenando los textos entre “< >” con la denominación actual del producto de software a soportar.

El presente llamado a licitación tiene por objeto la contratación del servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Especializado de software, para el producto *<indicar el software a incluir en el servicio>*, cuyas cantidades y características se encuentran detalladas en el ANEXO I.

b. Denominación Comercial y Nivel del servicio a proveer

Notas para los organismos: En esta sección se deberá indicar la denominación comercial del servicio a contratar. En caso de que éste cuente con más de un nivel de prestación, como por ejemplo estándar, avanzado, premium, gold, silver, etc., se deberá indicar el nivel petitionado.

Para el caso de que lo que se pretenda contratar sea un servicio independiente del brindado por la empresa desarrolladora del producto o su representante oficial, sin importar si éste incluye o no la provisión de servicio de soporte técnico y actualización oficial, corresponde justificar ante esta instancia dicha solicitud, incluyendo en el trámite de intervención un informe técnico que demuestre la conveniencia de la contratación.

c. Vigencia del contrato

La vigencia del contrato será de

- ☐ un (1) año a partir de
- ☐ dos (2) años a partir de
- ☐ tres (3) años a partir de
- ☐ Pudiendo prorrogarse por el plazo de un año más.

d. Días y Horario de Atención

Días y Horario de Atención	
7 días por 24 hs.	<input type="checkbox"/>
7 días por 8 hs (10:00 hs. a 18:00 hs.) hábiles	<input type="checkbox"/>
5 días por 24 hs	<input type="checkbox"/>
5 días por 8 hs (10:00 hs. a 18:00 hs.) hábiles	<input type="checkbox"/>
Otros: <indicar>	<input type="checkbox"/>

e. Forma de Prestación del Servicio

La solicitud de Soporte Técnico y Mantenimiento Especializado podrá iniciarse vía fax, telefónicamente, mediante correo electrónico o mediante sistema de registro de solicitudes basado en WEB, el que debe ponerse a disposición del organismo a través de una URL pública en Internet (indicando, en caso de corresponder, usuario y contraseña requeridos para su uso).

La prestación del servicio de Soporte Técnico y/o actualización deberá poder brindarse:

Forma de Prestación del Servicio	
Telefónicamente.	<input type="checkbox"/>
A través de correo electrónico	<input type="checkbox"/>
En forma Presencial	<input type="checkbox"/>
A través de una URL	<input type="checkbox"/>
Otros: <indicar>	<input type="checkbox"/>

f. Consideraciones Técnicas del Servicio

Notas para los organismos: En este punto se deberán describir las principales tareas que el organismo pretende obtener de la prestación del servicio respecto de las licencias incluidas en la contratación.

Para una mejor comprensión del alcance del servicio por parte del adjudicatario para cada

una de estas tareas se deberán indicar mayores precisiones como por ejemplo:

- Periodicidad o frecuencia con que se deberá realizar la tarea (en caso de corresponder).
- Casos en los que deberá ser cumplimentada en forma presencial.
- Tiempo de respuesta ante la solicitud de pedido de servicio.
- Tiempo de máximo de resolución para ejecutar exitosamente la tarea peticionada.

A continuación, se describen las principales tareas incluidas en la contratación:

- ☐ Atención de incidentes (indicando la cantidad mensual) vía telefónica, correo electrónico, a través de internet.
 - Tiempo máximo de respuesta del prestatario ante aviso de incidente:
 - Tiempo máximo de resolución desde que el prestatario respondió al incidente:
- ☐ Presencial (enumerar las situaciones técnicas que requieren un técnico on site).
- ☐ En caso de que el problema a resolver sea complejo, el servicio deberá contar con la posibilidad de escalar el problema a áreas con formación técnica superior.
- ☐ Atención de Consultas (indicando la cantidad mensual) vía telefónica, correo electrónico, a través de internet
 - Tiempo máximo de respuesta del prestatario ante aviso de incidente:
 - Tiempo máximo de resolución desde que el prestatario respondió al incidente:
- ☐ En caso de que la consulta técnica resulte compleja, el servicio deberá contar con la posibilidad de escalar la consulta a áreas con formación técnica superior.
- ☐ Entrega de nuevas versiones, parches o fixes en medio digital, o mediante un enlace para su descarga desde un sitio seguro en Internet dentro del plazo de <indicar> días de liberado al mercado.
- ☐ Envío de alertas de seguridad de los productos de software vía email.
- ☐ Acceso Web a actualizaciones de documentación técnica referida al producto.
- ☐ Acceso Web a información sobre "bugs" (errores), parches, actualizaciones, etc.
- ☐ Otros: <indicar>

Nota: Todos los pedidos solo podrán ser solicitados por la Unidad Informática del Organismo, conforme con los mecanismos establecidos previamente

Aclaración: El tiempo máximo de resolución se contará desde el momento en que el proveedor responde a un pedido de incidente o consulta.

IMPORTANTE: Cada tarea se considerará cumplimentada una vez que se cumpla con lo solicitado por el organismo en tiempo y forma, y el área informática del organismo

otorgue el certificado de conformidad de tarea cumplimentada.

Procedimiento para la atención de Incidentes en forma presencial:

Las fechas y horas del servicio serán coordinadas entre el Contratista, la Unidad Informática del Organismo y la dependencia donde resida el software respectivo, a fin de no entorpecer las tareas de los usuarios.

Para situaciones que se pueden calificar como críticas, y en las que no se pueda dar una solución inmediata al problema, el contratista se compromete a realizar los mejores esfuerzos técnicos y profesionales que tiene a su disposición, a fin de encontrar una solución alternativa o temporal, hasta tanto se implemente la solución definitiva del problema.

El personal de soporte del contratista deberá ser certificado, con comprobada experiencia y solvencia para la solución de los problemas e incidentes que pudieran presentarse.

Calidad del Servicio:

No podrá modificarse el nivel, calidad, periodicidad, categoría o cualquier otra característica del servicio durante el período de renovación, sin consentimiento del Organismo.

Confidencialidad de la información:

La Contratista se compromete a mantener en forma confidencial toda información que el organismo identifique como reservada, y que deba ser intercambiada entre ambas partes, por motivos inherentes a la presente contratación.

g. Penalidades

Si la Adjudicataria incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el organismo le aplicará una penalidad por cada día de atraso, la que en forma acumulativa no podrá superar el equivalente al *<indicar porcentaje>* del monto del contrato vigente.

En todos los casos, la penalidad diaria se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula.

$$PenalidadPorDiaDeAtraso = \frac{\text{porcentaje} / 100 * \text{Monto}}{F * \text{PlazoEnDias}}$$

Monto = monto de la contratación o prestación.

PlazoEnDias = Plazo máximo en días, para la ejecución de la contratación o prestación.

F = Fracción del plazo en días de la contratación o prestación, donde:

- *F* = 25% para plazos mayores a sesenta (60) días o;
- *F* = 40% para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

Se aclara que tanto el “monto” como el “plazo en días” se refieren al de la contratación, o en caso de que éstos involucraran obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso.

Cuando la cantidad de días de atraso iguale o supere a la fracción “F” del plazo máximo en días para la ejecución de la prestación, cubriendo así el monto máximo estipulado para la penalidad, el organismo podrá rescindir el contrato por incumplimiento.

Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o en la liquidación final, de manera independiente de las responsabilidades civiles y penales que se pudiera generar como consecuencia del incumplimiento del presente contrato.

h. Consultas, Aclaraciones y Respuestas a Consultas

Los interesados podrán formular consultas por escrito hasta 7 (siete) días antes de la apertura de las propuestas en la..... del(ORGANISMO)...., Oficina Nro. piso de la ...(DIRECCIÓN)... de, en el horario de a horas. Las mismas podrán ser contestadas por el Comitente hasta 48 (cuarenta y ocho) horas antes del referido acto.

i. Formas de Cotización requeridas

Se requiere la cotización discriminada por tipo de licencia.