



MODELO 13 - MANTENIMIENTO DE APLICATIVOS DE SOFTWARE

Tabla de Contenidos

MODELO 13 - MANTENIMIENTO DE APLICATIVOS DE SOFTWARE	1
Tabla de Contenidos	1
Pliego de Cláusulas Generales y Particulares	2
Objeto.....	2
Vigencia del contrato	2
Descripción del servicio	2
Modalidad de atención.....	2
Forma de Prestación del servicio	3
Requisitos Técnicos de los oferentes	4
Reconocimiento previo de lugares y del aplicativo de software a mantener.....	5
Facturación y forma de pago	5
Penalidades	5
Consultas, Aclaraciones y Respuestas a Consultas	5
Formas de Cotización requeridas.....	5
Prohibiciones	5
Consideraciones Particulares para Mantenimiento en el Interior del País.....	5
ANEXO I	6
ANEXO II	7



Pliego de Cláusulas Generales y Particulares

Objeto

El presente llamado a licitación tiene por objeto la contratación del servicio de mantenimiento según la descripción del servicio que se detalla a continuación del sistema de información cuya descripción se encuentra enunciada en el Anexo N° 1, para el...*(Organismo)*...sito en ...*(Dirección)*... y en las demás dependencias que se definan en las Especificaciones Técnico Operativas.

Nota: Ver Modelo de Pliego de Cláusulas Generales (**MODELO 1**) y Modelo de Pliego de Cláusulas Particulares (**MODELO 2**).

Vigencia del contrato

La vigencia del contrato será de

- un (1) año a partir de la orden de compra.
- dos (2) años a partir de la orden de compra.
- tres (3) años a partir de la orden de compra.
- Pudiendo prorrogarse por el plazo de un año mas

Descripción del servicio

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

- Verificación mensual del normal funcionamiento del sistema
- Corrección de problemas que puedan derivar en fallas
- Control de calidad de performance del sistema

Aclaración: se entenderá por normal funcionamiento del sistema una disponibilidad mayor al 98%

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

- Corrección de errores “bugs”.
- Cualquier error que afecte la normal utilización del sistema
- Cambios y/o agregados de requerimientos funcionales
- Adaptaciones por cambios en el entorno operativo
- Aumento o disminución del ámbito de aplicación del sistema

Aclaración: se entenderá por normal funcionamiento del sistema una disponibilidad mayor al 98%

Mantenimiento Específico a realizar dentro del presente contrato: Corresponde a la realización de la totalidad de las tareas descritas en el Anexo II del Pliego de Bases y Condiciones.

Modalidad de atención

Teniendo en cuenta la diferente naturaleza de las tareas a realizar en este tipo de servicio y el tiempo de respuesta que demanda la atención de cada una de ellas, corresponde definir una modalidad de atención especial para cada grupo:



MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

Las fechas y horas para la realización del mantenimiento preventivo serán acordadas entre el Adjudicatario y ladel (*organismo*) con el fin de no entorpecer las tareas de los usuarios.

MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

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

Tiempo de respuesta a aviso en mantenimiento correctivo

Se deberá expresar en horas (indicando si son hábiles) y corresponde al tiempo máximo que dispone el contratista ante un aviso de servicio, para solucionar la falla

Días y Horarios de Atención del mantenimiento correctivo

Los días y horarios de atención semanal podrían ser

- 7 días por 24 hs.
- 7 días por 8 hs (10 hs. a 18 hs.) hábiles
- 5 días por 24 hs.
- 5 días por 8 hs (10 hs. a 18 hs.) hábiles

(La solicitud de asistencia técnica ocasional podrá solicitarse vía fax, por correo electrónico ó telefónicamente)

Para otros pedidos (cambio y/o agregado de requerimientos funcionales) que afecten el eficiente funcionamiento del sistema y que requieran de un lapso de tiempo de realización mayor el tiempo será establecido por el personal informático del organismo. Para la ejecución de estas tareas se tendrán que tener en cuenta lo descrito en el párrafo correspondiente a *Forma de Prestación del Servicio*.

MODALIDAD DE ATENCIÓN MANTENIMIENTO ESPECÍFICO

Corresponde a la realización de todas las tareas descritas en el Anexo II de este Pliego de Bases y Condiciones estas tareas tendrán que ser desarrolladas según lo descrito en el párrafo correspondiente a *Forma de Prestación del Servicio*.

Forma de Prestación del servicio

TAREAS

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

Se tomarán todos los recaudos necesarios para evitar inconvenientes en el desenvolvimiento diario del público y personal de la casa, durante la ejecución de las tareas.

La Contratista queda obligada a ejecutar los trabajos completos y adecuados a su fin, en la forma que se infiere en los presentes documentos.

Todos los cambios y/o modificaciones realizados al sistema deberán ser probados en un ambiente separado al de producción, dentro de las pruebas se tendrá que verificar que el resultado de los cambios no afecte otras partes del sistema ni su performance y que los mismos corrijan el problema original.

El adjudicatario deberá generar y elevar al área informática del organismo el informe de las pruebas realizadas para su aprobación.

Una vez que el área informática y los usuarios del organismo haya aprobado de conformidad las pruebas de verificación de funcionamiento se procederá con la implementación de los cambios en el ambiente de producción.



Corresponde al área informática del organismo indicar el momento adecuado para la implementación de los cambios en el ambiente de producción.

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

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

PERSONAL

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

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

Antes de comenzar a brindar el servicio el proveedor deberá presentar en la oficina administrativa del Organismo un listado del personal que atenderá el servicio solicitado.

La concurrencia del personal del proveedor será conformada por el responsable directo del lugar donde esta realizada la tarea o por personal de la Unidad Informática del Organismo en formulario a definir por la misma.

El personal que cumpla el servicio deberá poseer una identificación de la empresa Contratista.

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

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

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

COORDINACIÓN DE PEDIDOS DE ASISTENCIA:

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

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

INFORME MENSUAL DE TRABAJOS REALIZADOS:

El Contratista deberá informar fehacientemente al Organismo, mediante remitos mensuales, sobre la ejecución de los trabajos, detallando los realizados y toda otra información que tenga que ver con los servicios y trabajos objeto de la contratación.

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

Requisitos Técnicos de los oferentes

Sólo serán aceptadas las ofertas de aquellas empresas que reúnan los siguientes requisitos:



- ✓ Deberán contar con Capacidad Técnico - Operativa y Económico - Financiera previa, acorde a la magnitud del Servicio licitado.
- ✓ Deberán acreditar fehacientemente la realización de servicios similares de características técnicas - operativa a la concursada.
- ✓ Un laboratorio para prueba de los procesos de modificación de aplicativos

Reconocimiento previo de lugares y del aplicativo de software a mantener

Será obligación de los oferentes, realizar una revisión previa del sistema de información a mantener y lugares donde se proyecta ejecutar los trabajos a fin de informarse debidamente de: 1) Las características técnicas y funcionales del mismo, 2) Los posibles inconvenientes que se opongan al normal desenvolvimiento de los trabajos a ejecutar; 3) Todo cuanto pudiera influir para el justiprecio que se haga de la misma.

El Comitente facilitará el acceso a todas las visitas e inspecciones que le sean solicitadas por los adquirentes del Pliego, de modo tal que el Adjudicatario no podrá alegar posteriormente ignorancia y/o imprevisiones en las condiciones en que se brindarán los servicios.

Facturación y forma de pago

Las facturas respectivas serán presentadas a mes vencido, en los primeros 5 (cinco) días del mes posterior al vencido. Con la factura se deberá presentar un remito con el detalle de los trabajos realizados y cumplimentados.

Penalidades

El retraso por parte de la Adjudicataria en el cumplimiento del tiempo máximo de reparación convenido en el presente contrato dará lugar a ser sancionada con una multa equivalente al 5% (cinco por ciento) del valor mensual del servicio del presente contrato por cada día de retraso, deducible del pago de la respectiva factura. De manera independiente de las responsabilidades civiles y penales que se pudiera generar como consecuencia del incumplimiento del presente contrato.

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.

Formas de Cotización requeridas

Se requiere la cotización discriminada por sistema informático.

Prohibiciones

La Adjudicataria no podrá transferir parcial ni totalmente el servicio objeto de la presente contratación, teniendo responsabilidad total sobre la ejecución del contrato de servicios y su cumplimiento.

Consideraciones Particulares para Mantenimiento en el Interior del País

LUGARES DONDE SE REALIZARÁ EL MANTENIMIENTO

Se deberán indicar la lista de lugares donde se deberá realizar el mantenimiento

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo se podrá realizar cuando el Sistema informático este disponible al contratista.



ANEXO I

- ✓ **Nombre del Sistema de Información:** Denominación del sistema de información
- ✓ **Ambito de aplicación:** Se deberán indicar si la utilización del sistema es centralizada o se encuentra distribuida geográficamente.
- ✓ **Alcances y Límites del sistema:** Se deberá indicar de manera clara y precisa las actuales características funcionales del sistema de información para su comprensión por parte de los posibles oferentes.
- ✓ **Características técnicas:** Se deberán indicar de manera clara y precisa las características técnicas que posee el sistema de información en cuanto a arquitectura, mecanismo de seguridad de información, sistema operativo, ayuda en línea, etc..
- ✓ **Documentación del sistema:** La presentación de la documentación técnica del sistema permitirá a los oferentes comprender el funcionamiento del actual sistema en un lenguaje común.



ANEXO II

- ✓ **Modificaciones específicas:**

- ✓ **Descripción de las características funcionales y/o técnicas:**

- ✓ **Etapas de ejecución:**

- ✓ **Plazo de entrega:**