

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES

1.- OBJETO DE LA LICITACIÓN:

Contratación del servicio a brindar al Poder Judicial de Santa Fe para el soporte y mantenimiento del “SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE - SISFE”; comprensivo de los módulos que se detallan en el punto 2.1.-

La contratación debe atender los requerimientos técnicos dentro de los alcances detallados en los artículos 4 y 5, por el período que abarca la contratación.

2.- RENGLÓN ÚNICO A COTIZAR:

Servicio requerido: SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS E INFRAESTRUCTURA; ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DE INFRAESTRUCTURA CON TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA:

Provisión de los servicios de soporte correctivo, adaptativo y mesa de ayuda de segundo nivel de los módulos que abarca el “SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE – SISFE”.

Upgrade tecnológico de la infraestructura de base de funcionamiento del “SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE – SISFE”.

2.1.- Dicho Sistema Integral está comprendido por:

I.a.- Módulos del Sistema de Gestión Judicial SISFE (conforme detalle de dependencias que obra en Anexo) en funcionamiento en Órganos Jurisdiccionales y dependencias judiciales del Poder Judicial de Santa Fe que funcionan con SISFE.

Comprende: Corte Suprema de Justicia (Secretaría Técnica)

Cámaras de Apelación

Tribunales Colegiados

Juzgados de Primera Instancia

SISFE Superintendencia de Gobierno; Dirección General de Administración; Procuración y Secretaría de Informática

Presidencias de Cámaras

Mesas de Entradas Únicas de Expedientes

Órganos del Ministerio Público Extra-penal

Equipos técnicos interdisciplinarios

Oficinas de Mediación

Oficinas de Procesos Sucesorios

Toda dependencia que de futuro utilice el sistema de gestión SISFE y, en su caso, así se solicite su configuración; durante la vigencia del contrato bajo las mismas tecnologías.

I.b.- Módulos de de obtención de Estadísticas de funcionamiento de las dependencias que utilizan SISFE y plataforma de obtención de datos (MicroStrategy)

I.c.- Módulos del Sistema de los Archivos Generales de Santa Fe y Rosario

I.d.- Módulos del Sistema de los Registros Civiles:

Registro de Procesos Sucesorios

Registro de Deudores Alimentarios Morosos

Accidentes y Enfermedades Ocupacionales

Concursos y Quiebras

I.e.- Módulos del Sistema de los Registros Penales:

Registro Excarcelaciones

Registro de Automotores Secuestrados

Depósito de Efectos Secuestrados

I.f.- Autoconsulta Provincial de los Juzgados de Menores

I.g.- Módulos de Administración de Profesionales que acceden a Autoconsulta Online.

I.h.- Módulos de los Registros Públicos.

II.- Autoconsulta Online de expedientes del Poder Judicial.

Acceso en modo consulta a los expedientes.

Módulos de presentación de demandas, escritos y cédulas; y todo servicio que en más se agregue para los litigantes y partes.

III.- Infraestructura Tecnológica: Mantenimiento integral de:

Ambientes de testing, preproducción, capacitación y producción de Santa Fe y Rosario a nivel Software, Base de datos; Gestor Documental, Sistema operativo, Servidores de Aplicaciones y servicio DBA.

Servidor Base de Datos - Físico - con Red Hat 7;

Servidor APP - Físico- con Red Hat 5;

Servidor Weblogic -Virtual- con Red Hat 5;

Datawarehouse con Red Hat 7;

Mobile con Red Hat 7;

Sisfe Autoconsulta Online -virtual- con Red Hat 8 y Base de datos Oracle versión 11 G. Las aplicaciones móviles desarrolladas en sus respectivas plataformas nativas iOS y Android.

Infraestructura tecnológica del Software que comprende los Módulos del Sistema de Gestión Judicial Sisfe conformada por Oracle Application Development Framework (ADF) 10.1.3 con arquitectura MVC y centrado en la Web.

Módulos optimizados para Mozilla Firefox y compatibles con los navegadores estándar del mercado. Con integración con BIRT Report Designer 2.2 para la generación de reportes, con kbee.docs como Gestor

Documental y WebDav para el intercambio de documentos de Apache OpenOffice entre los usuarios del Sistema y la Aplicación.

Módulo Autoconsulta Online: servidor de aplicaciones Weblogic con balanceo de carga y arquitectura de la aplicación montada sobre los siguientes pilares: HTML5, Bootsprat, Angular, Sprint Boot, Java 8. Todo en su conjunto interactúa con Base de Datos Oracle (versión 11g; y toda versión nueva que en más se solicite su incorporación y/o se incorpore al Sistema en el transcurso del contrato) con procedimientos y funciones programados en PL/SQL.

El Sistema de Gestión Judicial SISFE implementa tecnología de firma digital en su calidad de Autoridad de registro de la Certificante Oficina Nacional de Tecnologías de Información (AC-Onti); la cual se encuentra integrada a SISFE facilitando a sus usuarios la generación de actuaciones firmadas digitalmente a través de las funcionalidades propias del Sistema.

La provisión de las licencias de software estándar necesarias para ejecutar las tareas requeridas, como por ejemplo licencias del sistema operativo Red Hat, Software de BI Microstrategy, Gestor Documental Kbee, herramientas de monitoreo, etc. estarán a cargo del Poder Judicial.

IV.- Aplicaciones móviles:

Mantenimiento de las aplicaciones móviles de consulta de expedientes desarrolladas para las plataformas Android e iOS.

V.- Reportes de Performance y alertas automatizadas a solicitud del Poder Judicial.

3.- GLOSARIO:

Los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se les asigna:

Se entenderá por “SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE - SISFE” (en adelante, “Sistema de gestión judicial SISFE”) a los programas de software (considerados colectiva y/o individualmente), desarrollados y en funcionamiento que cubren la funcionalidad de la Gestión Judicial del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe. El “Sistema de gestión judicial SISFE” es un producto modular, y por lo tanto puede ser utilizado por módulos que pueden funcionar en forma independiente o integrada, sin que este hecho altere o limite el alcance de esta definición.

Por "Documentación" se entenderá a todos los manuales existentes, y que explican cómo utilizar, instalar, y mantener el Sistema de gestión judicial SISFE, así como todas aquellas revisiones y mejoras de dichos manuales.

Por "Correcciones" se entenderán las modificaciones realizadas en el Sistema de gestión judicial SISFE para o por la Contratada, con el objeto de ajustar desviaciones sobre el correcto

funcionamiento del Sistema de gestión judicial SISFE, tal como se describen en el presente pliego.

Por "Mejora" se entenderá toda adición y/o modificación a cualquier parte de los programas, realizada por o para la Contratada, concebida para que agregue funcionalidad, flexibilidad y/o mejor rendimiento que el actual Sistema de gestión judicial SISFE o que sustituya cualquier parte de los módulos y/o programas que lo componen.

Por "Ampliación" se entenderá toda nueva función o prestación del Sistema de gestión judicial SISFE desarrollada para o por la Contratada, que proporcione la posibilidad de hacer algo que las versiones anteriores del Sistema de gestión judicial SISFE no podían hacer o era realizado de forma más limitada, y que pueda incorporarse al Sistema de gestión judicial SISFE mediante modificaciones de los programas existentes hasta ese momento, o mediante el desarrollo de nuevos programas.

Por "Adaptaciones" se entenderán las modificaciones realizadas en el Sistema de gestión judicial SISFE para o por la Contratada, con el objeto de posibilitar el correcto funcionamiento del Sistema de gestión judicial SISFE.

Por "Personalización" se entenderán a todas las modificaciones realizadas sobre el Sistema de gestión judicial SISFE para o por la Contratada, con el objeto de adaptar el mismo a las peculiaridades, características, leyes relativas al territorio y circunstancias propias del usuario final, que deba utilizar una licencia del Sistema de gestión judicial SISFE. El Sistema debe mantenerse actualizado ante las reglamentaciones vigentes para la Provincia y ante cambios que puedan surgir en las leyes y/o reglamentaciones legales y/o procedimentales aplicables al Poder Judicial, para lo que el Poder Judicial proveerá a la Contratada las especificaciones de las modificaciones que considera necesarias realizar en el sistema a tal fin.

Por "Falla" se entenderá todo error o conjunto de errores existentes, reportado/s debidamente a través del registro de incidencias en la herramienta Mantis, de los programas del Sistema de gestión judicial SISFE que implique/n un desvío del correcto funcionamiento del mismo tal como se describe en el presente pliego.

"Falla No Crítica": es toda falla en la que existan alternativas de operación del sistema para realizar el objetivo de la tarea impedido por dicha falla.

"Falla Crítica": es toda falla en la que NO existan alternativas de operación del sistema para realizar el objetivo de la tarea impedida por dicha falla e impidan al usuario final realizar tareas claves para el normal desenvolvimiento del organismo al que pertenece.

"Falla Bloqueante": es toda falla que provenga del sistema y que NO permita la disponibilidad del mismo para los usuarios.

Por "Plataforma Tecnológica" se entenderá la plataforma de software de base sobre la que se encuentra instalado el Sistema de gestión judicial SISFE al momento de la firma del correspondiente contrato.

Los nuevos desarrollos contemplados en el apartado "Soporte Adaptativo" serán Propiedad Intelectual del Poder Judicial.

Por “Indisponibilidad del Sistema” se entenderá a la situación por la cual el Sistema de Gestión Judicial no se encuentra a disposición del usuario en forma masiva.

Por “Problema de Performance del Sistema” se entenderá a la situación por la cual el Sistema de Gestión Judicial no realiza en los tiempos habituales las funciones asignadas por el usuario.

Por “Penalidad/es” se entenderá a aquella sanción que podrá aplicar el Poder Judicial a la adjudicataria por cada caso de Indisponibilidad del Sistema y/o Problema de Performance del Sistema de Gestión Judicial, ya sea por causales atribuibles al propio Sistema o a la Contratada.

4.- NIVELES DE SERVICIO A CONTRATAR:

- Soporte correctivo.
- Mantenimiento preventivo.
- Soporte adaptativo.
- Plan de contingencia.
- Mantenimiento de infraestructura.
- Actualización y transferencia tecnológica del software de base.
- Documentación del Sistema de Gestión Judicial.

5.- DETALLE DE LOS NIVELES DE SERVICIO A CONTRATAR:

5.1.- SOPORTE CORRECTIVO:

a. Tiene como objeto efectuar correcciones a las fallas reportadas del SISTEMA DE GESTIÓN JUDICIAL y que hayan sido clasificadas como tales.

b. Servicios incluidos:

Prestación del servicio en oficinas del Poder Judicial (Santa Fe y Rosario): en el horario de 7 a 15 horas; todos los días hábiles.

Mesa de Ayuda de segundo nivel - Consultas telefónicas de usuario informático como contraparte: Sin limitaciones.

Consultas vía e-mail: Sin Limitaciones.

Atención de requerimientos vía Mantis: Sin Limitaciones.

Solución de bugs o errores del sistema: Sin limitaciones.

Entrega de nuevas versiones del producto.

c. Modalidad:

c.1. Prestación del servicio en oficinas del Poder Judicial (Santa Fe y Rosario): se realizará en el horario de 7 a 15 horas en dependencias de la Secretaría de Informática en Santa Fe y en Rosario; todos los días hábiles incluida la feria judicial. La Contratada designará al personal que cumplirá esta tarea in situ en ambos lugares.

c.2. Mesa de Ayuda de segundo nivel - Atención de consultas por vía telefónica: El objeto de este servicio es atender al usuario informático en la resolución de problemas que -sin perjuicio

de reportarse por las herramientas correspondientes- sean necesarios para garantizar el normal funcionamiento del Sistema de gestión judicial, sus usuarios y las funcionalidades en la plataforma seleccionada para su ejecución. se realizará en el horario de 7 a 20 horas; y fuera de este rango cuando la situación de urgencia así lo amerite. Las consultas y atención referidas a fallas bloqueantes, fallas críticas y salidas de servicio se realizará también fuera del horario de oficina (7 a 20 horas) y en días inhábiles. Esta atención telefónica será para llamados del personal de la Secretaría de Informática del Poder Judicial que tenga conocimientos básicos del uso del sistema de gestión judicial.

Se deja estrictamente claro que la Contratada no deberá responder consultas a usuarios finales del sistema de gestión judicial. La Contratada responderá, si así lo requiere el caso, a las consultas a través de correo electrónico o telefónicamente.

Servicios incluidos:

- Presencia in situ para dar ayuda a la Mesa de primer nivel

- Análisis y propuestas de solución de problemas complejos (situaciones en alguno de los ambientes que provoquen la no disponibilidad o reducción de performance)

- Resolución de conflictos de datos

- Puesta en producción

- Implementación de nuevos desarrollos

- Recapacitación de usuarios informáticos

- Análisis y propuestas de solución ante reducción de performance en cualquiera de los ambientes

- Debug de la aplicación

- Implementación de nuevos usuarios de la aplicación

Resolución de conflictos de datos: en los casos que la Contratada requiera la resolución de conflictos de datos deberá solicitar autorización previa al Poder Judicial a través de la herramienta MANTIS. Una vez autorizada y resuelto el conflicto, deberá dejar documentada en la misma herramienta MANTIS las acciones realizadas sobre los datos que se encontraban en conflicto. Transcribiendo, en caso de corresponder, las operaciones SQL que se ejecutaron para su efectiva resolución.

Puesta en producción: para cada tarea de puesta en producción sobre cualquiera de los componentes que integran el Sistema de Gestión Judicial SISFE la Contratada deberá subir el código fuente correspondiente en el sistema de versionado GIT que posee el Poder Judicial. Si la actualización ocurre primero en otro ambiente diferente al de producción (testing o capacitación) como paso previo para su verificación, el código fuente deberá ser subido en dicha oportunidad.

c.3. Correcciones del Sistema de gestión judicial SISFE: La Contratada realizará correcciones al Sistema de gestión judicial de acuerdo a la modalidad descrita en el presente artículo y concordantes.

Si la falla objeto de la corrección es considerada “falla crítica” o “falla bloqueante” y no puede resolverse por los medios citados, el Poder Judicial podrá solicitar la presencia in situ de los recursos calificados para tal cometido; quienes concurrirán a las instalaciones del cliente dentro de las 24 horas corridas de efectuado el pedido y permanecerá hasta dar efectiva solución al problema o determinar el plan de acción a seguir en conjunto.

d. Herramienta de gestión de requerimientos:

La herramienta para la gestión de requerimientos será la denominada MANTIS. La misma se configurará de común acuerdo con la Contratada y la Secretaría de Informática del Poder Judicial de Santa Fe a los fines de adaptar la herramienta a las definiciones y procedimientos descritos en el presente documento y mantendrá la historia de los reportes ya ingresados durante el desarrollo y las 5 réplicas del Sistema de Gestión SISFE en su totalidad.

e. Método para el tratamiento de correcciones del Sistema de gestión judicial:

1.- Para cualquier falla que reporte el Poder Judicial para su corrección en cualquiera de los ambientes que se describen en el punto 2.1 (Infraestructura) del Renglón Único, la Contratada informará su diagnóstico y eventualmente corregirá las mismas o encontrará alguna alternativa de solución en los siguientes plazos:

- **Falla no crítica:** Dentro de los 30 días de reportada.
- **Falla crítica:** 1 día hábil desde que fue diagnosticada.
- **Falla bloqueante:** 12 horas corridas desde que fue diagnosticada.

Independientemente del tipo de “Falla” manifestada, todo “error” existente, reportado debidamente en la herramienta Mantis, debe ser corregido.

2.- Sin perjuicio de los plazos establecidos la Contratada se abocará en forma inmediata al diagnóstico de estos tipos de falla y hará su mayor esfuerzo por resolverlo en el menor tiempo posible, haciendo una entrega mensual de todas las fallas no críticas, contemplando situaciones de excepción en aquellos casos que se requieran y que se acuerden entre el Poder Judicial y la Contratada.

En tal sentido, para dar tratamiento a los incidentes reportados la Contratada utilizará el procedimiento denominado “Procedimiento para el uso de mantis” el que se transcribe a continuación.

f. Procedimiento para el uso de Mantis:

1.- Tipos de Requerimientos:

Los requerimientos podrán tipificarse en Adaptativos y Correctivos. Los primeros corresponden a la adecuación de funcionalidades no previstas que impliquen una mejora, ampliación, adaptación o personalización. Los segundos corresponden a requerimientos para resolver fallas o corrección de comportamientos de los sistemas no esperados, según las definiciones funcionales.

2.- Severidad y Prioridad de los Requerimientos:

Para establecer la calificación de severidad y prioridad de los requerimientos, se emplearán los

siguientes criterios:

- Bloqueante: los requerimientos que correspondan a Fallas bloqueantes.
- Crítica: los requerimientos que correspondan a Fallas críticas.
- No crítica con prioridad alta: los requerimientos que correspondan a Fallas no críticas, que por razones de fuerza mayor (plazos legales, reglamentaciones o circulares) deban cumplirse plazos perentorios u obligaciones laborales, y que en caso de no resolverse rápidamente se convierten en críticas.
- No críticas con prioridad media/baja: los requerimientos que correspondan a Fallas no críticas que deben resolverse en una fecha a definir (no URGENTE), o cuando se realizan consultas acerca de ciertas funcionalidades de los sistemas, o cuando se efectúan requerimientos que corresponden a la adecuación de funcionalidades no previstas que implique una mejora, ampliación, adaptación o personalización.

g. Estados que puede tomar un Requerimiento:

Un requerimiento, en el proceso de su resolución, pasa por diversos Estados desde que ingresa al servicio de Soporte hasta la finalización del mismo.

Los estados que puede tener un requerimiento son:

- Pendiente Contratada - "Nueva": Corresponde a un nuevo requerimiento para ser resuelto por el Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE y se encuentra en etapa de análisis y/o desarrollo. La Contratada deberá cambiar el estado de toda incidencia "nueva" dentro de las 72 horas hábiles. Una incidencia nueva (sea cual fuere el nivel de falla) no podrá quedar más de 72 horas sin respuesta.
- Pendiente Poder Judicial - "Se necesitan más datos": El requerimiento ha sido analizado por el Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE y requiere de una mayor precisión o de la aprobación de una propuesta efectuada por la Contratada por parte del Poder Judicial.
- En Desarrollo - "Asignada": El Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE se encuentra desarrollando la solución del requerimiento.
- Entregado a Revisar - "Resuelta": El Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE ha implementado la solución del requerimiento en "ambiente de testing", la cual debe ser verificada y aprobada por el Poder Judicial dentro de los plazos previstos. La Contratada responderá la incidencia con una breve descripción de la solución aplicada, y con el usuario de la Contratada que aplicó la solución.
- En Revisión de la Contratada - "Asignada": El Poder Judicial ha probado la solución del requerimiento y la misma no cumple con lo solicitado.
- Resuelto - "Cerrado": El requerimiento ha sido verificado en "ambiente de producción" y aprobado por el Poder Judicial.
- Cancelado - "Cerrado": El requerimiento ha permanecido en estado Pendiente Poder Judicial, sin respuesta del Usuario o del Poder Judicial por más de 30 (treinta) días

corridos, o ha sido dado de baja por el Poder Judicial, o el requerimiento ha quedado sin efectos.

h. Gestión de los Requerimientos:

- **Requerimientos Nuevos: Pendiente Contratada:**

Por cada requerimiento que el Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe efectúe, se asignará un único Número para su identificación. Dicho número facilitará su seguimiento y resolución, con un óptimo tiempo de respuesta.

El número de requerimiento será otorgado automáticamente por el sistema MANTIS, una vez que el operador de MANTIS registre un reclamo.

Los pasos a realizar por los usuarios que operen MANTIS para el ingreso de un nuevo requerimiento son:

Ingresar los siguientes valores:

Tipo de Requerimiento: podrá optar por los valores Correctivo o Adaptativo.

Severidad: Bloqueante, Crítica o No crítica.

Prioridad: Alta, Media o Baja.

Estado: el estado inicial será Pendiente Contratada

Entidad Solicitante: debe seleccionar el fuero que corresponda.

Título del Requerimiento.

Descripción del Requerimiento.

Todo de acuerdo a la configuración de la herramienta mantis.

El Poder Judicial deberá recolectar la mayor información posible para registrar en MANTIS el requerimiento para que la Contratada pueda diagnosticar y dar su solución a la brevedad posible.

Una vez ingresados estos valores, seleccione el botón “grabar”

Esta acción hará que el sistema envíe automáticamente un mail al Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE para notificarlos del nuevo requerimiento.

- **Requerimientos Pendientes Poder Judicial:**

Cuando el Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE recibe un nuevo requerimiento, el mismo es analizado para poder diagnosticar y desarrollar su solución.

En caso de necesitar una aclaración o ampliación sobre la situación planteada, el Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE ingresará un Comentario en el requerimiento en cuestión, indicando la información requerida, y cambiará el estado del requerimiento a “Pendiente Poder Judicial” en el MANTIS.

También se utilizará este estado cuando tratándose de requerimientos de tipo Adaptativo se requiera aprobación de la propuesta y/o estimación de horas por parte del Poder Judicial. En estos casos, el Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE ingresará además de un comentario el detalle de la propuesta y/o las horas estimadas.

Cuando el requerimiento no sea de tipo adaptativo también se utilizará este estado para que la Contratada informe con una breve descripción la solución que se aplicará a fin de que el Poder

Judicial pueda validar si el requerimiento ha sido comprendido correctamente antes de que se proceda con su efectivo desarrollo.

Esta acción enviará automáticamente un mail al Poder Judicial con el siguiente formato:

Asunto: Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe

Mesa de Ayuda: Req. 'NN' Pendiente Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe.

Cuerpo : Estimados Sres.,

Se informa que el Req. <NN> cuya descripción es <Descripción del Req. NN> solicitado por <Usuario> el día <Fecha> se encuentra PENDIENTE Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe desde el <Fecha>

- **Requerimientos Resueltos:**

El Poder Judicial informará al Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE, mediante la herramienta MANTIS la aceptación de la propuesta o de la solución a aplicar o proveerá las aclaraciones o ampliaciones que se le requieran. En caso de no aceptarse la propuesta o la solución a aplicar, el Poder Judicial fundamentará los motivos para que el Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE realice una nueva propuesta de solución.

Una vez aportadas las aclaraciones o ampliaciones requeridas o aceptada / denegada la propuesta el Poder Judicial cambiará el estado del requerimiento a “En desarrollo” en MANTIS.

- **Requerimientos En Desarrollo:**

Cuando el Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE comience a desarrollar la solución de un requerimiento será marcado con el estado “En desarrollo - Asignada”.

En el supuesto que la propuesta de solución al requerimiento no haya sido aceptada por parte del Poder Judicial, el Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE deberá ajustar la propuesta de solución previamente efectuada o realizar una nueva y cambiará el estado del requerimiento a “Pendiente Poder Judicial” en el MANTIS

- **Requerimientos Entregados a Revisar:**

Cuando el Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE entrega la solución de un requerimiento, deberá informarla al Poder Judicial mediante la herramienta MANTIS. En caso de corresponder, ingresará la precisión de la solución en el campo ‘Solución del Requerimiento’ y cambiará el estado del requerimiento a “Entregado a revisar”.

Esta acción enviará automáticamente un mail al Poder Judicial con el siguiente formato:

Asunto: Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe

Mesa de Ayuda: Req. 'NN' Entregado a revisar

Cuerpo : Estimados Sres.,

Se informa que el Req. <NN> cuya descripción es <Descripción del Req. NN> solicitado por <Usuario> el día <Fecha> se encuentra Entregado a revisar desde el <Fecha>. <Solución>.

Atte., Mesa de Ayuda

Cuando el Poder Judicial recibe la notificación vía email de la solución de un requerimiento por parte del Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE, deberá verificar el correcto funcionamiento de la solución informada. Una vez realizada esta tarea en los tiempos previstos, el Poder Judicial informará mediante la herramienta MANTIS la conformidad de la solución al Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE.

Para ello, cambiará el estado del requerimiento a Resuelto.

En el caso que el Poder Judicial encuentre alguna observación sobre la solución del requerimiento, cambiará el estado del requerimiento a Revisión Contratada e ingresará la observación Comentario.

- **Requerimientos Cancelados:**

El Poder Judicial informará al Grupo de Trabajo del Sistema de gestión judicial SISFE, mediante la herramienta MANTIS, la cancelación de los requerimientos indicando los motivos del cierre cuando las características del requerimiento no permitan su solución, o haya quedado sin efectos.

Para ello, el Poder Judicial ingresará los motivos del cierre en el campo ‘Solución del Requerimiento’ y luego cambiará el estado a Cancelado.

En caso de que el requerimiento haya permanecido en estado Pendiente Poder Judicial, sin respuesta del Usuario o del Poder Judicial por más de 30 (treinta) días corridos, el mismo se cambiará automáticamente a estado Cancelado.

5.2.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

El servicio de soporte y mantenimiento preventivo permitirá contemplar la “estabilización” de las herramientas que integran la solución implementada. Contendrá las medidas preventivas destinadas a minimizar la posibilidad de ocurrencia de alguna emergencia o falla operativa. Este servicio “Preventivo” consistirá de un monitoreo constante y automatizado que permita a la empresa adjudicataria advertir y/o evitar fallas en los distintos sistemas, como ser: lentitudes; denegación de servicio para usuarios del Poder Judicial; errores en bases de datos; e indisponibilidad de servicio para terceros usuarios (Autoconsulta online, Aplicaciones móviles, etc.).

El adjudicatario deberá establecer las diferentes acciones a seguir para dar cumplimiento al servicio “Preventivo”, como ser:

1. Detección de fallas o errores;
2. Notificación al Poder Judicial de todo evento que pudiera afectar el normal funcionamiento del sistema;
3. Diagnóstico de las causas que originan o pudieran causar el inconveniente detectado;
4. Solución que se propone;
5. Corrección del error o falla, una vez que fuera autorizado desde el Poder Judicial.

El adjudicatario será responsable por el correcto funcionamiento de los sistemas solicitados en

la presente gestión y la adecuada conservación de sus instalaciones, debiendo para ello realizar el Mantenimiento Preventivo de todos los componentes involucrados, de acuerdo a los requerimientos establecidos en la presente sección.

Este mantenimiento Preventivo debe incluir:

- Un calendario para el mantenimiento preventivo de cada uno de los componentes del sistema.
- Realizar una evaluación periódica de “rendimiento y calidad”: monitoreo del rendimiento y eficacia del sistema, proponiendo y adoptando en su caso, las medidas necesarias que permitan alcanzar los objetivos requeridos.
- Demás acciones que permitan prever eventos y/o fallas que perjudiquen la performance de todo el sistema operativo.

Para el cumplimiento de este punto, la Contratada deberá proveer como personal clave y así lo designará, a dos especialistas en monitoreo de aplicaciones e infraestructura, quienes prestarán funciones en el horario de 7 a 15 horas en dependencias de la Secretaría de Informática en Santa Fe y en Rosario; todos los días hábiles incluida la feria judicial.

5.3.- SOPORTE ADAPTATIVO:

a. Tiene como objeto efectuar adaptaciones al código del sistema para la adecuación de funcionalidades no previstas que implique una mejora, ampliación, adaptación o personalización, hasta el total de 1.000 (mil) horas mensuales las cuales son acumulativas. Las horas son acumulativas dado que las horas solicitadas están incluidas en el presupuesto de la contratación. Sin perjuicio de ello, y atento a las reales necesidades que surgen periódicamente, el Poder Judicial requerirá las horas mensuales con la gradualidad suficiente a lo largo del plazo de la contratación y haciendo uso en cada mes de la totalidad de las horas previstas para dicho período mensual en el pliego licitatorio o de un porcentaje considerable de las mismas, acumulándose sólo en este caso el remanente.

b. Servicios incluidos:

Las tareas que se incluyen como parte del servicio son las siguientes:

- Consultas telefónicas de usuario informático respecto de nuevos desarrollos
- Consultas vía e-mail
- Atención de requerimientos vía Mantis
- Propuesta de nuevos desarrollos
- Especificación de modificaciones en el alcance funcional del sistema
- Adaptación del Código a la nueva funcionalidad solicitada
- Desarrollo de nuevas funcionalidades
- Testing de los nuevos desarrollos, con entrega de documentación acorde a las pruebas automatizadas y manuales realizadas,
- Entrega de nuevas versiones con documentación técnica actualizada

c. Modalidad:

Nuevos desarrollos: Para el desarrollo de nuevos requerimientos funcionales o la modificación de los ya existentes (mantenimiento Adaptativo) que implique una mejora, ampliación, adaptación o personalización, que comprendan reformas legales y procesales próximas a implementarse, la Contratada realizará cambios funcionales al “Sistema de Gestión Judicial” hasta el total de 1.000 (mil) horas mensuales contratadas las cuales son acumulativas, de acuerdo a la modalidad descrita en el presente punto.

d. Método para el requerimiento de nuevos desarrollos y modificaciones:

El Poder Judicial podrá requerir a la Contratada cualquier mejora, ampliación, adaptación y/o personalización (en adelante denominados indistintamente “nuevos desarrollos” o “modificación”), siempre que esa modificación recaiga dentro del alcance general del sistema, y que sea técnicamente viable, teniendo en cuenta el estado del sistema y la compatibilidad técnica de la modificación prevista con la naturaleza del mismo.

El requerimiento de modificación del Poder Judicial se formalizará con el ingreso de un requerimiento en Mantis donde le solicitará a la Contratada que prepare y proporcione lo antes que sea razonablemente practicable, una “Propuesta de Modificación” que incluya:

- Una breve descripción de la modificación;
- El efecto en otras partes del sistema y en su operación no previstas (de haberlo);
- El costo en horas estimado de la modificación.

Al recibir la propuesta de modificación, el Poder Judicial y la Contratada convendrán todas las cuestiones contenidas en ella. Dentro de los 5 (cinco) días hábiles de ese acuerdo, el Poder Judicial, si tiene la intención de realizar la modificación, la comunicará a la Contratada. Si el Poder Judicial no puede llegar a una decisión dentro de ese plazo de 5 (cinco) días, notificará a la Contratada indicando cuándo puede la Contratada esperar una decisión. Si el Poder Judicial decide no realizar la modificación por cualquier razón que sea, notificará en consecuencia a la Contratada dentro del período de 5 (cinco) días indicado. Todas las comunicaciones anteriormente mencionadas se harán mediante comentarios en Mantis.

El tratamiento de los incidentes reportados que sean calificados como nuevos desarrollos y modificaciones se realizará según el procedimiento denominado “Procedimiento para el uso de mantis” descrito en este documento. Para la producción del diagnóstico de parte de la Contratada, el Poder Judicial remitirá los casos de prueba con las que puede reproducir las situaciones reportadas.

e. Servicios adicionales:

Los oferentes deberán cotizar en su propuesta económica el valor hora para el caso de requerirse más horas de las previstas en la contratación. Ambas partes establecerán de común acuerdo la forma de pago para cada requerimiento.

e.1. Método para la cotización de Servicios adicionales:

Cuando la mejora, ampliación, adaptación y/o personalización exceda la cantidad de horas mensuales disponibles o en caso de urgencia que así lo amerite (en adelante denominados indistintamente “servicio adicional”), el Poder Judicial realizará el requerimiento de “servicio adicional” con el ingreso del /los requerimiento/s en Mantis donde le solicitará a la Contratada que prepare y proporcione una “Propuesta de Servicios Adicionales” que incluya:

- Una breve descripción de la modificación;
- El efecto en otras partes del sistema y en su operación no previstas (de haberlo);
- El costo en horas estimado de la modificación; con su correspondiente cotización.

La Contratada podrá especificar un período de validez para la propuesta de modificación.

Dicha propuesta será presentada formalmente al Poder Judicial. La información asociada a cotizaciones será manejada por los niveles decisorios del Poder Judicial. En Mantis solo se harán referencias del tipo “Se remite planilla de estimación Nro XXX” para su aprobación.

Al recibir la propuesta de modificación, el Poder Judicial y la Contratada convendrán todas las cuestiones contenidas en ella. Dentro de los 5 (cinco) días hábiles de ese acuerdo, el Poder Judicial si tiene la intención de realizar la modificación, la comunicará a la Contratada. Si el Poder Judicial no puede llegar a una decisión dentro de ese plazo de 5 (cinco) días, notificará a la Contratada indicando cuándo puede la Contratada esperar una decisión. Si el Poder Judicial decide no realizar la modificación por cualquier razón que sea, notificará en consecuencia a la Contratada dentro del período de 5 (cinco) días indicado. Todas las comunicaciones anteriormente mencionadas se harán mediante notas en Mantis.

El tratamiento de los incidentes reportados que sean calificados como “Adaptativos” o “Servicios Adicionales” se realizará según el procedimiento denominado “Procedimiento para el uso de mantis” descrito en este documento. Para la producción del diagnóstico de parte de la Contratada, el Poder Judicial remitirá los casos de prueba con las que puede reproducir las situaciones reportadas.

Aceptada la propuesta de modificación, la Contratada entregará el resultado de la propuesta de acuerdo a las siguientes reglas:

- Definición de entregables: se entiende por Entregable al conjunto de elementos (documentos y/o programas y/o datos en soporte electrónico) producidos por la propuesta de modificación. Toda aceptación del Poder Judicial y/o de la Contratada será efectuada sobre cada uno de los entregables y no sobre el desarrollo de las tareas que los produjeron.
- Autoridades de aceptación: se entiende por Autoridad de aceptación a aquellas personas designadas como responsables por el Poder Judicial y por la Contratada para la aceptación de un entregable.
- Es condición necesaria para el normal desarrollo del Plan de Acción la aprobación de

los entregables por parte del Poder Judicial y de la Contratada en forma explícita y dentro de los plazos previstos para cada uno de ellos.

- Dado el necesario encadenamiento lógico entre las diferentes etapas del Plan de Acción, es necesaria la aprobación de la etapa que se constituye en insumo de la siguiente para la normal continuación del plan.

Procedimiento de aceptación:

El Procedimiento para la Aceptación de Entregables de las tareas planteadas es el siguiente:

- El Poder Judicial y la Contratada acuerdan que las personas autorizadas a aceptar Entregables son responsables por todos los aspectos relacionados con las actividades de aceptación.

Estas personas actuarán como punto de contacto entre el Poder Judicial y la Contratada y serán los responsables de obtener y consensuar todas las definiciones que sean necesarias.

Las partes confiarán plenamente en toda instrucción o información recibida de estos responsables y trabajarán conjuntamente compartiendo toda información necesaria para arribar a los objetivos trazados.

La Autoridad de Aceptación tendrá asignado un lapso para expedirse sobre la aceptación o no de los entregables presentados. Este plazo se inicia a partir del momento de la entrega de la documentación correspondiente y se extenderá como máximo por 10 (diez) días hábiles, salvo indicación de lo contrario en el entregable en cuestión o acuerdo entre las partes.

Junto con los entregables, las partes emitirán un Documento de Aceptación detallando los respectivos entregables y solicitando la aprobación de los mismos o la inclusión de objeciones y/u observaciones.

Se considera concluido el proceso de aprobación mediante la provisión de un aviso por escrito de dicha aceptación, o se rechazará el cambio proveyendo a la otra parte de un aviso por escrito de dicho rechazo. En este último caso se especificarán las razones fundadamente.

Reprogramación de tareas:

En caso de existir objeciones u observaciones menores que, a criterio de la Autoridad de Aceptación, no inhiban la aceptación global de los entregables presentados, el informe de aceptación deberá incluir una lista de los puntos observados y el cumplimiento del cronograma a seguir.

Finalizado un hito de control, y una vez verificada la situación, el Coordinador del Poder Judicial y el Director del proyecto de la Contratada procederán si es necesario a la reformulación del cronograma y propondrán medidas correctivas a adoptar por las partes.

En caso de no contar con la aceptación de los entregables presentados, decidirán de

común acuerdo la posibilidad de continuar con las tareas subsiguientes.

5.4.- PLAN DE CONTINGENCIA:

Tendente a garantizar el servicio 7/24/365 la Contratada en un plazo de 30 días desde el comienzo del contrato deberá presentar un informe del plan de activación de contingencia. En dicho plan se deberá revisar y actualizar los siguientes puntos:

- La arquitectura lógica del Centro de Procesamiento de Datos (CPD) principal (producción) y del CPD secundario de las sedes Santa Fe y Rosario
- Política de recuperación de la información.
- Sincronización de la información de la base de datos.
- Activación BRS (business recovery system)
- Activación servicios en CDP secundario.
- Requisitos pre-activación
 - * verificación servidores BRS online
 - * verificación réplicas BRS
- Aplicación de “archives” en las BBDD standby del BRS
 - * switchover
 - * failover
- Activación BBDD BRS como snapshot standby
- Arranque servicios BRS
- Activación OAS / Weblogic / Portal
- Arquitectura física WLS
 - * failover vmware
 - * failover storage
- Comunicaciones BRS: esquemas de comunicaciones redundante, de respuesta rápida ante posibles contingencias, manuales y eventualmente en forma automática, para lograr la mayor disponibilidad del sistema SISFE con los posibles escenarios de indisponibilidad del enlace principal MPLS (CPD sede Santa Fe o sede Rosario y/o una de las localidades del interior de la provincia).

5.5.- MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA:

Este servicio comprende la planificación y ejecución de las siguientes actividades:

a. Administración y monitoreos de las bases de datos:

Revisión y control de espacios en Tablespaces.

Revisiones de archivos de alerta.

Sincronización y control BD standby por medio de Data Guard.

Monitoreo y tuning de sql.

Logs de monitoreos de diferentes métricas.

Configuración/visión/control de backup y restauraciones. Administración y soporte de herramienta de backup Dataprotector.

b. Migraciones:

Configuraciones de backup/Data Protector.

Recreaciones de índices.

Validaciones de espacios.

Altas de usuarios en portal.

Configuraciones de webdav, soporte y seguimiento de los procesos.

Configuraciones de crontab y habilitaciones de script para nuevos organismos migrados.

c. Administración servidores de aplicaciones:

Revisión de espacios File System.

Monitoreo de los logs de todas las aplicaciones.

Rotaciones de logs.

Monitoreos de diferentes métricas a nivel server como aplicación.

Monitoreos/administraciones OAS/Weblogic.

Despliegues de las aplicaciones: er, script, firma digital.

d. Administración usuarios de portal.

e. Tareas generales:

Armado de scripting para monitoreo y/o alertas (warning/critical) de los servicios dependiendo de los servidores.

Revisiones diarias y reportes de los controles matutinos.

f. Tareas ambientes virtuales:

Soporte/administración de las máquinas virtuales productivas/laboratorio.

Revisiones y monitoreo a nivel SO.

g. Administración y configuraciones de la herramienta Mantis.

h. Soporte a nivel servidores y controles de Datawarehouse.

5.6.- ACTUALIZACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA DEL SOFTWARE DE BASE.

Dentro de la presente contratación, la adjudicataria deberá llevar adelante el upgrade tecnológico de Bases de Datos, Sistemas Operativos y Servidores de aplicaciones con redundancia y balanceo de cargas, monitoreo activo y cualquier otro software relacionado en los entornos de testing, preproducción y producción a la última versión estable compatible con el lenguaje de desarrollo de los aplicativos del sistema de gestión SISFE.

Los upgrade se realizarán con los sistemas en funcionamiento sin que este Poder Judicial deba

suspender términos ni actividades de los usuarios finales para su implementación.

Funcionalidad actual: Todos los entornos productivos actualizados (upgrade) deben presentar como mínimo las funcionalidades actuales y no presentar degradamiento de la performance actual.

a. Performance: El Oferente deberá en el término de los primeros 90 días desde la firma del contrato respectivo, entregar un informe detallado de las consultas frecuentes (que el operador las realice mas de 5 veces en el día) que demoren más de 1 minuto y aquellas consultas no frecuentes que superan los 3 minutos de respuesta. Deberá acompañar a este informe un plan de optimización de las mismas, donde detalle como mínimo orden y plazos.

b. Fechas de puesta en marcha de los Upgrade:

I. Base de Datos:

1.11.2022: Migración a BD version 19.c mínimo de Autoconsulta Online

1.12.2022: Migración a BD version 19.c mínimo del Nodo zona Sur.

1.3.2023: Migración a BD version 19.c mínimo del Nodo zona Norte.

II. Weblogic:

Todos los módulos del sistema de gestión SISFE Santa Fe y Rosario: fecha límite 1.11.2022.

Nodo Rosario; Defensorías y Archivo General: 31.8.2022

Resto de los aplicativos fecha mencionada en el punto anterior.

c. Actualización de ambientes: Durante la presente contratación se requerirá que la Contratada realice la instalación de los "entornos de desarrollo" en los servidores que el Poder Judicial indique, para las versiones que funcionan en Oracle OAS y las de Weblogic, tanto en ADF como cualquier otro stack tecnológico implementado incluyendo las versiones de las App SISFE Autoconsulta para Ios y Android.

En dicho entorno debe poder ejecutar a modo de debug el mismo fuente que está en producción y generar los paquetes de distribución para desplegar en producción el entorno de desarrollo de todos los módulos aplicativos que conforman el Sistema único SISFE.

El Poder Judicial tendrá acceso a verificar los avances desde el primer día de las tareas a realizar por parte de la Empresa solicitando se lo provea de información de la Arquitectura hasta un total de 300 horas a partir del primer día de la contratación y durante los 12 meses de vigencia del contrato.

Fechas de puesta en marcha de los entornos de desarrollo: 3.10.2022, con la entrega de todos los entornos de desarrollo operativos y listos para "compilar versiones" (SISFE, Mobile, Autoconsulta Online) tanto de la nueva infraestructura de como de la actual (Weblogic / OAS).

c.1. Módulo - funcionalidad libro de cargos de todos los fueros e instancias:

A modo de prueba de la actualización de los entornos de desarrollo, el oferente deberá relevar y desarrollar la funcionalidad "libro de cargos" con todas las características de las funcionalidades actuales como mínimo, en tecnología full stack angular, html5, bootstrap, java

para ser desplegada en los servidores Weblogic con redundancia y balanceo de cargas (desarrollo e infraestructura similar a Autoconsulta Online).

Dicho módulo debe ser compatible con todos los fueros e instancias implementados en SISFE que publican en Autoconsulta Online y tener la capacidad de poder ejecutarse en paralelo con el módulo libro de cargos actual; contemplando las limitaciones inherentes a la versión de software actual (Oracle Portal).

Debe estar disponible en todo momento con el objetivo de ser utilizado como contingencia del modulo actual en el caso que se requiera.

La entrega del desarrollo incluirá el código fuente que es propiedad del Poder Judicial en el ambiente de desarrollo del Poder Judicial, "compilado (armado el paquete de distribución)" en dicho ambiente y como en todos los casos, configurado en los ambientes de testing de Santa Fe y Rosario para realizar las pruebas de concurrencia necesarias (implementación actual en OAS y nuevo módulo en Weblogic, ejecución simultanea).

Fecha de entrega enero 2023.

d. Transferencias tecnológica sin límite de participantes y dirigida a quienes la Secretaría de Informática estime adecuado en cada caso:

Las transferencias planificadas deberán estar cumplidas para dar la certificación del período (mes) que corresponda, del presente contrato de mantenimiento y upgrade del software de base.

Todas las actividades de transferencia deben estar acompañadas con un documento explicativo y la referencia a la documentación y los manuales de procedimientos correspondientes; los cuales se remitirán con una antelación mayor a las 48 horas hábiles del comienzo de cada actividad de transferencia.

Las mismas deberán ser por la vía de la plataforma zoom con grabación a demanda del Poder Judicial en las partes donde el instructor explica y el Poder Judicial estime que puede ser de utilidad como material de documentación, biblioteca de conocimientos, de consulta offline y de apoyo; guardando ambas partes la confidencialidad y reserva de dichas sesiones.

En los casos que así lo requiera el Poder Judicial se podrá solicitar que el lugar de origen de la reunión por zoom se realice desde los Data Center de Santa Fe y/o Rosario, solicitando además que el instructor se encuentre in situ en dicho lugar.

Las consultas por parte de los integrantes de la Secretaría de Informática del Poder Judicial dentro del ámbito de la infraestructura tecnológica implementada en producción del Poder Judicial que el instructor no pueda resolver en el momento serán contestadas dentro de las 72 horas de finalizada la actividad de transferencia y debidamente actualizadas en la documentación remitida previamente por parte del adjudicatario; quedando en extremo facultado este Poder Judicial a solicitar se realice nuevamente la transferencia si la misma no ha cumplido con los objetivos.

Detalle de las actividades y meses de ejecución de la Transferencia Tecnológica (en horas reloj):

- Servidores de Aplicaciones OAS físico y virtual - parametrización
5 horas - Julio 2022
- Gestor documental Kbee - Todas sus implementaciones en los módulos SISFE
50 horas - Julio 2022
- Servidores de Bases de Datos Oracle Producción
20 horas - Julio 2022
- Servidores de Contingencia y Verificación de los procesos de backup (online y diferidos)
20 horas - Julio 2022
- Procedimientos de verificación del estado de los recursos (Controles Matutinos)
5 horas - Julio 2022
- Arquitectura de los catálogos de SISFE, configuración, parametrización
10 Horas - Julio a Septiembre 2022
- Arquitectura de los entornos de desarrollo
40 horas - Julio a Diciembre de 2022
- Arquitectura de los Módulos de estadísticas
30 horas - Julio a Diciembre de 2022
- Infraestructura DataCenter Santa Fe - Topología de red SISFE - Virtualización
80 horas - Agosto 2022
- Infraestructura DataCenter Rosario - Topología de red SISFE - Virtualización
80 horas - Agosto 2022
- Infraestructura de DataWarehouse - Microstrategy - Migración de versión 10.x a 2021
50 Horas - Agosto 2022
- Infraestructura de la seguridad - Firewall, Proxy reverso, recaptcha, contraseña segura.
70 Horas Julio a Septiembre 2022
- Infraestructura Autoconsulta - DMZ y barridos de Autoconsuta Online
50 horas - Octubre 2022
- Infraestructura de firma digital - Webservice y nuevas tecnologías aplicadas
10 horas - Octubre 2022
- Infraestructura de técnica solución de Open Office - WebDav
10 horas - Octubre 2022
- Servidores Weblogic - Alta disponibilidad - Balanceo de cargas
100 horas - Octubre 2022
- Creación de nuevos usuarios y configuración de nuevas dependencias
100 Horas - Febrero a Abril 2023
- Infraestructura del Entorno de Desarrollo
300 Horas Julio 2022 - Mayo 2023

5.7.- DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN JUDICIAL:

La Contratada entregará mensualmente al Poder Judicial, en medios magnéticos (digitales), las versiones actualizadas de los códigos fuentes, bases de informes, estructuras de base de datos con una descripción de los contenidos de cada tabla y sus atributos. La entrega será dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

6.- GARANTÍA:

La Contratada garantizará que todo el software funciona correctamente en forma independiente y conjunta. No se justificará que algún producto funcione incorrectamente por incompatibilidad funcional o de versión con otro software propuesto como parte de la solución integral.

El plazo de garantía de los nuevos desarrollos será de 6 (seis) meses a partir de la finalización de la contratación, en lo que se refiere a corrección de errores o mal funcionamiento del sistema.

Durante la vigencia de la misma, será responsabilidad de la Contratada y sin cargo alguno para el Poder Judicial, solucionar cualquier falla detectada.

7.- REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR LOS OFERENTES - PERSONAL MÍNIMO AFECTADO AL SERVICIO:

Los oferentes deberán consignar y acreditar en su oferta, los siguientes requisitos:

- Antigüedad mínima de 5 años en la prestación de servicios similares, preferentemente en organizaciones públicas del sector justicia.
- No encontrarse comprendido en ninguna de las siguientes causales de inhabilidad:
 - Haberse declarado en quiebra o en concurso.
 - Estar inhibido.
 - Condenado penalmente con sentencia firme.
 - Demandado como deudor del Estado, condenado con sentencia firme.
 - Interdicto judicialmente.
 - Suspendido en el Registro de Proveedores de la Provincia de Santa Fe.
- En los últimos cinco (5) años, el Oferente debe haber llevado a cabo satisfactoriamente al menos tres (3) contratos de desarrollo, instalación y suministro de apoyo técnico, para sistemas de información de características funcionales/técnicas similares y de envergadura semejante.
- Deberá contar con los recursos humanos con formación y experiencia informática, jurídica y gerencial para los servicios requeridos.

A tal fin como mínimo deberá poseer y el siguiente Grupo de Trabajo; detallando en su Oferta a cada uno de ellos junto a los antecedentes requeridos:

- a.- Un LIDER DE PROYECTO, con funciones de gerente del proyecto, con antecedentes de no menos de 5 años de experiencia en la conducción de proyectos similares y de envergadura semejante, preferentemente en el sector justicia. El LIDER DE PROYECTO deberá residir en forma permanente en la ciudad de Santa Fe.
- b.- Un COORDINADOR DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA, con antecedentes de no menos de 5 años en la conducción de proyectos y de actividades de características de dirección/coordiación similares, preferentemente en el sector justicia.
- c.- Un LIDER DE DESARROLLO DE SOFTWARE.
- d.- Un ARQUITECTO DE SOFTWARE, con formación universitaria o terciaria específica y experiencia mínima de 2 años en el uso de las herramientas de desarrollo utilizadas: y con conocimiento del gestor documental Kbee - Devops.
- e.- Un LIDER DE INFRAESTRUCTURA, con conocimientos de seguridad informática, y con formación universitaria o terciaria específica y experiencia mínima de 2 años en la instalación, administración y uso de los productos utilizados.
- f.- Un ESPECIALISTA en SISTEMAS OPERATIVOS, con formación universitaria o terciaria específica y experiencia mínima de 2 años en la instalación, administración y uso de los productos utilizados.
- g.- Un ESPECIALISTA EN COMUNICACIONES con formación universitaria o terciaria específica y experiencia mínima de 2 años en la instalación, administración y uso de la tecnología de comunicaciones utilizadas.
- h.- Dos ESPECIALISTAS EN BASE DE DATOS, con formación universitaria o terciaria específica y experiencia mínima de 2 años en la instalación, administración y uso de la tecnología de comunicaciones utilizadas. Uno residente en Santa Fe y otro en Rosario.
- i.- DOS ESPECIALISTAS EN MONITOREO DE APLICACIONES E INFRAESTRUCTURA, con formación universitaria o terciaria específica, experiencia en la función mínima de 3 años, conocimiento acabado de las herramientas de seguridad y de las tecnologías utilizadas. Uno de ellos deberá residir en Santa Fe y el otro en Rosario.
- j.- Dos ANALISTAS DE SISTEMAS con formación universitaria o terciaria específica, experiencia en la función mínima de 3 años, conocimiento acabado de los sistemas a mantener, experiencia en el uso de la tecnología utilizadas. Uno de ellos deberá residir en Santa Fe y el otro en Rosario.
- k.- Tres PROGRAMADORES, con formación universitaria o terciaria

específica y experiencia mínima de 2 años en el uso de las herramientas de desarrollo utilizadas por SISFE (Oracle ADF excluyente).

- l.- Dos PROGRAMADORES full stack (nuevos entornos, IML, Autoconsulta Online: HTML5, Angular, bootstrap, sprint boot, Java 8), con formación universitaria o terciaria específica y experiencia mínima de 2 años en el uso de las herramientas de desarrollo utilizadas.
- m.- Dos PROGRAMADORES MOBILE, con formación universitaria o terciaria específica y experiencia mínima de 2 años en el uso de las herramientas de desarrollo utilizadas. Excluyente tener experiencia en Android e IOS.
- n.- Un ESPECIALISTA EN BUSINESS INTELIGENCE/ DATAWAREHOUSE, con formación universitaria o terciaria específica y experiencia mínima de 2 años en el uso de las herramientas utilizadas. Excluyente tener conocimiento demostrable en MicroStrategy. Este Especialista deberá cumplir funciones al menos 20 horas semanales in situ en la ciudad de Santa Fe, en Oficinas del Poder Judicial; sin perjuicio de la atención por otros medios que sean necesarios (por ejemplo, por correo electrónico o reuniones audiovisuales).
- o.- Dos TESTER QA, con formación universitaria o terciaria específica, experiencia en la función mínima de 3 años y en el uso de la tecnología utilizada, y conocimiento acabado del sistema SISFE y de herramientas de test automatizadas (ejemplo jmeter). Uno de ellos deberá residir en Santa Fe y el otro en Rosario.

El Personal mencionado en los Items “h” (ESPECIALISTAS EN BASE DE DATOS), “i” (ESPECIALISTAS EN MONITOREO DE APLICACIONES E INFRAESTRUCTURA), “j” (ANALISTAS DE SISTEMAS) y “o” (TESTER QA) deberán cumplir in situ sus actividades en las Oficinas de la Secretaría de Informática en Santa Fe y en Rosario, según corresponda; en el horario de 7 a 15 horas todos los días hábiles incluidas las ferias judiciales (donde el horario será de 8 a 12 horas). El ESPECIALISTA requerido en el Item “n” lo hará en la modalidad allí detallada.

8.- A los fines de precisar con mayor exactitud la propuesta de soporte y mantenimiento, el oferente deberá realizar **con carácter obligatorio** un relevamiento detallado de todos los elementos componentes de la Infraestructura Física y Lógica del Poder Judicial objeto de esta licitación, en todas las sedes que se encuentran incluídas en la misma.

Dicho relevamiento podrá hacerlo mediante solicitud de documentación, entrevistas y relevamiento in-situ de las instalaciones que el Poder Judicial posee en los DataCenter de las ciudades de Santa Fe y Rosario, como así también en las dependencias que la Secretaría de

Informática informe al momento del relevamiento, previa coordinación con ésta.

Luego de realizado dicho relevamiento el Poder Judicial emitirá el correspondiente certificado de visita de obra que deberá ser presentado junto a la propuesta, siendo la no presentación del mismo o la no realización del relevamiento, causal de desestimación de la oferta.

Se informa además que cualquier servicio o elemento que la empresa oferente haya omitido en su relevamiento previo, no exime a la misma de la prestación de soporte y mantenimiento al momento de la puesta en servicio del contrato.

9.- FORMA DE PAGO DEL SERVICIO:

La forma de pago del servicio será mensual.

9.1.- Para el servicio de soporte y mantenimiento del “Sistema informático de gestión integral del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe – SISFE”, el Poder Judicial abonará la suma estipulada en el presupuesto oficial (artículo 4, 20 y 21 del Pliego de Bases y Condiciones Particulares) en 12 (doce) cuotas mensuales, iguales y consecutivas; dentro de los 30 (treinta) días corridos contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad por la/s persona/s que a sus efectos designe el Poder Judicial.

9.2.- Las facturas deberán ser conformadas o, en su defecto, cuestionadas por el Poder Judicial dentro de los 5 días hábiles posteriores a su presentación. En su caso, el Poder Judicial comunicará sus observaciones a la adjudicataria por un medio fehaciente, pudiendo retener las sumas cuestionadas hasta la solución de la controversia. En caso de silencio por parte del Poder Judicial una vez vencido dicho plazo, la empresa adjudicataria podrá intimar el pronunciamiento correspondiente sobre el rechazo o la conformidad definitiva, la cual se tendrá por acordada si el Poder Judicial no se manifestara en el término de 2 días de recibida esa intimación.

10.- MULTAS POR INCUMPLIMIENTO:

10.1.- Multas por incumplimientos y/o atrasos en las soluciones a los reportes:

a. En caso de incumplimiento por parte de la adjudicataria de los servicios previstos en el presente, se aplicará multa por mora conforme lo establecido en el artículo 139, inciso 1), punto 1 y 2 del Decreto N° 1104/16.

b. La/s persona/s que a sus efectos designe el Poder Judicial informarán mensualmente -para el cómputo de la multa correspondiente- el detalle de las “Fallas no críticas” sin solución en el plazo estipulado en el presente (30 días corridos).

Toda incidencia “no crítica” seguirá computando multa en forma acumulativa en cada informe mensual, hasta tanto fuere resuelta.

10.2.- Multas por indisponibilidad del sistema o problemas de performance:

a. En caso de indisponibilidad del Sistema o problemas de performance del sistema, ya sea por una causa atribuible al propio Sistema o a la empresa adjudicataria, el Poder Judicial podrá aplicar penalidades, considerando que las mismas serán progresivas en función de los eventos

producidos y constatados por el Poder Judicial y la empresa adjudicataria.

b. La penalidad a aplicar por el Poder Judicial por cada evento penalizable, consistirá en una multa cuyo valor será equivalente a 10 (diez) Unidades Jus -conforme artículo 32 de la Ley Provincial N° 12.851 de honorarios de Abogados y Procuradores y disposiciones respectivas de la Corte Suprema de Justicia de la Provincia; tomándose a tal fin el monto de la Unidad Jus que corresponda a la fecha de firma de la contratación.

En el caso de indisponibilidad del sistema, cuando se suscitare más de un evento penalizable con una diferencia menor a 24 horas entre sí, cada multa será equivalente al doble de la inmediatamente anterior impuesta.

Las multas aplicadas ya sea por indisponibilidad del sistema o problema de performance del sistema serán acumulativas y aplicables en el transcurso de un mismo mes. En este caso, las multas a aplicar por este concepto no podrán superar el 35 % (treinta y cinco por ciento) del precio mensual del servicio contratado.

c. En caso de que el incumplimiento por parte del adjudicatario se reiterara de manera tal o fuera de tal magnitud que, a criterio de la Corte Suprema de Justicia, afecte el normal desenvolvimiento de las actividades del Poder Judicial, éste podrá iniciar las acciones legales que correspondieran.

11.- INCUMPLIMIENTO:

En caso que una de las partes incumpla cualquiera de las obligaciones asumidas, la contraparte deberá intimar por escrito su cumplimiento. Si dentro del término de 10 (diez) días hábiles de recibido el requerimiento, la parte intimada no cumpliera debidamente sus obligaciones, la otra parte podrá optar entre:

(i) reclamar judicialmente su cumplimiento; o

(ii) resolver el contrato.

Caso fortuito y fuerza mayor: Ninguna de las partes será responsable de sus demoras y/o incumplimientos, cuando los mismos obedezcan a circunstancias fuera de su control razonable, incluyendo, sin limitarse a ello, actos imprevistos, inundaciones, rayos, escasez de materiales, racionamiento, fallas de servicios públicos o comunicaciones, terremotos, accidentes, guerra, actos de enemigos públicos, motines, insurrecciones, bloqueos, restricciones, reglamentaciones o resoluciones del gobierno.

La parte que haya incumplido deberá comprometer sus mejores esfuerzos para reducir los costos del incumplimiento.

12.- CONFIDENCIALIDAD:

Las partes intervinientes tratarán con carácter confidencial toda la información y datos suministrados por la otra parte para la ejecución del servicio.

Ninguna de las partes divulgará, dará a conocer ni suministrará de otra forma a terceros en

ningún momento ninguna información relativa a los sistemas y servicios involucrados, ni hará uso de la información confidencial de la otra parte en su propio beneficio o en beneficio de cualquier tercero.

El adjudicatario deberá requerir a todos sus funcionarios, empleados y/o consultores que participen del servicio a proveer, que consideren confidencial la información y datos suministrados por el Poder Judicial. La divulgación indebida en este caso, generará la obligación de reparar los daños y perjuicios directos, razonables y verificables.