



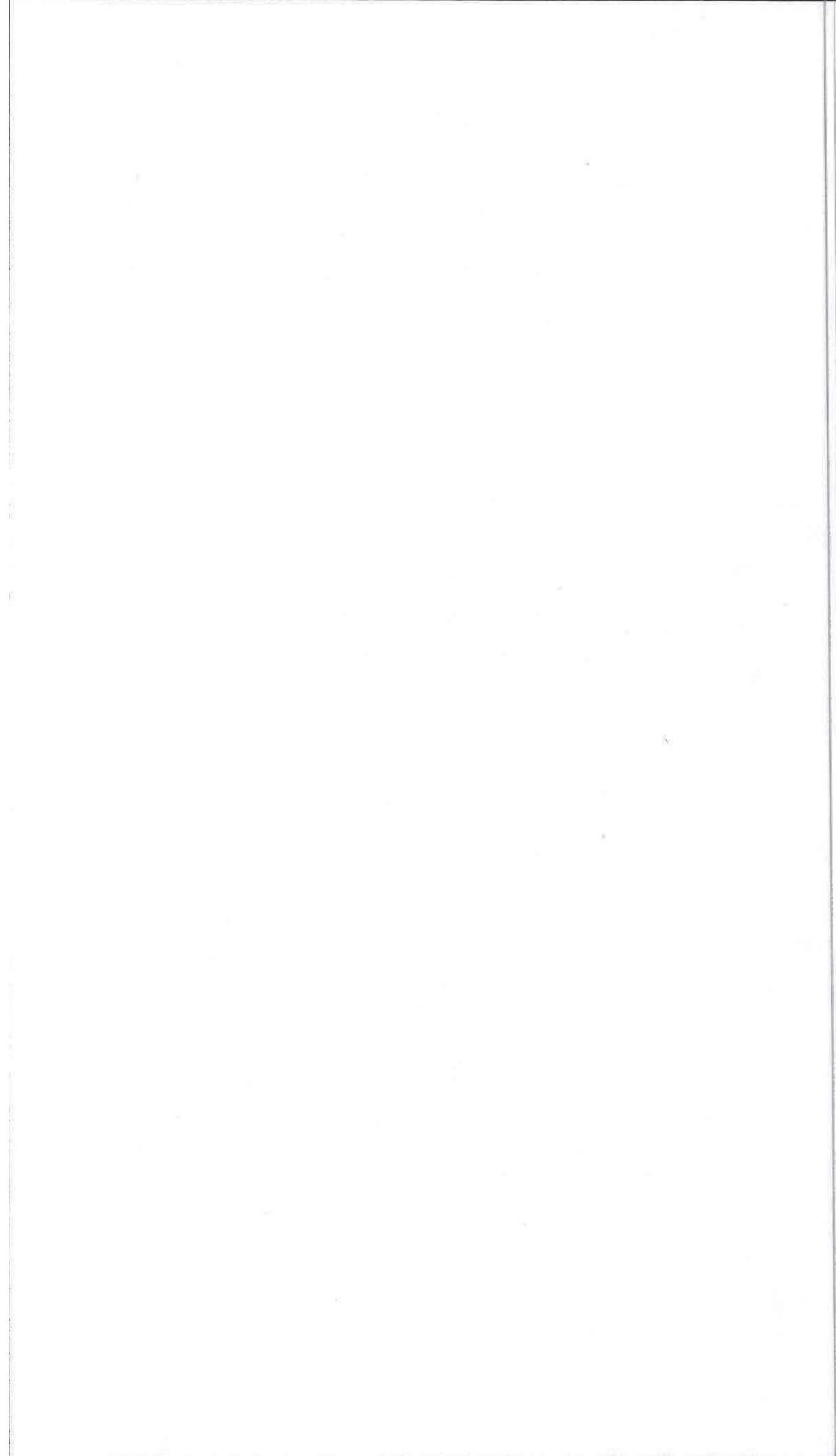
PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES
PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Poder Judicial
de la Provincia
de Santa Fe

Licitación Pública N° 11/25

***“Sistema Informático de Gestión
Integral del Poder Judicial de la
Provincia de Santa Fe - SISFE”***

Expte CUIJ N° 21-17635121-4



**PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES
PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

LICITACIÓN PÚBLICA N° 11/25 - Expte CUIJ N° 21-17635121-4

Objeto: Sistema Informático de Gestión Integral del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe - SISFE, de acuerdo a las características técnicas expresadas en el Presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

La presente gestión se registrá por las disposiciones contenidas en la Ley N° 12.510 de Administración, Eficiencia y Control del Estado, su decreto reglamentario N° 1104/16, el Acta N° 44, el Acuerdo Ordinario de fecha 18-10-2016, el pliego único de bases y condiciones generales y por las siguientes:

CLAUSULAS COMPLEMENTARIAS

1 - APERTURA:

Día **6 de mayo de 2025** a las 10 hs en la Dirección General de Administración del Poder Judicial de Santa Fe (San Jerónimo 1551 - 2do. Piso - Santa Fe).-

Las ofertas serán recepcionadas hasta el día y hora fijado para la apertura de las ofertas, en la Mesa de Entradas de la Dirección General de Administración: San Jerónimo 1551 – Segundo Piso - de la ciudad de Santa Fe.

No se aceptarán, bajo ningún concepto, las ofertas que sean presentadas o que lleguen por correo o cualquier otro medio, luego de la hora fijada en los avisos de la convocatoria para la recepción de las ofertas, aún cuando no se hubiese abierto ninguna oferta en el momento en que pretenda efectuarse la presentación y aunque se justifique por el sello u otro elemento que se han despachado a tiempo.

2 - ADQUISICIÓN DEL PLIEGO:

La adquisición del pliego no corresponde.

El mero hecho de participar en la presente gestión implicará la aceptación total e incondicionada y el pleno sometimiento al mismo.

3 – SOMETIMIENTO AL RÉGIMEN JURÍDICO:

La presentación por el proponente de la oferta sin observaciones a la ley, su decreto reglamentario, al Acta N° 44, Acuerdo Ordinario de fecha 18-10-16 y al pliego único de bases y condiciones generales y cláusulas particulares, implica la aceptación y sometimiento a las cláusulas de esta documentación básica, constituyendo el todo un contrato que se perfecciona con la aprobación en término de la adjudicación por el Poder Judicial.

4 - PRESUPUESTO OFICIAL:

El presupuesto oficial para la presente licitación es de \$ 3.222.081.609,73 (pesos tres mil doscientos veintidós millones ochenta y un mil seiscientos nueve con setenta y tres centavos).-

5 - CIRCULARES CON O SIN CONSULTA:

Los interesados podrán solicitar por escrito al Poder Judicial cualquier aclaración o efectuar cualquier tipo de consulta para la preparación de su oferta cinco días antes a la fecha de apertura. La respuesta se realizará mediante circulares con consulta hasta tres días anteriores a la fecha límite para recepción de ofertas. Dentro del mismo plazo, el Poder Judicial -si lo juzgare necesario- podrá también formular aclaraciones de oficio, mediante circulares sin consulta que no modifiquen sustancialmente la documentación licitatoria. El Poder Judicial podrá, a su sólo criterio, o a solicitud de uno de los interesados, extender por una vez el plazo indicado para realizar las consultas, cuando la naturaleza de éstas u otras razones así lo requieran. Las circulares serán publicadas por Internet. .

6 - NOTIFICACIONES:

Serán consideradas válidas las notificaciones o comunicaciones que realice el Poder Judicial al correo electrónico declarado oportunamente por el oferente al momento de presentar su oferta.

7 - SISTEMA DE GESTIÓN:

La presente Gestión se realizará mediante el procedimiento de etapa única. La evaluación de las ofertas estará a cargo de una Comisión de Preadjudicación, la que procederá a analizar la admisibilidad y conveniencia de las ofertas, de conformidad con lo establecido en el Acta N° 44, Acuerdo Ordinario de fecha 18-10-16, Pliego Único de Bases y Condiciones Generales y en el presente pliego, se establecerá el orden de mérito de las ofertas y recomendará la adjudicación a la oferta más convenientes, emitiendo la correspondiente Acta de Preadjudicación.-

8 - REQUISITOS DE LAS OFERTAS:

La presentación de las ofertas se hará a través del sistema de sobre único, debiendo cumplimentarse con las formalidades establecidas en el art. 139 de la Ley N° 12.510 y su decreto reglamentario, teniendo en cuenta en particular lo siguiente:-

En el Sobre deberá establecerse claramente en el exterior el tipo y número del acto licitatorio a que está referido, el día y hora del Acto de Apertura y titularlo "Documentación, antecedentes, propuesta técnica y económica".-



Poder Judicial

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Las Ofertas deberán ser presentadas en sobre perfectamente cerrado, en original y copia (fotocopia simple), ambas en idéntica cantidad de fojas. Deberán ser numeradas en forma correlativa en cada foja del original y duplicado.-

Las ofertas serán escritas en tinta y redactadas en idioma nacional.-

Deberán estar firmadas en todas sus fojas por el oferente o su representante autorizado, con aclaración de nombre y apellido del firmante e identificación de razón social y cargo que ocupa.-

Las enmiendas y raspaduras en partes fundamentales de la oferta deberán ser debidamente salvadas.-

9 – CALIDAD DE PROVEEDOR:

A los efectos de la presentación de las ofertas, es requisito estar inscripto en el Registro Oficial de Proveedores de la Provincia. No obstante, podrán presentar ofertas personas humanas o jurídicas no inscriptas, implicando la sola presentación, solicitud tácita de inscripción. En este último caso los oferentes, al momento de presentar la oferta y formando parte de la misma, deberán proporcionar e incluir la información que en cada caso se indica, acompañando copia debidamente certificada de la documental que así la acredite:

Personas humanas y apoderados:

- Nombre completo, fecha de nacimiento, nacionalidad, domicilio real y constituido, estado civil y número y tipo de documento de identidad.
- Número de Clave Única de Identificación Tributaria.
- Número de Inscripción en la Administración Provincial de Impuestos (API).

Personas jurídicas:

- Razón social, domicilio legal y constituido, lugar y fecha de constitución.
- Número de Clave Única de Identificación Tributaria.
- Número de Inscripción en la Administración Provincial de Impuestos (API).
- Nómina de los actuales integrantes de sus órganos de fiscalización y administración.
- Copia certificada por autoridad de registración del Contrato Social y su última modificación.
- Fechas de comienzo y finalización de los mandatos de los órganos de administración y fiscalización.

Personas jurídicas en formación:

- Fecha y objeto del contrato constitutivo.
- Número de expediente y fecha de la constancia de iniciación del trámite de inscripción en el registro correspondiente.

Agrupaciones de Colaboración, Consorcios y Uniones Transitorias:

- Identificación de las personas humanas o jurídicas que los integran.
- Identificación de las personas humanas que integran los órganos de administración y fiscalización de cada empresa.
- Fecha del compromiso de constitución y su objeto.
- Fecha y número de inscripción emitida por la autoridad de registración o constancia de iniciación del trámite respectivo.
- Declaración de solidaridad de sus integrantes por todas las obligaciones emergentes

de la presentación de la oferta, de la adjudicación y de la ejecución del contrato, con renuncia expresa al beneficio de excusión.

– Porcentaje de participación que tendrá cada miembro en la UT que constituya en caso de resultar adjudicatarias.

– Actas societarias de cada miembro del consorcio oferente, que contenga la autorización para la suscripción del compromiso de constitución de la UT.

El Poder Judicial no dará curso a las facturas mientras la firma adjudicataria no esté inscripta.

10 – REQUISITOS PARA HACER USO DE LOS BENEFICIOS DE LA LEY

13.505:

Los oferentes que opten por hacer uso de los beneficios de esta ley deberán cumplimentar con lo previsto en el artículo 4 de la misma y, previo al acto de apertura, estar inscriptos en el Registro Oficial de Proveedores de la Provincia.-

11 - OFERTA:

La oferta deberá incluir, en el orden que se indica, la siguiente documentación:

1. Nota de presentación, por la cual se manifieste la intención de participar en la gestión y los datos personales o empresariales.
2. Índice de la documentación presentada.
3. Oferta económica.
4. Tasa Retributiva de Servicios: **\$ 5.400,00 (pesos cinco mil cuatrocientos).**
5. Garantía de mantenimiento de oferta.
6. Constancia de inscripción en el Registro Oficial de Proveedores de la Provincia. En su defecto, la documentación que acredite su personería, de acuerdo a la cláusula 8.
7. Declaración de aceptación de la competencia y jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Santa Fe, haciendo renuncia expresa a todo otro fuero o jurisdicción incluyendo la federal.
8. Declaración jurada del oferente de que no se encuentra comprendido en ninguna causal de inhabilidad para contratar con la Administración Pública Provincial.
9. Declaración de constitución del domicilio especial del oferente en la ciudad de Santa Fe y de constitución de una dirección de correo electrónico en las que serán válidas las notificaciones o comunicaciones establecidas por el Poder Judicial.
10. Certificado negativo del Registro de Deudores Alimentarios Morosos (R.D.A.M.), . Para el caso de personas jurídicas deberá presentarse certificado de los miembros que integren los órganos de administración; para "Unión Transitoria" (U.T.), de los miembros de los órganos de administración de las personas jurídicas que la componen.
11. Nota mediante la cual informa que, al momento de su inscripción en el Registro Oficial de Proveedores de la Provincia, se adhirió a la Ley N° 13.505
12. Declaración Jurada – Ley 17.250, Formulario 522/A, expedida por la Administración



Poder Judicial

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- Federal de Ingresos Públicos (AFIP), del mes anterior, firmada y con acuse de presentación web. La misma se obtiene con clave fiscal incorporando la relación dentro del servicio web “DDJJ Ley 17.250 – Formulario 522/A”.
13. Certificado expedido por el Registro de Procesos Universales en donde se informe si el oferente se encuentra incurso en proceso de concurso o quiebra.
 14. Constancia de Cumplimiento Fiscal extendida por la Administración Provincial de Impuestos (s/Resolución General N° 019 – 20/10/2011 – API). La misma se obtiene con clave fiscal a través del sitio de Internet www.santafe.gov.ar, ingresando a: Impuestos – Impuesto sobre los Ingresos Brutos – Constancia de Cumplimiento Fiscal. Los oferentes de otras provincias, que demuestren no tener sustento en la Provincia de Santa Fe, deberán presentar una nota con carácter de declaración jurada exponiendo dicha situación, comprometiéndose a que en caso de ser adjudicado, procederá a dar de alta a la jurisdicción de Santa Fe.
 15. Toda otra documentación legal o técnica que se solicite en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

El oferente que se encuentre inscripto en el Registro Oficial de Proveedores de la Provincia deberá adjuntar a su oferta la documentación indicada en los puntos 10), y 13) precedentes, siempre y cuando la misma se encontrare vencida a la fecha de apertura de la presente gestión. De lo contrario, deberá presentar nota en carácter de Declaración Jurada manifestando que dichos certificados se encuentran vigentes en el mencionado Registro.

12 - OFERTA ECONÓMICA:

Deberá cotizarse el precio unitario, el total del renglón y el total general de la oferta. El precio cotizado será considerado precio final, por todo concepto, para el Poder Judicial. Los oferentes podrán realizar, además de su oferta básica, ofertas alternativas conforme lo establecido en el artículo en el punto 4.10 del Pliego Único de Bases y Condiciones.

Importante:

Se podrá cotizar por alguno o todos los renglones. Como alternativa, después de ofertar por el total de los renglones, el oferente podrá proponer descuentos en su oferta sobre la base de la adjudicación de todos los renglones. Estos descuentos serán tenidos en cuenta a los efectos de evaluar la conveniencia de la oferta.

13 – MONEDA DE COTIZACIÓN:

La oferta económica deberá expresarse en pesos.

14 – MANTENIMIENTO DE OFERTA:

El oferente se obliga al mantenimiento de la oferta con su correspondiente garantía durante un plazo de treinta (30) días corridos, contado a partir del día siguiente al del acto de apertura. La obligación de mantener y garantizar la oferta se renovará automáticamente hasta un máximo de sesenta (60) días corridos, salvo que el oferente notificara

fehacientemente al Poder Judicial su decisión de desistir de la misma con, por lo menos, tres (3) días de anticipación al día del vencimiento de cada uno de los períodos de renovación establecidos, exclusive. El desistimiento dentro del plazo de mantenimiento de la misma acarreará la pérdida de la garantía de mantenimiento de la oferta constituida con pleno derecho y sin necesidad de interpelación previa por parte de la Dirección General de Administración.

15 – EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS:

Las ofertas serán analizadas y evaluadas por la Comisión de Pre-adjudicación de conformidad con lo establecido en el presente Pliego. En cualquier momento del procedimiento de evaluación se podrá pedir a los oferentes aclaración, ampliación o información complementaria que se considere necesaria, siempre y cuando la misma no modifique elementos esenciales de las ofertas o viole el principio de igualdad. La información solicitada deberá ser presentada dentro del plazo de dos días contados a partir de la fecha de recibida la intimación, la documentación subsanable que no hubieran acompañado con su oferta, bajo apercibimiento de desestimación de la oferta en caso de incumplimiento, salvo que el mismo obedezca a razones justificadas.

16 - CAUSALES DE DESESTIMACIÓN DE OFERTAS:

Serán desestimadas las ofertas cuando:

- a) No estuvieran firmadas por el oferente o su representante legal.
- b) Estuvieran escritas con lápiz;
- c) Carecieran de la garantía exigida o error del monto de la garantía fuese superior al 20%;
- d) Fuesen formuladas por personas con impedimentos para contratar con el Poder Judicial, inhabilitadas o suspendidas para contratar;
- e) Contuvieran condicionamientos;
- f) Tuvieran raspaduras, enmiendas o interlíneas en el precio, cantidad, plazo de entrega o alguna otra parte que hiciere a la esencia de la oferta, y no estuvieren debidamente salvadas;
- g) Contuvieran cláusulas en contraposición con las normas que rigen la contratación;
- h) No cumplieran con los requisitos fijados en la Ley N° 12.510, su reglamentación, las demás normas de aplicación a la contratación, del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, o en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en las especificaciones técnicas;
- i) Cuando una misma persona integrara empresas que formulen ofertas en forma separada;
- j) Se detectara la presencia de conductas violatorias de la Ley 25.156 de Defensa de la Competencia o la que en el futuro la reemplace;
- k) No se subsanaran los defectos formales en el plazo que fije el órgano de evaluación de las ofertas o no se presentara la documentación adicional solicitada por el mismo;
- l) Contuvieran información o documentación falsa o apócrifa.



Poder Judicial

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

17- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

La adjudicación se efectuará por renglón único y recaerá en aquella oferta que, habiendo cumplimentado las exigencias del presente pliego (admisibilidad formal, técnica y económica), resulte la más conveniente para el Poder Judicial.

De estimarlo conveniente, el Poder Judicial, podrá variar las cantidades adjudicadas reduciéndolas o ampliándolas hasta en un 20% (veinte por ciento) de las consignadas en el presente pliego.-

18 – GARANTÍA DE IMPUGNACIÓN:

En caso que el oferente presente impugnación, deberá adjuntar a la misma constancia de constitución de la presente garantía a efectos de ser considerada válida. Se constituirá por el equivalente al **tres por ciento (3%)** del total de la oferta del impugnante, y en caso de haber cotizado con alternativas, sobre el mayor valor propuesto. Deberá constituirse en pesos, en la cuenta N° cuenta corriente N° 505 – 19/09 del Nuevo Banco de Santa Fe S.A. CBU 3300505615050000019098, CUIT N° 30-99905280-7 a la orden del Poder Judicial.

19 - GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA:

Se constituirá por el equivalente al **uno por ciento (1%)** del total de la oferta y, en caso de haber cotizado con alternativas, sobre el mayor valor propuesto. Deberá constituirse en pesos, según lo dispuesto en el punto 6 del art. 134 del Decreto N° 1104/16. Si se optare por pagaré a la vista, deberá ser pagadero en la ciudad de Santa Fe y cumplimentar con la reposición fiscal del impuesto de sellos.

20 – GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO:

Se constituirá por el **siete por ciento (7%)** del valor total de la adjudicación, dentro de los cinco (5) días de la notificación de la misma.

Deberá constituirse en pesos de acuerdo a lo establecido en el artículo 134, punto 6 del decreto reglamentario 1104/16.

Dicha garantía es obligatoria y será devuelta al proveedor, una vez finalizado el plazo de garantía técnica acordado para los bienes entregados o los servicios prestados.

20 – FORMA DE PAGO:

El precio mensual del servicio será abonado del 1 al 10 de cada mes inmediato siguiente mediante la presentación de la correspondiente factura previa aprobación de las revisiones mensuales, bimestrales, semestrales y anual, por parte del personal designado por el Poder Judicial, en la Tesorería General del Poder Judicial ubicada en calle San Jerónimo 1551, 2do Piso.-

Los oferentes deberán completar su inscripción en el Registro de Proveedores de la Provincia de Santa Fe, para hacer efectivas sus acreencias, según lo previsto por el Acta N°

44, del Acuerdo Ordinario de fecha 18-10-16.-

El adjudicatario al momento de presentar las facturas para el cobro correspondiente deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto N° 3035/14 y sus modificatorios (presentación de la Constancia de Cumplimiento Fiscal – Resolución N° 19/11 API).

El pago se efectuará únicamente en la Tesorería General del Poder Judicial, San Jerónimo 1551 - 2do. Piso - Santa Fe, por medio de transferencia bancaria a la cuenta cuya C.B.U. deberá informar el adjudicatario, debiendo presentar certificación de Recepción Definitiva, o en su defecto, copia de intimación del pronunciamiento presentado por el adjudicatario en el caso de silencio de el Poder Judicial y la Factura correspondiente.-

21 – PLAZO DE DURACIÓN DEL SERVICIO:

El plazo del servicio será de doce (12) meses contados a partir de la firma del contrato respectivo.

22 – REVOCACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

El poder judicial podrá resolver el rechazo de todas las ofertas o la revocación de la convocatoria por razones de legitimidad o de oportunidad, conveniencia o mérito, previo al perfeccionamiento del contrato, sin que esto dé derecho a reclamo de ninguna naturaleza a los interesados en las mismas (artículo 139°, inciso i), pto 11 – Anexo Único Decreto N° 1104/16).-

Es potestad del Poder Judicial de revocar los contratos en sede administrativa cuando se comprobare administrativamente la existencia de irregularidades que hubieren posibilitado la obtención indebida de ventajas por parte del contratante, o la existencia de vicios que afectaran originariamente al contrato, susceptibles de acarrear su nulidad; o que el contrato fue celebrado mediando prevaricato, cohecho, violencia o cualquier otra maquinación fraudulenta que diera lugar a la acción penal o que fuere objeto de condena penal. El ejercicio de dicha facultad da lugar al inicio de una acción directa por parte del Estado (Artículo 130° de la Ley 12.510).-

23 – PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO:

El incumplimiento del plazo de entrega o de la prestación del servicio establecido en el presente pliego hará pasible al adjudicatario de la aplicación de una multa equivalente al uno por mil (1‰) diario del valor de lo satisfecho fuera de término por cada día de mora.- Sin perjuicio de lo antedicho la falta de cumplimiento a las condiciones establecidas en el presente pliego, dará lugar a la aplicación de lo previsto en el inc. 1) del art. 139 del Decreto N° 1104/16.-

24 - NOTA IMPORTANTE:



Poder Judicial

**PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES
PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

El Poder Judicial efectúa esta adquisición en su carácter de Sujeto Exento, con respecto al Impuesto al Valor Agregado.-

25 - INFORMES:

Dirección General de Administración del Poder Judicial -San Jerónimo 1551 - 2do. Piso - Santa Fe - Tel. 4572700 interno 2965 (Contaduría) – interno 3123 (Informática).-

**26- PROHIBICIÓN DEL USO DE LA DENOMINACIÓN Y LOGOTIPO DEL
PODER JUDICIAL:**

Queda prohibido a las empresas contratantes la utilización del nombre y logotipo del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe, en sus elementos de promoción, difusión y propaganda.

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1.- OBJETO DE LA LICITACIÓN:

Contratación del servicio a brindar al Poder Judicial de Santa Fe para el mantenimiento y soporte 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: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SISTEMAS E INFRAESTRUCTURA:

Provisión del servicio de mantenimiento y soporte de los módulos que abarca el "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 (residual)

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 obtención de Estadísticas de funcionamiento de las dependencias que



Poder Judicial

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

utilizan SISFE y plataforma de obtención de datos.

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:

Interfaz entre el sistema de Administración de Profesionales (Colegios) y SISFE /
Autoconsulta.

I.h.- Módulos de los Registros Públicos.

I.i.- Módulo Medicina Forense

I.j.- Módulo funcionalidad libro de cargos de todos los fueros e instancias (Contingencia)

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 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 8 o superior;

Servidor Weblogic -Virtual- con Red Hat 7 o superior5;

Datawarehouse con Red Hat 7;

Mobile con Red Hat 7;

Sisfe Autoconsulta Online -virtual- con Red Hat 8 y Base de datos
Oracle. 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 19; 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.

VI.- Documentación Centralizada: Mantenimiento de un repositorio de tipo Wiki que permita documentar las Notas de cada versión, cambios en la configuraciones, parámetros, triggers de Base de Datos, scripts y tareas programadas, cambios en los flujos y procesos de cara al usuario, actualizaciones de estado, habilitación de funcionalidades, scripts SQL de ejecución periódica, etc.

VII.- Administración y Configuración de los Sistemas: para los sistemas cuya arquitectura tecnológica está montada sobre HTML5, BootStrap, Angular, Sprint Boot, Java 8, y BD Oracle optimizar la administración y configuraciones para que en ellas las tareas de parametrización sean realizadas por sistema minimizando el acceso directo y/o por herramientas externas a las tablas de la BD. Dichos operaciones deberán quedar auditadas en entidades con atributos de auditoría propios de la administración de sistemas (no mezclar datos con las tablas de auditoria propias de de los organismos jurisdiccionales).

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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 de usuario existentes, 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 "Parametrización de los funcionalidades existentes" se entenderá toda configuración particular a las funcionalidades actuales del Sistema de gestión judicial SISFE, ante la modificación de organismos existentes o la creación de nuevos organismos.

Por "Personalización" se entenderán las actualizaciones a las funcionalidades existentes del Sistema de gestión judicial SISFE para o por la Contratada, con el objeto de adaptar el mismo a las peculiaridades, características, 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 adaptaciones a las funcionalidades existentes que considere 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 las 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.

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:

- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento de infraestructura.
- Soporte correctivo.
- Plan de contingencia.
- Actualización del software de base.
- Documentación del Sistema de Gestión Judicial con su permanente actualización.

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

5.1.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

El servicio de 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:

El adjudicatario deberá presentar como parte de su propuesta, un plan de gestión preventivo, que contemple las acciones, la periodicidad de las mismas y los informes de



Poder Judicial

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

dicha gestión. Dicho plan debe contemplar como mínimo:

1. Formas y procedimientos (alarmas) para Detección de fallas o errores;
2. Forma de Notificación al Poder Judicial de todo evento que pudiera afectar el normal funcionamiento del sistema;
3. Reporte de acciones, procesos ejecutados para el 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, informando al Poder Judicial los resultados de las mismas.
- Demás acciones que permitan prever eventos y/o fallas que perjudiquen la performance de todo el sistema operativo.

5.2.- MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA:

Este servicio comprende la planificación y ejecución de las siguientes actividades, relacionadas con los ambientes de testing (que incluye los entornos de desarrollo), preproducción y producción de Santa Fe y Rosario a nivel Software, Base de datos; Gestor Documental, Sistema operativo, Servidores de Aplicaciones y servicio DBA.

a. Administración y monitoreos de las bases de datos:

- Revisión y control de espacios en Tablespace.
- Revisiones de archivos de alerta diariamente.
- Sincronización y control BD standby por medio de Data Guard.
- Monitoreo y tuning de sql.
- Análisis periódicos de Logs de monitoreos de diferentes métricas.
- Configuración y control diario de backup - full e incrementales - y restauraciones.
- Realización de revisiones periódicas de políticas de backup implementadas y tecnologías utilizadas. Monitoreo de tiempos de backup empleados a fin de que sean siempre aceptables.
- Administración y soporte de herramientas de backup.
- Manejo de herramientas de Veeam Backup & Replication.

Realización de backup con RMAN, configuración del Plugin para Oracle RMAN de Veeam.

b. Migraciones/actualizaciones:

Configuraciones de backup.

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 implementados.

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.

Actualizaciones de licencias.

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, configuración y actualización de la herramienta de seguimiento de incidencias en los distintos ambientes que se implemente.

h. Soporte a nivel servidores y controles de Datawarehouse.

i. La adjudicataria deberá presentar dentro del primer mes del nuevo contrato la planificación de las tareas que consideren necesarias para garantizar el cumplimiento de las actividades mencionadas previamente, principalmente las relacionadas al mantenimiento preventivo a los fines de asegurar la disponibilidad 24x7 y la performance de los sistemas de gestión, cómo se darán a conocer al Poder Judicial y quiénes serán los responsables de ejecutarlas.

j. La adjudicataria deberá reportar diariamente el estatus del comportamiento del sistema, detallando las alertas, acciones y procedimientos que han debido realizar para evitar una caída



Poder Judicial

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

en la performance y/o la no disponibilidad del sistema. Por ejemplo: "caída del servicio de OpenOffice que provocó la no posibilidad de convertir escritos a pdf". Ante la ocurrencia de dos eventos vinculados con la arquitectura (OO, WL, Kbee, BD, sincronización, barridos, por mencionar algunos) aplicará la misma multa que aplica sobre una no disponibilidad de Sistema (apartado 10.3 del presente).

k. Soporte de optimización: Tiene como objetivo incorporación de (110 horas mensuales), de soporte destinadas al área de infraestructura, las cuales son acumulativas, a fin de llevar a cabo tareas destinadas a realización de actualizaciones tecnológicas y tareas que deban realizarse por recambio de equipamiento, las que serán coordinadas oportunamente con el área de infraestructura, entre las que se incluyen: actualización de versiones/paquetes; instalación y configuración de motor de BD Oracle en nuevos ambientes; instalación, configuración y actualización de herramienta de seguimiento de incidencias Mantis o la herramienta que se utilice a tal fin; optimización de procesos tecnológicos, etc.

5.3.- SOPORTE CORRECTIVO:

I.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.

Prestación del servicio en modalidad 7 x 24

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 y a través de la herramienta MANTIS.

Servicios incluidos:

- De ser necesario, 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

- Personalización de las funcionalidades existentes

- Recapitación de usuarios informáticos

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

- Debug de la aplicación

- Configuración de nuevos organismos

- 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) 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



Poder Judicial

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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:

Según el tipo, los requerimientos serán reportados en Herramienta Mantis de Producción (Correctivos) y en Mantis de Testing (Parametrización y Personalizaciones).

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 existentes para su mejora 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 (análisis y/o ajuste). 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



Poder Judicial

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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 registrar en Mantis de Producción o Mantis de Testing según corresponda.

Existe Categoría: Datos de Migración, Software e Infraestructura y es un campo obligatorio.

Severidad: Bloqueante, Crítica o No crítica.

Reproducibilidad: siempre, a veces, aleatorio, no se ha intentado, no reproducible y desconocido.

Prioridad: Alta, Media o Baja.

Estado: el estado inicial será Pendiente Contratada

Entidad Solicitante: se seleccionará el proyectos que corresponda, que pueden coincidir con fueros u organismos.

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 Parametrización de los funcionalidades existentes se requiera aprobación de la propuesta

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 las horas estimadas.

Cuando el requerimiento no sea de tipo parametrización de funcionalidad existente, 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 (efectiva resolución).

Esta acción enviará automáticamente un mail al Poder Judicial donde deberá detallar como mínimo los siguientes datos: número de mantis donde se describe el requerimiento, estado con valor "pendiente", usuario solicitante, fecha de solicitud, fecha desde la cual el requerimiento esta en estado Pendiente.

- **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 entregue 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 donde deberá detallar como mínimo los siguientes datos: número de mantis donde se describe el requerimiento, estado con el valor "entregado a revisar", usuario solicitante, fecha de solicitud, fecha desde la



PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

cual el requerimiento esta en estado Entregado a revisar.

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 a través de una nota en el mantis 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.

II. Parametrización de los funcionalidades existentes:

a. Dentro del servicio se incluyen aquellas correcciones al código del sistema para la parametrización de las funcionalidades existentes o su personalización, ante la modificación de organismos existentes, nuevos procedimientos o la creación de organismos, hasta el total de 1.000 (mil) horas mensuales las cuales son acumulativas. Las horas son acumulativas dado que las horas solicitadas están incluídas 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 requerimientos implementados.

Consultas vía e-mail

Atención de requerimientos vía Mantis

Propuesta de las parametrizaciones a funcionalidades existentes

Especificación de modificaciones en el alcance funcional del sistema

Adaptación del Código a la personalización de la funcionalidad solicitada

Entrega mensual de nuevas versiones con documentación técnica actualizada.

Testing: Maximizar la automatización de pruebas, especialmente las de stress y carga de sistemas para garantizar capacidad de admisión de usuarios sin degradar performance. En este punto, el Poder Judicial podrá solicitar periódicamente se realicen estas pruebas con parámetros que el mismo indicará acorde a las estadísticas de uso de los profesionales y auxiliares de la justicia, principalmente; todo ello con entrega de documentación abarcativa y consistente a las pruebas automatizadas y manuales realizadas y la actualización de los respectivos manuales con la entrega de cada versión.

c. Modalidad:

El total de 1.000 (mil) horas mensuales contratadas las cuales son acumulativas, de acuerdo a la modalidad descrita en el presente punto. La modalidad de uso de las horas mensuales destinadas al área de infraestructura se realizará de igual modo.

d. Método para el requerimiento de parametrizaciones y/o personalizaciones:

El Poder Judicial podrá requerir a la Contratada cualquier ajuste y/o personalización a las funcionalidades actuales del Sistema, siempre que esa modificación recaiga dentro del alcance general del Sistema, y que sea técnicamente viable, teniendo en cuenta el estado del mismo y la compatibilidad técnica de la modificación prevista con la naturaleza de la aplicación.

El requerimiento de actualización 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 Solución” adjuntando documento con las definiciones funcionales:

- Descripción de la solicitud;
- solución propuesta
- plantilla que se adjunta en ANEXO completa
- y detallar en nota en mantis la cantidad de horas estimadas de la actualización a la/s funcionalidades.

Al recibir la propuesta de actualización a funcionalidad existente, 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 parametrización, 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



Poder Judicial

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

razón que sea, notificará en consecuencia a la Contratada dentro del período de 5 (cinco) días indicado. Todas estas comunicaciones anteriormente mencionadas se harán mediante comentarios en Mantis.

El tratamiento de los incidentes reportados que sean calificados como Parametrización de los funcionalidades existentes 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.

III. Criterios de aceptación de versiones:

Para considerarse aceptada la entrega de una versión el Poder Judicial tendrá hasta 5 días hábiles a partir de la recepción formal de la misma para verificar:

- que el ambiente en dónde se encuentra disponible la misma esté funcional a los fines de poder verificar la solución entregada (configuración del ambiente, usuarios, etc.)
- que no posea fallas críticas/bloqueantes que impidan su despliegue en producción
- que no incorpore errores que ya habían sido resueltos en versiones anteriores
- que se hayan entregado los manuales de usuario actualizados a dicha versión.

Si el Poder Judicial decide rechazar una versión, deberá informar formalmente a la Contratada los motivos del rechazo y brindar la información necesaria para que la misma pueda reproducir los errores o problemas encontrados.

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.- 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.

También deberá cumplimentar lo requerido en el punto **2.1. VI.** referido a Documentación Centralizada.

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.

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.
- 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.
- No encontrarse comprendido en ninguna de las siguientes causales de inhabilidad:

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- Haberse declarado en quiebra o en concurso.
 - Estar inhabilitado.
 - 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.
- Deberá contar con los recursos humanos con formación y experiencia informática, jurídica y gerencial para los servicios requeridos, con dedicación full time para este Proyecto y debiendo la prestataria asignar para cada perfil una persona diferente.
- A tal fin como mínimo deberá poseer un Grupo de Trabajo con los siguientes perfiles que deberán ser detallados en su Oferta junto a los antecedentes requeridos:
- a.- Un LÍDER 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, para la conducción diaria, administración de recursos, gestión para alcanzar resultados según plazos y calidad esperados y manejo general del proyecto.
 - b.- 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.
 - c.- Un LÍDER DE DESARROLLO 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, metodologías de desarrollo - Lenguajes de programación.
 - d.- Un LÍDER 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.
 - e.- Dos ESPECIALISTAS EN SISTEMAS OPERATIVOS y VIRTUALIZACIÓN, con formación universitaria o terciaria específica y experiencia mínima de 2 años en la instalación, administración y uso de los productos utilizados. Uno de ellos con orientación y formación para actualizaciones y mejoras de seguridad, agrupados en diferentes especialidades como tester de penetración, auditoría de código fuente, evaluación de vulnerabilidades, etc.

- f.- 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.
- g.- 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.
- h.- 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.
- i.- Cuatro 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).
- j.- Tres PROGRAMADORES full stack – Devs backend y frontend (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.
- k.- Un PROGRAMADOR 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.
- l.- Dos ANALISTAS DE CALIDAD DE SOFTWARE, con formación universitaria o terciaria específica, preferentemente con conocimientos específicos de IA aplicados a la evaluación de la calidad del software desarrollado.
- m.- 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).

El equipo de trabajo deberá estar disponible durante días y horas inhábiles para realizar el despliegue de versiones, ajustes de parámetros y otras tareas que generan indisponibilidad de los sistemas. Para su cumplimiento, el oferente deberá contar con guardias activas para las circunstancias mencionadas, las cuales serán formalmente comunicadas con anterioridad al inicio de la contratación.

Los laboratorios informáticos de los tribunales de Santa Fe y Rosario deberán tener



Poder Judicial

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

guardias activas los días hábiles en el horario de 7:00 a 15:00 horas sin excepción.

8.- A los fines de precisar con mayor exactitud la propuesta de mantenimiento y soporte, 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 mantenimiento y soporte 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 mantenimiento y soporte 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. El Poder Judicial informará mensualmente -para el cómputo de la multa correspondiente- el detalle de las "Fallas no críticas" del tipo de requerimiento Correctivo 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.

Las incidencias reportadas en Mantis de Testing (Parametrizaciones / Personalizaciones) si bien están calificadas como "Fallas no críticas" no se computan para la multa.

10.2.- Multas por no disponibilidad de ambientes de prueba:

En el caso de que los ambientes de prueba (pre-producción y testing) de los distintos módulos de SISFE no se encontraran operativos y disponibles para este Poder Judicial a los fines de que los integrantes de la Secretaría de Informática puedan realizar pruebas en general o ante la entrega de nuevas versiones correctivas y/o de personalización de funcionalidades existentes, se aplicará una multa cuyo valor será equivalente a 5 (cinco) 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. A estos fines, la circunstancia de indisponibilidad de ambiente se reportará en la herramienta Mantis para su seguimiento y contralor.

10.3.- 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, a los software de base (Oracle, Kbee, OO, Firmador, etc.), a la infraestructura (llenado de discos, caída de nodos y/o instancias, etc.) 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 20 (veinte) 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



Poder Judicial

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

precio mensual del servicio contratado.

Sin perjuicio de lo anterior, y con el objetivo de mantener los niveles de calidad del servicio involucrado, los problemas de performance en el Sistema de Autoconsulta online debido a inconvenientes sobre este módulo del aplicativo, que obedezcan a un mismo motivo y se prologuen por un período igual o mayor a treinta (30) días corridos sin una solución final -sin perjuicio de que existan soluciones parciales- serán objeto de multas. Las mismas se aplicarán a partir del plazo indicado (30 días corridos) conforme el valor base previsto en el inc. 10.3.b del presente artículo. Su valor se incrementará al doble de la inmediatamente anterior impuesta por cada nuevo lapso transcurrido (30 días) sin que exista una solución definitiva. En estos casos, el Poder Judicial acompañará las presentaciones de los Colegios Profesionales y/o reclamos de los matriculados que corroboren las circunstancias que justifiquen las penalidades a aplicar.

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.