

## Especificaciones Técnicas

### **Servicio de Digitalización de documentos, con provisión de Servicio de Acceso WEB a Software de Digitalización y Servicio de generación de recibos digitales con módulos de envío por firma electrónica.**

#### **Ítem 1: Doce (12) servicios mensuales de Digitalización de Documentos**

##### **1. ALCANCE**

El alcance del presente servicio está compuesto por los siguientes módulos:

- ✓ Servicio de Clasificación y Auditoría Documental a Legajos de RRHH.
- ✓ Servicio de Digitalización.
- ✓ Servicio de Consultoría para la Gestión de Archivos Físicos.

##### **1.1 SERVICIO DE CLASIFICACIÓN Y AUDITORIA DOCUMENTAL A LEGAJOS DE RRHH**

El Contratista brindará un servicio de "Clasificación y Auditoría Documental" sobre los legajos activos de personal que constará de las siguientes tareas:

###### **1.1.1 Reordenamiento y clasificación de los documentos**

Los legajos deberán incluir las secciones y categorías siguientes:

- ✓ Legajo legal
- ✓ Legajo normativo
- ✓ CV
- ✓ Licencias
- ✓ Capacitación
- ✓ CDS y Sanciones (entrantes y salientes)
- ✓ Otros

###### **1.1.2 Auditoría y control de inventario**

Dentro de la sección "Legajo Legal" se deberán identificar los siguientes documentos:

- ✓ Ficha de Ingreso
- ✓ DNI
- ✓ CUIL
- ✓ Alta temprana de AFIP / Baja
- ✓ DDJJ Domicilio
- ✓ Notificación de Asignaciones Familiares
- ✓ Designación de Beneficiarios del Seguro de Vida
- ✓ Documentación Familiar
- ✓ F572 – F649 de AFIP

##### **1.2 SERVICIO DE DIGITALIZACIÓN**

EL CONTRATISTA deberá disponer de un centro de procesamiento documental propio donde será realizado el servicio.

Las tareas que compondrán el procesamiento de la documentación serán:

- ✓ **Retiro / entrega de la documentación**  
El Contratista será el responsable de realizar el retiro/entrega de la documentación a procesar en frecuencia a definir. Personal de SOFSE deberá confeccionar un remito con el detalle de la documentación a procesar. Dicho remito dejará constancia, de la Fecha, Hora, Número de Caja, Nombre del responsable de la documentación.
- ✓ **Preparación de papel**  
Se procederá a preparar la documentación para su ingreso al scanner, retirando los ganchitos y sacándole los dobles a las hojas.
- ✓ **Digitalización de documentos**  
Una vez realizada la preparación se procederá a digitalizar la documentación en scanner de alto volumen con alimentador automático de hojas. El escaneo se realizará en blanco y negro en 200 dpi de resolución quedando la documentación digitalizada agrupada en lotes de imágenes con un Identificador de lote.

- ✓ **Procesamiento de lotes**  
Se deberán realizar procesos de mejoramiento sobre las imágenes: remoción de bordes negros, enderezamiento automático de imágenes torcidas, eliminación de hojas en blanco, etc.
- ✓ **Indexación**  
Se deberá realizar una Indexación manual por Número de OP o Nro. de Legajo según corresponda.
- ✓ **Rearmado**  
Toda la documentación procesada se rearmará y se colocará en cajas para su archivo.
- ✓ **Entrega de la documentación digitalizada**  
Una vez finalizado el proceso de digitalización se deberá almacenar la totalidad de la documentación de modo de permitir entregas a la SOFSE mediante remitos emitidos por transferencia electrónica incluyendo el contenido en detalle de cada entregable.

### 1.2.1 SUPUESTOS

#### 1.2.1.1 Hojas en blanco

Cuando existan hojas con información en el reverso todo el lote de documentos se digitalizará en doble faz. Para eliminar los reversos en blanco el sistema deberá correr un proceso de depuración automática que permita setear el peso de las imágenes a partir del cual se toman como hojas en blanco.

#### 1.2.1.2 Orden de las imágenes y de las hojas físicas

Luego de la digitalización, los legajos serán devueltos con la clasificación realizada para su digitalización. No serán vueltos a ordenar y/o clasificar nuevamente.

#### 1.2.2 Margen de error

Este proceso tendrá un margen de tolerancia, resultado de los controles de calidad establecidos, que no podrán ser superiores al 1%. El porcentaje de error se tomará sobre el universo del lote procesado. El universo se medirá con una unidad de medida similar a la que ocasione el error. (Si el error se ocasionó a nivel de una imagen el universo se tomará sobre el total de imágenes, si se ocasionó sobre una unidad que agrupa varias imágenes (Ej.: Documento, Legajo, Expediente, Carpeta, etc.) se tomará el total de grupos de imágenes.

No se considerarán errores: hojas en blanco, hojas con leve inclinación, bordes negros y dobleces que no afecten la lectura del documento.

#### 1.2.3 Tamaño de los papeles

La documentación a procesar será entre tamaños A5 y A3. Cualquier tamaño de documento que no entre dentro de estas dimensiones se cotizará en forma adicional.

#### 1.2.4 Formatos Gráficos y Resolución en la Digitalización

El proceso contemplará la digitalización de toda la documentación en blanco y negro (1 bit), usando el formato gráfico TIFF con compresión ITU G4 en una resolución de 200 dpi.

### 1.3 Servicio de Consultoría para la Gestión de Archivos Físicos

El proveedor brindará un servicio de "Consultoría para la Gestión de Archivos Físicos" que deberá incluir los siguientes módulos:

- ✓ **Consultoría documental:**  
Relevamiento de la situación actual de los flujos y circuitos documentales. Sus diferentes tipos, tratamientos y actores.
- ✓ **Nuevos procedimientos**  
El proveedor deberá definir nuevos procedimientos y metodologías de Gestión de Archivos Físicos a requerimiento de la SOFSE, y confeccionará la correspondiente documentación respaldatoria.

### 1.4 Estructura del fondo documental

Se define como Fondo Documental, el universo de documentación a ser analizada comprendido por:

- ✓ Rendiciones de Cuentas.
- ✓ Fondos Rotatorios.
- ✓ Legajos de RRHH.

### 1.5 Volumen de la Documentación

#### 1.5.1 Rendiciones de Cuentas

El universo histórico actual asciende a 300 biblioratos (25 OP x Bibliorato, 15 pág. x doc.), dando un total aproximado de 120.000 imágenes (teniendo en cuenta un 10% de doble Faz). El crecimiento mensual asciende aproximadamente a 750 Órdenes de pago (11.000 imágenes). El crecimiento anual de imágenes

de órdenes de pago esta en alrededor de 140.000 imágenes. Si sumamos el histórico con el crecimiento anual arroja un total a digitalizar en el primer año de 260.000 imágenes aproximadamente

### **1.5.2 Fondos Rotatorios**

El universo histórico actual asciende a 30 cajas, dando un total aproximado de 36.000 imágenes (teniendo en cuenta un 10% de doble Faz). El crecimiento mensual asciende aproximadamente a 2 cajas (2.400 imágenes). El crecimiento anual de imágenes de órdenes de pago esta en alrededor de 28.800 imágenes. Si sumamos el histórico con el crecimiento anual arroja un total a digitalizar en el primer año de 64.800 imágenes aproximadamente

### **1.5.3 Legajos RRHH**

El universo histórico actual asciende a 4.800 Legajos de Personal, de los cuales 2.700 son activos y 2100 son bajas (45paginas por legajo) más 4.800 Legajos Médicos (10 páginas por documento), dando un total aproximado de 120.000 imágenes de legajos activos, 95.000 imágenes de bajas y 45.000 imágenes de Legajos médicos.

## **1.6 Tipos de papel de la Documentación**

### **1.6.1 Rendiciones de Cuenta**

El tamaño de papel no supera el Oficio. La documentación esta abrochada y archivada en Biblioratos.

### **1.6.2 Fondos Rotatorios**

El tamaño de papel no supera el formato Oficio. La documentación esta abrochada y archivada en cajas de archivo.

### **1.6.3 Legajos RRHH**

El tamaño de papel no supera el formato A3. La documentación se encuentra en carpetas con nepacos y archivada en sobres plásticos.

## **1.7 CAPACITACIÓN**

### **1.7.1 Capacitación Inicial**

El Contratista deberá interactuar con el personal de la SOFSE relacionado con el manejo de la documentación a procesar, para definir conjuntamente la clasificación de la documentación más eficiente.

### **1.7.2 Capacitación Final**

El Contratista deberá capacitar al personal de la SOFSE que se designe, en el manejo de la documentación digitalizada, entregando además los correspondientes manuales de procedimientos.

## Especificaciones Técnicas

### Servicio de Digitalización de documentos, con provisión de Servicio de Acceso WEB a Software de Digitalización y Servicio de generación de recibos digitales con módulos de envío por firma electrónica.

#### Ítem 2: Doce (12) Servicios mensuales de acceso WEB a Software de digitalización de documentos.

##### ALCANCE

Se solicita el servicio mensual de licenciamiento y acceso WEB, a un sistema que permita clasificar, capturar, almacenar y administrar documentos digitales de la SOFSE, con instalación de acceso en terminales.

##### 1.1 TAREAS DE IMPLEMENTACIÓN

Se contemplan las siguientes tareas de implementación del software por etapas:

###### 1.1.1 Relevamiento

Se deberá relevar toda la información asociada a la solución a implementar:

- ✓ Estructura documental.
- ✓ Circuitos de escaneo por tipo documental.
- ✓ Parámetros de indexado.
- ✓ Esquema de usuarios y seguridad.
- ✓ Plataforma Técnica.
- ✓ Requerimientos de Hardware

###### 1.1.2 Instalación.

Se deberán instalar los productos y aplicaciones de la propuesta en el ambiente de testing y producción.

Se deberán validar las funciones definidas.

Se verificará la instalación mediante Pruebas estándar de funcionamiento.

Se realizará la parametrización y configuración inicial.

###### 1.1.3 Implementación.

Se realizarán las siguientes tareas:

- ✓ Creación de tablas del modelo de datos del SOFTWARE.
- ✓ Creación de Usuarios.
- ✓ Creación de Perfiles de Consulta.
- ✓ Creación de Series documentales.
- ✓ Parametrización de mecanismos de Consulta.
- ✓ Asignación de Roles y Responsabilidades.
- ✓ Configuración de plantillas de tipos de documentos.

###### 1.1.4 Puesta en Producción.

Se deberán realizar:

- ✓ El pase a Producción y Operatividad de la Solución.
- ✓ Instalar las configuraciones realizadas y probadas, en ambiente de Producción
- ✓ Realizar los Ajustes técnicos necesarios.
- ✓ La Carga inicial de documentos procesados.

###### 1.1.5 Capacitación.

Deberán dictarse cursos de capacitación por módulos de al menos 4 horas cátedra cada uno, en grupos de hasta 5 participantes en sede a elección del personal de la SOFSE.

Se deberán implementar cursos distintos para:

- ✓ Usuarios de Consulta, Carga y digitalización de documentos
- ✓ Capacitación a capacitadores futuros de la SOFSE.

El curso de capacitación de Usuarios constará de al menos 4 módulos de 4 horas c/u.

El contenido del curso abarcará:

- Conceptos generales
- Proceso de Digitalización
- Escaneo
- Indexación

- Control de Calidad
- Evaluación General

El curso de capacitación a capacitadores se dictará al personal que designe la Gerencia de Tecnología de la Información, Innovación y Comunicaciones (GTI) de la SOFSE.

Dicho personal deberá estar capacitado para configurar el sistema, realizar copias de resguardo de la información del mismo, administrar usuarios y permisos, realizar modificaciones sobre la configuración y resolver los problemas que puedan presentarse.

## 2. CARACTERISTICAS DEL SOFTWARE

El software provisto deberá cumplir con las siguientes características mínimas:

- ✓ Administración de Usuarios y Grupos
- ✓ Contraseñas encriptadas
- ✓ Gestión de usuarios
- ✓ Claves de búsqueda por Nro. de OP y Nro. de Legajo
- ✓ Reportes de auditoria
- ✓ Posibilidad de administrar permisos por roles y funciones
- ✓ Administración de volúmenes de almacenamiento
- ✓ Acceso WEB
- ✓ Configuración de Carpeta y Tipos de Documento
- ✓ Manejo de Estados
- ✓ Control de Logística
- ✓ Exportación de datos
- ✓ Exportación de Imágenes
- ✓ Soportar múltiples tipos de archivos de imágenes
- ✓ Envío de mail
- ✓ Compatibilidad con Drivers ISIS 7 Twain
- ✓ Soporte para captura con equipos multifunción

El oferente deberá proveer la tecnología necesaria para permitir que el software propuesto sea accedido vía Web tanto por los usuarios de la sede central como de usuarios remotos, a tal efecto el SOFSE proveerá vínculos dedicados de acceso a Internet.

El software deberá preferentemente desarrollarse en Lenguaje y motor de Base de datos sin costo de licenciamiento. En caso de funcionar sobre plataforma de software licenciada, el oferente deberá proveer todas las licencias necesarias para los servidores y cincuenta (50) usuarios concurrentes para un año de uso a partir de la puesta en producción del sistema.

El software solicitado deberá ser escalable y adaptable a las necesidades del SOFSE, por tal motivo el oferente podrá cotizar por separado el costo de la hora de desarrollo adicional para realizar modificaciones futuras del sistema luego de la puesta en producción.

## 3. Características del Portal

La aplicación deberá cumplir con la modalidad CLOUD

El portal deberá utilizar protocolo HTTPS lo que garantizará una transferencia segura de los datos.

El portal deberá operar en un Datacenter World Class, con las siguientes características mínimas de infraestructura y seguridad:

- ✓ **Seguridad Física:**  
El acceso al Datacenter deberá estar controlado por personal de seguridad 24/7 y disponer de un circuito de TV cerrado y acceso restringido.
- ✓ **Controles Ambientales:**  
Los servidores deberán estar protegidos contra incendio mediante el uso de un sistema de supresión diseñado para extinguir el fuego en segundos sin dejar residuo alguno en los equipos. El Datacenter deberá estar equipado con un sistema de acondicionamiento de aire (Nx2) ajustado de 20 a 24 grados centígrados y un 50% de humedad relativa para asegurar una refrigeración tan eficiente como sea posible.
- ✓ **Energía:** el Datacenter deberá estar equipado con conexiones redundantes a distintas redes eléctricas en previsión a cualquier posible fallo del suministro energético en uso. Adicionalmente deberá disponer de generadores dimensionados para soportar todo el edificio e infraestructuras, con combustible suficiente para funcionar de forma ininterrumpida a plena potencia durante más de 5 días.

### 3.1 Metodología de Desarrollo Seguro

Las aplicaciones deberán cumplir con las normas OWASP, estándar para el desarrollo de aplicaciones Web seguras. Protegiendo la aplicación contra las 10 vulnerabilidades más peligrosas y cumpliendo con los estándares a nivel mundial siguientes:

- ✓ Inyección
- ✓ Secuencia de comandos en sitios cruzados (XXS)
- ✓ Perdidas de Autenticación y gestión de Sesiones
- ✓ Referencia directa insegura a objetos
- ✓ Falsificación de Petición en sitios cruzados (CSRF)
- ✓ Configuración defectuosa de seguridad
- ✓ Almacenamiento criptográfico seguro
- ✓ Falla de restricciones de acceso a URL
- ✓ Protección insuficiente en la capa de transporte
- ✓ Redirecciones y destinos no validos

## Especificaciones Técnicas

### Servicio de Digitalización de documentos, con provisión de Servicio de Acceso WEB a Software de Digitalización y Servicio de generación de recibos digitales con módulos de envío por firma electrónica.

#### Ítem 3: Doce (12) servicios mensuales de Generación de Recibos Digitales con Módulos de Envío por firma electrónica.

##### 1. ALCANCE

Se solicita el Servicio de generación de recibos digitales de Haberes a través de un Portal con módulos de envío utilizando firma electrónica.

EL CONTRATISTA proveerá la posibilidad de gestionar el envío, control y firma de los recibos de sueldos a los empleados en forma electrónica, siendo los mismos firmados digitalmente reemplazando de esta manera los tradicionales procesos de impresión, envío y recolección de los mismos una vez firmados por los empleados. El proceso de Firma seleccionado deberá respetar la normativa vigente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la Resolución 1455/11.

##### 1.1 Roles

El servicio deberá contemplar los siguientes Roles:

##### 1.1.1 Administración general del sistema:

EL CONTRATISTA se encargará de la administración global del sistema para dar de alta la empresa, configurar las funcionalidades habilitadas y habilitar o denegar visitas.

##### 1.1.2 Administrador de RRHH:

El personal de RRHH designado por la SOFSE se encargará de:

- ✓ Dar de alta a los empleados junto con su número de legajo
- ✓ Cargar y asignar los certificados digitales.
- ✓ Generar los periodos de recibo de sueldo o los documentos necesarios para la firma de los empleados, teniendo un control en línea sobre el proceso.
- ✓ En ciertos casos en los que la empresa lo autorice puede tener asignado el rol de firmante y firmar los recibos de sueldo como empleador.
- ✓ En el caso de una persona designada para las tareas de administrador sea un empleado de la SOFSE, desde su perfil podrá observar sus recibos de sueldo para firmarlos como tal.

##### 1.1.3 Empleador:

Será la persona signada por la SOFSE como el firmante de los recibos de sueldo. Una vez que el administrador de RRHH cargue y asigne los documentos a cada empleado, el mismo recibirá una notificación para ingresar en el portal y firmar los mismos.

##### 1.1.4 Empleado:

El empleado de la SOFSE deberá tener acceso a consultar, acceder, visualizar, generar un resguardo e imprimir sus recibos de sueldo.

##### 2. Características del Servicio

##### 2.1 Tramite Inicial de autorización del sistema:

EL CONTRATISTA deberá brindar apoyo a la SOFSE para confeccionar la documentación que debe presentar ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social para iniciar el trámite de solicitud de cambio de soporte a fin de obtener la aprobación acorde a la normativa vigente.

##### 2.2 Acceso al Portal, Proceso de Firma:

Por cada período de liquidación se generará una carga masiva en el Portal específicamente diseñado por el Contratista, de los recibos de sueldos en formato PDF, originados por el Sistema de liquidación de haberes de la SOFSE.

El empleador será notificado para firmar los recibos una vez generados.

El empleador accederá al Portal y firmará digitalmente los recibos.

Una vez cargados los recibos y firmados por el empleador, los empleados recibirán un aviso para acceder al portal para firmar su recibo. Una vez firmados los recibos, deberán ser almacenados digitalmente con la firma digital del empleado y empleador.

##### 2.3 Funcionalidades básicas que debe soportar el Portal

- ✓ Modulo de Gestión que permita la parametrización por parte del Rol de Administrador de RRHH.

- ✓ Carga selectiva y masiva de recibos de sueldo
- ✓ Firma electrónica de Recibos de sueldo acorde a Resolución 1455/11
- ✓ Manejo de Estados de recibo de sueldo (Sin Firmar, Firmado por empleador, Firmado por Empleado en Conformidad, Firmado por Empleado en Disconformidad, Visualizado por Empleado sin Firma, etc.)
- ✓ Notificación de recibo disponible
- ✓ Reportes de recibos faltantes de firma, recibos firmados filtrados por periodos, Recibos Firmados en Disconformidad, etc.
- ✓ Definición de alertas parametrizables respecto de los estados de los recibos.
- ✓ Parametrización de notificación de alertas (Ej. Mandar una notificación de recordatorio a un empleado informando que nunca vio o firmó un recibo "X" del periodo xx/xxxx pasado un tiempo definible).
- ✓ EL CONTRATISTA deberá especificar otros reportes a generar por el portal.

### 2.4 Gestión de Certificados Digitales

La SOFSE será responsable de gestionar y poner a disposición del CONTRATISTA los certificados digitales para la firma del Rol Empleador.

EL CONTRATISTA será responsable de gestionar y proveer los certificados digitales para los empleados que notifique la SOFSE cumpliendo con la normativa vigente.

### 2.5 Características del Portal

La aplicación deberá cumplir con la modalidad CLOUD

El portal deberá utilizar protocolo HTTPS lo que garantizará una transferencia segura de los datos.

El portal deberá operar en un Datacenter World Class, con las siguientes características mínimas de infraestructura y seguridad:

- ✓ **Seguridad Física:**  
El acceso al Datacenter deberá estar controlado por personal de seguridad 24/7 y disponer de un circuito de TV cerrado y acceso restringido.
- ✓ **Controles Ambientales:**  
Los servidores deberán estar protegidos contra incendio mediante el uso de un sistema de supresión diseñado para extinguir el fuego en segundos sin dejar residuo alguno en los equipos. El Datacenter deberá estar equipado con un sistema de acondicionamiento de aire (Nx2) ajustado de 20 a 24 grados centígrados y un 50% de humedad relativa para asegurar una refrigeración tan eficiente como sea posible.
- ✓ **Energía:** el Datacenter deberá estar equipado con conexiones redundantes a distintas redes eléctricas en previsión a cualquier posible fallo del suministro energético en uso. Adicionalmente deberá disponer de generadores dimensionados para soportar todo el edificio e infraestructuras, con combustible suficiente para funcionar de forma ininterrumpida a plena potencia durante más de 5 días.

### 2.6 Metodología de Desarrollo Seguro

Las aplicaciones deberán cumplir con las normas OWASP, estándar para el desarrollo de aplicaciones Web seguras. Protegiendo la aplicación contra las 10 vulnerabilidades más peligrosas y cumpliendo con los estándares a nivel mundial siguientes:

- ✓ Inyección
- ✓ Secuencia de comandos en sitios cruzados (XXS)
- ✓ Pérdidas de Autenticación y gestión de Sesiones
- ✓ Referencia directa insegura a objetos
- ✓ Falsificación de Petición en sitios cruzados (CSRF)
- ✓ Configuración defectuosa de seguridad
- ✓ Almacenamiento criptográfico seguro
- ✓ Falla de restricciones de acceso a URL
- ✓ Protección insuficiente en la capa de transporte
- ✓ Redirecciones y destinos no validos

### 3. Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento

El soporte técnico incluirá:

- ✓ Actualización tecnológica de la aplicación.
- ✓ Mesa de ayuda.

### 3.1 Actualización Tecnológica

EL CONTRATISTA deberá implementar sin cargo las nuevas versiones de Software Aplicativo provistas. Los servicios objeto del presente convenio se refieren a implementar toda corrección (patch) sobre las plataformas en que se otorguen las licencias de Software Aplicativo provistos por EL CONTRATISTA.

### 3.2 Mesa de Ayuda

La mesa de ayuda tendrá por objetivo la atención de los eventos técnicos que se presenten, entendiéndose como Evento Técnico cualquier consulta requerida por la SOFSE que se encuentre relacionada con la utilización de la aplicación.

#### 3.2.1 Notificación Registrada

El servicio de solicitud de un requerimiento técnico será solicitado por la SOFSE, de las siguientes maneras:

- ✓ Notificación escrita firmada por personal responsable.
- ✓ Por medio de transmisión de mail recepcionado por **EL OFERENTE**.
- ✓ Por llamada telefónica de la SOFSE confirmada con fecha y hora de recepción.

#### 3.2.2 Tipos de Respuestas

Cada Evento Técnico notificado deberá ser reportado por el Soporte Técnico del CONTRATISTA a través de un sistema de Ticket electrónico autorizado por la SOFSE.

### 3.3 Soporte de Eventos

El esquema de Soporte estará basado en la criticidad del evento, calificándolos para un adecuado tratamiento de las siguientes maneras:

- ✓ **CRITICO:**  
El sistema no realiza sus “funciones principales”. (Ej. El sistema está caído, No se puede acceder y no funcionaron los procedimientos de restablecimiento del servicio)
- ✓ **MAYOR:**  
Partes del sistema no funciona según especificaciones pero puede continuar realizando su “función principal” por un periodo limitado utilizando una modalidad especial en la operación. En consecuencia, se convertirá en “Crítica” de no mediar una solución en un plazo determinado. (Ej.: Se cae el servicio aleatoriamente una vez cada 4 horas y hay que reiniciarlo para seguir operando)
- ✓ **MENOR:**  
Partes del sistema no funcionan de acuerdo a lo especificado pero puede continuar realizando su función principal indefinidamente continuando con la modalidad de operación vigente.  
Serán considerados como Eventos Menores, problemas que no afectan el funcionamiento del sistema. (Ej.: Problemas de documentación, sugerencias para mejoras, aclaraciones sobre el funcionamiento del sistema).

### 3.4 Atención Telefónica y Correo Electrónico

Por cada pedido de Asistencia Técnica, EL CONTRATISTA abrirá un ticket asignándole un número único y en función de la criticidad del incidente intentará resolverlo vía telefónica o mediante Mail Informado, consignando los siguientes datos:

- ✓ N° de Ticket.
- ✓ Nombre del Solicitante de la SOFSE.
- ✓ Técnico asignado por EL CONTRATISTA.
- ✓ Tipo de falla.
- ✓ Diagnóstico y tiempo estimado de resolución

### 3.5 Intervención del Contratista

Para los casos en que la falla no se pueda solucionar por esta vía, y que la misma sea de orden CRÍTICO o MAYOR, EL CONTRATISTA brindará un servicio de INTERVENCIÓN en los términos y con los alcances indicados siguientes:

#### 3.5.1 Evento CRÍTICO:

En el caso que el evento sea CRÍTICO, la intervención de EL CONTRATISTA se realizará dentro de las 4 (cuatro) horas siguientes de recibida la solicitud. Para los casos de criticidad MAYOR, la intervención se realizará dentro de 24 horas y si fuera MENOR dentro de las 48/72 horas, donde el Especialista determinará:

- ✓ Diagnóstico.
- ✓ Corrección de errores, reinstalación del producto.
- ✓ Aseguramiento de la disponibilidad del sistema.

- ✓ Corrección por mal funcionamiento de cualquiera de los módulos de SW.

La intervención de EL CONTRATISTA No incluirá en el caso de un Evento CRÍTICO los siguientes ítems:

- ✓ Asistencia en sitio.
- ✓ Asistencia en aspectos de Seguridad, Redes o Hardware no provistos por EL CONTRATISTA.
- ✓ Asistencia sobre programas de Terceros que no estén relacionados con EL CONTRATISTA.
- ✓ Reparación o recuperación de datos.
- ✓ Eventos No relacionados con la operación.

### 3.5.2 Exclusión de Servicios

No estarán incluidos en el Servicio de generación de recibos digitales y administración y soporte del Portal los trabajos siguientes:

- ✓ Implementación de nuevas funcionalidades no provistas por la aplicación.
- ✓ Capacitación sobre nuevas versiones.
- ✓ Consultoría para la utilización de las nuevas funcionalidades de las nuevas versiones.
- ✓ Re-configuración de funcionalidades existentes.

Estas tareas y otras no especificadas deberán ser requeridas por la SOFSE y cotizadas por separado.

### 3.6 Horarios de Trabajo

Los trabajos definidos como Intervención del Contratista descritos, se realizarán en horarios de 9 a 18 hs de lunes a viernes.

Los trabajos fuera de horario, en fines de semana o feriados solamente podrán ser realizados previo acuerdo entre la SOFSE y EL CONTRATISTA.