

ACUERDO N° 706.-: En la Ciudad de San Luís, a TRECE días del mes de SEPTIEMBRE de DOS MIL DOCE, reunidos en la Sala de Acuerdos los Señores Ministros del Superior Tribunal de Justicia, HORACIO GUILLERMO ZAVALA RODRÍGUEZ, LILIA ANA NOVILLO, OMAR ESTEBAN URÍA, FLORENCIO DAMIAN RUBIO, ausente el Señor Ministro OSCAR EDUARDO GATICA.-

ACORDARON: I) HOMOLOGAR en todas sus partes el Contrato de Soporte Técnico suscripto entre la Empresa UNITECH y el Superior Tribunal de Justicia, el que se transcribe a continuación:

CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO IURIX

Entre UNITECH S.A., con domicilio en Av. Corrientes 617 piso 11, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conforme a estatutos que forman parte del presente, en adelante "UNITECH" por una parte, representada en este acto por el Sr. Daniel Carmona D.N.I. N  14.347.470 en su carácter de Apoderado, conforme al poder que también forma parte del presente; y por la otra el Poder Judicial de la Provincia de San Luis, con domicilio en Rivadavia 336, Provincia de San Luis, en adelante "PODER JUDICIAL", representada en este acto por el Dr. Horacio Guillermo Zavala Rodríguez| D.N.I. N  4.264.328 en su carácter de Presidente del Superior Tribunal, convienen en celebrar el presente contrato, el que se regirá por las cláusulas que se detallan a continuación.

PRELIMINAR:

Ambas partes dejan aclarado que el presente contrato es consecuencia necesaria del Contrato de Provisión de Servicios de Consultoría y Productos Asociados, firmado con el Poder Judicial de la Provincia de San Luis con fecha 10/11/2010 : Actualización del Sistema TRAMIX Justicia a la versión Web del sistema IURIX.

Además dejan expresa constancia que los reclamos pendientes que hubiera de dicha contratación no integran este contrato como asimismo no afectarán las horas fijadas para el soporte y mantenimiento del sistema objeto de este contrato.

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

Desarrollo de las actividades de soporte y mantenimiento del sistema IURIX y IURIX ONLINE, para la resolución de los requerimientos técnicos que de él deriven dentro de los alcances y modos detallados en la cláusula "Segunda".

SEGUNDA: DEFINICIONES.

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

- A. Se entenderá por "IURIX" a varios programas de software, en los que se incluyen IURIX Y IURIX ON LINE (considerados colectiva e/o individualmente), desarrollados para cubrir la funcionalidad de la Gestión Judicial. IURIX también incluirá todas las Correcciones, Adaptaciones, Mejoras y Ampliaciones (con arreglo a las definiciones de dichos términos que se especifican a continuación) de cualquier parte del mismo que sean realizadas por UNITECH o para ésta. IURIX 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.
- B. Por "Documentación" se entenderá a todos los manuales existentes, y que explican cómo utilizar, instalar, y mantener IURIX, así como todas aquellas revisiones y mejoras de dichos manuales.
- C. Por "Usuario Final" se entenderá a las personas del PODER JUDICIAL a los que se haya otorgado una clave o autorización para utilizar IURIX, con el objeto de procesar datos para apoyar su gestión.
- D. Por "Mejora" se entenderá toda adición y/o modificación de cualquier parte de los programas, realizada por o para UNITECH, concebida para que agregue o adicione funcionalidad, flexibilidad y/o rendimiento a IURIX o a cualquier parte de los mismos, o que sustituya cualquier parte de ellos.
- E. Por "Ampliación" se entenderá toda nueva función o prestación de IURIX desarrollada para o por UNITECH, que proporcione la

posibilidad de hacer algo que las versiones anteriores de IURIX no podían hacer o era realizado de forma más limitada, y que pueda incorporarse a IURIX mediante modificaciones de los programas existentes hasta ese momento, o mediante el desarrollo de nuevos programas.

- F. Por "Correcciones" se entenderán las modificaciones realizadas en IURIX para o por UNITECH, con el objeto de ajustar desviaciones sobre el correcto funcionamiento de IURIX, tal como se describen en la Documentación.
- G. Por "Adaptaciones" se entenderán las modificaciones realizadas en IURIX para o por UNITECH, con el objeto de posibilitar el correcto funcionamiento de IURIX en cualquier modificación de la plataforma original contratada por un usuario final.
- H. Por "Localización" se entenderá a todas las modificaciones realizadas sobre IURIX para o por UNITECH, con el objeto de adaptar IURIX a las peculiaridades, características, circunstancias del mercado y/o a las leyes relativas al territorio al que pertenezca el usuario final.
- I. Por "Personalización" se entenderá a todas las modificaciones realizadas sobre IURIX para o por UNITECH, con el objeto de adaptar IURIX a las peculiaridades, características, leyes relativas al territorio y circunstancias propias del usuario final, que deba utilizar una licencia de IURIX.
- J. Falla: es todo error informado por los programas de IURIX en tiempo de ejecución que impliquen un desvío del correcto funcionamiento de IURIX tal como se describe en la documentación.
- K. 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.
- L. 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.

M. Plataforma Tecnológica Actual: Es la plataforma de software de base sobre la que se encuentra instalado IURIX al momento de la firma de este contrato a saber:

- a. **Servidor Base de Datos:** Sistema Operativo: Oracle Enterprise Linux 6 – Base de Datos: Oracle
- b. **Servidor de Aplicación:** Sistema Operativo: Oracle Enterprise Linux 6 – Servidor de Aplicación Apache Tomcat
- c. **Clientes:** Sistema Operativo: Windows XP, vista, Seven – Herramientas de Oficina: Office 2003, Office 2007, Office 2010, Office XP – Navegadores de internet: que soporten Flash y Java.

N. Licencia de uso fuente: Son las condiciones establecidas por el autor del producto IURIX para la utilización de los códigos fuentes y sus actualizaciones en el ámbito del Poder Judicial.

TERCERA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

A-Las obligaciones de UNITECH, en el marco del presente contrato son la prestación de los siguientes servicios:

SC - SOPORTE CORRECTIVO

OBJETIVO

Efectuar correcciones a las fallas reportadas del sistema IURIX actual y que hayan sido clasificadas como tales durante el período de 12 meses, de acuerdo a la modalidad descrita en el ANEXO “A” que es parte integral de este contrato. Si la falla objeto de la corrección es considerado falla crítica y no puede resolverse telefónicamente, o vía Internet, el PODER JUDICIAL podrá solicitar la presencia on site de un ingeniero de sistemas sin cargo alguno para el Poder Judicial.

SERVICIOS INCLUIDOS

Consultas telefónicas de usuario informático de contraparte: Sin limitaciones

Consultas vía e-mail: Sin Limitaciones

Atencion de requerimientos vía Unihelp: Sin Limitaciones.

Solución de bugs o errores del sistema: Sin limitaciones.

Entrega de nuevas versiones o mejoras del producto

LIMITACIONES

UNITECH solo prestará este servicio mientras el PODER JUDICIAL no modifique o intervenga en ningún cambio a los programas fuentes del sistema o la estructura de base de datos, comunicaciones o plataforma tecnológica actual.

Este servicio no incluye consultas respecto de la plataforma tecnológica actual (Sistemas Operativos, Bases de datos, Networking, etc.).

SA - SOPORTE ADAPTATIVO (100 horas mensuales no acumulativas)

OBJETIVO

El Objeto de este Servicio es efectuar adaptaciones al código del sistema para la adecuación de funcionalidades no previstas que implique una mejora, ampliación, adaptación, localización o personalización, hasta un total de 100 horas anuales no acumulativas, de acuerdo a la modalidad descrita en el ANEXO "B", que es parte integrante del presente contrato, bajo el esquema de presupuesto previo; en caso de requerirse más horas de las previstas las mismas deberán presupuestarse.

SERVICIOS INCLUIDOS

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

- Consultas telefónicas de usuario informático de contraparte respecto de nuevos desarrollos
- Consultas vía e-mail
- Atención de requerimientos vía Unihelp
- Propuesta de nuevos desarrollos
- Especificación de modificaciones en el alcance funcional del sistema
- Adaptación del Código a la nueva funcionalidad solicitada.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades
- Testing en Laboratorio de los nuevos desarrollos
- Entrega de nuevas versiones con documentación técnica actualizada

LIMITACIONES

UNITECH solo prestará este servicio mientras el PODER JUDICIAL no modifique o intervenga en ningún cambio a los fuentes del sistema o la estructura de base de datos, comunicaciones o plataforma tecnológica actual.

Este servicio no incluye consultas respecto de la plataforma tecnológica actual (Sistemas Operativos, Bases de datos, Networking, etc.).

MA1 - MESA DE AYUDA DE TERCER NIVEL (1 recurso)**OBJETIVO**

El objeto de este servicio es probar las nuevas versiones del sistema Iurix Web antes de ponerlas en producción, interactuar con los usuarios finales, orientarlos a la resolución de problemas que no haya podido resolver la mesa de ayuda de primer y segundo nivel, como así también colaborar en pensar y diseñar las nuevas funcionalidades que surjan de los requerimientos adaptativos solicitados, para garantizar el normal funcionamiento del sistema y sus funcionalidades en la plataforma seleccionada para su ejecución.

SERVICIOS INCLUIDOS

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

Testing en ambiente de pruebas del cliente.

Apoyo a la puesta en producción.

Actualización de documentación de usuario.

LIMITACIONES

UNITECH solo prestará este servicio mientras el PODER JUDICIAL no modifique o intervenga en ningún cambio a los fuentes del sistema o la estructura o los datos de la base de datos, comunicaciones o plataforma tecnológica actual.

DOCUMENTACIÓN DE IURIX

UNITECH deberá entregar al PODER JUDICIAL, cada cuatro meses, en medios digitales, las versiones actualizadas de los códigos fuentes, estructura de datos, procedimientos y documentación que haya sufrido modificación respecto del período anterior de IURIX.

B- Las obligaciones del PODER JUDICIAL son:

- ³⁵₁₇ El cumplimiento de los pagos previstos en la cláusula SEPTIMA del presente.
- ³⁵₁₇ La completitud de la formalización de los problemas de acuerdo al ANEXO “A” y el seguimiento y ejecución de las instrucciones que le imparta “UNITECH” telefónicamente o por correo electrónico para la resolución de los mismos.
- ³⁵₁₇ La disposición de un administrador de base de datos (DBA).
- ³⁵₁₇ La disposición de un acceso On-Line para tareas de mantenimiento sobre la base de datos de IURIX.
- ³⁵₁₇ La disposición de 3 (tres) puestos de trabajo completos para las tareas que deba realizar el personal local de UNITECH.

CUARTA: Servicios adicionales.

Cualquier otro servicio adicional no contemplado, como por ejemplo: capacitación adicional no prevista en los servicios ofrecidos, o implementación adicional, deberá ser presupuestado de acuerdo a la modalidad descrita en el ANEXO “B”, que es parte integrante del presente contrato, bajo el esquema de presupuesto previo y con la forma de pago que para cada requerimiento establezcan las partes de común acuerdo.

QUINTA: Características Operativas del Servicio de Soporte

Los servicios descritos en el presente, serán prestados, conforme se demanden incluyendo en forma indistinta las horas de mantenimiento básico o adicionales, en el horario de 7 a 14 horas de lunes a viernes u 8 hs. en horario a convenir con la Secretaría de Informática.

Los servicios que deban prestarse fuera del horario indicado o en feriados nacionales, Sábados y Domingos, podrán ser combinados de común acuerdo y autorizados de modo fehaciente por la Secretaría de Informática del PODER JUDICIAL y se realizará con el esquema de presupuesto previo y con la forma de pago que para cada requerimiento establezcan las partes de común acuerdo.

A efectos de facilitar la operatoria de la prestación y control de los servicios, se deberán definir por parte del PODER JUDICIAL las personas con

autorización para solicitar los servicios de soporte, los que serán notificados a UNITECH fehacientemente.

SEXTA: VIGENCIA DEL CONTRATO.

A.- Tiempo de Contratación:

El tiempo de contratación de los servicios detallados es de 12 (doce) meses a partir del 1 de septiembre de 2012, renovable automáticamente por periodos iguales, de común acuerdo entre las partes.

B.- Cancelación del Servicio:

El PODER JUDICIAL podrá proceder a la cancelación del servicio contratado, siempre que preavise tal intención con 30 (treinta) días de anticipación, de modo fehaciente a la otra parte.

UNITECH podrá proceder a la cancelación del servicio contratado, siempre que preavise tal intención con 30 (treinta) días de anticipación, de modo fehaciente a la otra parte.

De cancelar cualquiera de las partes unilateralmente el presente contrato, sin cumplimentar con el preaviso aquí previsto, soportará a título de cláusula penal pactada y a favor de la otra parte, una suma equivalente al 70% del valor que se obtiene de sumar el precio pactado para cada mes de los meses que resten para el cumplimiento del contrato.

SEPTIMA: PRECIO. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.

El servicio propuesto, según las obligaciones detalladas en la cláusula TERCERA, tendrá un valor mensual de \$ 62.000,00 (pesos Sesenta y dos mil) IVA incluido, conformando un abono anual de \$ 744.000,00 (pesos Setecientos cuarenta y cuatro mil) IVA incluido.

El precio que se expresa en esta cláusula ha sido fijado por las partes, teniendo en cuenta la atención eficaz de todas las actividades contempladas en la cláusula tercera según las definiciones insertas en la cláusula segunda de manera tal que la actividad desplegada sea idónea para alcanzar el objetivo en tiempo y forma. Tiene en cuenta, además al ser fijado en horas hombre especializado, la garantía de atención oportuna y la elasticidad para asistir en todos los requerimientos generados por la actividad ya sean de naturaleza adaptativa, correctiva, como aquella que tienen derecho a usar

sin cargo y cuyo listado se mencionan en servicios incluidos (cláusulas segunda y tercera). Todos estos elementos de las prestaciones a cargo de Unitech S.A. y las características del servicio son los elementos de juicio tenidos en cuenta para la fijación del precio.

También el hecho de que Unitech S.A. sea el creador del Sistema IURIX, determina que sea el prestador eficaz para el soporte y mantenimiento del mismo.

Los pagos correspondientes deberán abonarse mensualmente a los 15 (quince) días de la fecha de presentación de las facturas correspondientes.

La falta de pago dentro del plazo previsto, hará incurrir en mora al PODER JUDICIAL. Producida la mora y mientras dure, el PODER JUDICIAL soportará un interés punitorio equivalente al porcentaje de tasa de descuento de documentos del Banco de la Nación Argentina a 30 días, sin perjuicio de lo establecido por el segundo párrafo de la cláusula OCTAVA.

OCTAVA: RESCISION DEL CONTRATO. EFECTOS.

Cualquiera de las partes podrá declarar rescindido el presente contrato, con justa causa antes del vencimiento pactado, si la otra parte incumpliera en forma integra y puntual alguna de las obligaciones a su cargo, siempre que la parte incumplidora dejare transcurrir 7 (siete) días sin cumplir tal prestación y a contar desde el momento en que su cumplimiento le fuese intimado fehacientemente por la otra parte. Todo ello sin perjuicio de exigir el cumplimiento de las obligaciones que se hubieran devengado. Durante el período de incumplimiento, la parte cumpliente podrá suspender cualquier obligación a su cargo, sin responsabilidad alguna.

UNITECH podrá declarar rescindido el presente contrato, con justa causa, antes del vencimiento pactado, si el PODER JUDICIAL modifica o interviene en los cambios a los códigos fuentes del sistema o a la estructura de base de datos, comunicaciones o plataforma tecnológica actual.

El PODER JUDICIAL podrá declarar rescindido el presente contrato, con justa causa, antes del vencimiento pactado, si UNITECH no entrega las versiones actualizadas de los códigos fuentes, bases de informes, documentación actualizada y detallada de módulos y clases que incluye

cada componente de IURIX, estructuras de base de datos con una descripción de los contenidos de cada tabla y sus atributos, y documentación para usuarios, además de procurar la transferencia de conocimientos asociados, la que constará de: Una lista de los cambios efectuados, indicando qué módulos del código fuente se han modificado o agregado, una guía de instalación y modificaciones que deban efectuarse a la Base de datos, particularmente los scripts necesarios para inicializar cada base de datos IURIX, instructivos para funcionamiento e instalación en todas las dependencias de la Base de Datos de Fueros y la *licencia de uso fuente* actualizada, correspondientes a las actualizaciones de IURIX, en los plazos convenidos en la cláusula tercera.

NOVENA: RESPONSABILIDADES.

El PODER JUDICIAL será responsable por el mal uso del sistema o por la falta de control del mismo. También toma a su cargo todos los riesgos concernientes al equipamiento y su funcionamiento, y a cualquier daño o pérdida que directa o indirectamente fueren ocasionados por el mal uso del mismo y sus instalaciones.

UNITECH será responsable por los daños ocasionados por dolo, negligencia o culpa de su personal, en lo que hace a los bienes tangibles que integran el equipamiento físico referido.

Las partes quedan exentas de responsabilidad cuando se produjera algún daño o mal funcionamiento del sistema como consecuencia de caso fortuito o de fuerza mayor.

DECIMA: CESION. SUBLOCACION. COMODATO.

Está prohibida para las partes la cesión, sub-locación o comodato, sean totales o parciales, transitorias o permanentes, gratuitas u onerosas del presente sin el consentimiento expreso y por escrito de los firmantes de este contrato.

DECIMA PRIMERA: RESERVAS.

Las partes hacen reserva expresa de prorrogar el presente contrato de común acuerdo con todas las obligaciones en él previstos. Para tal fin con 30 (treinta) días de anticipación al término de la vigencia de este contrato,

deberán comunicar en forma fehaciente a la otra parte.

DECIMA SEGUNDA: TRASLADOS Y ESTADIA.

Los gastos correspondientes a traslados y estadías por los viajes del personal de UNITECH que fueran extraordinarios y/o a requerimiento del Poder Judicial correrán por cuenta del mismo.

UNITECH podrá enviar personal capacitado a los efectos de solucionar fallas del sistema, que no se puedan resolver en forma remota, en este caso los gastos de traslados y estadía correrán por cuenta de UNITECH.

DECIMA TERCERA: CONFIDENCIALIDAD.

Ni la Empresa UNITECH S.A., ni ningún subcontratista, ni tampoco el Personal de ninguno de ellos, podrán revelar ninguna información confidencial o de propiedad del Poder Judicial Provincial relacionada con el Proyecto, los Servicios, este Contrato o las actividades u operaciones del Contratante, sin el previo consentimiento por escrito de este último. Esta obligación de reserva o confidencialidad subsistirá aún después del vencimiento del plazo contractual, de la rescisión o resolución del presente contrato, siendo responsable la firma por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de la difusión de datos e informes no publicados.

DECIMA CUARTA: PENALIDADES

En caso de incumplimiento de lo estipulado en el punto 1 del ANEXO "A" (plazos de corrección), UNITECH se hará pasible de una multa equivalente al monto de 8 horas adicionales -definida en cláusula SÉPTIMA-, por cada día de demora en la corrección de la falla.

DECIMA QUINTA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las Partes harán lo posible por llegar a una solución amigable de todas las controversias que surjan de este Contrato entendiéndose con ello un comportamiento coherente, extraño a cualquier conducta perjudicial para cualquiera de las partes, compatibilizando ambas en todo momento los intereses tenidos en cuenta al contratar

DECIMA SEXTA. PLAZOS

Todos los plazos vinculados a las mutuas prestaciones contempladas en el presente se entenderán como días hábiles judiciales.

DECIMA SEPTIMA. SELLADOS

El 50% (cincuenta por ciento) del sellado de ley será abonado por la empresa “UNITECH” dentro del plazo establecido por las normas vigentes.

DECIMA OCTAVA: JURISDICCION

Para todos los efectos derivados de este contrato, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la Ciudad de San Luis, con renuncia expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles. A tales efectos las partes constituyen su domicilio en los indicados en el presente, donde serán válidas todas las notificaciones judiciales o extrajudiciales que se cursasen entre sí.

En prueba de conformidad, se firman dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la ciudad de San Luis a los 1 días del mes de septiembre del año 2012.

ANEXO A

Método para el tratamiento de correcciones de IURIX

1) Para cualquier falla que reporte el PODER JUDICIAL para su corrección, UNITECH informará su diagnóstico y, en caso de corresponder, corregirá las mismas o encontrará alguna alternativa de solución en los siguientes plazos:

Falla no crítica: Dentro de los 30 días corridos de reportada.

Falla crítica: 2 días hábiles desde que fue diagnós-ticada.

2) Sin perjuicio de los plazos establecidos UNITECH se abocará en forma inmediata al diagnóstico de este tipo de falla y hará su mayor esfuerzo por resolverlo en el menor tiempo posible, haciendo una entrega mensual de todas las fallas no críticas.

En tal sentido, para dar tratamiento a los incidentes reportados UNITECH utilizará su procedimiento denominado “PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE UNIHELP” el que se transcribe al final de este anexo.

3) Para la producción del diagnóstico de parte de UNITECH, El PODER JUDICIAL habilitará para la reproducción de determinadas situaciones el

acceso vía Internet o Modem a los servidores de datos del Fuero si esto fuera necesario, o en su defecto el PODER JUDICIAL remitirá los casos de prueba con las que puede reproducir las situaciones de fallas reportadas.

1 PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE UNIHHELP

1.1 Tipos de Requerimientos

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

1.2 Severidad y Prioridad de los Requerimientos

Para establecer la calificación de severidad y prioridad de los requerimientos, se empleará los siguientes CRITERIOS:

CRÍTICA: los requerimientos que correspondan a FALLAS CRÍTICAS.

NO CRÍTICA c/ PRIORIDAD ALTA: los requerimientos que correspondan a FALLAS NO CRÍTICAS que cuando 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 c/PRIORIDAD MEDIA/BAJA: los requerimientos que correspondan a FALLAS NO CRÍTICAS que deben resolverse en una fecha a definir (no URGENTE), o cuando se realizan consultas acerca de ciertas funcionalidades de los sistemas, o cuando se efectúan requerimientos que corresponden a la adecuación de funcionalidades no

previstas que implique una mejora, ampliación, adaptación, localización o personalización.

1.3 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.

Estado	Descripción
Pendiente UNITECH	Corresponde a un nuevo requerimiento para ser resuelto por el Equipo IURIX, y se encuentra en etapa de análisis y/o desarrollo.
Pendiente PODER JUDICIAL	El requerimiento ha sido analizado por el equipo IURIX y requiere de una mayor precisión o de la aprobación de la propuesta por parte del PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS.
En Desarrollo	El Equipo IURIX se encuentra desarrollando la solución del requerimiento.
Entregado a Revisar	El Equipo IURIX ha implementado la solución del requerimiento, la cual debe ser verificada y aprobada por el PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS dentro de los plazos previstos.
En Revisión UNITECH	El PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS ha probado la solución del requerimiento y la misma no cumple con lo solicitado.
Resuelto	El requerimiento ha sido verificado y aprobado por el PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS.
Cancelado	El requerimiento ha permanecido en estado PENDIENTE PODER JUDICIAL, sin respuesta del Usuario o del PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS por más de 60 (sesenta) días corridos, o ha sido dado de baja por el PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS, o el requerimiento ha quedado sin efectos.

1.4 Gestión de los Requerimientos

Requerimientos Nuevos: PENDIENTE UNITECH

Por cada requerimiento que el PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS 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 UNIHELP, una vez que el operador de UNIHELP registre un reclamo.

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

Ingresar los siguientes valores:

Tipo de Requerimiento: podrá optar por los valores ADAPTATIVO o CORRECTIVO

Severidad: CRÍTICA o NO CRÍTICA

Prioridad: ALTA, MEDIA o BAJA

Estado: el estado inicial será PENDIENTE UNITECH

Módulo: debe seleccionar a qué aplicativo o módulo corresponde el requerimiento. Podrá optar por: IURIX OPERACIONES, IURIX ADMINISTRACION, IURIX ON LINE.

Entidad Solicitante: debe seleccionar el fuero que corresponda

Título del Requerimiento

Descripción del Requerimiento

El PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS deberá recolectar la mayor información posible para registrar en UNIHHELP el requerimiento para que UNITECH 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 Equipo IURIX para notificarlos del nuevo requerimiento.

Requerimientos Pendientes PODER JUDICIAL

Cuando el Equipo IURIX 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 Equipo IURIX ingresará un Comentario en el requerimiento en cuestión, indicando la información requerida, y cambiará el estado del requerimiento a PENDIENTE PODER JUDICIAL en UNIHHELP.

También se utilizará este estado cuando tratándose de requerimientos de tipo Adaptativo se requiera aprobación de la propuesta y/o estimación de horas por parte del PODER JUDICIAL. En estos casos, el Equipo IURIX ingresará además de un comentario el detalle de la propuesta y/o las horas estimadas.

Esta acción enviará automáticamente un mail al PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS.

Requerimientos Resueltos

El PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS informará al Equipo IURIX, mediante la herramienta UNIHELP, la resolución final de los requerimientos, y cambiará el estado del requerimiento a RESUELTO.

Esta acción enviará automáticamente un mail al Equipo IURIX.

Requerimientos En Desarrollo

Cuando el Equipo IURIX comience a desarrollar la solución de un requerimiento será marcado con el estado EN DESARROLLO.

Requerimientos Entregados a Revisar

Cuando el Equipo IURIX entrega la solución de un requerimiento, deberá informarla al PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS mediante la herramienta UNIHELP. 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 DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS.

Cuando el PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS recibe la notificación vía email de la solución de un requerimiento por parte del Equipo IURIX, deberá verificar el correcto funcionamiento de la solución informada. Una vez realizada esta tarea en los tiempos previstos, el PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS informará mediante la herramienta UNIHELP la conformidad de la solución al Equipo IURIX.

Para ello, cambiará el estado del requerimiento a RESUELTO.

En el caso de que el PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS encuentre alguna observación sobre la solución del requerimiento,

la misma deberá ser ingresada como Comentario y cambiará el estado del requerimiento a REVISION UNITECH.

Requerimientos Cancelados

En caso que los hubiere, el equipo IURIX informará al PODER JUDICIAL, mediante un comentario en la herramienta Unihelp, los motivos técnicos que imposibiliten la solución del requerimiento. Por su parte, El PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS informará de la misma manera al Equipo IURIX, en caso que los hubiere, los motivos funcionales que impidan la realización del requerimiento, ya sea por no ser adecuada la solución propuesta por UNITECH o porque durante el tiempo transcurrido desde su solicitud se han modificado las causas que provocaron la creación del requerimiento.

En ambos casos, el PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS ingresará los motivos del cierre en el campo 'Solución del Requerimiento' y luego cambiará el estado a CANCELADO.

En caso de que el requerimiento haya permanecido en estado PENDIENTE PODER JUDICIAL, sin respuesta del Usuario o del PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS por más de 60 (sesenta) días corridos, el mismo se cambiará automáticamente a estado CANCELADO.

ANEXO B

Método para la cotización de Nuevos desarrollos y

Servicios Adicionales

1. El PODER JUDICIAL requerirá a UNITECH cualquier mejora, ampliación, adaptación, localización y/o personalización (en adelante denominados indistintamente "modificación"), siempre que esa modificación recaiga dentro del alcance general del sistema, y que sea técnicamente viable, teniendo en cuenta el estado del

sistema y la compatibilidad técnica de la modificación prevista con la naturaleza del mismo.

2. El requerimiento de modificación del PODER JUDICIAL se formalizará con el ingreso de un requerimiento en Unihelp donde le solicitará a UNITECH que prepare y proporcione lo antes que sea razonablemente practicable una “Propuesta de Modificación” que incluya:
 - a. Una breve descripción de la modificación;
 - b. El efecto en otras partes del sistema y en su operación no previstas (de haberlo);
 - c. El costo en horas estimado de la modificación
3. Cuando UNITECH lo considere oportuno, antes de la preparación y la presentación de la “Propuesta de Modificación”, UNITECH ingresará en el requerimiento de Unihelp una “Estimación para la propuesta de modificación”, que será una estimación de costo de la preparación y la presentación de la propuesta de modificación. Al recibir la estimación para la modificación de UNITECH, el PODER JUDICIAL mediante un comentario en Unihelp hará una de las siguientes cosas:
 - a. Aceptará la estimación con instrucciones a UNITECH de preparar la “Propuesta de Modificación”
 - b. Informará a UNITECH de cualquier parte de su estimación para la propuesta de modificación que sea inaceptable y pedirá a UNITECH que revise su estimación.
 - c. Informará a UNITECH de que el PODER JUDICIAL no tiene intenciones de llevar adelante la modificación.
4. Al recibir la instrucción del PODER JUDICIAL de seguir adelante UNITECH procederá con la diligencia debida a preparar e ingresar en Unihelp la “Propuesta de Modificación”. UNITECH, a su

discreción podrá especificar un período de validez para la propuesta de modificación.

5. Al recibir la propuesta de modificación, el PODER JUDICIAL y UNITECH convendrán todas las cuestiones contenidas en ella. Dentro de los 5 (cinco) días hábiles de ese acuerdo, el PODER JUDICIAL si tiene la intención de realizar la modificación, la comunicará a UNITECH. Si el PODER JUDICIAL no puede llegar a una decisión dentro de ese plazo de 5 (cinco) días, notificará a UNITECH indicando cuándo puede UNITECH esperar una decisión. Si el PODER JUDICIAL decide no realizar la modificación por cualquier razón que sea, notificará en consecuencia a UNITECH dentro del período de 5 (cinco) días indicado, o del mayor plazo acordado. Todas las comunicaciones anteriormente mencionadas se harán mediante comentarios en Unihelp.
6. El tratamiento de los incidentes reportados que sean calificados como “Adaptativos” o “Servicios Adicionales” se realizará según el procedimiento denominado “PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE UNIHELP” el que se transcribe en el anexo A
7. Para la producción del diagnóstico de parte de UNITECH, El PODER JUDICIAL habilitará para la reproducción de determinadas situaciones el acceso vía Internet o Modem a los servidores de datos del Fuero si esto fuera necesario, o en su defecto el PODER JUDICIAL remitirá los casos de prueba con las que puede reproducir las situaciones reportadas. Cuando ninguna de estas opciones sea suficiente, UNITECH se constituirá in-situ para reproducir la situación reportada.
8. Aceptada la propuesta de modificación, UNITECH entregará el resultado de la propuesta de acuerdo con las siguientes reglas.

a. DEFINICION DE ENTREGABLES

Entendemos como Entregable al conjunto de elementos (documentos y/o programas y/o datos en soporte electrónico) producidos por la propuesta de modificación.

Toda aceptación del PODER JUDICIAL y/o de UNITECH será efectuada sobre cada uno de los entregables y no sobre el desarrollo de las tareas que los produjeron.

b. AUTORIDADES DE ACEPTACIÓN

Entendemos como Autoridad de aceptación a aquellas personas designadas como responsables por el PODER JUDICIAL y por UNITECH para la aceptación de un entregable a asignar según el punto 2.

Es condición necesaria para el normal desarrollo del Plan de Acción la aprobación de los entregables por parte del PODER JUDICIAL y de UNITECH en forma explícita y dentro de los plazos previstos para cada uno de ellos.

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

c. PROCEDIMIENTO DE ACEPTACIÓN

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

³⁵₁₇ El PODER JUDICIAL y UNITECH acuerdan que las personas autorizadas a aceptar Entregables son responsables por todos los aspectos relacionados con las actividades de aceptación.

³⁵₁₇ Estas personas actuarán como punto de contacto entre el PODER JUDICIAL y UNITECH y serán los responsables de obtener y consensuar todas las definiciones que sean necesarias.

³⁵₁₇ Las partes confiarán plenamente en toda instrucción o información recibida de estos responsables y trabajarán conjuntamente compartiendo toda información necesaria para arribar a los objetivos trazados.

³⁵₁₇ La Autoridad de Aceptación tendrá asignado un lapso de tiempo para expedirse sobre la aceptación o no de los entregables presentados. Este plazo se inicia a partir del momento de la entrega de la documentación correspondiente y se extenderá como máximo por 10 (diez) días hábiles, salvo indicación de lo contrario en el entregable en cuestión o acuerdo entre las partes.

³⁵₁₇ Junto con los entregables, las partes emitirán un Documento de Aceptación detallando los respectivos entregables y solicitando la aprobación de los mismos o la inclusión de objeciones y/u observaciones.

³⁵₁₇ Se considera concluido el proceso de aprobación mediante la provisión de un aviso por escrito de dicha aceptación, o se rechazará el cambio proveyendo a la otra parte de un aviso por escrito de dicho rechazo. En este último caso se especificarán las razones fundadamente.

d. REPROGRAMACION DE TAREAS

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

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

En caso de no contar con la aceptación de los entregables presentados, decidirán de común acuerdo la posibilidad de continuar con las tareas subsiguientes.

Con lo que se dio por terminado el presente acto, disponiendo los Señores Ministros se comunique a quienes corresponda, firmando ante mí, doy fe.-