

ADM 11356/21

“PROTOCOLO DE ACUERDOS SC 2021”

ACUERDO N° 61-STJSL-SC-2021- En la Provincia de San Luis, a 15 días del mes de diciembre de DOS MIL VEINTIUNO, los Sres. Ministros del Superior Tribunal de Justicia, Dres. JORGE ALBERTO LEVINGSTON, ANDREA CAROLINA MONTE RISO, JORGE OMAR FERNÁNDEZ y CECILIA CHADA ausente la Sra. Ministra, Dra. DIANA MARIA BERNAL;

DIJERON: Visto el expediente ADM 11652/21 iniciado por Secretaría de Informática Judicial, en el cual plantea la necesidad de contar con el servicio de soporte del fabricante para adaptaciones y correcciones en el funcionamiento del sistema de expedientes judiciales electrónicos en producción, y eleva propuesta de renovación del contrato con la firma Unitech S.A.

Que Secretaría Contable informa que se dispone de la partida presupuestaria correspondiente.

Por ello, de conformidad a lo dispuesto por el Arts. 214 inc. 1 y 8 de la Constitución Provincial, artículo 1 de la Ley IV-0088-2004 de Autonomía Económica, Financiera y Funcional, artículo 100 inciso c) de la ley de Contabilidad, Administración y Control Público de la Provincia de San Luis, y punto III) inciso d) del Acuerdo 76/2021;

ACORDARON: I) APROBAR la contratación de la firma UNITECH S.A., CUIT 30-64878971-4, en los términos del artículo 100 inciso c) de la ley de Contabilidad, Administración y Control Público de la Provincia de San Luis, por el servicio de soporte adaptativo, ampliaciones, correctivo y mantenimiento de la versión de los sistemas IURIX y IURIX ONLINE instalados en el Poder Judicial de San Luis, por el término de un año a partir del 01 de enero de 2022, y por un total de \$ 12.035.809,68 en concepto de costos fijos, mas pesos seiscientos mil (\$ 600.000,00) estimados para costos variables.

II) APROBAR el modelo de contrato que como anexo forma parte del presente, el que será suscripto por el Presidente del Superior Tribunal de Justicia.

III) AUTORIZAR a la Secretaría Contable a emitir la Orden de Provisión correspondiente, imputando la suma de pesos doce millones seiscientos treinta y cinco mil ochocientos nueve con 68/100 (\$ 12.635.809,68) en Ejercicios Futuros, Servicios no Personales, Partida Principal Servicios Técnicos y Profesionales, Partida Parcial De Informática y Sistemas Computarizados, del Programa Informatización del Poder Judicial.

Con lo que se dio por terminado el acto disponiendo los Sres. Ministros la continuidad del trámite, comunicaciones y publicaciones correspondientes por Secretaría Contable.

SECRETARIA CONTABLE

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 la Srta. Lucia Carmona D.N.I. Nº 33.356.620, en su carácter de Apoderado, conforme al poder que en este acto se adjunta y que también forma parte del presente; y por la otra el Poder Judicial de la Provincia de San Luis, con domicilio en 9 de Julio 934, Provincia de San Luis, en adelante "PODER JUDICIAL", representada en este acto por el Dr. Jorge Alberto Levingston, en su carácter de Presidente del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de San Luis, convienen en celebrar el presente contrato, el que se registrá por las cláusulas que se detallan a continuación.

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

Reconocimientos:

Ambas partes reconocen el impacto de la despapelización actual de todos los fueros e instancias del Poder Judicial de San Luis, con amparo en las normas que rigen el expediente judicial electrónico, tanto el **Reglamento General de Expediente Electrónico (Acuerdo Nº 61/2017 y Nº 111/2018)** y la **Ley Nº VI-0699-2009**, que inciden sobre los criterios y los plazos de ejecución del servicio. Reconocen estar frente a una realidad que indica que la falta de operatividad del sistema de gestión implicaría la paralización del servicio de Justicia por la imposibilidad real de seguir el trámite en papel.

Compromiso:

Unitech entregó conjuntamente con la firma del contrato de soporte del 2021 una licencia de uso binario sin límite de usuarios para los organismos pertenecientes al PODER JUDICIAL DE SAN LUIS del "Iurix Cloud Native Módulo de Actuaciones", en adelante **Iurix Cloud Native**, en su versión estándar.

Se deja expresa constancia que el presente contrato no incluye como obligación de UNITECH ninguna clase de servicios profesionales a su cargo sobre esa versión de **Iurix Cloud Native**, tales como y no limitados a: capacitar en su uso funcional, corrección de errores, modificación o ampliación de su actual funcionalidad, adaptación motor de base de datos Oracle, modificaciones para obtener las funciones y actuales características del sistema IURIX actualmente en producción, configuración del sistema y/o de ambientes para ejecutar y usar el sistema, etc. La contratación a Unitech de los servicios para la puesta en marcha de dicha versión se gestionará por contrato aparte. El PODER JUDICIAL podrá a su elección aplicar el saldo en pesos que resulte de multiplicar las horas adaptativas mensuales contratadas y no consumidas por el valor hora pactado en este contrato, para la cancelación parcial de las obligaciones que surjan de la celebración eventual de dicho contrato aparte. Esta elección la podrá ejercer al finalizar el presente contrato.

Servicios:

Desarrollo de las actividades de soporte adaptativo, ampliaciones, correctivo y mantenimiento de la versión de los sistemas IURIX y IURIX ONLINE instalados en el Poder Judicial de San Luis, para la resolución de los requerimientos técnicos que de él deriven dentro de los alcances y modos detallados en el anexo SLA. Se excluye cualquier servicio sobre **ACTUACIONES IURIX Cloud Native**.

SEGUNDA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Las obligaciones de UNITECH, en el marco del presente contrato son:

- La prestación de los servicios detallados en el anexo SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio).
- La configuración de un ambiente de desarrollo virtualizado con la configuración necesaria para compilar el código fuente en caso de ser solicitado.

Las obligaciones del PODER JUDICIAL son:

- El cumplimiento de los pagos previstos en la cláusula SEXTA del presente.
- La formalización de la comunicación de los problemas de acuerdo con el ANEXO SLA y el seguimiento y ejecución de las instrucciones que le imparta "UNITECH" telefónicamente o por correo electrónico para la resolución de los mismos.
- Disponer de un administrador de base de datos (DBA).
- Disponer de un administrador de infraestructura tecnológica sobre la que corre el sistema IURIX.
- Disponer de Analistas funcionales para la descripción de los requerimientos.
- Cumplir con las obligaciones impuestas en el anexo SLA.
- Proveer las herramientas de software necesarias para la configuración del ambiente de desarrollo, en caso de solicitar su configuración.

TERCERA: Servicios adicionales.

Cualquier otro servicio adicional no contemplado, como por ejemplo: capacitación adicional no prevista en los servicios ofrecidos, soporte de infraestructura o implementación adicional, deberá ser presupuestado de acuerdo a la modalidad descrita en el ANEXO SLA, 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.

CUARTA: 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 16 horas de lunes a viernes.

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 realizarán con el esquema de presupuesto previo de acuerdo con la modalidad descrita en el ANEXO SLA 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.

QUINTA: 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 ENERO de 2022, renovable por períodos iguales, de común acuerdo entre las partes, para lo cual se deberá comunicar fehacientemente esta voluntad con treinta días de anticipación al vencimiento del contrato en curso y suscribir un acta de novación de contrato con la adenda de aquellas cláusulas que se modifiquen para el siguiente período, tales como precio, alcances, etc.

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.

SEXTA: PRECIO. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.

El servicio propuesto, según las obligaciones detalladas en la cláusula TERCERA, tendrá un valor mensual de \$1.002.984,14 (pesos un millón dos mil novecientos ochenta y cuatro con catorce centavos) IVA incluido.

El presupuesto BASE anual asciende a la suma de \$12.035.809,68 (pesos doce millones treinta y cinco mil ochocientos nueve con sesenta y ocho centavos) IVA incluido, que incluye Soporte de Licencias (Soporte Correctivo) de \$6.140.719,20 (seis millones ciento cuarenta mil setecientos diecinueve con veinte centavos) y Servicios (Soporte Adaptativo) por \$ 5.895.090,48 (pesos cinco millones ochocientos noventa y cinco mil noventa y ocho centavos) todos los valores son anuales e incluyen IVA.

Las partes acuerdan que este importe mensual podría revisarse y actualizarse semestral previo acuerdo de las partes en base al índice de precios al consumidor (IPC) tomando como base para el cálculo el índice publicado correspondiente al antepenúltimo mes de la firma del contrato el cual se cotejará con el índice correspondiente al antepenúltimo mes de la fecha de la facturación

El precio de la hora adicional para tareas no incluidas en este contrato en horario hábil se fija en \$7.000,00 (pesos siete mil) IVA incluido. El valor de hora adicional extra (fuera del horario de prestación del servicio) es de \$10.000,00 (pesos diez 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 las cláusulas primera y 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, ampliación, como aquella que tienen derecho a usar sin cargo y cuyo listado se mencionan en servicios incluidos (Anexo SLA). 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, considerando que serán 12 (doce) pagos mensuales, iguales y consecutivos.

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 punitivo equivalente al porcentaje de tasa de descuento de documentos del Banco de la Nación Argentina a 30 días.

SÉPTIMA: RESCISIÓN 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 íntegra o

parcial 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 cumplidora 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 o procedimientos almacenados en el esquema de la misma (Store Procedures), o modificar la plataforma tecnológica actual sin haberlo acordado con UNITECH.

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, IURIX online y aplicaciones asociadas a IURIX (Interfases), 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, librerías propias y/o de terceros 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 la Base de Datos, instructivos para funcionamiento e instalación en la Base de Datos y la licencia de uso fuente actualizada, correspondientes a las actualizaciones de IURIX, IURIX online y aplicaciones asociadas, en cada entrega de nueva versión o de correcciones menores (parches).

OCTAVA: RESPONSABILIDADES.

La responsabilidad de ambas partes por los daños que pudieren ocasionar sus dependientes se regirá por las normas legales de fondo que correspondan.

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

NOVENA: CESIÓN. SUBLOCACIÓN. COMODATO.

Está prohibida para las partes la cesión, sublocación 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.

DÉCIMA: RESERVAS.

Las partes hacen reserva expresa de prorrogar el presente contrato de común acuerdo con todas las obligaciones en él previstas, previa suscripción de un acta de novación de contrato con la adenda de aquellas cláusulas que se modifiquen para el siguiente período, tales como precio, alcances, etc. 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.

DÉCIMA PRIMERA: TRASLADOS Y ESTADÍA.

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 Poder Judicial.

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.

DÉCIMA SEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD.

Ni la Empresa UNITECH S.A., ni tampoco su Personal, 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.

DÉCIMA TERCERA: 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

DÉCIMA CUARTA. PLAZOS

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

DÉCIMA QUINTA. SELLADOS

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

DÉCIMA SEXTA: JURISDICCIÓN

Para todos los efectos derivados de este contrato, las partes se someten a la Jurisdicción Ordinaria Competente del Poder Judicial de la Provincia 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 firma un ejemplar digitalmente de un mismo tenor y a un solo efecto a los xx días del mes de diciembre del año 2021.

ANEXO SLA (ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO)

Tabla de contenido

SLA (ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO)

OBJETO

PARTES DEL ACUERDO

FECHA DE INICIO

DURACIÓN DEL SLA

SISTEMAS ALCANZADOS

DEFINICIONES

DESAFÍOS PARA EL 2022

SERVICIOS A PROVEER

SC - SOPORTE CORRECTIVO

SA - SOPORTE ADAPTATIVO

MODALIDAD

PROCEDIMIENTO DE PUESTA EN PRODUCCIÓN DE CORRECCIONES Y ADAPTATIVOS

ASISTENCIA

HORARIOS DE ATENCIÓN POR SERVICIO

PERSONAL CLAVE

LIMITACIONES

INFORMES

MÉTODOS

DEFINICIONES

MÉTODO PARA EL TRATAMIENTO DE CORRECCIONES DE LOS SISTEMAS

MÉTODO PARA LA COTIZACIÓN DE ADAPTACIONES Y/O SERVICIOS ADICIONALES

METODOLOGÍA DE TRATAMIENTO DE REQUERIMIENTOS

DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

CARGOS Y PAGOS

ACCESO AL PERSONAL DE Unitech S.A.

FORMACIÓN DEL PERSONAL DEL CLIENTE

PROVISIÓN DE RECURSOS LEGALES, HUMANOS Y MATERIALES

INFORMACIÓN Y AUTORIZACIONES

GARANTÍAS

CALIDAD DEL SERVICIO

EXCLUSIONES

FUERZA MAYOR

MULTAS

PRESUPUESTO

Grilla de servicios, horas y valores

SLA (ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO)

OBJETO

Este acuerdo de nivel de servicio (en adelante SLA) define los términos y condiciones bajo los que UNITECH S.A. en adelante "UNITECH" proporcionará servicios al PODER JUDICIAL de la Provincia de San Luis, en adelante "EL CLIENTE".

El objetivo es brindar un servicio de soporte a los sistemas provistos por UNITECH a EL CLIENTE definidos en el apartado SISTEMAS ALCANZADOS.

FECHA DE INICIO

El presente SLA se iniciará el día 1 de Enero de 2022.

DURACIÓN DEL SLA

El plazo de duración del servicio requerido será por un período de 12 meses.

SISTEMAS ALCANZADOS

Los Sistemas alcanzados por el presente SLA se definen a continuación:

IURIX GESTIÓN

IURIX ON LINE

INTERFASES ENTRE OTROS SISTEMAS

DEFINICIONES.

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

- A. Se entenderá por "IURIX" a los 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. Se entenderá por "**ACTUACIONES IURIX Cloud Native**" a los programas de software, desarrollados para cubrir la funcionalidad descrita en el anexo FUNCIONES ACTUACIONES IURIX Cloud Native. **ACTUACIONES IURIX Cloud Native** 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. **ACTUACIONES IURIX Cloud Native** 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.
- C. 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.
- D. Por "Usuario Final" se entenderá a los empleados del PODER JUDICIAL a las que se haya otorgado una clave o autorización para utilizar IURIX o a los auxiliares de la justicia y/o personas que se les haya otorgado una clave o autorización para utilizar IURIX ON LINE con el objeto de procesar datos para apoyar su gestión.
- E. Por "Mejora" se entenderá toda adición y/o modificación de cualquier parte de los programas, realizada por 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.
- F. Por "Ampliación" se entenderá toda nueva función o prestación de IURIX desarrollada 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.
- G. Por "Correcciones" se entenderán las modificaciones realizadas en IURIX por UNITECH, con el objeto de ajustar desviaciones sobre el correcto funcionamiento de IURIX, tal como se describen en la Documentación.
- H. Por "Adaptaciones" se entenderán las modificaciones realizadas en IURIX por UNITECH, con el objeto de posibilitar el correcto funcionamiento de IURIX en cualquier modificación de la plataforma original contratada por el PODER JUDICIAL.

- I. Por "Rendimiento" se entenderá las modificaciones realizadas en IURIX por UNITECH, con el objeto de lograr una respuesta performante y aceptable del sistema en el contexto de la funcionalidad que se trate.
- J. Por "Localización" se entenderá a todas las modificaciones realizadas sobre IURIX por UNITECH, con el objeto de adaptar IURIX a las leyes relativas al territorio al que pertenezca el usuario final.
- K. Por "Personalización" se entenderá a todas las modificaciones realizadas sobre IURIX por UNITECH, con el objeto de adaptar IURIX a las peculiaridades, características y/o leyes relativas a las circunstancias propias del usuario final, que deba utilizar una licencia de IURIX.
- L. 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.
- M. 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.
- N. 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 interno realizar tareas claves para el normal desenvolvimiento del organismo al que pertenece, o para interactuar con gestión externa en el caso de usuarios vinculados.
- O. 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:
 - Servidor Base de Datos:
 - Sistema Operativo: Oracle Linux
 - Base de Datos: Oracle
 - Servidor de Aplicación:
 - Sistema Operativo: Oracle Linux
 - Servidor de Aplicación Apache Tomcat
 - Cliente:
 - 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.
- P. Licencia de uso fuente: Son las condiciones establecidas por UNITECH para la utilización de los códigos fuentes de los productos de su autoría (IURIX, IURIX ON LINE) y sus actualizaciones en el ámbito del Poder Judicial.
- Q. Licencia de uso binaria: Son las condiciones establecidas por UNITECH para la utilización de los ejecutables para los productos de su autoría (IURIX, IURIX ON LINE, ACTUACIONES IURIX Cloud Native) y sus actualizaciones en el ámbito del Poder Judicial.

DESAFÍOS PARA EL 2022

En la reunión mensual a celebrarse en la primera semana de febrero de 2022, ambas partes revisarán el listado de los correctivos y adaptativos pendientes de entrega del contrato anterior, y dentro del plazo de diez días Unitech presentará el plan de entrega de tales requerimientos pendientes, lo que deberá conformar el cliente con carácter previo a su implementación. Para la resolución de tales requerimientos, se usará el remanente de horas adaptativas del contrato anterior, y sólo en caso de requerirse más horas se consumirán las del presente contrato.

El desafío implica resolver dichos requerimientos y los que resultaren necesarios a partir de nuevas fallas que puedan producirse como efecto colateral de las mismas, manteniendo la performance eficiente de los sistemas involucrados.

Consecuentemente, para los requerimientos listados previamente, los plazos serán los acordados, pero para los que surjan a partir de las entregas, se considerarán las cláusulas siguientes.

SERVICIOS A PROVEER

Los servicios a proveer en el marco de este SLA se encuentran detallados a continuación y llevan asignada una nomenclatura que utilizaremos para referirnos a ellos en las hojas de presupuesto.

Se aclara expresamente que, como beneficio derivado de esta contratación, la empresa UNITECH S.A. brindará sin costo alguno las licencias de todo desarrollo que genere nuevas versiones, superadoras tecnológicamente, de las plataformas actuales de IURIX y IURIX ON LINE.

SC - SOPORTE CORRECTIVO

Objetivo

Dar soporte de los sistemas licenciados a fin de poder efectuar correcciones a las fallas reportadas y que hayan sido clasificadas como tales.

Todos los programas informáticos requieren de un mantenimiento que garantiza que los productos sean constantemente mejorados y/o corregidos; este mantenimiento ofrece un alto valor al CLIENTE para sus aplicaciones ya que le brinda la tranquilidad de contar con las últimas actualizaciones del producto y un equipo de personal disponible para mantenerlo. Es indispensable contratar este nivel de soporte para acceder a cualquiera de los otros servicios brindados por UNITECH.

Servicios incluidos

- Mantenimiento correctivo de los Sistemas Licenciados.
- Consultas telefónicas de usuario informático de contraparte: Sin limitaciones
- Consultas vía email: Sin Limitaciones
- Especificación de modificaciones correctivas para los programadores, que generará el personal de UNITECH a partir de la propuesta realizada por el personal designado de la Secretaria Informática
- Atención de requerimientos definidos como correctivos: Sin Limitaciones.
- Solución de bugs o errores del sistema (Falla): Sin limitaciones.
- Entrega de nuevas versiones o mejoras del producto, previo testing satisfactorio de UNITECH en el ambiente provisto por el Poder Judicial
- Comprobación de resultados de las nuevas versiones en función de un plan de pruebas determinado, el que será consensuado con el PODER JUDICIAL.

SA - SOPORTE ADAPTATIVO

Objetivo

El Objeto de este Servicio es efectuar adaptaciones al código del sistema para la adecuación de funcionalidades no previstas que impliquen una mejora, ampliación, localización o personalización.

Servicios incluidos

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

- Consultas telefónicas de usuario informático de contraparte. Sin limitaciones.
- Consultas vía email. Sin limitaciones.
- Propuesta de nuevos desarrollos y/o modificaciones
- Especificación para el programador de modificaciones en el alcance funcional del sistema, en función de la especificación funcional provista por el Poder Judicial, que serán analizadas, consensuadas y priorizadas con el personal designado de la Secretaría de Informática.
- Adaptación del Código a la nueva funcionalidad solicitada.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades y/o módulos y/o modificaciones
- Comprobación de resultados de las nuevas versiones en función de un plan de pruebas determinado, el que será consensuado con el PODER JUDICIAL.

- Entrega de nuevas versiones, previo testing de UNITECH y con documentación técnica actualizada.

MODALIDAD

PROCEDIMIENTO DE PUESTA EN PRODUCCIÓN DE CORRECCIONES Y ADAPTATIVOS

Ambiente de compilación:

Unitech deberá mantener actualizados los ambientes necesarios para compilar el código fuente de los sistemas incluidos en el presente contrato, conjuntamente con personal de la Secretaría de Informática Judicial, de tal forma que al compilar el código fuente se obtenga como resultado los archivos binarios necesarios para desplegar la versión en los ambientes del cliente. La configuración debe incluir todas las librerías, clases, componentes propios y de terceros que hacen posible el correcto funcionamiento de la aplicación.

Si debieran efectuarse primeras compilaciones por la entrega de nuevos productos, personal de Unitech deberá concurrir in situ para configurar, compilar y desplegar la versión correspondiente. Unitech deberá entregar al Cliente, luego de realizadas estas actividades, la documentación de las configuraciones e instalaciones realizadas con la finalidad de que las siguientes compilaciones y despliegues pueda realizarlos el Cliente. Ello incluye la ubicación del código fuente en los directorios necesarios, instalación de librerías, configuración de conexión a bases de datos, active directory, parámetros de los archivos de configuración y demás configuraciones y acciones realizadas.

Nuevas versiones

Cada entrega de nueva versión por parte de Unitech (parcial o total) deberá estar compuesta por el código fuente necesario (scripts de bases de datos y código fuente de aplicación) y la documentación que indique los pasos y configuración que sea necesario realizar y que difieran respecto del procedimiento entregado la primera vez.

En base a las fuentes y procedimientos entregados por Unitech, el Cliente realizará la compilación para obtener los binarios correspondientes a la nueva versión y desplegará en el ambiente que corresponda para proceder a la verificación de los requerimientos incluidos.

ASISTENCIA

Atención telefónica de consultas:

Esta atención telefónica es para llamados del personal CLAVE DESIGNADO por EL CLIENTE que estén capacitados en el uso del Sistema. Se deja estrictamente claro que UNITECH no responderá consultas a usuarios finales de los sistemas.

Atención de consultas vía Correo Electrónico:

UNITECH responderá si así lo requiere el caso a las consultas a través de correo electrónico.

Las consultas realizadas a UNITECH solo abarcan aquellas que tengan que ver con los servicios contratados.

Correcciones de los sistemas:

UNITECH realizará correcciones a los sistemas conforme a lo estipulado en el "Método para el tratamiento de las correcciones en los sistemas"

Nuevos desarrollos y/o Servicios Adicionales:

Para el desarrollo de nuevos requerimientos funcionales o la modificación de los ya existentes (mantenimiento Adaptativo) que implique una mejora, ampliación, adaptación, localización o personalización, UNITECH realizará cambios funcionales a

los sistemas de acuerdo a la modalidad descrita en el punto "Método para la cotización de adaptaciones y/o servicios adicionales".

Asistencia a las instalaciones del cliente:

Si la falla objeto de la corrección es considerado falla crítica y no puede resolverse telefónicamente, o vía Internet, el cliente podrá solicitar la presencia on site de un recurso calificado. El mismo concurrirá a las instalaciones del cliente dentro de las 24 horas corridas de efectuado el pedido.

HORARIOS DE ATENCIÓN POR SERVICIO

De Lunes a Viernes de 7 a 16 hs.

PERSONAL CLAVE

Si bien no es necesario la definición de personal clave para este acuerdo UNITECH informará al CLIENTE el cambio de aquel personal que estando afectado al servicio deba ser reemplazado en caso de que el mismo pudiera verse afectado.

UNITECH se compromete a entregar la nómina de los recursos humanos asignados al Servicio Contratado, notificando en un plazo no mayor a 30 días, cualquier cambio que implique una exclusión o incorporación de un recurso afectado a cualquier tarea relacionada con estos Sistemas.

LIMITACIONES

UNITECH solo prestará estos servicios mientras el CLIENTE no modifique o intervenga en ningún cambio a las fuentes del sistema o la estructura de base de datos o procedimientos almacenados en el esquema de Base de datos (Store Procedures), comunicaciones o plataforma tecnológica actual, sin que no haya mediado un acuerdo previo con UNITECH.

UNITECH no podrá, intervenir o modificar ningún dato sin previo acuerdo por escrito con el Poder Judicial de San Luis, tomando como válidos los correos electrónicos.

INFORMES

UNITECH monitoreará cada uno de los servicios prestados e informará mensualmente en una reunión a realizarse durante la última semana del mes, de la que se elaborará el acta correspondiente.

Sin perjuicio de la reunión de Informe Mensual, durante las restantes semanas del mes se realizarán encuentros de trabajo entre los responsables de ambas partes para analizar el avance del contrato y las novedades relacionadas con las nuevas versiones, en su caso. Los días y horarios se acordarán por mail entre los responsables de cada parte.

MÉTODOS

MÉTODO PARA EL TRATAMIENTO DE CORRECCIONES DE LOS SISTEMAS

Para cualquier falla que reporte el cliente para su corrección, UNITECH informará su diagnóstico y la corregirá 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 diagnosticada, el tiempo de diagnóstico no podrá ser superior a 2 días hábiles desde que fue reportada.

Sin perjuicio de los plazos establecidos, UNITECH se abocará en forma inmediata al diagnóstico y corrección de este tipo de falla y hará su mayor esfuerzo por resolverlo en el menor tiempo posible. Teniendo en cuenta las consideraciones de la cláusula 1, se contemplarán situaciones de excepción que se acuerden entre el cliente y Unitech, haciéndose cargo el CLIENTE de los costos por trabajo en horario inhábil, establecidos en el presente contrato. En caso de las fallas críticas UNITECH, en un

plazo no mayor a 48 horas de la solución, realizará un informe detallado sobre la falla, corrección y cuál es la solución definitiva para evitar su recurrencia.

Para la producción del diagnóstico de parte de UNITECH, el cliente habilitará para la reproducción de determinadas situaciones el acceso vía Internet o Módem a los servidores de datos si esto fuera necesario, o en su defecto el CLIENTE remitirá los casos de prueba con las que puede reproducir las situaciones de fallas reportadas.

MÉTODO PARA LA COTIZACIÓN DE ADAPTACIONES Y/O SERVICIOS ADICIONALES

El cliente 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.

El Cliente solicitará a UNITECH que prepare y proporcione una “Propuesta de Modificación” que incluya:

- Una breve descripción de la modificación y su especificación final.
- El efecto en otras partes del sistema y en su operación no previstas (de haberlo).
- El costo en horas estimado de la modificación
- La fecha prevista de entrega de la solución.

Recibida la propuesta, el CLIENTE la evaluará y, en caso de necesitar aclaraciones, ajustes o modificaciones de cualquier tipo, acordará una reunión con UNITECH en la que se tratarán los puntos controvertidos hasta obtener una decisión final, que se plasmará por escrito en el acto.

En caso de ser necesaria la instalación de software, nuevas librerías o nuevas versiones de las herramientas utilizadas en los ambientes, Unitech deberá especificarlo en la propuesta de modificación para ser aprobado y tomar las medidas correspondientes en caso de aprobación.

METODOLOGÍA DE TRATAMIENTO DE REQUERIMIENTOS

Tipos de Requerimientos

Los requerimientos podrán tipificarse en Adaptativos y Correctivos.

Prioridad de Requerimientos

La prioridad de los requerimientos se fijará de acuerdo al Tipo de Requerimiento y la Criticidad de la siguiente manera:

ADAPTATIVO

- PRIORIDAD MEDIA/BAJA

CORRECTIVO

- PRIORIDAD ALTA: cuando el requerimiento sea Crítico, o 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
- PRIORIDAD MEDIA/BAJA: cuando deban resolverse en una fecha a definir (no URGENTE).

Estados de Requerimientos

Un requerimiento, en el proceso de su resolución, pasa por diversos Estados desde que ingresa al servicio de Soporte hasta la finalización del mismo. A continuación se enumeran los posibles estados con los que se clasificará a los requerimientos durante las reuniones de seguimiento:

- Pendiente Unitech

- Pendiente Cliente
- En Desarrollo
- Entregado a Revisar
- En Revisión Unitech
- Resuelto
- Cancelado

Pendiente Unitech: Corresponde a un nuevo requerimiento para ser resuelto por Unitech, y que se encuentra en etapa de Análisis y/o Desarrollo.

Pendiente Cliente: El requerimiento ha sido analizado por el equipo de Unitech y requiere de una mayor precisión o de la aprobación de la propuesta por parte del Cliente.

En Desarrollo: Unitech se encuentra desarrollando la solución del requerimiento.

Entregado a Revisar: Unitech ha implementado la solución del requerimiento, la cual debe ser verificada y aprobada por el Cliente dentro de los plazos previstos.

En Revisión Unitech: El Cliente ha probado la solución del requerimiento y la misma no cumple con lo solicitado.

Resuelto: El requerimiento ha sido verificado y aprobado por el Cliente.

Cancelado: El requerimiento ha permanecido en estado Pendiente Cliente sin respuesta del Cliente por más de 60 días corridos, o ha sido dado de baja por el Cliente o el requerimiento ha quedado sin efecto.

Gestión de Requerimientos

Requerimientos Nuevos: Por cada requerimiento que el CLIENTE efectúe, se asignará un Número único para su identificación. Dicho número facilitará su seguimiento.

Si con posterioridad a la resolución se repite el mismo inconveniente que le dio origen al requerimiento, se procederá a la reapertura del requerimiento, siempre y cuando la especificación del inconveniente no implique un cambio de alcance respecto del inconveniente original.

El número de requerimiento será otorgado por Unitech.

Para el nuevo requerimiento el Cliente deberá indicar:

- Sistema
- Módulo
- Versión
- Descripción

Luego se acordará el Tipo de Requerimiento, Prioridad y Título. El Estado será Pendiente Unitech.

El CLIENTE deberá recolectar la mayor información posible del requerimiento para que UNITECH pueda diagnosticar y dar su solución a la brevedad posible.

Requerimientos Cancelados: En caso de que los hubiere, Unitech informará al Cliente los motivos técnicos que imposibiliten la solución del requerimiento. Por su parte, el Cliente informará a Unitech, en caso de que los hubiere, los motivos que impidan la realización del requerimiento, por ej. porque durante el tiempo transcurrido desde su solicitud se han modificado las causas que provocaron la creación del requerimiento.

DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Tratamiento de los entregables

El último día hábil de cada mes, salvo modificación acordada por mail, se celebrará una reunión con el fin de recibir los informes mensuales del estado de avance del contrato. Se labrará acta donde consten la aceptación y aprobación o las observaciones pertinentes, debiendo efectuar los pagos en el plazo de 15 (quince)

días de recibida la correspondiente factura, considerando que serán 12 (doce) pagos mensuales, iguales y consecutivos.

Servicio	SC	SA
Horas mensuales	Sin Límite	80 hs

Las horas de servicio adaptativo, contarán a partir de la aceptación de la propuesta. El tiempo de análisis no implicará costo alguno.

El presente contrato estipula un total de 960 (novecientas sesenta) horas adaptativas, respecto de las que UNITECH quedará obligada a ejecutar la prestación de los servicios comprometidos, en la medida que así lo requieran y solamente hasta un máximo de 80 (ochenta) horas por mes.

Para aquellos presupuestos de adaptaciones cuya ejecución demande horas que excedan las 80 horas pautadas en el anterior párrafo, a los efectos de la materialización de las mismas UNITECH planificará su entrega dentro de un plazo determinado que informará en la propuesta de adaptación, de acuerdo a la cantidad de horas presupuestadas, conforme a la disponibilidad y necesidades circunstanciales, y respetando el máximo de 80 horas por mes.

Se deja expresa constancia que UNITECH, a la hora efectuar el presupuesto de adaptaciones, se comprometerá a llevar a cabo las tareas comprometidas en los menores tiempos de entrega que le resulte posible, pudiendo tomar la decisión de comprometerse a emplear más de 80 horas por mes, en caso de que le resultase factible, por cuestiones inherentes a su propia organización, y a su exclusivo criterio.

Las horas no utilizadas en el último trimestre de vigencia del contrato, podrán utilizarse siempre y cuando el mismo se renueve por un nuevo período, y durante la vigencia de la renovación, respetando siempre el límite de horas mensuales máximas antes mencionado.

En caso de finalizar la prestación del servicio por terminación del período contractual, las horas no utilizadas al momento de la finalización del contrato no le podrán ser exigidas a UNITECH, salvo que mediare la renovación contemplada en el anterior párrafo, y en las condiciones estipuladas.

En caso de que se constatare que a pedido del CLIENTE se ha consumido una cantidad de horas superior a las horas estipuladas, UNITECH procederá a facturar la diferencia al valor estipulado en el contrato.

Con independencia del uso, las 80 horas adaptativas se pagarán mensualmente.

Cada factura de servicio mensual deberá acompañar un informe por cada tipo de servicio y/o sistema, detallando en dicho entregable las horas mensuales efectivamente consumidas en el periodo y el saldo restante de horas contratadas.

Al vencimiento del primer semestre se agregará a la reunión mensual correspondiente, la tarea de análisis y balance de la cuenta de horas adaptativas efectivamente consumidas, de manera de programar los dos trimestres restantes a fin de evitar la acumulación de horas a la finalización del contrato.

Al pago mínimo mensual que deberá abonar EL CLIENTE, le serán descontados los importes por multas en caso de corresponder, importes que serán acreditados a EL CLIENTE mediante las respectivas notas de crédito a emitir por parte de Unitech. La aplicación de multas no supondrá la suspensión de los pagos pendientes de las facturas presentadas.

UNITECH no podrá condicionar o afectar el avance en el desarrollo y la entrega de los requerimientos adaptativos, a la disponibilidad de recursos que sea consecuencia de las urgencias o prioridades propias de los requerimientos correctivos.

El Poder Judicial podrá solicitar requerimientos correctivos hasta el último día de vigencia del contrato, los requerimientos correctivos ingresados en el último mes del contrato deberán resolverse en los 30 días siguientes a la finalización del mismo, se haya o no renovado el contrato de soporte.

El CLIENTE deberá observar y hacer observar por parte de sus empleados, el respeto por las normativas vigentes sobre propiedad intelectual de los sistemas objeto del presente, responsabilizándose de las eventuales infracciones en materia de copyright, derechos de autor, marcas, patentes.

ACCESO AL PERSONAL DE UNITECH S.A.

El CLIENTE deberá garantizar el acceso al personal de UNITECH a los lugares, servidores, redes, etc, que sean necesarios para la correcta prestación del servicio, previa justificación y aceptación de la misma.

FORMACIÓN DEL PERSONAL DEL CLIENTE

El CLIENTE deberá garantizar que el personal técnico de contraparte de UNITECH se encuentre capacitado para comprender en los temas que se relacionen con el servicio que se esté prestando.

PROVISIÓN DE RECURSOS LEGALES, HUMANOS Y MATERIALES

El CLIENTE deberá garantizar la provisión de todos los elementos de Hardware y Licencias de Software de base necesarias para correr los sistemas comprendidos en este SLA al momento del inicio de este contrato, las cuales en lo referido al soporte de bases de datos se encuentran en trámite por parte de EL CLIENTE a la fecha de firma del presente contrato.

El CLIENTE deberá procurar la obtención de las acordadas del STJ y resoluciones que fueran necesarias para dar apoyo a las implementaciones de sistemas comprendidos en este SLA.

INFORMACIÓN Y AUTORIZACIONES

El CLIENTE deberá proveer toda la información y autorizaciones que UNITECH solicite para la correcta prestación del servicio estipulado en este SLA, siempre que las considere pertinentes.

GARANTÍAS

CALIDAD DEL SERVICIO

UNITECH garantiza que todas las tareas se realizarán en base a estándares de calidad aplicables a cada situación.

Si el CLIENTE entiende que el nivel de calidad aplicado no es el adecuado informará a UNITECH para que tome las medidas necesarias a fin de corregir el mismo.

EXCLUSIONES

UNITECH no se hace responsable de las posibles infracciones en materia de copyright, derechos de autor, patentes, etc, que los agentes y usuarios de la contraparte puedan cometer en el marco de este contrato.

UNITECH se reserva el derecho de solicitar al Poder Judicial que elimine cualquier contenido que infrinja las leyes establecidas.

UNITECH no garantiza la calidad del servicio si el usuario no cumple los requerimientos técnicos mínimos de acceso al mismo.

UNITECH no se responsabiliza por las consecuencias económicas adversas para el CLIENTE derivadas del mal uso de los sistemas objeto del presente SLA.

FUERZA MAYOR

Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento de este SLA por un evento de fuerza mayor, es decir, un acontecimiento que escapa al control razonable de una de las partes y que hace que el cumplimiento de las obligaciones contractuales de esa parte resulte imposible o tan poco viable que puede considerarse imposible en atención a las circunstancias

MULTAS

El CLIENTE podrá aplicar multas a UNITECH en caso de que una vez comprometida una fecha de entrega de un requerimiento y previamente pactada de modo fehaciente con el CLIENTE, la entrega se efectúe con más de 48 hs. de vencido dicho plazo, y no medie una razón fundada por parte de UNITECH que justifique los atrasos incurridos. Se consideran razones fundadas la fuerza mayor, los cambios en los requerimientos por parte del cliente, posteriores a los compromisos de entrega, la espera de insumos comprometidos por el cliente para la ejecución del servicio y las fallas en plataformas tecnológicas o equipos o comunicaciones siempre que sean ajenas a UNITECH.

La multa aplicable para casos de fallas no críticas, será computada en horas de servicio, a razón de 4 horas por cada día de atraso en la entrega de la solución.

Ante una falla crítica, pasado el plazo máximo establecido para la solución, el CLIENTE aplicará una multa a razón de 2 horas de servicio cada 4 horas corridas de atraso en la solución definitiva.

Cuando la demora en resolver situaciones críticas exceda en un 50% el plazo máximo establecido, UNITECH destinará los recursos expertos del área que corresponda, hasta obtener la solución de la falla, sin que ese refuerzo de personal calificado implique costo adicional para el CLIENTE.

En casos de fallas no críticas, cuando se exceda en un 50% el plazo máximo establecido para la solución, se aplicará una multa a razón de 2 horas de servicio cada 4 horas de demora en la solución, contando a partir de la finalización del plazo máximo establecido contractualmente como plazo de solución.

PRESUPUESTO

Se propone un presupuesto base el que estará asignado a los distintos servicios a proveer.

Este servicio base deberá ser cancelado por el CLIENTE en forma mensual con la presentación y aprobación del informe entregable del mes correspondiente.

Grilla de servicios, horas y valores

Valores

Valor de la Hora de los servicios: La estipulada en el contrato.

Valor del Soporte de Licencias Anual por todos los sistemas del acápite SISTEMAS ALCANZADOS: El fijado como valor Correctivo del Servicio.

Cómputo de las Horas

Las horas previstas en el presupuesto BASE se computarán por UNITECH siguiendo los estándares habituales indicados a continuación.

Requerimientos cuya duración sea inferior a una hora: Computará ½ hora

Requerimientos en horas realizadas en los horarios establecidos en este SLA: Computará 1 hora de servicio por cada hora reloj.

Requerimientos en horas realizadas fuera de los horarios establecidos en este SLA en días hábiles: Computará 1,5 horas de servicio por cada hora reloj.

Requerimientos en horas realizadas fuera de los horarios establecidos en este SLA en días inhábiles: Computará 2 horas de servicio por cada hora reloj.

Horas cotizadas por servicio

Servicio	SC	SA
Horas mensuales	Sin Límite	80 hs