



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

CONVENIO ESPECÍFICO DE LICENCIA DE USO DE SOFTWARE Y SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MENCIONADO USO.

De una parte, la Municipalidad de Marcos Paz - en adelante MUNICIPIO -, con domicilio en calle Aristóbulo del Valle N° 1956, Ciudad de Marcos Paz, Provincia de Buenos Aires, representada en este acto por su Intendente Municipal, Agrimensor Ricardo Pedro Curutchet; y por la otra, La Universidad Nacional de La Plata - en adelante UNLP -, creada por ley 4699/05, con domicilio en Av. 7 n° 776 de La Plata, Bs. As, Argentina, representada en este acto por su Vicepresidente Institucional, Dr. Ing. Marcos Daniel Actis, y en calidad de responsable natural del presente convenio, la Sra. Decana de la Facultad de Informática, Lic. Patricia Pesado;

EXPONEN

Que en virtud del convenio marco suscripto por las partes en el año 2004, actualmente vigente, acuerdan suscribir este convenio específico, que se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La UNLP a través del LINTI-Facultad de Informática otorgará una Licencia de Uso de los Sistemas Informáticos de Gestión que se detallan a continuación y proveerá el Sistema de Asistencia Técnica requerida para su correcto uso, funcionamiento e implementación.

El presente Convenio Específico tiene por objeto la provisión de:

- el Sistema de Estacionamiento Medido SEM;
- el servicio de soporte técnico requerido para el buen funcionamiento del sistema nombrado anteriormente;
- la capacitación en el uso del sistema a los instructores que el MUNICIPIO designe;
- actualizaciones que puedan surgir en el sistema ofrecido;

SEGUNDA:

Unidad Ejecutora: La UNLP designa al LINTI (Laboratorio de Investigación en Nuevas Tecnologías) como Unidad Ejecutora del presente Convenio Específico.

1 de 5



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

Tecnologías Informáticas) de la Facultad de Informática para llevar adelante la ejecución de las acciones previstas en el presente Convenio Especifico.....

Alcance: El alcance de las tareas incluidas en el presente son las definidas en los ANEXOS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (Anexo I y II).....

Actividades: Durante el plazo de ejecución del presente Convenio Especifico, la asistencia técnica objeto del presente se desarrollará exclusivamente en ámbitos de la UNLP y el MUNICIPIO según las necesidades que el proyecto lo requiera. Será brindada por personal de la UNLP quien deberá suministrar recursos con probada experiencia para garantizar el correcto funcionamiento del sistema. Como contraparte el MUNICIPIO deberá disponer de un líder del proyecto o supervisor con probada experiencia en dicha función a fin de ser el único vínculo operativo con la UNLP.....

Propiedad Intelectual: La Propiedad Intelectual del Sistema Informático de Gestión que se detalla en la cláusula PRIMERA inc. a) pertenece a la UNLP quien otorga una licencia de uso por el plazo establecido en la cláusula SEPTIMA (3 años). Dado el carácter intuito personae del presente acuerdo, el MUNICIPIO no podrá transferir y/o autorizar a terceras instituciones y/o personas ajenas a la misma a utilizar el mencionado Sistema Informático de Gestión. La Propiedad intelectual que se genere como resultado de las actividades realizadas pertenecerá exclusivamente a la UNLP, quien podrá ulteriormente cederla o licenciar su uso con o sin costo.....

Confidencialidad: Las partes se comprometen a no difundir, bajo ningún aspecto, las informaciones científicas o técnicas de carácter confidencial pertenecientes a la otra parte o a terceros a las que haya podido tener acceso en el desarrollo del presente Convenio Especifico.....

La información confidencial estará definida como cualquier objeto, gráfico, información escrita, información verbal u otra recibida en forma tangible o asimilable a esta, que haya sido identificada por las partes como Información Confidencial.....

La obligación de confidencialidad no se aplicará en los siguientes casos:

Convenio Especifico

2 de 5



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

i. Si se trata de información que sea de dominio público, o en lo sucesivo pase a ser de dominio público, por medios diferentes de una actividad no autorizada; o se trate de información que obre en poder de una parte y no esté sujeta a obligaciones de secreto y no haya sido obtenida de la otra parte; o se trate de información que deba divulgarse en virtud de la legislación vigente o por disposición de la autoridad o tribunales de justicia.

ii. Si la información o cualquier parte de ella es legalmente obtenida por una de las partes de una tercera parte o partes sin infracción de este acuerdo, demostrando que la tercera parte es una fuente legal de información.

iii. Si la información o cualquier parte de ella fue conocida por una parte antes de su divulgación por la otra parte siempre que la primera sea capaz de acreditar dicho conocimiento.

Responsables técnicos: A los efectos de realizar la gestión y seguimiento del servicio, a UNLP designa para este rol al Lic. Francisco Javier Díaz, Director del LINTI de la Facultad de Informática de la UNLP, de la colaboración establecida en este Convenio Específico, mientras que el MUNICIPIO designa a la Sra. Sabrina Mc. Cublin y Sra. Yamila Pifeirc como interlocutoras entre unlp y municipio, y/o quien en lo sucesivo designe formalmente cada una de las partes.

Costos del proyecto: El MUNICIPIO se compromete a pagar a la UNLP por la ejecución del servicio el importe que se calculará en base al nueve por ciento (9 %) de los ingresos brutos devengados como consecuencia del servicio prestado al MUNICIPIO por el sistema mencionado anteriormente, entre el primer y último día del mes vencido, con un mínimo de cuatro mil quinientas horas (4.500 hs) de estacionamiento medido que será cancelado mensualmente diez (10) días corridos desde la fecha de factura en forma total, requiriendo como única conformidad la prestación del servicio según lo expresado en la cláusula SEGUNDA (Alcance). Las partes acuerdan que el pago se realizará a partir del cuarto mes de ejecución del servicio, siendo los primeros tres meses sin costo. Se entiende por ejecución del servicio la puesta en marcha efectiva del mismo. Vencido el

Convenio Específico

3 de 5



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

plazo, la mora se producirá de pleno derecho, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna. El incumplimiento devengará un interés diario de uno por ciento (1%) que deberá abonarse junto con el pago de la obligación principal.

La suma mencionada será depositada en la cuenta bancaria que la Facultad de Informática de la UNLP posee, según el siguiente detalle:

Titular: Facultad de Informática U.N.L.P. - Terceros
Banco: Banco de la Nación Argentina, Sucursal 2170, La Plata
Tipo y N° de Cuenta: Cuenta Corriente N° 3000182/06
Moneda: Pesos
CBU: 01100303-20003000182068
CUIT: 30-54666670-7
IVA: Exento
Código SWIFT: NACNARBA

TERCERA: financiamiento

Ambas instituciones contribuirán al financiamiento de estas actividades, en la medida de sus posibilidades presupuestarias. Sin perjuicio de lo expuesto, las partes intentarán gestionar financiamiento externo para fortalecer las actividades previstas en el presente.

CUARTA: responsable ad-hoc

Será responsable ad-hoc del presente acuerdo, en los términos de la Ordenanza 295/18 UNLP, el Sr. Director del LINTI de la Facultad de Informática, Lic. Francisco Javier Díaz.

QUINTA: publicidad

Las partes acuerdan dar publicidad del presente convenio en sus respectivos sitios web institucionales, incluyendo en la noticia correspondiente un enlace al sitio de la contraparte. Deberá enlazarse a la Universidad Nacional de La Plata mediante la dirección de su portal institucional en <http://www.unlp.edu.ar>.

Convenio Específico

4 de 5



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

SEXTA: resolución de controversias-----

A los fines que pudiera corresponder las partes fijan domicilio en los arriba indicados y se someten a los Tribunales Federales con asiento en la ciudad de La Plata. -----

SÉPTIMA: vigencia -----

El presente convenio tendrá una duración de tres (3) años. Este convenio podrá ser rescindido por cualquiera de las partes mediante comunicación fehaciente, con seis (6) meses de anticipación. La denuncia no enervará las acciones pendientes de programas que no fueren expresamente rescindidos por los organismos signatarios. -----

El presente convenio específico es celebrado en el marco del régimen establecido por ordenanza 295/18 UNLP y sus normas complementarias. -----

En prueba de conformidad, en la ciudad de La Plata a los días del mes de de 2020 el Sr. Ricardo Pedro Curutchet con DNI 16.307.586 en representación de la Municipalidad de Marcos Paz, firma dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto. -----

Por Municipalidad de Marcos Paz

Por Universidad Nacional de La Plata

Agrim. Ricardo Pedro Curutchet
Municipalidad de Marcos Paz
Intendente

SEÑOR RICARDO CURUTCHET
INTENDENTE SUPLENTE DEL
MUNICIPIO DE MARCOS PAZ

Dr. Ing. Marcos Daniel Actis
Universidad Nacional de La Plata
Vicepresidente Institucional

Por Facultad -UNLP

Lic. Patricia PESADO
Decana Facultad de Informática
Fecha:



Convenio Especifico

5 de 5

ANEXO I

ESPECIFICACIONES FUNCIONALES

SEM - SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO

El Sistema de Estacionamiento Medido (SEM) permite la autogestión del inicio y fin de estacionamiento por parte de los conductores a través de medios diferentes y complementarios entre sí, y simultáneamente control por parte de los inspectores a través de dispositivos móviles de todos los vehículos estacionados.

El sistema incluye:

Módulo Administración:

- Administración de Días Operables.
- Administración de Tarifas.
- Administración de Excepciones de Días Operables.
- Administración de Supervisores, Funcionarios, Responsables de Finanzas, Administradores, Empleados de Call Center.
- Reseteo de Contraseña de Usuarios Bloqueados.
- Administración de Tipos de Cuentas de Comercios.
- Administración de Marcas de Vehículos.
- Desactivación del Sistema para Inspectores.
- Administración de horario de cierre automático, horario de alertas de permanencia por sms, valor de recarga mínima de crédito para celular, cantidad de minutos para rechequeo automático, etc.
- Envío automático de resumen diario por correo electrónico a funcionarios y autoridades interesadas de información relevante de la jornada cerrada: ingresos, montos de comisiones pagados, infracciones realizadas, estacionamientos realizados.
- Configuración de mapa de ocupación, plazas, dashboard mobile, gráficos estadísticos, etc.
- Configuración de Interfaces para terminales de recarga.

Módulo Comercios:

- Venta de Estacionamiento Puntual.
- Venta de Crédito para Celular.
- Registrar Pago Voluntario de Infracciones.
- Venta de abonos de distinto tipo.
- Consultar estado de una patente.
- Consultar Saldo de un Número de Celular.
- Descarga de Drivers de Impresora.
- Administración de Empleados.
- Consultar Cuenta Corriente.
- Consultar Movimientos.
- Consultar Última Liquidación.
- Modificar Contraseña de Comercio.
- Reseteo de Contraseña de Empleados.



Módulo Supervisor de Inspectores:

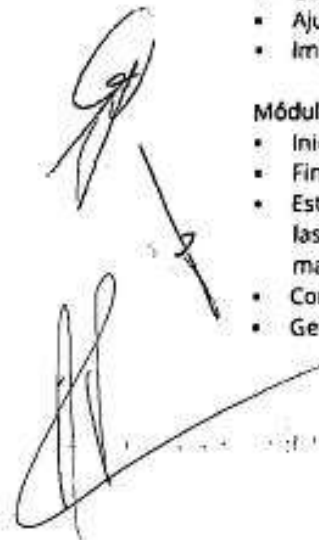
- Consultar Comercios Adheridos.
- Administración de Inspectores.
- Consultar Actividad de los Inspectores.
- Consultar Performance de los Inspectores.
- Consultar Chequeos sin completar de los Inspectores.
- Detalle de Infracciones y Chequeos de los Inspectores.
- Consultar Recaudación Histórica y Resumen de Finanzas.
- Monitoreo y Panel de Transacciones de SMS.
- Monitoreo y Panel de Transacciones de Estacionamiento Puntual.
- Monitoreo y Panel de Transacciones de Mobile.
- Consulta de Estacionamientos activos y acumulados diarios discriminados por método de pago (Puntual y Crédito de Celular).
- Consulta de Actas de un Conductor.
- Exportar Información de Actas de un Conductor.
- Reclamos de Conductor.
- Consulta de Infracciones Anuladas.
- Consulta de Patentes exentas de Estacionamiento Medido.
- Finalización de Estacionamiento Manual.
- Estadísticas de usuarios nuevos.
- Estadísticas de mensajes de texto de error.
- Estadísticas de vehículos exentos de estacionamiento medido anualizados.
- Estadísticas de top 100 de cuentas corrientes de usuarios en negativo.
- Estadísticas de top 50 de vehículos con más infracciones.
- Modificar Contraseña de Supervisor de Inspectores.
- Consultar Historial de deshabilitaciones del sistema.
- Generación de Infracciones en PDF para impresión y/o envío a Justicia de Faltas electrónico.
- Compensaciones de cuenta.
- Panel de transacciones mobile.
- Resumen de transferencias de saldo entre usuarios.
- Mapa de calor.
- Mapa en tiempo real.
- Alertas de patentes investigadas.

Módulo Inspectores:

- Chequeo de Patentes.
- Modificar Contraseña de Inspector.
- Completar Chequeo de Vehículo sin Estacionamiento Medido activado.
- Anulación de Chequeo de Vehículo sin Estacionamiento Medido activado.
- Comunicación con el supervisor.
- Ajustes de cantidad de chequeos en pantalla.
- Impresión de actas de infracción por duplicado a través de impresoras bluetooth.

Módulo Conductores:

- Inicio de Estacionamiento dentro del horario operable.
- Fin de Estacionamiento dentro del horario operable.
- Estacionamiento anticipado (activación / desactivación del estacionamiento a partir de las 00:00 Hs. del día en curso entrando en vigencia a partir de la hora operable de manera automática).
- Consulta de Saldo.
- Gestión de Clave de acceso al sistema por Internet (si corresponde).



- Consulta de Última patente utilizada.
- Consulta de Últimas transacciones realizadas.
- Carga de crédito a través de medios de pago electrónicos con tarjeta de débito y/o crédito.
- Pago de infracciones a través de medios de pago electrónicos con tarjeta de débito y/o crédito.
- Transferencia de saldo.
- Consultar lugares libres.
- Consultar infracciones para una patente.
- Activación de estacionamiento puntual para más de una patente desde web.

Módulo Ingresos y Finanzas:

- Liquidación semanal de comercios adheridos.
- Administración de Comercios.
- Suspensión / Activación de comercios por falta de pago.
- Consulta de Cuentas Corrientes de Comercios Adheridos.
- Registro de Pagos semanales.
- Anulación de Registro de Pagos semanales.
- Anulación de Ventas de Crédito de Celular.
- Anulación de Estacionamiento Puntual.
- Anulación de Pagos Voluntarios.
- Compensaciones de cuenta.
- Anulaciones de cargas de crédito realizadas por medios de pago electrónicos con tarjeta de débito y/o crédito.
- Anulaciones de pago voluntario de infracciones realizadas por medios de pago electrónicos con tarjeta de débito y/o crédito.
- Remanente de crédito sin usar.
- Alertas de deuda vencida.
- Alertas de cargas de crédito de montos altos.

ALCANCE DE LAS TAREAS A REALIZAR

Se incluyen las siguientes tareas:

- Asesoramiento en el marco regulatorio necesario para implementar SEM.
- Dimensionamiento de infraestructura necesaria.
- Licenciamiento de uso del software y actualizaciones.
- Instalación y puesta en marcha inicial.
- Adecuación acorde al MUNICIPIO incluyendo contenidos y aspectos visuales.
- Capacitación a personas encargadas de capacitar a los distintos perfiles de recursos involucrados en el sistema.
- Periódicamente los servicios serán analizados, por un equipo especializado en búsquedas y clasificación de vulnerabilidades, como también la detección de patrones anómalos de tráfico. Esta actividad será reportada para tomar acciones en caso de ser necesario. Vale destacar que este equipo actúa en forma independiente de los grupos que gestionan los servicios de soporte técnico. La sección del informe correspondiente al servicio objeto del convenio estará disponible a solicitud del MUNICIPIO.



FUERA DEL ALCANCE

Están fuera del alcance de este proyecto:

- La resolución de aspectos no relacionados directamente con el SEM.
- Soporte sobre temas relacionados con Hardware y/o Servicios de Redes internos del MUNICIPIO y los comercios adheridos.
- Cualquier tema relacionado con la atención a usuarios finales de sistema (Automovilistas, Comercios, etc.).
- Papelería de cualquier tipo para inspectores y/o comercios adheridos.
- Discos y/o señalización en la vía pública dentro y fuera del área de concesión.
- Equipamiento tecnológico de los comercios (computadora, impresora, insumos y conexión a Internet).
- Equipamiento tecnológico de los inspectores.
- Mensajería SMS, número telefónico local para IVR, mensajes de respuestas, gestión de número corto.
- Recursos Humanos.
- Publicidad y Difusión.
- Indumentaria distintiva de inspectores.
- Hardware necesario de ningún tipo (servidores, equipos de monitoreo, impresoras, etc.).
- Licencias de Uso de Software de Sistema Operativo, Software de Base, y Base de Datos.


PRECONDICIONES Y SUPUESTOS


La incorporación de nueva funcionalidad y mejoras como así también resolución de eventuales errores se harán fuera del horario operable del sistema, sin interrumpir los procesos que se realizan dentro de esa franja horaria y restableciendo todos los servicios una vez terminado el despliegue.

La propiedad intelectual de SEM es exclusiva de la UNLP.

El MUNICIPIO solo adquiere Licencias de Uso.


Lic. JAVIER DÍAZ
Director
Laboratorio LINTI
Facultad de Informática
UNLP


AGRIM. RICARDO P. CURUTCHET
INTELENTE MUNICIPAL
MUNICIPIO DE MARCOS PAZ


Lic. PATRICIA PESADO
Decana
Facultad de Informática - UNLP

ANEXO II

SOPORTE TÉCNICO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de soporte se estructura con tres niveles:

El Nivel 1 funcionará como soporte de resolución a los requerimientos operativos e incidentes básicos de los usuarios finales del SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO y/o del SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO y/o del SISTEMA CENTRAL DE INFORMACIÓN y/o de la solución de LOCALIZACIÓN DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO y/o del SISTEMA DE FISCALIZACIÓN Y NOTIFICACIONES y/o del sistema de VOTACIÓN PARTICIPATIVA y/o de la SOLUCIÓN INTEGRAL DE APPS PARA MUNICIPIOS. Este servicio de primer nivel debe ser prestado por el MUNICIPIO. Cuando un incidente no pueda ser resuelto en este nivel, el mismo debe escalar al Nivel 2.

El Nivel 2 funcionará como "Soporte Técnico" para la resolución de los problemas e incidentes que escalen del Nivel 1, exclusivamente relacionados con problemas surgidos en la administración, uso y configuración del SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO y/o del SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO y/o del SISTEMA CENTRAL DE INFORMACIÓN y/o de la solución de LOCALIZACIÓN DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO y/o del SISTEMA DE FISCALIZACIÓN Y NOTIFICACIONES y/o del sistema de VOTACIÓN PARTICIPATIVA y/o de la SOLUCIÓN INTEGRAL DE APPS PARA MUNICIPIOS. Este rol estará a cargo de la UNLP.

Finalmente, el Nivel 3 estará soportado por el o los fabricantes de los productos de software utilizados en la organización.

NIVEL 1: SOPORTE OPERATIVO:

Las responsabilidades del primer nivel de soporte pueden resumirse en:

- ▶ Atender los requerimientos referidos a usuarios finales del SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO y/o del SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO y/o del SISTEMA CENTRAL DE INFORMACIÓN y/o de la solución de LOCALIZACIÓN DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO y/o del SISTEMA DE FISCALIZACIÓN Y NOTIFICACIONES y/o del sistema de VOTACIÓN PARTICIPATIVA y/o de la SOLUCIÓN INTEGRAL DE APPS PARA MUNICIPIOS.
- ▶ Registrar los requerimientos en el sistema de administración de reclamos provisto para tal fin.
- ▶ Escalar los requerimientos que no pudieron ser resueltos, al Nivel 2 de Soporte.
- ▶ Realizar el seguimiento del requerimiento hasta su resolución.
- ▶ Confirmar la satisfacción de los usuarios con respecto a las soluciones brindadas.

NIVEL 2: SOPORTE TÉCNICO

En el segundo nivel las responsabilidades son:

- ▶ Resolver los problemas que no puedan ser resueltos por el Nivel 1, únicamente a través de la herramienta de gestión de incidentes provistos por la UNLP.
- ▶ Resolución en conjunto con las áreas del MUNICIPIO involucradas en el proyecto.
- ▶ Escalar los problemas que no pueden ser resueltos a este nivel, al Nivel 3 (Soporte Técnico del Fabricante) y hacer un seguimiento de los mismos, hasta lograr la efectiva resolución.
- ▶ Intervenir técnicamente ante problemas en la configuración o funcionamiento de la plataforma.

- ▶ Solución a los incidentes de procedimientos de resguardo y esquemas de disponibilidad de la solución sobre la plataforma.
- ▶ Brindar soporte a los requerimientos de cambios (actualización de versiones o aplicación de parches sugeridos y recomendados para resolver un incidente) sobre la plataforma.
- ▶ Mantenimiento de las Bases de Datos:
 - Administración de copia y recuperación de datos (Backup & Restore).
 - Realizar análisis de optimización, performance e integridad.
 - Chequeos de Seguridad de las bases de datos y control de las políticas de acceso a las mismas.
 - Monitoreo permanente y ajuste de umbrales para monitoreo.

NIVEL 3: SOPORTE TÉCNICO DEL FABRICANTE

Finalmente en el nivel 3, las responsabilidades comprenden:

- ▶ Proveer soporte técnico vía telefónica, mail o a través de bases de conocimiento sobre configuración, operación y administración de los componentes y sistemas que conforman la plataforma.
- ▶ Proveer workarounds, parches y nuevas versiones de los productos y software que conforman la plataforma en caso de ser necesario para la resolución de un incidente.
- ▶ En caso de requerir otra forma de soporte o un acuerdo de tiempos de respuesta menores será necesario que el MUNICIPIO contrate los servicios extendidos con los fabricantes.

ROLES INVOLUCRADOS Y RESPONSABILIDADES

A continuación se detallan los roles involucrados y quien debe llevar a cabo cada actividad para la correcta prestación de los servicios dentro del proceso de soporte definido por la UNLP.

Rol	MUNICIPIO	UNLP
Usuarios Finales (Automovilistas, Comercios)	X	
Mesa de Ayuda de Primer Nivel	X	
Centro de Atención de Incidentes y Errores de los sistemas.		X
Gestión de Incidentes y Errores		X

ACUERDO DEL NIVEL DEL SERVICIO (SLA):

Tiempo de caída del SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO y/o del SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO y/o del SISTEMA CENTRAL DE INFORMACIÓN y/o de la solución de LOCALIZACIÓN DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO y/o del SISTEMA DE FISCALIZACIÓN Y NOTIFICACIONES y/o del sistema de VOTACIÓN PARTICIPATIVA y/o de la SOLUCIÓN INTEGRAL DE APPS PARA MUNICIPIOS debe ser inferior a 60 minutos semanales por cada sistema respectivamente.

ANEXO 11 - Soporte Técnico

ALCANCE DE LAS ACTIVIDADES

ALCANCE DEL SERVICIO

- ▶ Soporte exclusivamente remoto para los días y horario en que esté activo el Estacionamiento Medido.
- ▶ El soporte remoto será prestado desde las Oficinas de la UNLP via acceso remoto, telefónica, e-mail o mensajería instantánea según se considere adecuado.
- ▶ Todos los servicios serán prestados exclusivamente sobre el SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO y/o del SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO y/o del SISTEMA CENTRAL DE INFORMACIÓN y/o de la solución de LOCALIZACIÓN DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO y/o del SISTEMA DE FISCALIZACIÓN Y NOTIFICACIONES y/o del sistema de VOTACIÓN PARTICIPATIVA y/o de la SOLUCIÓN INTEGRAL DE APPS PARA MUNICIPIOS entregado/s.

LÍMITES DEL ALCANCE

Están fuera del alcance de este proyecto:

- ▶ La resolución de aspectos no relacionados directamente con el SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO y/o del SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO y/o del SISTEMA CENTRAL DE INFORMACIÓN y/o de la solución de LOCALIZACIÓN DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO y/o del SISTEMA DE FISCALIZACIÓN Y NOTIFICACIONES y/o del sistema de VOTACIÓN PARTICIPATIVA y/o de la SOLUCIÓN INTEGRAL DE APPS PARA MUNICIPIOS.
- ▶ Soporte sobre temas relacionados con Hardware y/o Servicios de Redes internos del MUNICIPIO y los comercios adheridos.
- ▶ Cualquier tema relacionado con la atención a usuarios finales del sistema (Automovilistas, Comercios, etc.).

PRECONDICIONES Y SUPUESTOS DEL PROYECTO

- ▶ Se asume que se tendrá acceso a toda información que se considere necesaria para la realización de las tareas. Se firmarán a tal fin los acuerdos de confidencialidad que se requieran.
- ▶ Se asume que el MUNICIPIO dispone de las licencias de uso y de servicio de soporte y actualización de la plataforma.

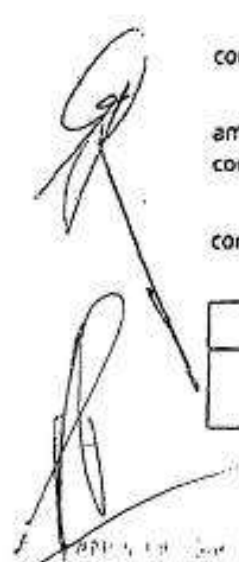
CONDICIONES DE ACEPTACIÓN

En esta sección deben definirse de forma clara, completa y explícita cuales serán las condiciones de aceptación de los servicios de la UNLP.

Estas condiciones deben definirse en conjunto con el MUNICIPIO y no deben contemplar ambigüedades, no deben estar sujetas a diferencias de opinión ni subjetividades y deben ser concretas, simples y medibles.

En base al análisis realizado y de común acuerdo con el MUNICIPIO se especifican como únicas condiciones de aceptación de los servicios de la UNLP los siguientes puntos.

Condición o Caso de Prueba	Resultado Esperado
Servicio de soporte ante incidentes.	Brindar servicios de soporte de acuerdo al SLA establecido.




PROCESO DE ESCALAMIENTO DE RECLAMOS


Todos los incidentes se deberán reportar a la herramienta de registro de reclamos provisto por la UNLP, donde se realizará la apertura del mismo y se le asignará un número de gestión (Ticket), siendo éste el único canal de comunicación para la atención de reclamos.

El Centro de Atención de Soporte, analizará el perfil del recurso necesario según el tipo de incidente reportado y derivará el mismo al consultor que se hará cargo. La atención del reclamo se realizará en el lapso comprometido según el SLA.

Toda la información será registrada en una base de incidentes, y de esta forma poder contar con el seguimiento, estadísticas e información de resolución del problema, para ser consultado por el MUNICIPIO en todo momento.


Lc. JAVIER DÍAZ
Director
Laboratorio LINTI
Facultad de Informática
UNLP


AGRIMIRO CHIRUCHET
INTENDENTE MUNICIPAL
MUNICIPIO DE MARCOS PAZ


Lc. PATRICIA PESADO
Decana
Facultad de Informática - UNLP