



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

De una parte, la **Municipalidad de Puerto Madryn - en adelante MUNICIPIO -**, con domicilio en calle Belgrano N° 250, Ciudad de Puerto Madryn, Provincia de Chubut, representada en este acto por su Intendente Municipal, Gustavo Rafael Sastre, DNI N° 22.207.626, 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 Vicepresidenta Institucional, **Dra. Andrea Mariana VARELA**, y en calidad de responsable natural del presente convenio, el Sr. Decano de la Facultad de Informática, **Prof. Dr. Ricardo Marcelo NAIOUF**; y conjuntamente denominados "las partes".

EXPONEN Que en virtud del convenio marco suscripto por las partes con fecha....., actualmente vigente, acuerdan suscribir este convenio específico, que se registrá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. Objeto.

La UNLP a través del LINTI-Facultad de Informática otorgar 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, a través de la PLLATAFORMA"

Para el cumplimiento del mencionado objeto se proveerá de:

- a) Acceso al uso de los siguientes sistemas informáticos de gestión:
 - SEM - ESTACIONAMIENTO MEDIDO,
 - KONTROLER - GESTIÓN INFRACCIONES DE TRÁNSITO.
- b) El servicio de soporte técnico requerido para el buen funcionamiento de los sistemas nombrados anteriormente;
- c) La capacitación en el uso de los sistemas a los instructores que el MUNICIPIO designe;
- d) Actualizaciones que puedan surgir en los sistemas ofrecidos;

SEGUNDA. Unidad Ejecutora.

Convenio Especifico

P Á G I N A 115

La UNLP designa al LINTI (Laboratorio de Investigación en Nuevas Tecnologías Informáticas) de la Facultad de Informática para llevar adelante la ejecución de las acciones previstas en el presente Convenio Específico.

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 Específico, 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 de los sistemas. 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 vehículo operativo con la UNLP.

TERCERA. Propiedad Intelectual

3.1. La Propiedad intelectual de los Sistemas Informáticos de Gestión que se detallan en la cláusula PRIMERA inc. a) y de la PLATAFORMA pertenece a la UNLP quien otorga una licencia de uso por el plazo establecido en la cláusula NOVENA **(4 años)**.

3.2. Dado el carácter *Intuitu Personae* del presente acuerdo, el MUNICIPIO no podrá transferir y/o autorizar a terceras instituciones y/o personas ajenas a la misma a utilizar los mencionados Sistemas Informáticos de Gestión ni la PLATAFORMA.

3.3. 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.

CUARTA. Confidencialidad.

4.1. 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 Específico.

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





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

- 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 está 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.

QUINTA. Responsables técnicos y/o responsable AD HOC.

A los efectos de realizar la gestión y seguimiento del servicio, la UNLP designa en calidad de responsable Ad-Hoc en los términos de la Ordenanza 295/18 UNLP al Lic. Francisco Javier Díaz, Director del LINTI de la Facultad de Informática de la UNLP, mientras que el MUNICIPIO designa a la **Sra. Paola Soledad GOMEZ**, como interlocutor entre UNLP y MUNICIPIO, y/o quien en lo sucesivo designe formalmente cada una de las partes.

SEXTA. Del Pago.

6.1. El MUNICIPIO se compromete a pagar a la UNLP por la ejecución de los servicios descriptos, el importe resultante de calcular en base al **siete por ciento (7 %)** de los ingresos brutos devengados entre el primer y último día del mes vencido, como consecuencia del uso de la PLATAFORMA por parte del MUNICIPIO, con un **mínimo de cuatro mil quinientas horas (4500 hs.)** de estacionamiento medido, conforme tarifa más alta vigente al momento de la certificación del servicio.

6.2. El mencionado importe será cancelado mensualmente en su totalidad, dentro de los diez (10) días corridos contados desde la fecha de emisión de la factura, requiriendo como única conformidad la prestación de los servicios acordados.

6.3. Vencido el plazo, la mora se producirá de pleno derecho, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna. El incumplimiento devengará un interés

diario del uno por ciento (1%) que deberá abonarse junto con el pago de la obligación principal.

6.4. 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

SEPTIMA. Publicidad.

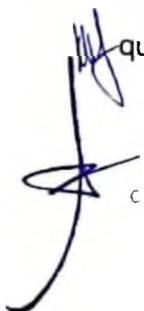
Las partes acuerdan dar publicidad del presente convenio en sus respectivos sitios web institucionales, incluyendo en la noticia correspondiente un enlace al sitio de la contraparte. Deberá enlazarse a la Universidad Nacional de La Plata mediante la dirección de su portal institucional en <http://www.unlp.edu.ar>.

OCTAVA. Resolución de controversias.

A los fines que pudiera corresponder las partes se comprometen a resolver cualquier conflicto que surgiera del presente Convenio de manera amigable sin recurrir a ninguna instancia en virtud del carácter cooperativo del presente Convenio. Asimismo, en caso de persistir diferencias se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales con asiento en la ciudad del reclamante.

NOVENA. Vigencia.

El presente convenio tendrá una duración de **cuatro (4) años**. Este convenio podrá ser denunciado 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.



Convenio Especifico

P Á G . 4 | 5

- 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.
- Anulación de Chequeo de Vehículo.
- Anulación de Infracción.
- Consulta de Infracciones Anuladas.
- Consulta de Patentes exentas de Estacionamiento Medido.
- Finalización de Estacionamiento Manual.
- Estadísticas de usuarios nuevos registrados.
- 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.
- Historial de inhabilitaciones del sistema.
- Generación de Infracciones en PDF para Impresión y/o envío a Justicia de Faltas electrónico.
- Compensaciones de cuenta de crédito y/o débito.
- 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.
- Chequeo de frentistas y exentos.
- Modificar Contraseña de Inspector.
- Completar Infracción.
- 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 saldo.
 - Historial de operaciones.
 - Búsqueda de infracciones de un vehículo.
 - Transferencia de crédito entre usuarios de SEM.
 - Preguntas frecuentes.
 - Notificaciones automáticas.
 - Vías de comunicación con oficina SEM.
- El bot de Telegram incluye:
 - Descarga gratuita para Android e iOS.
 - Registro de usuario.
 - Recupero de contraseña.
 - Inicio y fin de estacionamiento.
 - Consulta de saldo.
 - Búsqueda de infracciones de un vehículo.
 - Notificaciones automáticas.
 - Configuración de alarma de aviso de estacionamiento activo.
- El bot de Facebook Messenger incluye:
 - Descarga gratuita para Android e iOS.
 - Registro de usuario.
 - Recuperación de contraseña.
 - Inicio y fin de estacionamiento.
 - Consulta de saldo.
 - Búsqueda de infracciones de un vehículo.
 - Notificaciones automáticas.
 - Carga de crédito con pago electrónico (solo en plataformas de pago que lo permiten).
 - Pago de infracciones por pago voluntario con pago electrónico (solo en plataformas de pago que lo permiten).
 - Configuración de alarma de aviso de estacionamiento activo.
- El bot de Whatsapp incluye:
 - Descarga gratuita para Android e iOS.
 - Inicio y fin de estacionamiento.
 - Consulta de saldo.
 - Notificaciones automáticas (dependiendo del tipo de notificación requiere revisión de Whatsapp previa).
 - Configuración de alarma de aviso de estacionamiento activo.

Plataformas de pago electrónico vigentes:

- La solución propuesta en la actualidad se encuentra integrada con las siguientes pasarelas de pago:
 - E-Pagos.
 - SPS Decidir.
 - Mercadopago.
 - Macroclick.
 - Pago Uno.

KONTROLER - SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO



El Sistema de Gestión de Infracciones de Tránsito permite la realización de actas de infracción de tránsito de manera electrónica dentro de un subconjunto del total de las Infracciones que prevé la ley nacional de tránsito con la utilización de dispositivos móviles.

El sistema incluye:

Módulo Administración:

- Administración de Usuarios.
- Administración de Tipos de Infracción.

 PROVINCIA DE CHUBUT MUNICIPALIDAD DE PUERTO MADRYN AGTE RET N° 8 / 03.00.006 (R-5M) / 07 D.G.R.	
IMPORTE SELLOS	\$ _____
IMPORTE CONTRIBUCIONES	\$ _____
IMPORTE DE EMPLACAMIENTO	\$ _____
IMPORTE DE PATENTES	\$ _____
IMPORTE DE OTRAS CONTRIBUCIONES	\$ _____
IMPORTE TOTAL	\$ _____
FECHA	11/10/24
FIRMA	

- Panel de Transacciones.
- Modificar Contraseña Administrador.
- Resetear Contraseñas de Usuarios.
- Actividad de los Inspectores de Tránsito.
- Performance de los Inspectores de Tránsito.
- Envío diario de resumen de actividad a autoridades con información de SISTRAN al finalizar la jornada.
- Consulta de Infracciones Labradas en el día de la fecha agrupadas por tipo.
- Consulta de Infracciones Labradas en un periodo de la fecha agrupadas por tipo.
- Configuración de mapa de ocupación, plazas, dashboard mobile, gráficos estadísticos, etc.
- Configuración de interfaces para terminales de recarga.

Módulo Supervisor de Inspectores de Tránsito:

- Administración de Inspectores.
- Actividad de los Inspectores de Tránsito.
- Performance de los Inspectores de Tránsito.
- Panel de Transacciones.
- Anulación de Actas de Infracción labradas por un Inspector.
- Consulta de Actas de un Conductor.
- Modificar Contraseña Supervisor.
- Resetear Contraseñas de Inspectores.
- Suspensión / Activación de Inspectores.
- Consulta de Infracciones Labradas en el día de la fecha agrupadas por tipo.
- Consulta de Infracciones Labradas en un periodo de la fecha agrupadas por tipo.
- Impresión de actas de infracción.
- Exportar información de Actas de un Conductor.
- Mapa en tiempo real.
- Alertas de patentes investigadas.

Módulo Inspectores de Tránsito:

- Labrar Acta de Infracción a Vehículo.
- Modificar Contraseña de Inspector.
- Comunicación con el supervisor.
- Ajustes de cantidad de chequeos en pantalla.
- Impresión de actas de Infracción por duplicado a través de impresoras bluetooth.

Módulo Funcionario Municipal:

- Consulta de Inspectores y Supervisores activos.
- Consulta de Actividad de Inspectores.
- Consulta de Performance de Inspectores.
- Administrar Tipos de Infracción.
- Consultar Panel de Transacciones.
- Consultar Infracciones Anuladas.
- Consulta de Infracciones Labradas en el día de la fecha agrupadas por tipo.
- Consulta de Infracciones Labradas en un periodo de la fecha agrupadas por tipo.
- Modificar Contraseña Funcionario Municipal.

Módulo Justicia de Faltas:

- Búsqueda e Impresión de actas de Infracción.
- Modificar Contraseña Justicia de Faltas.

ALCANCE DE LAS TAREAS A REALIZAR

Se incluyen las siguientes tareas:

- Asesoramiento en el marco regulatorio necesario para implementar SEM y

 
 CONTROLER.

- 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 y KONTROLER. 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.).
- 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 y KONTROLER es exclusiva de la **UNLP**. El **MUNICIPIO** solo adquiere Licencias de Uso.

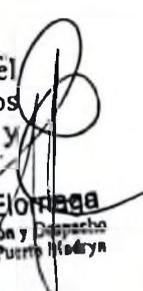

Dr. R. MARCELO NAIOUF
Decano
Facultad de Informática - UNLP




GUSTAVO RAFAEL SASTRE
Intendente Municipal de Puerto Madryn
Provincia del Chubut

CERTIFICO que el presente Contrato/Convenio se encuentra registrado con el N° de Orden:.....63835.....de fecha: 02/10/24.....del Registro de Contratos y Convenios de la Municipalidad de Puerto Madryn - Dirección de Gestión y Despacho - Subsecretaría de Coordinación Administrativa - Intendencia.-

Anexo I - Funcionalidad del Sistema


Natalia M. Elorriaga
Dirección de Gestión y Despacho
Municipalidad de Puerto Madryn

6 de 6

PROVINCIA DE CHUBUT	
MUNICIPALIDAD DE PUERTO MADRYN	
AGTE NET N° H/03.00.006 (R-5H3/07 D.G.R)	
IMPUESTOS	S
INTERMUNICIPAL	S
MULTIABUS	S
TOTAL REVENID	S
FINMA	CF

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 URBANO. 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 URBANO. 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 URBANO.
- ▶ 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 provistas 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, patches 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 URBANO debe ser inferior a 60 minutos semanales por cada sistema respectivamente.

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** vía 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 URBANO 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 URBANO.
- ▶ 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.

PROVINCIA DE CHUBUT	
MUNICIPALIDAD DE PUERTO MADRYN	
AGTE RET N° 8/03.00.006 (R-543/07 D.G.R)	
IMP DE SERVICIOS	\$
IMP DE MATERIALES	\$
MULTIPLICAR EL IMP	\$
TOTAL A PAGAR	\$
2110,71	
FINMA	<i>[Signature]</i>

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.

[Signature]
Dr. R. MARCELO NAIOUF
Decano
Facultad de Informática - UNLP



[Signature]
GUSTAVO RAFAEL SASTRE
Intendente Municipal de Puerto Madryn
Provincia del Chubut

CERTIFICO que el presente Contrato/Convenio se encuentra registrado con el N° de Orden: 68235 de fecha: 02/10/24 del Registro de Contratos y Convenios de la Municipalidad de Puerto Madryn - Dirección de Gestión y Despacho - Subsecretaría de Coordinación Administrativa - Intendencia.

[Signature]
Natalia M. Elorriaga
Dirección de Gestión y Despacho
Municipalidad de Puerto Madryn