

PROVINCIA DE CATAMARCA
CONTRATACION DIRECTA N° 100-0047-CDI24
COMPULSA ABREVIADA POR MONTO
MODALIDAD: COMPRA DETERMINADA
EX-2024-00640586- -CAT-DPCBS#MEC
BASES DE CONTRATACION
APROBADO POR: RESOL-2024-78-CAT-SCA#MEC

JURISDICCION LICITANTE:

JURISDICCION: MINISTERIO DE ECONOMÍA

UNIDAD LICITANTE (U.L.): SECRETARIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO

CUIT N° 30-71642193-3

DOMICILIO FISICO U.L.: PABELLÓN 21 CAPE - S.F.V. CATAMARCA (C.P. 4700)

DOMICILIO ESPECIAL ELECTRONICO U.L.: contrataciones.scya@catamarca.gov.ar

UNIDAD SOLICITANTE 1

JURISDICCION: MINISTERIO DE ECONOMÍA

UNIDAD SOLICITANTE (U.S.): SECRETARIA DE MODERNIZACIÓN

SERVICIO ADMINISTRATIVO FINANCIERO (S.A.F.) N° 9 - CUIT N° 30-71642193-3

DOMICILIO FÍSICO S.A.F.: AV. VENEZUELA S/N° - C.A.P.E. PABELLÓN N° 21, SAN FERNANDO DEL VALLE DE CATAMARCA.

DOMICILIO ESPECIAL ELECTRÓNICO: safinanzas09@gmail.com

ARTÍCULO 1° ENCUADRE LEGAL: La presente Contratación se registrará por, las disposiciones de la Ley N° 4938 que establece y regula la Administración Financiera, las Contrataciones, la Administración de los Bienes y los Sistemas de Control del Sector Público Provincial, el Anexo I –Reglamento Parcial N° 2 de la Ley 4938– Decreto Acuerdo N° 1127/2020 y sus modificatorios, Ley N° 5038 “Compre y Contrate Preferentemente Catamarqueño” y sus Decretos Reglamentarios N° 1122/01 y N° 445/02, por las disposiciones del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales aprobado por Resolución RESOL-2020-28-E-CAT-CGP#MHF y por la presente Base de Contratación. Normativas a las que el oferente con la presentación de su propuesta, implica que las conoce, acepta y se somete a ellas.

La presentación de propuestas sin observaciones a la presente Base, implica su conocimiento, aceptación y sometimiento a todas sus disposiciones. Igual tratamiento corresponde asignar en aquellos casos en que no se acompañen las bases a la propuesta o que aquellas no sean rubricadas.

ARTÍCULO 1° OBJETO DE LA CONTRATACIÓN: La presente Contratación Directa tiene por objeto la **CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS ORACLE PARA LOS DIFERENTES EQUIPOS Y**

SISTEMAS ADMINISTRADOS POR LA SECRETARIA DE MODERNIZACIÓN, según el **ANEXO I Y II** de Bases de la Contratación cargada al **N° PROCESO 100-0047-CDI24**, cuya publicación y difusión se realiza en el sistema COMPR.AR en el sitio web <http://comprar.catamarca.gob.ar->.

ARTÍCULO 2° MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN: La presente Contratación Directa por Compulsa Abreviada, artículo 98 de la Ley N°4938, se registrará bajo la modalidad "Compra Determinada", conforme lo establecen los artículos 22° c) y 25° del Anexo I - Reglamento Parcial N°2 de la Ley 4938- del Decreto Acuerdo N°1127/20 y sus modificatorias.

ARTÍCULO 3° PRESUPUESTO OFICIAL: El presupuesto oficial de la presente contratación es de **PESOS CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL, QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE CON 22/100 (\$5.455.559,22)**.

ARTÍCULO 4° FORMA DE COTIZACIÓN: Los proveedores deberán ofertar en moneda de curso legal en nuestro país. La forma de cotizar será por ítem o renglón, o parte de éste. Se entenderá implícita la posibilidad de presentar ofertas parciales. Los precios establecidos en las propuestas serán invariables. El precio cotizado será el precio final que deba pagar el organismo contratante por todo concepto.

ARTÍCULO 5° FORMA DE PRESENTACION DE PROPUESTAS: Las ofertas deberán ser presentadas hasta el día y hora que se determine por acto administrativo de autoridad competente en la convocatoria que se publica a través del sistema COMPR.AR, utilizando el formulario electrónico que suministra el mismo, debiendo cumplir con todos los requerimientos de la presente Base de Contratación, acompañando la documentación que la integre en soporte electrónico. Para el caso en que en los pliegos se solicite algún requisito que sólo sea posible efectuar en forma material, como la presentación de documentos que por sus características deban ser presentados en soporte papel, estos serán individualizados en la oferta y presentados en la Secretaría de Compras y Abastecimiento, con domicilio en Avda. República de Venezuela S/N°- Centro Administrativo del Poder Ejecutivo (CAPE)- Pabellón 21, Hall Central, dentro de los dos (2) días siguientes a la apertura de ofertas de 8:00 a 13:00 horas.

ARTÍCULO 6° RECEPCIÓN Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS: Las ofertas deben cumplir con los siguientes requerimientos, acompañando la documentación que la integre en soporte electrónico:

- a) Declaración Jurada de sometimiento expreso a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la Provincia de Catamarca con renuncia expresa al Fuero Federal y a

cualquier otro fuero que pudiere corresponder, para la resolución de controversias motivadas por el contrato en cualquiera de sus etapas (**ANEXO III**).

- b) Declaración Jurada del oferente, de no encontrarse incurso de ninguna de las causales de inhabilidad ni suspendido en el Registro de Proveedores del Estado Provincial para contratar con la provincia (**ANEXO IV**).
- c) No obligatorio: Para gozar de los beneficios de la Ley N° 5038 "Compre y Contrate Preferentemente Catamarqueño" y sus Decretos Acuerdos Reglamentarios N° 1122/01 y N° 445/02, certificados emitidos por: Dirección Provincial de Comercio y Dirección de Inspección Laboral. En caso de presentarse copias de los mencionados certificados, las mismas deberán estar certificadas por Escribano Publico o por Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 7° OFERTAS ALTERNATIVAS: No se admitirán en la presente contratación Ofertas Alternativas.

ARTÍCULO 8° INSCRIPCIÓN O EMPADRONAMIENTO: El oferente deberá estar Inscripto o Empadronado en el Registro de Proveedores del Estado Provincial en el rubro que corresponda con el objeto de la presente contratación. La Comisión Evaluadora, verificará la vigencia y validez del estado de Inscripción en el Registro de Proveedores del Estado Provincial, corroborándola con Contaduría General de la Provincia, verificará la documentación societaria y firmantes autorizados.

Si el oferente no estuviera inscripto o empadronado, la sola presentación de ofertas, implicará la solicitud de Inscripción en el Registro de Proveedores. Debiendo construir un domicilio electrónico especial en la respectiva oferta. El oferente deberá completar la documentación pertinente, dentro de los cinco (5) días corridos posteriores a la fecha de Apertura de las propuestas. Si el oferente no cumpliera se tendrá la oferta por no presentada.

ARTÍCULO 9° MANTENIMIENTO DE LA OFERTA: Los Oferentes están obligados a mantener sus ofertas por un plazo no inferior a **Cuarenta (40) días hábiles** contados a partir del día de la apertura. El plazo otorgado por el oferente deberá especificarse en la oferta, caso contrario se considerará como aceptado el indicado en el presente Artículo.

ARTÍCULO 10° FECHA Y HORA DE APERTURA: La apertura de ofertas se efectuará por acto público a través del sistema **COMPR.AR** el día **18 DE ABRIL de 2024 a las 10:00 horas**. En forma electrónica y automática se generará el acta de apertura de ofertas correspondiente.

ARTÍCULO 11° - CAUSALES DE INADMISIBILIDAD: De conformidad a lo establecido en el artículo 75° del Anexo I - Reglamento Parcial N°2 de la Ley N°4938– Decreto Acuerdo N°1127 y sus modificatorias, la oferta será declarada inadmisibile en los siguientes

supuestos:

- a) Cuando la oferta no fuera remitida por el Sistema Electrónico de Contrataciones de la Administración Provincial “COMPR.AR” o desde el domicilio electrónico especial constituido al efecto por el oferente, si así correspondiere.
- b) Fuera formulada por personas inhabilitadas o suspendidas para contratar con la Provincia.
- c) Fuera condicionada.
- d) Contuviere cláusulas en contraposición con las normas que rigen la contratación.
- e) Si el precio cotizado mereciera la calificación de vil o no serio, conforme al artículo 76° del Anexo I - Reglamento Parcial N°2 de la Ley N°4938 – Decreto Acuerdo N°1127 y sus modificatorias.
- f) Que no cumpla con el pago de los impuestos y tasas impositivas en materia de contrataciones, hasta la fecha de emisión del Dictamen de Evaluación, sin perjuicio de las sanciones que le pudieren corresponder.
- g) Que el oferente no estuviere empadronado o inscripto en el Registro de Proveedores del Estado Provincial, a la fecha de emisión del Dictamen de Evaluación, salvo las excepciones expresamente previstas.

ARTÍCULO 12° PLAZO DE ENTREGA: El plazo de entrega de los servicios, no podrá ser superior a los **Tres (03) días hábiles** o el menor plazo ofertado y adjudicado, contados a partir del día hábil inmediato siguiente a la fecha de notificación de la respectiva Orden de Compra en el domicilio especial electrónico constituido. Cuando en una oferta no se fije expresamente el plazo de entrega, se entiende que se ajusta al plazo máximo admitido en la presente Base de Condiciones. Asimismo, cuando el oferente indicare un plazo de entrega sin indicar “hábiles”, a todos los efectos y principalmente en la puntuación del factor y su comparación con las demás ofertas, se considerará que ofertó dicho plazo en días hábiles. No serán consideradas las ofertas con plazo de entrega superior al indicado en párrafo Precedente.

Duración del contrato: **Un (1) año contado a partir de la fecha de inicio de la prestación del servicio. La prestación podrá ser prorrogada por un lapso igual a la inicial, de acuerdo a la normativa vigente.**

ARTÍCULO 13° LUGAR Y FORMA DE ENTREGA: La entrega de los servicios se efectuará en la **Secretaría de Modernización del Ministerio de Economía, sito en Av. Venezuela S/N° - C.A.P.E. Pabellón N° 21, San Fernando del Valle de**

Catamarca, respetando las condiciones establecidas en las presentes bases particulares de contratación.

ARTÍCULO 14° NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES: Todas las notificaciones entre la entidad contratante y los interesados, oferentes, adjudicatarios o cocontratantes, deberán realizarse en el domicilio especial electrónico constituido, para el caso del proveedor el que se publicada en el perfil del mismo en el sistema COMPR.AR. y para el caso de la administración al compras.secya@catamarca.gov.ar. Dichas notificaciones serán válidas desde el día en que fueron enviadas, sirviendo de prueba suficiente la constancia que el correo electrónico genere para el emisor.

ARTÍCULO 15° EVALUACION Y ORDEN DE MERITO: Durante el proceso de evaluación se podrá requerir la documentación e información que se considere necesario, sin que ello afecte el derecho de igualdad entre oferentes ni altere los términos de las ofertas presentadas. Dicha solicitud se efectuará a través del sistema COMPR.AR, otorgando al oferente un plazo para cumplimentar el requerimiento a través de la misma vía, pasado dicho plazo, el no cumplimiento de documentación faltante y demás documentación solicitada al proveedor habilitará a la Comisión Evaluadora a rechazar tales ofertas en forma total o parcial, según la naturaleza de la documentación solicitada.

ARTÍCULO 16° PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS: A efectos de determinar la propuesta más conveniente, se elaborará el cuadro comparativo de las propuestas en función de los parámetros objetivos de valoración que se establecen a continuación, el máximo puntaje que se podrá obtener es de 100 puntos distribuidos en:

A) PRECIO DEL SERVICIO A PRESTAR.....	OCHENTA (80) PUNTOS
B) CALIDAD DEL SERVICIO A PRESTAR	DOCE (12) PUNTOS
C) ANTECEDENTES COMO PROVEEDOR EN EL REGISTRO DE PROVEEDORES LOCAL.....	TRES (03) PUNTOS
D) PLAZO DE ENTREGA DEL SERVICIO	CINCO (05) PUNTOS
<hr/>	
TOTAL...CIEN (100) PUNTOS	

A los fines de lo precedentemente mencionado, la metodología a emplear para la ponderación de los factores será la siguiente:

A) A) PRECIO DEL SERVICIO A PRESTAR: En lo que respecta a este factor, la cuantificación se realizará mediante el producto entre el menor precio ponderado computable por el mayor puntaje asignado al factor a que se hace referencia; el resultado obtenido se dividirá por cada uno de los precios ponderados computables

presentados, siempre en relación con el precio unitario de cada uno de los elementos a proveer:

Menor Precio Ponderado Computable x Mayor Puntaje Asignado al factor (80)

Precio Ponderado Computable de cada Oferta a Considerar

En caso de corresponder, se aplicará lo establecido en el Anexo I del Decreto Acuerdo N° 445/02 - Instructivo para la aplicación de la Ley N 5038 "Compre y Contrate preferentemente catamarqueño" y Decreto Acuerdo Reglamentario N° 1122/01.

B) CALIDAD DEL SERVICIO A PRESTAR: En cuanto a este factor, la puntuación se realizará tomando como base la calidad de los servicios ofrecidos en cuanto a si cumple con las cualidades solicitadas, se calificará de acuerdo a la siguiente escala:

MUY BUENO.....12 PUNTOS

BUENO 05 PUNTOS

C) ANTECEDENTE COMO PROVEEDOR EN EL REGISTRO DE PROVEEDORES

LOCAL: Se atribuirá los puntajes en función de las penalidades y sanciones establecidas en el TÍTULO IV, CAPÍTULO I y II (artículos 110° a 123°) del Reglamento Parcial N° 2 de la Ley 4938 - Decreto Acuerdo N° 1127 - Anexo I, que informe oportunamente el Registro de Proveedores del Estado Provincial, en la siguiente forma:

1) A los oferentes y/o proveedores que no hayan incurrido en alguna de las penalidades y sanciones previstas en el TÍTULO IV, CAPÍTULO I y II (artículos 110° a 123°) del Reglamento Parcial N° 2 de la Ley 4938 - Decreto Acuerdo N° 1127 - Anexo I, se le otorgará: TRES (3) PUNTOS.

2) A los que hayan incurrido en penalidades por aplicación de lo dispuesto en los artículos 110 y 111° del Reglamento Parcial N° 2 de la Ley 4938 - Decreto Acuerdo N° 1127 - Anexo I, se le otorgará: DOS (2) PUNTOS.

3) A los oferentes y/o proveedores que hayan incurrido en sanciones de suspensión y/o inhabilitación, conforme lo dispuesto en los artículos 114° a 123° del Reglamento Parcial N° 2 de la Ley 4938 - Decreto Acuerdo N° 1127 - Anexo I según lo informado oportunamente por el Registro de Proveedores del Estado Provincial: UN (1) PUNTO.

D) PLAZO DE ENTREGA DEL SERVICIO: A aquellas ofertas que propongan un plazo de entrega dentro de lo estipulado en el presente Pliego se asignará puntaje de acuerdo a la siguiente escala teniendo en cuenta el plazo de entrega fijado por cada oferente:

De un (1) día hábil

05 Puntos

De Dos (2) a Tres (03) días hábiles

02 Puntos

ARTÍCULO 17° GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO: El oferente adjudicado deberá integrar la Garantía de Cumplimiento del Contrato a favor de la UNIDAD CONTRATANTE, **ello corresponderá solamente cuando el oferente resulte adjudicado por un importe mayor a PESOS VEINTIÚN MILLONES NOVECIENTOS VEINTIÚN MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS CON 67/100 (\$ 21.921.666,67)**. En cuyo caso la Garantía será por el importe del TRES POR CIENTO (3%) sobre el total adjudicado, debiendo constituirla dentro de los CINCO (5) DIAS HABILES, contados a partir de la recepción de la Orden de Compra. No corresponderá constituir la Garantía si la ejecución de la prestación se realiza dentro del plazo de integración, aun cuando supere el importe consignado en el presente párrafo.

ARTÍCULO 18° FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA GARANTIA: Podrá constituirse en cualquiera de las formas previstas en el artículo 85° del Anexo I –Reglamento Parcial N° 2 de la Ley 4938– Decreto Acuerdo N° 1127/2020 y sus modificatorias. En el caso de constituirla en la forma prevista en inciso a) del mencionado artículo se realizará exclusivamente mediante depósito o transferencia bancaria en la cuenta Bancaria N° 46600695/38 de la Tesorería General de la Provincia (CBU 0110466420046600695387).

ARTÍCULO 19° FORMA Y PLAZO DE PAGO: La facturación debe realizarse a la CUIT de la JURISDICCIÓN SOLICITANTE, consignada en el encabezado de la presente Bases y serán presentadas para su cobro en el domicilio físico de la misma UNIDAD, juntamente con la Orden de Compra. Dicha factura deberá reunir los requisitos legales que rigen su emisión.

Se efectuará un único pago en forma anticipada a la prestación del servicio por el monto total adjudicado; por lo cual, a los fines de afianzar el cumplimiento de las obligaciones por parte del ADJUDICATARIO, éste deberá constituir una Contragarantía equivalente a los montos que perciba en concepto de anticipo, conforme lo determina el artículo N° 84° inc. c) del Anexo I – Reglamento Parcial N° 2 de la Ley N° 4938 – Decreto Acuerdo N°1127/2020 y sus modificatorios. Dicha contragarantía deberá constituirse de acuerdo a lo estipulado en el Art. 18 de las presentes bases.

El oferente en su oferta deberá adherir a la presente forma y plazo de pago, en el caso de no especificarla en su oferta se entiende que adhiere y ajusta a la forma y plazo de pago consignado en el presente párrafo.

ARTÍCULO 20° SANCIONES: El incumplimiento de las obligaciones contraídas por los Proponentes o Adjudicatarios a la contratación en particular y al Reglamento de

Contrataciones en su caso; dará lugar a la aplicación de las penalidades y sanciones previstas en el Reglamento Parcial N° 2 de la Ley N° 4938 - Decreto Acuerdo N° 1127/20 y modificatorios.

CONTRATACION DIRECTA N° 100-0047-CDI24

COMPULSA ABREVIADA POR MONTO

MODALIDAD: COMPRA DETERMINADA

EX-2024-00640586- -CAT-DPCBS#MEC

ANEXO I

ITEMS SOLICITADOS

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	SOPORTE TECNICO SOFTWARE; DESCRIPCION: SERV. DE SOPORTE TECNICO Y ACTUALIZACION DE VERSIONES PARA LICENCIAS ORACLE. ESPECIFICACION: Corresponde al Contrato 19125610 Golden Gate.	UNIDAD	1
2	SOPORTE TECNICO SOFTWARE; DESCRIPCION: SERV. DE SOPORTE TECNICO Y ACTUALIZACION DE VERSIONES PARA LICENCIAS ORACLE. ESPECIFICACION: Corresponde al Contrato 15739579 Oracle Database.	UNIDAD	1
3	SOPORTE TECNICO SOFTWARE; DESCRIPCION: SERV. DE SOPORTE TECNICO Y ACTUALIZACION DE VERSIONES PARA LICENCIAS ORACLE. ESPECIFICACION: Corresponde al Contrato 15739583 WEBLOGIC.	UNIDAD	1

CONTRATACION DIRECTA N° 100-0047-CDI24

COMPULSA ABREVIADA POR MONTO

MODALIDAD: COMPRA DETERMINADA

EX-2024-00640586- -CAT-DPCBS#MEC

ANEXO II

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS - SERVICIOS DE
SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE LAS LICENCIAS
ORACLE**

1. Detalle del Servicio de Soporte a brindar:

ITEM	CANTIDAD	DETALLE
1	4	CONTRATO 19125610 GOLDEN GATE – Processor – Perpetual – Full Use
2	2	CONTRATO 15739579 ORACLE DATABASE– Processor – Perpetual – Full Use
3	1	CONTRATO 15739583 WEBLOGIC– Processor – Perpetual – Full U

Oracle Golden Gate: es un software para la integración y replicación de datos en tiempo real que soporta diferentes bases de datos.

Oracle Database: es una tecnología de software de gestión de datos usados para guardar, consultar y recuperar datos de los sistemas relacionados a la tecnología.

Oracle Weblogic: es un servidor de aplicaciones de tecnología JAVA EE (J2EE) y también un servidor web HTTP.

Dicho servicio deberá ser brindado durante 1 (un) año, contado a partir de la fecha de inicio de la prestación del servicio. La prestación podrá ser prorrogados por un lapso igual a la inicial, de acuerdo a la normativa vigente.

El oferente deberá establecer dentro del contrato los canales que br indarán el soporte técnico.

El servicio de soporte deberá brindar la capacidad de actualizar versiones de las licencias contempladas en la presente contratación. El oferente deberá indicar los canales para la descarga web de las nuevas versiones (última) disponibles.

El servicio de soporte solicitado deberá contemplar:

- Soporte de Primera Línea: incluirá, (I) una respuesta directa a los usuarios con respecto a las consultas relacionadas con el rendimiento, la funcionalidad o la operación de los programas con soporte, (II) una respuesta directa a los usuarios con respecto a problemas de los programas con soporte, (III) un diagnóstico de los problemas de los programas con soporte y (IV) una solución de los problemas de los programas con soporte.
- Soporte de Segunda Línea: aquellos incidentes que no logren resolverse mediante el soporte de primera línea podrán escalar a un soporte de segunda línea. El soporte de segunda línea se utilizará para el diagnóstico de los problemas y resolución de los errores informados.

El gobierno de la Provincia de Catamarca brindará al equipo técnico de soporte el acceso necesario para prestar el Soporte de Segunda Línea.

El tipo de soporte que deberá proveer el oferente deberá regirse por el cronograma de versiones que Oracle publica para sus productos. Los tipos de soporte varían en función de la versión siguiendo el ciclo de vida establecido por el fabricante que se detalla a continuación:

- Soporte Premier (Premier Support) (también denominado "Licencia de Actualización de Programas y Soporte" [Software Update License & Support])

Este nivel de soporte brinda:

o Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas

o Secuencias de comandos (scripts) de actualización

o Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros

o Versiones principales de productos y tecnologías, puestas a disposición por Oracle, lo que puede incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.

o Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet (My Oracle Support)" tal como se menciona en "Herramientas para la prestación del servicio", lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario.

- Soporte Extendido (Extended Support): Este soporte puede estar disponible para determinadas versiones de programas de Oracle después del vencimiento del Soporte Premier. Cuando se ofrece Soporte Extendido, este generalmente está disponible durante tres años después del vencimiento del Soporte Premier y solamente para la versión terminal del conjunto de actualizaciones de mantenimiento de un programa. El Soporte Extendido para las versiones elegibles del programa consta de lo siguiente:

✓ Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas.

✓ Actualizaciones impositivas, legales y normativas (la disponibilidad puede variar según el país y/o programa)

✓ Secuencias de comandos de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa).

✓ Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.

✓ Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

✓ Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet (My Oracle Support)" tal como se menciona en "Herramientas para la prestación del servicio", lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea.

- Soporte de Mantenimiento (Sustaining Support) estará disponible después del vencimiento del Soporte Premier. Dado que las versiones de programas que recibían Soporte de Mantenimiento ya no reciben soporte completo, la información y las técnicas con respecto a dichas versiones pueden ser limitadas. La disponibilidad de los sistemas de hardware para ejecutar dichas versiones de programas también puede ser limitada. Las versiones de los programas elegibles para el Soporte Extendido recibirán la Licencia de Actualización de Programas y Soporte limitada a lo siguiente: Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas creadas durante el Soporte Premier y el Soporte Extendido (si se ofreciera y únicamente una vez finalizado el período de Soporte Extendido). Actualizaciones impositivas, legales y normativas (la disponibilidad puede variar según el país y/o programa) creadas durante el Soporte Premier y el Soporte Extendido (si se ofreciera y únicamente una vez finalizado el Período de Soporte Extendido). Secuencias de comandos de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa) creadas durante el Soporte Premier y el Soporte Extendido (si se ofreciera y únicamente una vez finalizado el Período de Soporte Extendido). Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.

Asistencia para las solicitudes de servicio, en forma razonable en términos comerciales, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet (My Oracle Support)" tal como se menciona en "Herramientas para la prestación del servicio", lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.

Herramientas para la prestación del servicio

El oferente deberá incluir herramientas que permitan la resolución de los incidentes reportados:

Sistemas de soporte al cliente de Oracle en Internet (My Oracle Support): El oferente deberá incluir en su propuesta el acceso al Sistema de soporte al cliente a través de Internet –“My Oracle Support”. A través de este Portal de soporte, el equipo técnico de la Provincia de Catamarca deberá tener acceso a programas, software, herramientas basadas en la web y otros materiales publicados por Oracle, que pueden incluir, entre otros: boletines, documentos técnicos y otras publicaciones técnicas; información sobre certificación de productos, disponibilidad de productos y soporte de productos; base de datos de errores; solicitudes de servicio realizadas; parches de software; anuncios y mensajes de foros e hipervínculos a otros sitios web. El acceso a My Oracle Support estará autorizado únicamente para el equipo técnico definido por la Provincia de Catamarca.

Herramientas de colaboración, tales como herramientas de conferencias web y herramientas de otras herramientas de software que faciliten la resolución de problemas, tales como herramientas de recopilación de información. El organismo prestará consentimiento para su uso, mientras que el oferente garantizará la confidencialidad de los datos que puedan ser recopilados durante el uso de dichas herramientas. El organismo garantizará la comunicación con sus sistemas cuando sea necesario el uso de este tipo de herramientas. El oferente deberá proveer junto en la respuesta al pliego, las políticas de privacidad que utiliza para garantizar la confidencialidad de la información.

Niveles de Severidad

Las solicitudes de servicio serán reportadas por el equipo técnico de la Provincia de Catamarca a través de los sistemas de soporte al cliente de Oracle en Internet o por teléfono. El equipo técnico de la Provincia de Catamarca y Oracle determinará el nivel de severidad de la solicitud de servicio y este deberá estar basado en las definiciones de severidad que se describen a continuación:

Severidad 1

El programa con soporte se detuvo o sufrió un impacto tan grave que no puede seguir trabajando de manera razonable. La plataforma sufre una pérdida total del servicio. La operación es de misión crítica y la situación es una emergencia. Una solicitud de servicio de Severidad 1 presenta una o más de las siguientes características:

- Datos dañados
- Una función crítica documentada no se encuentra disponible
- El sistema se cuelga indefinidamente y causa demoras inaceptables o indefinidas para los recursos o la respuesta
- El sistema falla, y falla de manera reiterada después de los intentos de reinicio

El oferente deberá realizar esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Severidad 1 en un plazo de una hora. El fabricante deberá prestar soporte durante las 24 horas para solicitudes de servicio de Severidad 1, debiendo el equipo técnico del fabricante trabajar 24x7 hasta que el problema esté resuelto. La provincia de Catamarca proveerá un contacto técnico durante 24x7, ya sea en el sitio o por teléfono, a fin de prestar asistencia en la

recolección de datos, pruebas y aplicación de correcciones.

Severidad 2

Pérdida grave del servicio. Existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.

Severidad 3

Pérdida leve del servicio. El impacto es un inconveniente que puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.

Severidad 4

Se solicita información, alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con el software, pero esto no afecta el funcionamiento del software. No se produce ninguna pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

2- Plazo y Lugar de entrega - Duración del Contrato

El plazo de entrega no podrá ser superior a TRES (03) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de la Orden de Compra. En caso de ofrecer un plazo de entrega superior al requerido se desestimaré la oferta.

La provisión del servicio deberá realizarse durante 1 (un) año, a contar a partir de la fecha de inicio de la prestación del servicio, de acuerdo a lo establecido en el párrafo anterior, en las oficinas de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Economía, sito en Av. Venezuela S/N° - C.A.P.E. Pabellón N° 21, San Fernando del Valle de Catamarca y el mismo deberá responder a todo lo establecido en las presentes Especificaciones Técnicas.

CONTRATACION DIRECTA N° 100-0047-CDI24

COMPULSA ABREVIADA POR MONTO

MODALIDAD: COMPRA DETERMINADA

EX-2024-00640586- -CAT-DPCBS#MEC

ANEXO III

DECLARACIÓN JURADA DE DOMICILIO Y FUERO

SAN FERNANDO DEL VALLE DE CATAMARCA,

Por la presente, para todas las cuestiones judiciales, nos sometemos a los tribunales ordinarios de la Provincia de Catamarca, con renuncia expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción. Para ello, deberemos agotar los reclamos de la vía administrativa.

Manifiesto:

- Domicilio Real: _____
- Domicilio Comercial _____

Firma del oferente:

Aclaración:



Gobierno de Catamarca
2024

**Hoja Adicional de Firmas
Pliego**

Número:

Referencia: BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 15 pagina/s.