



Ministerio de Educación y Deportes

## **PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**

### **1. SC – SOPORTE CORRECTIVO DEL SISTEMA TRAMIX EXPEDIENTES.**

#### **1.1. OBJETO.**

El objetivo de este servicio es efectuar correcciones a las fallas reportadas del sistema TRAMIX EXPEDIENTES. La firma Unitech S.A. será responsable de las modificaciones realizadas en el sistema, con el objeto de eliminar los errores de programación, entendiéndose como "Error de Programación" todo comportamiento fallido del software que no sea coincidente con lo expresado en la documentación del usuario final para el uso del sistema y que devenga exclusivamente de sentencias ejecutadas por el software, que no sean consecuencia de fallas del entorno de ejecución del mismo tales como base de datos, sistema operativo, redes de comunicación, etc.

Las tareas que implica el presente servicio son las siguientes:

- Consultas telefónicas, vía e-mail y/o fax del personal de la DIRECCIÓN DE GESTIÓN INFORMÁTICA o de la DIRECCIÓN DE DESPACHO del MINISTERIO que hayan tomado los cursos de TRAMIX: Sin limitaciones.
- Atención de requerimientos vía el sistema de registro de incidentes "Unihelp": Sin limitaciones.
- Solución de bugs o errores del sistema: Sin limitaciones.
- Puesta en producción de nuevas versiones del producto.

#### **1.2. MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOPORTE CORRECTIVO.**

La firma UNITECH S.A. realizará correcciones al sistema TRAMIX EXPEDIENTES de acuerdo a la modalidad descrita en el ANEXO "A".

Si la falla objeto de la corrección es considerada falla crítica y no puede resolverse telefónicamente, el MINISTERIO podrá solicitar la presencia en el lugar de personal calificado de la firma UNITECH S.A. El mismo concurrirá a las instalaciones del cliente dentro de las 48 horas corridas de efectuado el pedido.

UNITECH solo prestará este servicio mientras el MINISTERIO no modifique o intervenga en ningún cambio a la estructura de base de datos, comunicaciones o plataforma tecnológica actual.

#### **1.3. SOPORTE A LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

Unitech realizará mantenimiento preventivo, que permita el normal funcionamiento y la minimización de fallas, de los sistemas operativos y bases de datos de la plataforma tecnológica actual, sobre los servidores en los que estén funcionando las bases de datos de TRAMIX y TRAMIX WEB. UNITECH solo prestará este servicio mientras el MINISTERIO no modifique o intervenga en ningún cambio a los parámetros de sistemas operativos o de la base de datos, comunicaciones o plataforma tecnológica actual.

El mantenimiento de la plataforma de TRAMIX WEB estará circunscripto a las tareas que las partes acuerden una vez implementada la versión en producción y que deberán ser consecuentes con las previstas para la versión actual de TRAMIX.

El mantenimiento de la plataforma de TRAMIX está circunscripto únicamente a las siguientes tareas para los productos de base sobre los que corre TRAMIX, esto es, Domino Lotus Notes 4.6, sobre el o los servidores en los cuales estén implementadas las Bases Públicas y Privadas TRAMIX (actualmente Linux Red HAT Enterprise 1), que a continuación se detallan:

- Visita mensual "en el lugar" para el desarrollo de tareas de mantenimiento preventivas (reconstrucción índices, creación de índices, ajustes de bases de datos y chequeos de consistencia).
- Reporte de incidentes a IBM Argentina o al proveedor o fabricante de hardware que al momento de producirse el incidente sea objeto del reclamo. El análisis y presentación de los mismos es responsabilidad de UNITECH, siempre y cuando el MINISTERIO cuente con los contratos de soporte con los respectivos fabricantes de sus productos.
- Monitoreo de transacciones en producción y revisión de parámetros de Kernel del Sistema Operativo y motores de base de datos.
- Reestructuración de la disposición de espacio en discos para maximizar la performance.
- Administración de logs de bases de datos.
- Revisión, configuración y verificación de los parámetros de seguridad de las bases de datos.
- Asistencia técnica en caso de caídas, bloqueos o degradación de performance de bases de datos.
- Asistencia técnica en caso de recuperación de archivos o tablas desde el backup.



*Ministerio de Educación y Deportes*

- Ejecución de actualización de versión de productos adquiridos por el MINISTERIO para los productos soportados.
- Elaboración de los procedimientos operativos relacionados con la operación y control de Lotus Notes Domino.
- Asistencia Técnica para la aplicación y uso de facilidades de Lotus Notes Domino (por ejemplo: implementación de restart automático, procesos nocturnos automáticos, etc.).
- Asesoramiento respecto de consultas puntuales.

///



Ministerio de Educación y Deportes

## ANEXO A

## MÉTODO PARA EL TRATAMIENTO DE CORRECCIONES DE TRAMIX

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

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

**Falla crítica:** 2 días hábiles desde que fue diagnosticada.

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

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

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

#### 4. PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE UNIHHELP.

##### 4.1. Tipos de Requerimientos.

Los requerimientos podrán tipificarse en Adaptativos y Correctivos. Los primeros corresponden a la adecuación de funcionalidades no previstas que implique una mejora, ampliación, adaptación, localización o personalización.

Los segundos corresponden a requerimientos para resolver fallas o comportamientos de los sistemas no esperados, según las definiciones funcionales.

##### 4.2. Severidad y Prioridad de los Requerimientos

Para establecer la calificación de severidad se empleará los siguientes CRITERIOS:

**CRÍTICA:** los requerimientos que correspondan a FALLAS CRÍTICAS.

**NO CRÍTICA c/ PRIORIDAD ALTA:** los requerimientos que correspondan a FALLAS NO CRÍTICAS que cuando por razones de fuerza mayor (plazos legales, reglamentaciones o circulares) deban cumplirse plazos perentorios u obligaciones laborales, y que en caso de no resolverse rápidamente se convierten en críticas.

**NO CRÍTICAS c/PRIORIDAD MEDIA/BAJA:** los requerimientos que correspondan a FALLAS NO CRÍTICAS que deben resolverse en una fecha a definir (no URGENTE), o cuando se realizan consultas acerca de ciertas funcionalidades de los sistemas, o cuando se efectúan requerimientos que corresponden a la adecuación de funcionalidades no previstas que implique una mejora, ampliación, adaptación, localización o personalización.

##### 4.3. Estados que puede tomar un Requerimiento

Un requerimiento, en el proceso de su resolución, pasa por diversos Estados desde que ingresa al servicio de Soporte hasta la finalización del mismo. La actualización del estado es responsabilidad de UNITECH.

Estado	Descripción
<b>PENDIENTE UNITECH</b>	Corresponde a un nuevo requerimiento para ser resuelto por UNITECH, y se encuentra en etapa de análisis y/o desarrollo.
<b>Pendiente CLIENTE</b>	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 MINISTERIO.
<b>En Desarrollo</b>	UNITECH se encuentra desarrollando la solución del requerimiento.
<b>Entregado a Revisar</b>	UNITECH ha implementado la solución del requerimiento, la cual debe ser verificada y aprobada por el MINISTERIO dentro de los plazos previstos.
<b>En Revisión</b>	El MINISTERIO ha probado la solución del requerimiento y la misma no cumple con lo



Ministerio de Educación y Deportes

<b>UNITECH</b>	solicitado.
<b>Resuelto</b>	El requerimiento ha sido verificado y aprobado por el MINISTERIO.
<b>CANCELADO</b>	El requerimiento ha permanecido en estado PENDIENTE CLIENTE, sin respuesta del Usuario o del MINISTERIO por más de 60 (sesenta) días corridos, o ha sido dado de baja por EL MINISTERIO o el requerimiento ha quedado sin efecto.

#### 4.4. Gestión de los Requerimientos

##### Requerimientos Nuevos: PENDIENTE UNITECH

Por cada requerimiento que el MINISTERIO efectúe, se asignará un único Número para su identificación. Dicho número facilitará su seguimiento y resolución, con un óptimo tiempo de respuesta.

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 automáticamente por el sistema UNIHHELP, una vez que el operador de UNIHHELP registre un reclamo.

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

Ingresar los siguientes valores:

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

Severidad: CRÍTICA o NO CRÍTICA

Prioridad: ALTA, MEDIA o BAJA

Estado: el estado inicial será PENDIENTE UNITECH

Módulo: debe seleccionar a qué aplicativo o módulo corresponde el requerimiento.

Entidad Solicitante: debe seleccionar el sector que corresponda

Título del Requerimiento

Descripción del Requerimiento

El MINISTERIO deberá recolectar la mayor información posible para registrar en UNIHHELP el requerimiento para que UNITECH pueda diagnosticar y dar su solución a la brevedad posible.

Una vez ingresados estos valores, seleccione el botón INGRESAR.

Esta acción hará que el sistema envíe automáticamente un mail al Equipo TRAMIX para notificarlos del nuevo requerimiento.

##### Requerimientos PENDIENTE CLIENTE

Cuando el Equipo TRAMIX recibe un nuevo requerimiento, el mismo es analizado para poder diagnosticar y desarrollar su solución.

En caso de necesitar una aclaración o ampliación sobre la situación planteada, el Equipo TRAMIX ingresará un Comentario en el requerimiento en cuestión, indicando la información requerida, y cambiará el estado del requerimiento a PENDIENTE CLIENTE en UNIHHELP.



Ministerio de Educación y Deportes

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

Esta acción enviará automáticamente un mail al MINISTERIO.

Los campos mencionados para el uso de UNIHHELP en este contrato, serán los únicos utilizados, o los que se acuerden en el futuro.

#### **Requerimientos Resueltos**

El MINISTERIO informará al Equipo TRAMIX, mediante la herramienta UNIHHELP, la resolución final de los requerimientos, y cambiará el estado del requerimiento a RESUELTO.

Esta acción enviará automáticamente un mail al Equipo TRAMIX.

#### **Requerimientos En Desarrollo**

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

#### **Requerimientos Entregados a Revisar**

Cuando UNITECH entrega la solución de un requerimiento, deberá informarla al CLIENTE mediante la herramienta UNIHHELP. En caso de corresponder, ingresará la precisión de la solución como un comentario y en el campo 'Solución del Requerimiento' y cambiará el estado del requerimiento a ENTREGADO A REVISAR.

Esta acción enviará automáticamente un mail al CLIENTE.

Cuando EL MINISTERIO recibe la notificación vía email de la solución de un requerimiento por parte de UNITECH, deberá verificar el correcto funcionamiento de la solución informada. Una vez realizada esta tarea en los tiempos previstos, EL MINISTERIO informará mediante la herramienta UNIHHELP a través de comentarios, la conformidad de la solución a UNITECH.

Para ello, cambiará el estado del requerimiento a RESUELTO.

En el caso de que EL MINISTERIO encuentre alguna observación sobre la solución del requerimiento, la misma deberá ser ingresada como Comentario y cambiará el estado del requerimiento a REVISION UNITECH.

#### **Requerimientos Cancelados**

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

En ambos casos, se ingresarán los motivos del cierre mediante un comentario y luego cambiará el estado a CANCELADO.

En caso de que el requerimiento haya permanecido en estado PENDIENTE CLIENTE, sin respuesta del Usuario o del MINISTERIO por más de 60 (sesenta) días corridos, el mismo se cambiará automáticamente a estado CANCELADO.

///



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2017 - Año de las Energías Renovables

**Hoja Adicional de Firmas  
Pliego Especificaciones Tecnicas**

**Número:**

**Referencia:** PET. EX-2016-03060340-APN-DGIN#ME (TRAMIX)

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.