**PROVISIÓN ANUAL DEL SERVICIO DE**

**ALOJAMIENTO, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LA PÁGINA WEB** ***Pliego de Cláusulas Generales y Particulares***

OBJETO

El presente llamado a licitación tiene por objeto la contratación del servicio de alojamiento, mantenimiento y actualización de la pagina Web, según la descripción del servicio que se detalla a continuación para el *Instituto Nacional de Rehabilitación Psicofísica del Sur “Dr. Juan Otimio Tesone”* sito en *Ruta Provincial 88 Km. 1,5* de *Mar del Plata.*

VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato será de un (1) año a partir de la orden de compra*,* con opción de prórroga por un periodo igual o inferior.

DESCRIPCION DEL SERVICIO

**Mantenimiento Preventivo:** Corresponde al control, corrección y cambios que se deban realizar al sistema de información de posibles problemas que puedan derivar en futuras fallas.

* Verificación del funcionamiento continúo de la página.
* Corrección de problemas que puedan derivar en fallas.
* Control de calidad de performance del sistema.
* Copia mensual ( backup) en formato y soporte a definir con el oferente.

**Mantenimiento Correctivo:** Corresponde a la corrección de errores “bugs” de programas, ampliación o modificación de la funcionalidad el sistema, adaptaciones por cambios en los navegadores, etc.

* Cualquier error que afecte la utilización establecida del sistema.
* Cambios y/o agregados de requerimientos funcionales
* Adaptaciones por cambios en el entorno operativo, por ejemplo, modificaciones en las normativas referentes a la accesibilidad web (ley 26.653).

MODALIDAD DE ATENCION

* **MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** De lunes a viernes de 8hs. a 14 hs. con aviso anticipado de 5 días hábiles
* **MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** De lunes a viernes de 8hs. a 14 hs.
* **TIEMPO DE RESPUESTA A AVISO EN MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** El tiempo de respuesta no deberá ser mayor a 24 horas corridas a partir del horario de aviso de falla.

|  |
| --- |
| **MODALIDAD DE RECLAMO** |

* Reclamos telefónicos de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 hs.
* Reclamos vía email las 24 horas del día durante el periodo de contratación.
* La atención deberá ser brindada mediante personal idóneo en forma directa por el comitente.
* El servicio de atención telefónica deberá ser gratuito y sin cargos adicionales. El costo de la llamada NO deberá ser superior al costo de una llamada local desde la ubicación del Instituto.
* Ante el reclamo la empresa deberá devolver, por cualquier medio, un número de solicitud, el cual será utilizado como única referencia de dicho reclamo.

FORMA DE PRESTACION DEL SERVICIO

TAREAS

Las provisiones para el objeto de la presente contratación tendrán vigencia, a partir de la notificación de la orden de compra respectiva o suscripción del contrato si correspondiere.

Se tomarán todos los recaudos necesarios para evitar inconvenientes en el desenvolvimiento diario del público y personal de la casa, durante la ejecución de las tareas.

La Contratista queda obligada a ejecutar los trabajos completos y adecuados a su fin, en la forma que se infiere en los presentes documentos.

Todos los cambios y/o modificaciones realizados al sistema deberán ser probados en un ambiente separado al de producción, dentro de las pruebas se tendrá que verificar que el

resultado de los cambios no afecte otras partes del sistema ni su performance y que los mismos corrijan el problema original.

El adjudicatario deberá generar y elevar al área informática del organismo el informe de las pruebas realizadas para su aprobación.

Una vez que el área informática y los usuarios del organismo hayan aprobado de conformidad las pruebas de verificación de funcionamiento se procederá con la implementación de los cambios en el ambiente de producción.

Corresponde al área informática del organismo indicar el momento adecuado para la implementación de los cambios en el ambiente de producción.

Cualquier cambio y/o agregados realizado en los procesos lógicos, estructuras de datos, etc., se deberá reflejar en toda la documentación del sistema disponible en la Institución.

***IMPORTANTE:***Las tareas realizadas se consideran cumplimentadas cuando el Departamento de Sistemas Informáticos de la Institución expida el certificado de conformidad de tarea.

PERSONAL

El personal de la empresa contratista deberá ser idóneo y la empresa contratista queda obligada a ocupar el personal que necesite con arreglo a las disposiciones laborales vigentes.

El personal utilizado por la Contratista para efectuar los trabajos objeto del presente llamado a licitación, no tiene ningún tipo o forma de relación de dependencia con el comitente.

Antes de comenzar a brindar el servicio el proveedor deberá presentar en la oficina administrativa del Organismo un listado del personal que atenderá el servicio solicitado.

La concurrencia del personal del proveedor será conformada por el responsable directo del lugar donde está realizada la tarea o por personal de la Unidad Informática del Organismo en formulario a definir por la misma.

El personal que cumpla el servicio deberá poseer una identificación de la empresa Contratista.

Queda bajo exclusiva responsabilidad del Contratista, todo accidente de trabajo que ocurra a su personal o a terceros vinculados o no con la prestación del servicio, como así mismo del cumplimiento de todas las obligaciones determinadas por las leyes laborales, sin excepción, impuestos, etc.

El Contratista asume la responsabilidad de su personal, obligándose a reparar cualquier daño y/o perjuicio que se origine en el obrar, durante el transcurso de la ejecución de los trabajos. Asimismo, se designará uno o más responsables (administradores de proyecto) con facultades para que actúen como nexo con el personal del Organismo.

El Organismo podrá solicitar al Proveedor por causas justificadas el cambio de personal que el Contratista asigne para el cumplimiento de este servicio. En este caso el proveedor se obliga a sustituir a dicho personal.

COORDINACION DE PEDIDOS DE ASISTENCIA:

Las fechas y horas del mantenimiento preventivo serán coordinados entre el Contratista, la Unidad Informática del Instituto Nacional de Rehabilitación Psicofísica del Sur y la dependencia donde resida el equipamiento respectivo a fin de no entorpecer las tares de los usuarios.

Los pedidos de asistencia técnica correctiva solo podrán ser solicitados por la Unidad Informática del Organismo, conforme al mecanismo establecido previamente (vía telefónica, fax, correo electrónico, Internet, etc.).

INFORME MENSUAL DE TRABAJOS REALIZADOS:

El Contratista deberá informar fehacientemente al Organismo, mediante remitos mensuales, sobre la ejecución de los trabajos, detallando los realizados y toda otra información que tenga que ver con los servicios y trabajos objeto de la contratación.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION:

Con respecto a cualquier información que ambas partes contratantes identifiquen como reservada y sea entregada por una de las partes a la otra para cualesquiera de los fines de esta contratación, el Organismo y el Contratista se comprometen a mantenerla en forma confidencial.

REQUISITOS TECNICOS DE LOS OFERENTES

Sólo serán aceptadas las ofertas de aquellas empresas que reúnan los siguientes requisitos:

* Deberán contar con Capacidad Técnico - Operativa y Económico - Financiera previa, acorde a la magnitud del Servicio licitado.
* Deberán acreditar fehacientemente la realización de servicios similares de características técnicas - operativa a la concursada.
* Un laboratorio para prueba de los procesos de modificación de aplicativos.

FACTURACION Y FORMA DE PAGO

Las facturas respectivas serán presentadas a mes vencido, en los primeros 5 (cinco) días del mes posterior al vencido. Con la factura se deberá presentar un remito con el detalle de los trabajos realizados y cumplimentados.

PENALIDADES

El retraso por parte de la Adjudicataria en el cumplimiento del tiempo máximo de reparación convenido en el presente contrato dará lugar a ser sancionada con una multa equivalente al 5% (cinco por ciento) del valor mensual del servicio del presente contrato por cada día de retraso, deducible del pago de la respectiva factura. De manera independiente de las responsabilidades civiles y penales que se pudiera generar como consecuencia del incumplimiento del presente contrato.

CONSULTAS, ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS

Los interesados podrán formular consultas por escrito hasta 7 (siete) días antes de la apertura de las propuestas en la Administración del Instituto Nacional de Rehabilitación Psicofísica Del Sur ubicado en la Ruta 88 Km 1.5 de la ciudad de Mar del Plata provincia de Buenos Aires, en el horario de 07:00 hs. a 15:00 hs. Las mismas podrán serán contestadas por el Comitente hasta 48 (cuarenta y ocho) horas antes del referido acto.

|  |
| --- |
| **FORMAS DE COTIZACIÓN REQUERIDAS** |

Se requiere la cotización discriminada por sistema informático, en moneda nacional, con IVA incluido.

|  |
| --- |
| **PROHIBICIONES** |

La Adjudicataria no podrá transferir parcial ni totalmente el servicio objeto de la presente contratación, teniendo responsabilidad total sobre la ejecución del contrato de servicios y su cumplimiento.

ANEXO I

* **Nombre del Sistema de Información:** Pagina webdel Instituto Nacional de Rehabilitación Psicofísica del Sur.
* **Características Técnicas:**

1. El actual host y/o ubicación de la página Web será indicado por el Departamento de Informática de la Institución al adjudicatario de la provisión del servicio.
2. El servicio se prestara sobre la página Web de la Institución, existente al día de inicio de la contratación.
3. La contratación debe incluir la migración de todos los contenidos entre los sitios de alojamiento.
4. El servicio deberá contemplar el alojamiento, asesoramiento, mantenimiento y modificaciones parciales de los contendidos de la pagina Web de la Institución, con las siguientes características:

**Alojamiento**

* El alojamiento de los contenidos deberá estar sobre un servidor dedicado.
* El servidor deberá poseer una capacidad de almacenamiento escalable no menor a 500 GB.
* El ancho de banda público deberá ser de 100 GB o superior.
* Deberá admitir no menos de 2 direcciones de IP públicas.
* La central de datos (Data center) asociada al servidor dedicado deberá cumplir con especificaciones internacionales TIER III.

**Servicio pagina Web.**

* Se deberá prestar asesoramiento en:
  + - Mejoras y optimizaciones del sitio Web.
    - Nuevos proyectos Web, por ejemplo, turnos online.
    - En cuestiones referentes a la seguridad y confiabilidad del los sitios Web, bases de datos, plugin y demás sistemas instalados en el servidor dedicado.
* Se tendrá la opción de solicitar cuatro (4) modificaciones típicas de contenidos al mes (textos, fotografías, gráficos, etc.) en base a veintiocho (28) horas mensuales de desarrollo general sobre el sitio Web.
* Se deberá proveer cinco (5) accesos registrados, mediante usuario y contraseña, para la modificación de contenidos referentes a eventos institucionales.
* Se deberán prestar servicios de armado, configuración y mantenimiento de chat en línea (online) sobre el actual diseño Web.

1. El servicio deberá funcionar las 24 horas del día durante todo el periodo contratado.
2. En el caso excepcional de interrupciones:
   * El Tiempo Máximo de Restauración del Servicio (TMRS) deberá ser menor a 6 horas.
   * El tiempo acumulado mensual sin servicios NO deberá superar las 12 horas.
   * No se permitirán más de 5 interrupciones mensuales.
   * La Institución se reserva el derecho de solicitar a la empresa proveedora un informe técnico de la falla, el cual deberá ser respondido dentro de los 5 días hábiles de la solicitud.
   * La Institución se reserva el derecho de descontar, del pago mensual, el tiempo sin servicios.
   * La Institución se reserva el derecho de multar con el 1% del abono mensual cada hora que supere lo establecido como falla o interrupción excepcional del servicio.
   * Se entenderá como falla un incumplimiento en lo especificado en los primeros tres (3) ítems de este párrafo sin que medien causas extraordinarias.
3. La empresa comitente deberá acreditar:

* Oficinas o representantes en la ciudad de Mar del Plata.
* Ubicación de su Data Center y breve descripción técnicas del equipamiento.
* Informe de sus políticas de respaldo de datos.
* Diez (10) empresas o instituciones destacadas con servicios similares a los solicitados.

1. Los agregados o modificaciones que se realicen en la pagina web deben cumplir en todo con la ley 26.653 - *Accesibilidad de la Información en las páginas web.*