



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

ORDENANZA 2799-CM-16

ANEXO II

Bariloche MUNICIPIO JUNTOS HACEMOS MÁS

3561



### CONVENIO ESPECÍFICO

## Universidad Nacional de La Plata y Municipalidad de San Carlos de Bariloche

### PROVISIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO

Entre la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA**, en adelante "LA UNIVERSIDAD", representada en este acto por su Presidente Lic. Raúl Aníbal Perdomo, D.N.I. 10.286.281, con domicilio en la Calle 7 Nro. 776 de la ciudad de La Plata y la **MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE**, en adelante "EL MUNICIPIO", representado en este acto por el Señor Intendente Municipal Ing. Gustavo Gennuso, DNI 13.172.873, con domicilio en el Centro Cívico de la Ciudad de San Carlos de Bariloche, Edificio de Intendencia, acuerdan celebrar el presente acuerdo de provisión, en el ámbito del Convenio Marco de Colaboración Recíproca existente entre ambas partes, sujeto a las siguientes cláusulas:

**PRIMERA:** La Universidad Nacional de La Plata, a través del Centro Superior para el Procesamiento de la Información - CeSPI -, proveerá los sistemas que se describen a continuación y el servicio de soporte técnico requerido a la Municipalidad de San Carlos de Bariloche.

**SEGUNDA:** A los efectos de realizar la gestión y seguimiento del servicio se designa al Lic. Juan Marra por "LA UNIVERSIDAD" y al Sr. Ernesto Cosovi por "EL MUNICIPIO", y/o quien en lo sucesivo designe formalmente cada una de las partes.

**TERCERA:** El presente acuerdo específico tiene por objeto la provisión de:

- a) SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO (SEM), SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO (Sistran), SISTEMA CENTRAL DE INFORMACIÓN (CENIT), Sistema de LOCALIZACIÓN DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO (Bustop), Sistema de HISTORIA CLÍNICA Y CENTRAL DE TURNOS (Helmut) y Sistema de INVENTARIADO DE ARBOLADO EN ESPACIOS PÚBLICOS (ENTs).
- b) el servicio de soporte técnico requerido para el buen funcionamiento de los sistemas;
- c) la capacitación en el uso del sistema a los instructores que el municipio designe;



Convenio Específico

CMSCB  
ORDENANZA  
2799-CM-16  
FOLIO 7121



d) actualizaciones que puedan surgir en los sistemas ofrecidos.

**CUARTA:** La asistencia técnica descrita en la cláusula primera del presente, se desarrollará exclusivamente en ámbitos de "LA UNIVERSIDAD" y "EL MUNICIPIO" según las necesidades del proyecto lo requieran.

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

**SEXTA:** Las partes podrán suspender la ejecución del presente convenio comunicando dicha circunstancia a la otra parte con una antelación mínima de sesenta (60) días corridos, sin perjuicio de respetarse el desarrollo de las actividades que pudieran haberse acordado y que se encuentren en periodo de ejecución.

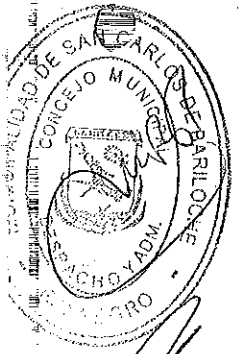
**SÉPTIMA:** El plazo de duración del presente acuerdo es de cuatro (4) años corridos renovable en forma automática por periodos iguales, salvo notificación fehaciente en contrario de alguna de las partes realizada con al menos sesenta (60) días corridos de antelación. La denuncia no dará derecho a las partes a indemnización alguna. La fecha de inicio será definida al momento de la firma del presente.

**OCTAVA:** El importe a pagar por la ejecución del servicio se calculará en base al cuatro por ciento (4%) de los ingresos brutos recaudados entre el primer y último día del mes vencido, que será cancelada mensualmente (30 días fecha de factura) en forma total, requiriendo como única conformidad la prestación del servicio según lo expresado en la cláusula quinta.

**NOVENA:** Vencido el plazo de la cláusula octava 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.

**DÉCIMA:** "LA UNIVERSIDAD" informa su CUIT N° 30-54666670-7 y la cuenta habilitada a la que se acreditarán los fondos que el "EL MUNICIPIO" transfiera en función de lo previsto en la Cláusula octava, es la Cuenta Corriente N° 161925/24, del Banco de la Nación Argentina Sucursal 2770, Calle 7 y 48 de la

|              |
|--------------|
| ORDENANZA    |
| 2799 CM 16   |
| FOLIO 8 1 21 |





UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA



ciudad de La Plata), CBU 01100303-20000161925248. Titular de la Cuenta: Ce.S.P.I..

**DÉCIMA PRIMERA:** La asistencia técnica objeto del presente será brindada por personal de "LA UNIVERSIDAD" quien deberá suministrar recursos con probada experiencia para garantizar el correcto funcionamiento del sistema. Como contraparte "EL MUNICIPIO" deberá suministrar recursos con probada experiencia en el uso y operación del sistema.

**DÉCIMA SEGUNDA:** La información que se genere será considerada de carácter confidencial estando vedada su difusión sin acuerdo de las partes.

**DÉCIMA TERCERA:** El presente convenio se realiza sobre el principio de la buena fe, razón por la cual las partes convienen que, en caso de producirse alguna controversia, litigio o reclamación entre ellas, relacionadas con la interpretación, ejecución o eventual incumplimiento de lo establecido, pondrán sus mejores esfuerzos para lograr mediante trato directo una solución armoniosa. Sin perjuicio de ello las partes acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales Federales con asiento en la ciudad de La Plata.

**DÉCIMA CUARTA:** Se deja expresa constancia que el presente acuerdo se suscribe *ad referendum* del Concejo Deliberante en atención a las previsiones del art. 38 inc. 7 de la Carta Orgánica Municipal.

En prueba de conformidad, se firman dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en la ciudad de La Plata, provincia de Buenos Aires, a los 27 días del mes de Septiembre de 2016.



Municipalidad de San Carlos de Bariloche

*[Signature]*  
Lic. F. NÚÑEZ  
Presidente  
Universidad Nacional de La Plata

Universidad Nacional La Plata

Convenio Específico

CMSCB  
ORDENANZA  
27 9 9 CM 16  
FOLIO 9 / 21

# 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:

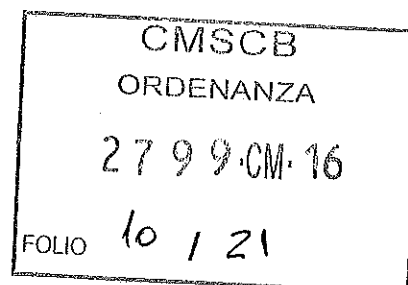
- Administración de Días Operables.
- Administración de Tarifas.
- Administración de Excepciones de Días Operables.
- Administración de Supervisores, Funcionarios, Responsables de Finanzas, Administradores, Empleados de Call Center.
- Reseteo de Contraseña de Usuarios Bloqueados.
- Administración de 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.

#### Módulo Comercios:

- Venta de Estacionamiento Puntual.
- Venta de Crédito para Celular.
- Registrar Pago Voluntario de Infracciones de Estacionamiento Medido.
- 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.
- Consulta de Estacionamientos activos y acumulados diarios discriminados por método de pago (Puntual y Crédito de Celular).
- Consulta 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 mas infracciones.
- Modificar Contraseña de Supervisor de Inspectores.
- Consultar Historial de inhabilitaciones del sistema.
- Generación de Infracciones en PDF para impresión y/o envío a Justicia de Faltas electrónico.



#### Módulo Inspectores:

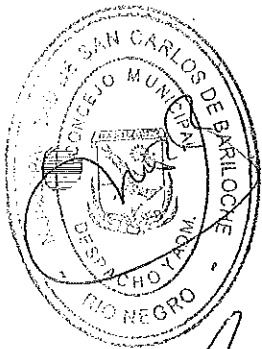
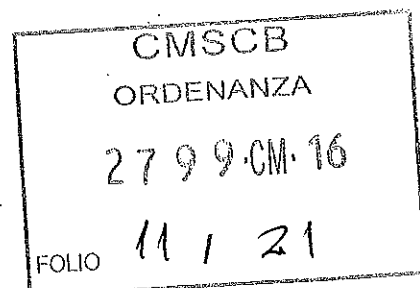
- Chequeo de Patentes.
- Modificar Contraseña de Inspector.
- Completar Chequeo de Vehículo sin Estacionamiento Medido activado.
- Anulación de Chequeo de Vehículo sin Estacionamiento Medido activado.

#### 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.

#### 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.

## SISTRAN – SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO



El Sistema de Gestión de Infracciones de Tránsito (SisTran) 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.
- 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.

### **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.

### **Módulo Inspectores de Tránsito:**

- Labrar Acta de Infracción a Vehículo.
- Modificar Contraseña de Inspector.

### **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.

|             |
|-------------|
| CMSCB       |
| ORDENANZA   |
| 2799-CM-16  |
| FOLIO 12121 |

- Modificar Contraseña Justicia de Faltas.



5561

## CENIT – CENTRAL DE INFORMACIÓN

CENIT es una herramienta de gestión, control y notificación de información para los municipios, acercándolos al paradigma de ciudad inteligente. Posee diferentes canales de información que (contribuyentes y usuarios en general) pueden enviar o recibir información por diversos medios (smartphone, redes sociales, pantallas públicas, etc.).

CENIT permite la gestión de eventos relacionados a la actividad diaria municipal y puede recibir y enviar información a dispositivos electrónicos (sensores) distribuidos en la ciudad con los objetivos más diversos.

El sistema incluye:

### Módulo Administración:

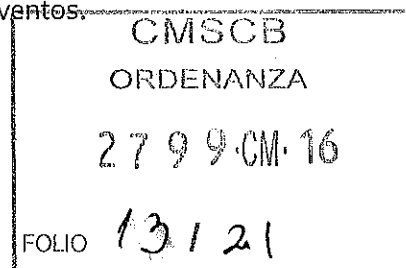
- Administración de Usuarios.
- Modificar Contraseña Administrador.
- Resetear Contraseñas de Usuarios.
- Administración de eventos públicos y privados.
- Administración de notificaciones.
- Administración de delegaciones.
- Administración de alertas.
- Administración de dependencias.
- Administración de zonas.
- Administración de localidades.
- Administración de tipos de alerta y descripciones.
- Administración y monitoreo de tramos.
- Publicaciones en redes sociales.
- Administración de estadísticas.

### Módulo Supervisor de CENIT:

- Administración de Usuarios.
- Administración de Contactos.
- Administración y monitoreo de tramos.
- Modificar Contraseña Supervisor.
- Resetear Contraseñas de Usuarios.
- Reporte de eventos.
- Historial de eventos.
- Consulta de estadísticas.
- Consulta de mapa.

### Módulo Moderador de CENIT:

- Administración y monitoreo de tramos.
- Modificar su contraseña.
- Publicación de eventos e imágenes reportadas por otros usuarios.
- Reporte de eventos e imágenes.
- Administración de bandeja de entrada de eventos.
- Historial de eventos.
- Publicación en redes sociales.
- Administración de contactos.





3561

**Módulo Reportador de eventos en CENIT:**

- Modificar su contraseña.
- Reporte de eventos e imágenes.

**Módulo Delegaciones:**

- Modificar su contraseña.
- Gestión de eventos privados.
- Impresión de órdenes de trabajo.



## NEREUS – GEOLOCALIZACIÓN POR IMÁGENES

NEREUS es una solución para el seguimiento y monitorización de vehículos, que permite enviar imágenes geo-referenciadas y notificaciones, a través de la red de telefonía móvil a un centro de monitoreo por intermedio de teléfonos inteligentes.

El sistema incluye:

**Módulo Administración de NEREUS:**

- Administración de Usuarios.
- Administración de Tablero de Control.
- Administración de Panel de Configuración.
- Mapa de recorridos.
- Monitorización y auditoría de vehículos.
- Visualización de la geo-referencia para casos de violencia de género o en comercios (de botón de emergencia).

**Módulo Usuario de NEREUS:**

- Ajustes de la aplicación.
- Captura de imágenes geo-referenciadas.
- Captura de videos con y sin audio.
- Envío de alertas de audio.
- Visualización de fotos geo-referenciadas.
- Visualización de recorridos en mapa virtual.

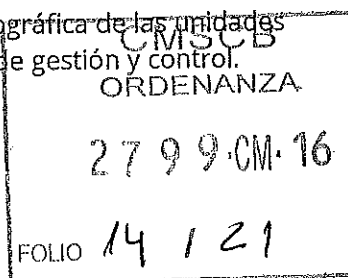
## BUSTOP – LOCALIZACIÓN DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

BUSTOP es una aplicación que permite a los usuarios de transporte urbano de pasajeros puedan saber cuando llega un vehículo a una parada determinada. La información se brinda a través de mensajes de texto (SMS), de aplicaciones móviles, de la web y de pantallas electrónicas ubicadas en la vía pública, principalmente en las paradas de colectivos, trenes, etc.

BUSTOP permite conocer y acceder en tiempo real a la ubicación geográfica de las unidades de transporte de pasajeros, tanto para los usuarios, como para el Ente de gestión y control.

La aplicación incluye:

**Módulo Administración del Ente de Gestión y Control de BUSTOP:**





- Administración de Usuarios.
- Administración del Tablero de Control.
- Control de los vehículos de transporte de pasajeros.
- Consulta de localización de las unidades de transporte.
- Consulta de posición y velocidad de cada vehículo.
- Consulta de frecuencias de los servicios.
- Gestión de reclamos de los usuarios.
- Consulta de estadísticas de velocidades máximas y mínimas.
- Consulta de información de flujo de tránsito.
- Administración y monitorización de zonas de recorridos.
- Administración de notificaciones.
- Administración de alertas.



#### Módulo Usuario de BUSTOP:

- Consulta de horario de los próximos arribos a la parada/estación.
- Consulta de recorridos de las unidades.
- Consulta de horarios del servicio.
- Configuración de alarmas de aviso de arribo.
- Calificar calidad del servicio.
- Realizar reclamos.
- Configuración de favoritos.
- Recibir notificaciones del servicio de transporte a través de diferentes medios.

### HELMUT – HISTORIA CLÍNICA Y CENTRAL DE TURNOS

HELMUT es una solución para las instituciones de salud del sector público, la cual permite administrar las historias clínicas de los pacientes en forma electrónica y administrar una central de turnos con el objetivo de agilizar y centralizar la información tanto para pacientes como para profesionales.

La solución incluye:

#### Módulo Base:

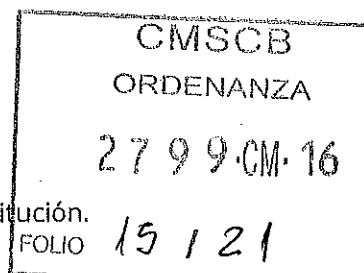
- Administración de usuarios.
- Administración de áreas, servicios y especialidades.
- Administración de Obras Sociales (contratos y productos).
- Administración del nomenclador nacional y de prácticas.
- Administración de resultados emitidos por la institución en formato impreso y digital.

#### Módulo Historia Clínica:

- Administración de la historia clínica del paciente (consultas y estudios).

#### Módulo Turnos:

- Administración de turnos de consulta.
- Administración de turnos de práctica.
- Administración de turnos de guardia (por orden de llegada).
- Administración de la agenda de turnos de los profesionales.
- Administración de los contratos de los profesionales con la institución.
- Administración de los consultorios.



- Administración de los horarios de atención de los servicios.

#### Módulo de Auditoría y reportes:

- Reportes de información de gestión.
- Reportes de información de usuarios.
- Generación de reportes específicos.



## ENTs – INVENTARIADO DE ARBOLADO EN ESPACIOS PÚBLICOS

ENTs es una aplicación utilizada para el registro del arbolado (Inventario, inspecciones y mantenimiento) en espacios públicos, facilitando el control y el seguimiento realizado por personal del municipio o terceros. Además los contribuyentes pueden realizar pedidos específicos, los cuales serán autorizados por el municipio.

La solución incluye:

#### Módulo Base:

- Administración de usuarios con sus roles y funciones.
- Administración de nomencladores.
- Administración de reportes.

#### Módulo Órdenes de Servicio:

- Administración de intervenciones a realizar.
- Administración de las planificaciones de las intervenciones acordadas.
- Administración de las órdenes de servicio a ejecutar.
- Notificación al ejecutor/supervisor (por sistema, mail o SMS).
- Importación de planillas de intervenciones.

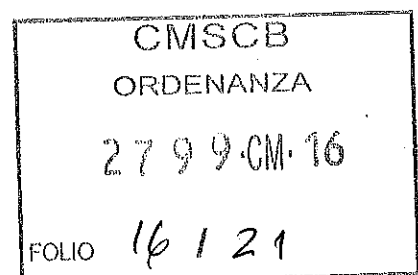
## ALCANCE DE LAS TAREAS A REALIZAR

Se incluyen las siguientes tareas:

Asesoramiento en el marco regulatorio necesario para implementar SEM, SISTRAN, CENIT, NEREUS, BUSTOP, HELMUT y ENTs.  
 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.

## FUERA DEL ALCANCE

Están fuera del alcance de este proyecto:

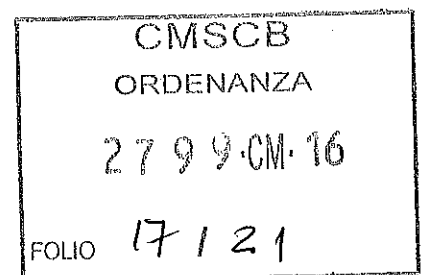




La resolución de aspectos no relacionados directamente con el SEM, SISTRAN, CENIT, NEREUS, BUSTOP, HELMUT y ENTS.  
Soporte sobre temas relacionados con Hardware y/o Servicios de Redes internos de LA MUNICIPALIDAD y los comercios adheridos.  
Cualquier tema relacionado con la atención a usuarios finales 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.  
Hosting de la aplicación.

### 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, SISTRAN, CENIT, NEREUS, BUSTOP, HELMUT y ENTS es exclusiva de la UNIVERSIDAD.  
El MUNICIPIO solo adquiere Licencias de Uso.



# 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 de la solución de HISTORIA CLÍNICA Y CENTRAL DE TURNOS y/o de la aplicación de INVENTARIADO DE ARBOLADO EN ESPACIOS PÚBLICOS. 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 de la solución de HISTORIA CLÍNICA Y CENTRAL DE TURNOS y/o de la aplicación de INVENTARIADO DE ARBOLADO EN ESPACIOS PÚBLICOS. Este rol estará a cargo de **LA UNIVERSIDAD**.

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 de la solución de HISTORIA CLÍNICA Y CENTRAL DE TURNOS y/o de la aplicación de INVENTARIADO DE ARBOLADO EN ESPACIOS PÚBLICOS.
- ▶ 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, vía telefónica, mail, acceso remoto, mensajería instantánea o a través de la base de conocimiento.
- ▶ Resolución en conjunto con las áreas de la MUNICIPALIDAD 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.



CMSCB  
ORDENANZA  
2799-OM-16  
18121

- ▶ 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 LA MUNICIPALIDAD 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 UNIVERSIDAD.

| Rol   | LA MUNICIPALIDAD | LA UNIVERSIDAD |
|---|------------------|----------------|
| 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 de la solución de HISTORIA CLÍNICA Y CENTRAL DE TURNOS y/o de la aplicación de INVENTARIADO DE ARBOLADO EN ESPACIOS PÚBLICOS debe ser inferior a 60 minutos semanales por cada sistema respectivamente.

CMSCB  
 ORDENANZA  
 27 99 CM 16  
 FOLIO 19 121

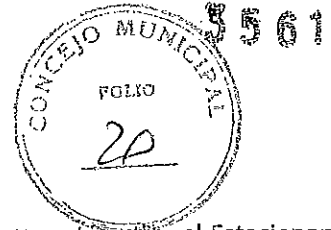


*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## 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 UNIVERSIDAD 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 y/o del SISTEMA CENTRAL DE INFORMACIÓN y/o de la solución de LOCALIZACIÓN DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO y/o de la solución de HISTORIA CLÍNICA Y CENTRAL DE TURNOS y/o de la aplicación de INVENTARIADO DE ARBOLADO EN ESPACIOS PÚBLICOS 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 de la solución de HISTORIA CLÍNICA Y CENTRAL DE TURNOS y/o de la aplicación de INVENTARIADO DE ARBOLADO EN ESPACIOS PÚBLICOS.
- ▶ Soporte sobre temas relacionados con Hardware y/o Servicios de Redes internos de LA MUNICIPALIDAD y los comercios adheridos.
- ▶ Cualquier tema relacionado con la atención a usuarios finales del sistema (Automovilistas, Comercios, etc.).

## PRECONDICIONES Y SUPUESTOS DEL PROYECTO

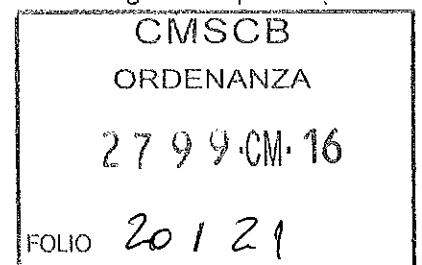
- ▶ Se asume que se tendrá acceso a toda información que se considere necesaria para la realización de las tareas. Se firmarán a tal fin los acuerdos de confidencialidad que se requieran.
- ▶ Se asume que LA MUNICIPALIDAD dispone de las licencias de uso y de servicio de soporte y actualización de la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

Estas condiciones deben definirse en conjunto con LA MUNICIPALIDAD 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 LA MUNICIPALIDAD se especifican como únicas condiciones de aceptación de los servicios de LA UNIVERSIDAD los siguientes puntos.





3561

| 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 UNIVERSIDAD, donde se realizará la apertura del mismo y se le asignará un número de gestión (Ticket).

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 podrá realizarse en la misma llamada o posteriormente 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 LA MUNICIPALIDAD en todo momento.

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*



CMSCB  
ORDENANZA  
2799-CM-16  
FOLIO 2121