

RESOLUCIÓN N° 135/2025

Asunto: **APROBACIÓN LLAMADO A CONTRATACIÓN DIRECTA DESTINADO A LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EN LA INFRAESTRUCTURA DE TI.**

Mendoza, 17 de marzo de 2025.

VISTO

El Expediente Electrónico N° EX-2024-09826842--GDEMZA-FTYC, caratulado "Renovación Servicio de Soporte Técnico y Monitoreo Remoto Proxmox", y;

CONSIDERANDO

Que mediante Resolución N° 10/2016 del Órgano Colegiado de la Administradora Provincial del Fondo se estableció el Régimen de Contrataciones de la Institución, aprobándose la aplicación del régimen de contrataciones previsto en la Ley N° 8.706 y su Decreto Reglamentario N° 1.000/2015;

Que, en Orden N° 3 del expediente electrónico de referencia, corre agregado presupuesto por la contratación del servicio de soporte técnico especializado en la infraestructura de TI, por un monto estimado de dólares estadounidenses cinco mil ochenta y dos (U\$S 5.082) IVA incluido, por un período de doce (12) meses, el que asciende a la suma de pesos cinco millones cuatrocientos cuarenta mil doscientos ochenta y uno (\$ 5.440.281), utilizando la cotización del dólar estadounidense tipo de cambio vendedor del Banco de la Nación Argentina, vigente a la fecha de confección de dicho presupuesto, de pesos un mil setenta con cincuenta centavos (\$ 1.070,50);

Que, en Orden N° 8, obra Nota de Pedido por el servicio descripto y, en Orden N° 11, obra volante de afectación preventiva emitido por el Departamento Contabilidad;

Que la Ley de Administración Financiera en su artículo 144 inciso a) dispone que la modalidad de contratación directa aplica "... Cuando el monto de la contratación no exceda la suma que fije anualmente la Ley General de Presupuesto...";

Que, en tal sentido, la Ley de Presupuesto 2025, en su artículo 58, estableció que el monto para contratar en forma directa es el equivalente a 20 veces el Salario Mínimo Vital y Móvil (S.M.V.M.);

Que el S.M.V.M. para el mes de enero 2025 fue establecido por el Poder Ejecutivo Nacional en la suma de pesos doscientos ochenta y seis mil setecientos once (\$ 286.711) y, en consecuencia, la contratación que no exceda la suma de pesos cinco millones setecientos treinta y cuatro mil doscientos veinte (\$ 5.734.220), puede ser encuadrada en el inciso a) del artículo 144 de la Ley de Administración Financiera;

Que el artículo 144 inciso 1. del Decreto Provincial N° 1000/2015, reglamentario de la Ley N° 8.706, establece que, en el caso de contrataciones directas contempladas en el Artículo 144 de la citada ley, el requisito de publicación se dará por cumplido mediante una (1) publicación en el portal Web de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes, cuando el monto de la operación esté comprendido entre el cuarenta por ciento (40%) y el cien por ciento (100%) de la suma fijada anualmente por la Ley General de Presupuesto para la contratación directa;

Que, en Orden N° 14, a tenor de lo expresado previamente y teniendo en cuenta que el monto estimado de la presente contratación (\$ 5.440.281) se encuentra dentro de los parámetros antes indicados, el Departamento Servicios Administrativos informa que, respecto de la modalidad de contratación del servicio objeto de la presente, corresponde sea encuadrado como contratación directa con publicación;

Que, en función de lo expuesto, se ha elaborado el correspondiente Pliego de Condiciones Particulares y el de Especificaciones Técnicas, juntamente con la Sección Infraestructura de Hardware y Software de División Sistemas, a fin de garantizar a los oferentes el principio de igualdad, competencia y libre concurrencia, contemplado en el ordenamiento legal vigente;

Que, en Orden N° 24, rola dictamen de División Asesoría Letrada el que concluye *“... del análisis del proyecto de resolución y de los Pliegos de Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas obrantes en Orden 22, en lo que resulta incumbencia de esta Asesoría, no existen objeciones legales que realizar a los mismos, por lo que se sugiere la prosecución del trámite pertinente...”*;

Que, además, señala que deberá tenerse presente el requisito de publicación para este tipo de contrataciones, correspondiendo publicar una (1) vez en el sitio web de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza, con una anticipación mínima de dos (2) días hábiles a la fecha de apertura de ofertas;

Que, en Orden N° 27, obra consulta efectuada en el Listado de Insumos del Portal de Compras Públicas de Mendoza, el cual arroja resultado negativo a la búsqueda;

Que este acto se dicta en virtud de las disposiciones del artículo 2° inciso d) de la Resolución N° 10/2016 emitida por el Órgano Colegiado de la Administradora Provincial

del Fondo y conforme a lo dispuesto en los artículos 7° y 9° de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 9.003.

Por ello,

**LA DIRECCIÓN EJECUTIVA
DE LA ADMINISTRADORA PROVINCIAL DEL FONDO**

RESUELVE:

Artículo 1: Apruébase el llamado a contratación directa con publicación destinado a la provisión del servicio de soporte técnico especializado en la infraestructura de TI, en el día y hora publicado en el sitio web de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza.

Artículo 2: Apruébanse el Pliego de Condiciones Particulares y el Pliego de Especificaciones Técnicas que obran como Anexos I y II, respectivamente, de la presente resolución, para el llamado a contratación directa aprobado en el artículo anterior.

Artículo 3: Instrúyase al Departamento de Servicios Administrativos a llevar a cabo todos los actos útiles necesarios para que el llamado aprobado en el artículo 1 de la presente, se realice a través del sitio web de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza, en el marco de las disposiciones comprendidas en la Ley N° 8.706 y su Decreto Reglamentario N° 1000/2015.

Artículo 4: Designase como integrantes de la Comisión de Preadjudicación a la Subdirectora de Administración y al Subdirector de Innovación y Procesos de la Administradora Provincial del Fondo.

Artículo 5: El gasto que demande el cumplimiento de la contratación que se propicia por la presente se atenderá con la Partida Presupuestaria N° 41301 - Servicios del presupuesto vigente.

Artículo 6: Autorízase al personal de la Sección Compras del Departamento Servicios Administrativos a certificar que la/s firma(s) inserta(s) en el documento de garantía previsto en el Anexo II del Pliego de Condiciones Particulares, guarda(n) similitud con la(s) registrada(s) en el legajo inscripto en el Registro Único de Proveedores de la Provincia de Mendoza, o que las mismas han sido puestas ante sí, certificación que sólo será válida para el acto licitatorio que se tramita en el Expediente Electrónico N° EX-2024-09826842- -GDEMZA-FTYC caratulado "Renovación Servicio de Soporte Técnico y Monitoreo Remoto Proxmox".

Artículo 7: Publíquese y archívese.

ANEXO I DE LA RESOLUCIÓN N° 135/2025

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

ARTÍCULO 1º: OBJETO

El presente pliego tiene como objetivo establecer los lineamientos y requisitos técnicos para la contratación anual del servicio de soporte técnico especializado en la infraestructura de TI, garantizando su disponibilidad, seguridad y rendimiento óptimo.

La infraestructura de TI que requiere soporte técnico está compuesta por tres (3) nodos marca Supermicro tipo x86-64 (EPYC de 3ra generación) configurados en un clúster Proxmox VE que a su vez contiene distintas máquinas virtuales y contenedores que ejecutan módulos y tecnologías que conforman el funcionamiento propio del clúster. En adelante, a todo este conjunto se lo denominará **“la plataforma”**.

ARTÍCULO 2º: FECHA Y LUGAR DE APERTURA DE OFERTAS

El día y hora publicados en la página web de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza, se procederá al acto de apertura de ofertas, el cual se realizará en la sede central de **“la Administradora”**, sita en calle Montevideo N° 456, 3º piso de la Ciudad de Mendoza.

ARTÍCULO 3º: GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

Los oferentes deberán constituir garantía de mantenimiento de oferta equivalente al uno por ciento (1%) del monto total ofertado, conforme al [ANEXO II - DOCUMENTO DE GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA](#), del presente Pliego de Condiciones Particulares.

ARTÍCULO 4º: PLAZO DE MANTENIMIENTO DE LAS OFERTAS

Los oferentes se obligan a mantener sus propuestas por el término de treinta (30) días hábiles a contar desde el día inmediato siguiente al del acto de apertura de las ofertas. Si los oferentes no manifestaran en forma fehaciente su voluntad de no renovar la oferta con una antelación mínima de diez (10) días hábiles al vencimiento del plazo, la oferta presentada se considerará prorrogada automáticamente por un lapso igual al inicial.

ARTÍCULO 5º: FORMA Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Los oferentes presentarán su oferta en soporte papel, a mérito de la excepción dispuesta en el Artículo 11 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, en original, en la sede central de **“la Administradora”**, hasta el día y hora publicados en la página web de la Dirección General de Contrataciones y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de

Mendoza. La propuesta deberá estar firmada, en todas sus hojas, por el oferente o su representante legal, con aclaración de firma.

El sobre se presentará con la inscripción que a continuación se indica:

<p style="text-align: center;">ADMINISTRADORA PROVINCIAL DEL FONDO</p> <p style="text-align: center;">CONTRATACIÓN DIRECTA PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EN LA INFRAESTRUCTURA DE TI</p> <p style="text-align: center;">Fecha y hora de Apertura: (la publicada en página web de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza)</p>

El sobre con la oferta deberá contener:

1. La oferta económica, en original, según modelo de Planilla de Cotización, que obra en [ANEXO I - PLANILLA DE COTIZACIÓN](#).
2. Constitución de domicilio especial en la Provincia de Mendoza.
3. Pliego de Condiciones Particulares y Pliego de Especificaciones Técnicas, circulares y/o aclaratorias (en caso de emitirse), debidamente firmados en todas sus hojas.
4. Constancias de inscripción en impuestos nacionales (ARCA) y en el Impuesto sobre los Ingresos Brutos de la Provincia de Mendoza (como contribuyente local o comprendido en el régimen de Convenio Multilateral, según corresponda).
5. Garantía de Mantenimiento de Oferta conforme a lo establecido en el [ARTÍCULO 3º: GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA](#) y al [ANEXO II – DOCUMENTO DE GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA](#).
6. Certificado de Visita Obligatorio conforme a lo establecido en el [ARTÍCULO 6º: VISITA OBLIGATORIA – REPRESENTANTE DE LA ADMINISTRADORA](#) y en el [ANEXO IV - CERTIFICADO DE VISITA - RECONOCIMIENTO TÉCNICO](#).
7. Constancia de Inscripción en el Registro Único de Proveedores (RUP).
8. Oferta Técnica en base a los lineamientos dispuestos en el [ARTÍCULO 7º: LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS](#) y en el [PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS](#).
9. Formulario de Notificación Electrónica, conforme al [ANEXO III - FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA](#).
10. Formulario de Adhesión al Sistema de Transferencias Electrónicas conforme al [ANEXO V - SOLICITUD DE ADHESIÓN AL SISTEMA DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS](#).
11. Acreditación de la antigüedad en la actividad que habilita al oferente para la prestación del servicio objeto de la licitación.
12. Listado de antecedentes comerciales, detallando: a) nombre de la empresa u organización,

b) descripción de servicio prestado, c) nombre y apellido de contacto y d) teléfono o correo electrónico de contacto.

Podrán ser subsanados los requisitos enunciados anteriormente que no se encuentren comprendidos en el artículo 17 del Pliego de Bases y Condiciones Generales. A tal fin, la Comisión de Preadjudicación otorgará al oferente un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación pertinente, bajo apercibimiento de proceder al rechazo de la oferta. De igual modo, los oferentes estarán obligados a presentar y brindar toda la documentación y/o información complementaria que le sea requerida por ésta, siendo su inobservancia causal de rechazo de la oferta.

ARTÍCULO 6º: VISITA OBLIGATORIA – REPRESENTANTE DE LA ADMINISTRADORA

Los oferentes deberán realizar una visita técnica obligatoria - presencial o virtual - para el reconocimiento integral necesario para la presentación de la propuesta técnica y económica.

A fin de coordinar una visita e interiorizarse del proyecto, los oferentes deberán contactarse con personal técnico de “**la Administradora**”, siendo el representante designado el Sr. Alejo Rodríguez a través de los siguientes datos de contacto: mail: arodriguez@ftyc.gob.ar, en horario de lunes a viernes de 8:30 a 13:30hs.

La visita técnica obligatoria podrá realizarse hasta tres (3) días corridos antes de la fecha de apertura de sobres.

“**La Administradora**” proveerá el certificado debidamente firmado por el agente técnico designado, conforme al [ANEXO IV - CERTIFICADO DE VISITA - RECONOCIMIENTO TÉCNICO](#).

ARTÍCULO 7º: LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS

Los oferentes deberán contestar taxativamente todos los puntos del Pliego de Especificaciones Técnicas, desarrollar los servicios propuestos y brindar toda información adicional que permita una correcta evaluación de la oferta en su conjunto. No se aceptarán expresiones generalizadas, tales como “... de acuerdo a pliego...” o “... según lo solicitado...” como identificación del equipamiento y de los servicios ofrecidos.

ARTÍCULO 8º: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La Comisión de Preadjudicación elevará a “**la Administradora**” un informe no vinculante del análisis de admisibilidad y conveniencia de las ofertas presentadas. A tal efecto la Comisión solicitará informe técnico a División Sistemas de “**la Administradora**” para la evaluación de las propuestas.

Las ofertas se calificarán, en función de lo establecido en el artículo 19 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$0,50 \times A + 0,35 \times B + 0,15 \times C = \text{calificación alcanzada por el oferente}$$

Valores para la calificación:

A. PRECIO OFERTADO		B. ANTECEDENTES COMERCIALES Y CONTRACTUALES		C. ACREDITACIÓN ODS	
Menor precio	1,0	Muy bueno	1,0	Muy bueno	1,0
Segundo lugar	0,8	Bueno	0,6	Bueno	0,6
Tercer lugar	0,6	Regular	0,3	Regular	0,3
Cuarto lugar	0,5	Malo	0,1	Malo	0,1

ARTÍCULO 9º: ADJUDICACIÓN

“La Administradora” se reserva el derecho de aceptar la oferta que a su juicio satisfaga en mejor forma sus intereses o desecharlas todas si lo estima conveniente sin que por tal motivo el oferente tenga derecho a reclamo o indemnización alguna.

ARTÍCULO 10º: CONFIDENCIALIDAD

Todos los datos e información de “la Administradora” que sean procesados, como así también los resultados de todo proceso o comunicación escrita entre partes, son considerados, por ambas partes, información confidencial, propiedad exclusiva de “la Administradora”, no adquiriendo “el Adjudicatario” ningún derecho sobre la información que es puesta a su disposición en virtud del objeto y trato sucesivo de la relación entre partes.

ARTÍCULO 11º: GARANTÍA DE ADJUDICACIÓN

En garantía de cumplimiento de la adjudicación, “el Adjudicatario” deberá constituir una garantía equivalente al cinco por ciento (5%) del monto total adjudicado, dentro del plazo y de acuerdo a las modalidades establecidos en los incisos a) a j) del artículo 24 del Pliego de Bases y Condiciones Generales.

ARTÍCULO 12º: INCUMPLIMIENTO – SANCIONES

Para el caso que “el Adjudicatario” no cumplimente en los plazos y con las especificaciones previstas en el Pliego de Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas,

será pasible de las sanciones y multas que se disponen en el artículo 154 del Decreto N° 1000/2015.

A tales efectos, el mero incumplimiento de “**el Adjudicatario**” en sus obligaciones contraídas, hará presumir su responsabilidad. Para liberarse de la misma, el proveedor deberá justificar y probar que el incumplimiento ha obedecido a razones de fuerza mayor ajenas al riesgo empresario.

ARTÍCULO 13º: LIQUIDACIÓN Y PAGO

Cumplidas las prestaciones encomendadas, objeto de la presente contratación directa, “**el Adjudicatario**” presentará mensualmente un informe detallado de los servicios prestados y factura del canon correspondiente, bajo las siguientes condiciones:

1. Factura Electrónica B o C a nombre de Administradora Provincial del Fondo, CUIT N° 30-68413756-1.
2. Período de facturación: mensual, por mes vencido, debiendo explicitarse el período en la factura.
3. Plazo para presentar la factura: dentro de los siete (7) días hábiles de finalizado el mes junto con Constancia de Cumplimiento Fiscal o Constancia de Cumplimiento Fiscal con Deuda Regularizada vigente emitida por ATM y constancia de inscripción en ARCA.

La factura deberá ser emitida en moneda de curso legal (pesos) considerando el tipo de cambio vendedor publicado por el Banco de la Nación Argentina el día previo a su emisión.

La factura será conformada por División Sistemas de “**la Administradora**”, una vez que constate la ejecución del servicio, cumplido lo cual, se dará curso a la liquidación y pago correspondiente conforme a las siguientes pautas:

1. Plazo para el pago: dentro de los siete (7) días hábiles contados a partir de la conformidad de recepción de la factura, siempre que se cuente con Constancia de Cumplimiento Fiscal o Constancia de Cumplimiento Fiscal con Deuda Regularizada vigente emitida por ATM.
2. Forma de pago: mediante transferencia bancaria a la cuenta declarada por el oferente conforme [ANEXO V - SOLICITUD DE ADHESIÓN AL SISTEMA DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS](#).

Las facturas se considerarán recepcionadas cuando se cumplimenten las condiciones antes mencionadas en su totalidad, de lo contrario no se dará curso al trámite de pago de las mismas.

ARTÍCULO 14º: CONSULTAS

Toda consulta al Pliego de Condiciones Particulares y al Pliego de Especificaciones Técnicas,

como así también sobre sus respectivas circulares o aclaratorias, en caso que se emitan, deberá ser formulada únicamente por los oferentes a través de sus titulares, su/s representante/s legal/es o su/s apoderado/s, por escrito, dentro de los plazos previstos en el artículo 8 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, dirigida al Departamento Servicios Administrativos, debiendo presentarse en la sede central de “**la Administradora**”, en días hábiles y en horario de 8:00 a 13:00 horas, o vía e-mail a: arodriguez@ftyc.gob.ar (consultas técnicas) y mpuelles@ftyc.gob.ar (consultas generales).

ANEXO I - PLANILLA DE COTIZACIÓN

Mendoza, ____ de _____ de 2025

OFERENTE: _____
CUIT: _____
DOMICILIO LEGAL: _____
TELÉFONO: _____

De conformidad al Pliego de Condiciones Particulares y al Pliego de Especificaciones Técnicas, sírvase cotizar con destino a la Administradora Provincial del Fondo:

Detalle	Cantidad	Precio Mensual	Precio Total
Servicio de Soporte Técnico Especializado en la Infraestructura de TI	12 meses	U\$S	U\$S

El precio deberá cotizarse con IVA incluido, en moneda DÓLAR ESTADOUNIDENSE con dos (2) decimales únicamente, caso contrario se procederá a “eliminar directamente a partir del segundo dígito”.

Firma del oferente

Aclaración y D.N.I.

Carácter

ANEXO II - DOCUMENTO DE GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

PAGARÉ A LA VISTA SIN PROTESTO EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES

Mendoza, ____ de _____ de 2025

Inscripción en RUP N° _____

Por U\$S _____

A la vista pagaré/emos a la Administradora Provincial del Fondo, o a su orden, sin protesto, la suma de dólares estadounidenses (EN LETRAS) _____ (U\$S _____) (EN NÚMEROS), importe de garantía de oferta de la contratación que tramita en Expediente Electrónico N° EX-2024-09826842- -GDEMZA-FTYC, caratulado “Renovación Servicio de Soporte Técnico y Monitoreo Remoto Proxmox” a entera satisfacción y en todo de acuerdo a lo estipulado en el Pliego de Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas, pagadero en la Ciudad Capital de Mendoza. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 del Decreto Ley N° 5965/1963, este pagaré podrá presentarse al cobro dentro del plazo de tres (3) años a contar de la fecha de su libramiento.

Apellido y Nombre o Razón Social _____

Domicilio (calle y número) _____

Localidad _____

Teléfono _____

Firma _____

Aclaración _____

CERTIFICACIÓN

Esta Institución certifica que la(s) firma(s) inserta(s) en el presente documento, guarda(n) similitud con la(s) registrada(s) en el legajo inscripto en el Registro Único de Proveedores de la Provincia de Mendoza perteneciente(s) a(l) (los) Sr.(es) _____ quien(es) lo hace(n) en carácter de _____ de la empresa _____. Esta certificación sólo es válida para el acto licitatorio y la adjudicación que se tramita en Expediente Electrónico N° EX-2024-09826842- -GDEMZA-FTYC caratulado “Renovación Servicio de Soporte Técnico y Monitoreo Remoto Proxmox”.

Mendoza, ____ de _____ de 2025

ANEXO III – FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

El que suscribe, _____, DNI N° _____, por sí / en nombre y representación de _____, CUIT N° _____ (completar según corresponda), ACEPTA que toda comunicación que realice “**la Administradora**” referida a decisiones administrativas definitivas, emplazamientos, citaciones, vistas o traslados y demás comunicaciones que dicha Autoridad dispusiere, sea efectuada mediante notificación electrónica en el Domicilio Electrónico que se declara más abajo.

En tal sentido ACEPTA que la mencionada comunicación tiene y cumple con las exigencias establecidas en el Ley N° 9.003 de Procedimiento Administrativo.

Además, declara conocer que:

- ✓ Las comunicaciones realizadas en la dirección de correo declarada producirán todos sus efectos legales desde el momento de entrega en el correo del destinatario (confirmación automática de entrega), sirviendo en su defecto la que se solicite y envíe el destinatario del acto.
- ✓ La dirección de correo electrónico declarada subsistirá hasta tanto sea reemplazada por otra, debiendo notificarse por escrito y en forma fehaciente el cambio a la Administradora Provincial del Fondo.

A tal efecto, DECLARA formalmente como Domicilio Electrónico, en el cual recibirá todas las notificaciones electrónicas que me efectúe la Administradora Provincial del Fondo, el siguiente:

_____ @ _____

También DECLARA conocer las direcciones de correo electrónico de los NOTIFICADORES de “**la Administradora**” que se detallan a continuación:

egonsales@ftyc.gob.ar

vrodriguez@ftyc.gob.ar

El que suscribe afirma que los datos consignados en este formulario son correctos y completos y que ha confeccionado el presente con carácter de declaración jurada.

Firma del oferente

Aclaración y D.N.I.

Carácter

ANEXO IV – CERTIFICADO DE VISITA – RECONOCIMIENTO TÉCNICO

Se deja constancia que en el día de la fecha y a los fines de la exigencia prevista en el Pliego de Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas, en el marco del Expediente Electrónico N° EX-2024-09826842- -GDEMZA-FTYC caratulado “Renovación Servicio de Soporte Técnico y Monitoreo Remoto Proxmox”, el/la Sr./Sra. _____ ha realizado una completa verificación y ha obtenido la información necesaria para la elaboración de la oferta técnica y económica.

Firma del oferente

Aclaración y D.N.I.

Carácter

Representante de la Administradora
Aclaración/Sello

Ciudad de Mendoza, a los _____ días del mes de _____ de 2025

ANEXO V – SOLICITUD DE ADHESIÓN AL SISTEMA DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS

El que suscribe, _____, en mi carácter de titular/representante legal/apoderado (tachar lo que no corresponda) de _____ manifiesta, en carácter de Declaración Jurada, que adhiere al sistema de pago a través de Transferencia Electrónica de Fondos, de acuerdo a los términos y condiciones contenidos en la presente solicitud, los cuales acepta y declara conocer, por lo que autoriza a que todo pago que deba realizar “**la Administradora**”, en concepto de cancelación de deudas a mi/nuestro favor (tache lo que no corresponda), por cualquier concepto, sea efectuado en la cuenta bancaria que se detalla en la presente.

Asimismo, afirma que la información consignada en este formulario es correcta y completa y que esta declaración jurada se ha confeccionado sin omitir dato alguno que deba contener, siendo fiel expresión de la verdad.

DENOMINACIÓN DE LA CUENTA	
BANCO	
SUCURSAL DEL BANCO	
TIPO DE CUENTA ⁽¹⁾	
N° DE CUENTA	
N° DE CUIT	
N° DE CBU	

(1) Cuenta Corriente, Caja de Ahorro o Caja Especial.

La orden de transferencia de fondos a la cuenta arriba indicada, efectuada por “**la Administradora**” dentro de los términos contractuales, con sus correspondientes retenciones de Seguridad Social, Impuesto sobre los Ingresos Brutos e Impuesto a las Ganancias, extinguirá la obligación del deudor por todo concepto, teniendo validez todos los depósitos que allí se efectúen, hasta tanto cualquier cambio que se opere en la misma le sea notificado fehacientemente a “**la Administradora**”.

Asimismo, me comprometo a informar, en el momento de la presentación de la factura, los cambios realizados en mis inscripciones impositivas (ARCA / ATM).

Lugar y fecha: _____

Firma y aclaración: _____

ANEXO II DE LA RESOLUCIÓN N° 135/2025

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

1.1 ALCANCE

El servicio incluye:

1.1.1 SOPORTE PREVENTIVO

- Monitoreo de salud de la plataforma (clúster y nodos).
- Actualización de versión de la plataforma una vez que dicha versión se considere óptima.
- Actualización de las versiones y/o distribuciones de programas y/o aplicaciones de software de base instaladas y configuradas en la plataforma.
- Implementación de parches de seguridad en el software de base para mitigar vulnerabilidades conocidas.

1.1.2 SOPORTE CORRECTIVO

- Diagnóstico y resolución de fallas de la plataforma según la correspondiente clasificación de severidad. Ver punto “Clasificación de Severidad de Incidentes”.
- Optimización de la plataforma según recomendaciones y mejores prácticas.

1.2 EXCLUSIONES

El servicio NO incluye:

- Actualización o reemplazo de hardware.
- Soporte a aplicaciones fuera de las especificadas.
- Soporte a usuarios finales.
- Recuperación de datos fuera de los respaldos previamente configurados.

1.3 MODALIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

- Vigencia: mínimo siete (7) horas mensuales no acumulables durante 12 meses.
- Modalidad: Remoto a través de VPN.
- Horario de soporte: El servicio se brindará en horario laboral de 8:00 a 15:00 horas. Excepcionalmente, solo para incidentes de severidad crítica, podrá solicitarse asistencia fuera de este horario.
- Medios de contacto: Los canales de atención serán sistema de ticketing, mensajería instantánea y teléfono.

1.4 CLASIFICACIÓN DE SEVERIDAD DE INCIDENTES

Se establecen los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la criticidad del problema:

Severidad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	Plataforma caída o inoperable	1 hora	4 horas

Alta	Degradación severa del servicio	2 horas	8 horas
Media	Problema que afecta parcialmente el servicio	4 horas	24horas
Baja	Consultas o mejoras sin impacto inmediato	24horas	72horas

2. PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES

Paso 1: Registro del Incidente

- El usuario reporta el incidente a través del sistema de ticketing, mensajería instantánea o teléfono.
- Se asigna un número de ticket y se clasifica la severidad del incidente según la tabla de SLA.

Paso 2: Atención del Incidente

- El soporte técnico revisa el incidente dentro del tiempo de respuesta estipulado.
- Se realiza un diagnóstico preliminar.

Paso 3: Seguimiento y Resolución

- Se mantiene informado al usuario sobre el estado del incidente y el tiempo estimado de resolución.
- Una vez resuelto, se documenta la solución en el sistema de ticketing para futuras referencias.

Paso 4: Cierre del Incidente

- Se notifica al usuario la resolución del problema.
- El usuario verifica y confirma la solución antes del cierre definitivo del ticket.

Firma del oferente

Aclaración y D.N.I.

Carácter