



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura
"2020. Año del General Manuel Belgrano"

RES. CM N° 293/2020 ANEXO

ACTA ACUERDO
EXTENSIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y ENLACES HASTA EL 31 DE
DICIEMBRE DE 2020 Y PERÍODO 2021-2023, EN EL MARCO DEL
ACUERDO OPERATIVO DE SERVICIO DEL SISTEMA EJE-IURIX

Entre el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, denominado en adelante "TSJ", representado por su Presidente, Dra. Inés Mónica Weinberg, con domicilio en la calle Cerrito N°760 de esta ciudad; y el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en adelante "CM", representado en este acto por su Presidente, Dr. Alberto Maques, con domicilio en la Av. Julio A. Roca N°530 de esta ciudad, en conjunto denominadas "LAS PARTES", acuerdan suscribir la presente Extensión de los servicios de soporte y enlaces hasta el 31 de diciembre de 2020 y la renovación por el periodo entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2023 en el marco del Acuerdo Operativo de servicio IURIX, la cual quedara sujeta a las siguientes cláusulas:

ANTEDECENTES

LAS PARTES suscriben un Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Técnica el día 14 de diciembre de 2009, al que se integra el Acta Complementaria de Interoperabilidad suscripta el día 4 de abril de 2016. En dichos actos se impulsan diversas iniciativas tendientes a "continuar con el procedimiento de mejora del servicio de administración de justicia" en ese contexto se suscribe el 2 de junio de 2017 el Acuerdo Operativo de servicio del sistema IURIX, con una vigencia de diez (10) años calendario, a partir de su suscripción, automáticamente renovable a su vencimiento, por el que el TSJ aceptó todos los componentes y elementos necesarios para hacer uso del "Sistema IURIX" utilizado por el CM, funcionando en alta disponibilidad y con redundancia en todas sus partes.

El SERVICIO comprometido –sin perjuicio de otros elementos que eventualmente pudieran resultar necesarios para su correcto funcionamiento- abarca: la actualización y mantenimiento permanente de la solución IURIX con las últimas versiones que se encuentren disponibles para el Poder Judicial de la CABA; alojamiento y procesamiento de información del TSJ con hardware y software pertenecientes al patrimonio del CM; utilización de enlaces y equipamiento de comunicaciones pertenecientes al patrimonio del CM y administración, tanto de equipamiento propio del TSJ alojado en el CM –este último, en caso de resultar necesario y a solicitud del TSJ- como de equipamiento de utilización compartida; acceso a la red del CM a través de una MPLS cableada, con redundancia vía enlace inalámbrico; disponibilidad del Servicio las 24 horas los 7 días de la semana; resguardo de información bajo el mismo esquema de back up del CM, con posibilidad de incorporar requisitos propios del TSJ; actualización y mantenimiento permanente de todos los elementos que conforman la instalación donde se encuentre implementada la solución IURIX; soporte ante cualquier tipo de incidencia, consulta o eventualidad; disponibilidad de todos los ambientes necesarios para la correcta administración de la solución IURIX.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Consejo de la Magistratura
"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Este convenio previó además el soporte a cargo del CM, su horario de disponibilidad y tiempos de resolución ante los distintos tipos de fallas y el mantenimiento del servicio a cargo del CM con el correspondiente resguardo de la información; el requerimiento del consentimiento previo del TSJ para la realización de tareas de mantenimiento sobre el servicio y la coordinación de su interrupción cuando sea necesario efectuar reparaciones de elementos que afecten su correcto funcionamiento. También se incluyen las tareas de instalación de nuevas versiones del sistema IURIX, las que deben ser informadas con antelación y acompañadas con el reporte de cambios correspondientes.

Se estableció que este Acuerdo Operativo no implica erogación presupuestaria para el CM y que el Tribunal abonaría el costo por las tareas de "migración, parametrización, adaptación, implementación conjunta, capacitación y soporte técnico/funcional durante 2017". Éstos contemplaron los conceptos de Implementación del Módulo EJE TSJ, Soporte de primer nivel de Infraestructura y enlaces MPLS Primarios y Secundarios, y que en caso de que surgieran nuevas necesidades el CM tendría a su cargo realizar la implementación de nuevos módulos y/o modificaciones de módulos existentes propuestas por el TSJ para lo que el TSJ debería transferir al CM el presupuesto que correspondiere al momento de pactar la ejecución de las tareas asociadas a dichas necesidades.

También se acordó que "todo Anexo, acta, adenda y/o documento que suscribieran 'LAS PARTES' con motivo del presente Acuerdo se considerará parte integrante de éste a los efectos de su ejecución, interpretación y aplicación".

Si bien el TSJ en un primer momento implementó el EJE-IURIX para las causas correspondientes al Tribunal de Superintendencia del Notariado, el día 18 de febrero de 2019, mediante Acordada n° 1/2019, el TSJ tuvo por cumplida su intervención transitoria como Tribunal de Superintendencia del Notariado y determinó que estas funciones fueran asumidas por la Cámara de Apelaciones del fuero Contencioso Administrativo y Tributario, quedando la implementación del sistema EJE-IURIX en un compás de espera, que se reanudó en el mes de marzo de 2020.

En función de ello, se han analizado los costos asociados a los servicios de soporte y enlace durante el período diciembre de 2018 a febrero de 2019 y entre marzo de 2020 y diciembre de 2020, que incluye también a los nuevos módulos o modificaciones de módulos existentes ya implementados durante el primer semestre del corriente 2020 a requerimiento del TSJ, habiéndose arribado a una suma global, que el TSJ se compromete a transferir al CM.

Así también, el TSJ ha determinado la necesidad de que se implementen, además, los desarrollos consensuados que se consignan en el Anexo A, cuyo valor se ha cuantificado y el TSJ se compromete a transferir al CM.

Por otro lado, el CM acordará con el Proveedor la entrega de los Códigos Fuente del sistema informático EJE-IURIX y EJE 2020 en el lapso de tres (3) años y asume el compromiso de mantener hasta entonces el servicio de soporte con el proveedor.

En este contexto, corresponde actualizar la disponibilidad de los distintos tipos de soporte y tiempos de respuesta ante eventuales contingencias previstos en el Acuerdo Operativo de



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura
"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Servicio del Sistema IURIX, además de establecer los servicios de soporte técnico funcional y enlace cuyo costo asumirá el Tribunal por el período comprendido entre el 1° de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2023, así como también el valor hora para los desarrollos que se efectúen a requerimiento del TSJ, todo ello medido en Unidades de Compra conforme Ley de Presupuesto de la Administración Gubernamental del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En atención a lo expuesto, se suscribe la presente a tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: LAS PARTES acuerdan que el costo a cargo del TSJ por la extensión de los servicios de soporte técnico/funcional y enlaces durante los períodos comprendidos entre diciembre de 2018 a febrero de 2019 y entre marzo de 2020 y diciembre de 2020, todos inclusive, que abarca también a los desarrollos o modificaciones de módulos existentes ya implementados durante el primer semestre del corriente 2020 a requerimiento del TSJ, asciende a la suma total de pesos nueve millones (\$ 9.000.000), que será transferida al CM en un único pago.

SEGUNDA: LAS PARTES acuerdan que el costo total por los desarrollos adicionales requeridos por el TSJ que se identifican en el Anexo A, se fija en la suma de pesos un millón quinientos mil (\$ 1.500.000), que el TSJ se compromete a transferir junto con la suma establecida en la cláusula precedente.

TERCERA: LAS PARTES actualizan la disponibilidad de los distintos tipos de soporte y tiempos de respuesta ante contingencias previstos en la cláusula TERCERA del "Acuerdo Operativo de servicio del sistema IURIX":

DISPONIBILIDAD-SOPORTE

Soporte Correctivo:

Normal: Días hábiles de 9:00 a 18:00

Urgencias: Días hábiles de 7:00 a 22:00

Emergencias: 7x24x365

Falla no critica: -falla en la que existan alternativas de operación de los sistemas alcanzados para realizar el objetivo de la tarea impedida por dicha falla- dentro de los quince (15) días corridos de reportada

Falla critica: -falla en la que no existan alternativas de operación de los sistemas alcanzados para realizar el objetivo de la tarea e impidan al usuario final realizar tareas claves para el normal desenvolvimiento del organismo- dentro de dos (2) días corridos desde que fue diagnosticada, el tipo de diagnóstico no podrá ser superior a dos (2) días corridos.

Falla Bloqueante: -falla critica que impida realizar una tarea con plazo perentorio o vencimiento que demande una solución antes de las 48hs-. El tiempo de solución no podrá ser superior a ocho (8) horas corridas.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura
"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Soporte de Segundo Nivel (a cargo del proveedor): -Toma el caso de 1er nivel, si este no supo resolverlo, para brindar solución-.

Días hábiles de 8:00 a 18:00

Soporte Adaptativo: -Desarrollar nuevas funcionalidades solicitadas-. **Soporte de Capacitación. Soporte de Migración de Sistemas. Servicio de Implementación de Sistemas:**

Días hábiles de 9:00 a 18:00

Soporte de Administración de la Infraestructura: -Soporte y mantenimiento al hardware del sistema y toda su interconexión (red)-

Normal: Días hábiles de 9:00 a 18:00

Urgencias: Días hábiles de 7:00 a 22:00

Emergencias: 7x24x365

Soporte de Segundo Nivel (mesa de ayuda) a cargo del CM:

Lo brinda el CM mediante dos recursos los días hábiles, en horario laboral y dos para cubrir los horarios no hábiles y fines de semana para dar soporte a los usuarios externos (abogados de la matricula) que litiguen por medio del portal publico las veinticuatro (24) horas contratados para tal fin. Además del soporte de la aplicación y de la infraestructura se tiene contratados dos Enlaces a la red MPLS.

Asimismo, se hace saber que:

Soporte 1° Nivel, es el técnico que recibe el reclamo y lo formaliza en el sistema de Ticket.

Soporte 2° Nivel, es quien levanta el reclamo proveniente del primer nivel y con conocimiento de las funcionalidades del sistema puede realizar el callBack y si estuviese en sus posibilidades dar respuesta favorable al reclamo.

En el caso en que el reclamo sea producto de un error temporal o no del sistema o bien una modificación que se debe realizar por base de datos, el agente lo cargara al 3° nivel de soporte.

Soporte 3° Nivel, es este un recurso especializado en el manejo de la aplicación a nivel de administración y podrá resolver el problema que está presente.

Servicio de Soporte Adaptativo y evolutivo, como su nombre lo explica se trata de las mejoras y nuevas funcionalidades que se solicitan para desarrollar a futuro.

Soporte correctivo, se trata del soporte que requiere la aplicación para asegurar el funcionamiento óptimo en todo su ciclo de vida. Consiste en garantizar su correcto funcionamiento ante un eventual cambio y/o evolución de plataformas y/o componentes de terceros que sean utilizados por el sistema, como pueden ser el Chrome, Java, Windows, Etc., así como parches de seguridad.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura
"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Soporte de infraestructura (Software), se refiere al soporte y mantenimiento de las aplicaciones de base como sistemas operativos (servidor), Application Server, Bases de datos, webservices, etc.

Soporte de Infraestructura (hardware) en cuanto al mantenimiento de equipamientos tanto de servidores, storages, backup, activos de red, centros de cómputos, mantenimiento de enlaces etc., son brindados por el CM.

‘EL SERVICIO’ debe permanecer disponible en modalidad 7 x 24, a excepción de los tiempos imputables a las actividades de actualización y mantenimiento del mismo, los que serán acordados previamente entre la Dirección de Informática y Tecnología del ‘TSJ’, en adelante ‘DIT’, y la Dirección General de Informática y Tecnología del ‘CM’, en adelante ‘DGIyT’.

Los tiempos de resolución del ‘CM’ ante fallas de ‘EL SERVICIO’ deben ser los siguientes:

1. Fallas que impidan el uso de los sistemas, viéndose afectados todos los usuarios: 30 minutos.
2. Fallas que impidan la tramitación de expedientes electrónicos críticos en el sistema: 2 horas.
3. Fallas que impidan la tramitación de expedientes electrónicos no críticos en el sistema: 24 horas...”.

CUARTA: Las partes acuerdan que durante el período comprendido entre el 1° de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2023 el TSJ transferirá mensualmente al CM los costos correspondientes a los siguientes servicios de soporte técnico/funcional y enlaces, según el siguiente detalle:

Período 2021-2023				
Tipo de Soporte/Enlaces		Valor Hora en UC	Horas Mensuales	Valor Mensual en UC
Soporte 2do. Nivel		28	240	6.720
Soporte 3er. Nivel		124	160	19.840
Soporte de Infraestructura		--	--	4.835
Soporte correctivo vinculado al panel de plazos		—	Sin Limite	4.835
Enlaces MPLS		---	---	2.000
Total mensual				38.230

QUINTA: LAS PARTES acuerdan que, durante el período comprendido entre el 1° de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2023, y en virtud de lo dispuesto en la cláusula QUINTA



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Consejo de la Magistratura
"2020. Año del General Manuel Belgrano"

último párrafo del "Acuerdo Operativo de servicio del sistema IURIX", ante nuevas necesidades, el TSJ podrá proponer la realización de nuevos módulos y/o modificaciones de los existentes. A tales efectos, una vez efectuada la propuesta por el TSJ, el CM informará la cantidad de horas necesarias para su ejecución y el plazo de entrega, lo que –previo a su realización- deberá contar con la expresa aceptación por parte del TSJ. Se estima un requerimiento mínimo de cuatrocientas ochenta (480) horas anuales, que se pagarán en forma mensual a razón de cuarenta (40) horas por mes, a razón del siguiente valor, medido en Unidades de Compra:

Período 2021-2023	
Servicio	Valor Hora en UC
Desarrollos a requerimiento del TSJ (soporte Adaptativo/evolutivo) Panel de Plazos	225

Cuando los desarrollos ejecutados a requerimiento del Tribunal en un año calendario insumieran una mayor cantidad de horas a las estimadas para todo el período anual, las horas excedentes se abonarán una vez entregados los desarrollos y aprobados por el TSJ.

SEXTA: El CM habilita a la Secretaria de Innovación, a la Secretaria de Administración General y Presupuesto del Poder Judicial y a la Dirección General de Informática y Tecnología y el TSJ habilita a la Dirección de Informática y Tecnología del mentado Organismo, para enlace y ejecución de las cuestiones operativas y técnicas vinculadas con el presente acuerdo operativo.

Asimismo, LAS PARTES prevén la conformación de una mesa de trabajo de estandarización para el seguimiento evolutivo del Sistema, integrado por los representantes mencionados en la presente cláusula. Para revisión de cuestiones jurídico-funcionales se estudiará la posibilidad de conformar un Comité de estandarización con un integrante de cada instancia judicial.

En prueba de conformidad, se suscribe el presente por los representantes de las partes, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los..... días del mes de de 2020.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

FIRMAS DIGITALES



Alberto Maques
PRESIDENTE
CONSEJO DE LA
MAGISTRATURA DE LA
CIUDAD AUTONOMA DE
BUENOS AIRES



**Francisco Javier
Quintana**
CONSEJERO/A
CONSEJO DE LA
MAGISTRATURA DE LA
CIUDAD AUTONOMA DE
BUENOS AIRES