



S. E. CASA DE MONEDA  
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

# SOCIEDAD DE ESTADO CASA DE MONEDA

“Servicio de soporte funcional, técnico y mantenimiento  
para la Operación con Software Tango de Axoft”

Pliego de Especificaciones Técnicas  
Particulares



S. E. CASA DE MONEDA  
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

### 1.- Objeto

Estas especificaciones, tienen por objeto establecer los requisitos mínimos para obtener un servicio integral de soporte funcional, técnico y mantenimiento para la operación del software Tango de Axoft.

Dicho servicio deberá consistir en soporte presencial o remoto telefónico por un total de 720 horas, durante un período de 12 (doce) meses a desarrollarse a partir de la firma del Acta de Inicio de Servicios de esta SOCIEDAD DEL ESTADO CASA DE MONEDA, con un estimado mensual de consumo en 60 horas promedio. -

### 2.- Obligaciones del ADJUDICATARIO

El ADJUDICATARIO deberá asesorar y dar soporte para los trabajos correspondientes y relacionados con las instalaciones del software Tango de Axsoft en la totalidad de los elementos necesarios para su correcto funcionamiento, abarcando todos los módulos implementados de la llave 2359/003.

Será a cargo del ADJUDICATARIO toda tarea que, aunque no esté solicitada expresamente en el presente pliego se requiera para cumplir los objetivos solicitados teniendo a cargo la responsabilidad en la continuidad de funcionamiento del Sistema Tango de Axsoft, a excepción de proyectos aún en curso al momento de entrar en vigencia el servicio requerido.

Se hace saber que SOCIEDAD DEL ESTADO CASA DE MONEDA, no se hará responsable de los daños que eventualmente puedan sufrir los equipos o instalaciones del Software Tango de Axsoft, cuando el ADJUDICATARIO se encuentre afectado a cumplir el servicio que se pretende por el presente pliego.

### 3.- Descripción del Suministro

El Contratista deberá prestar el soporte funcional, técnico y mantenimiento de operación en la plataforma Tango de Axsoft necesario para poder garantizar la funcionalidad de la herramienta en todos los módulos implementados de acuerdo a:

- Dicho servicio, cuando sea solicitado por medio de un ticket, deberá ser presencial, en las oficinas de esta Sociedad en Av. Antártida Argentina 2085 C.A.B.A



S. E. CASA DE MONEDA  
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

- Días de semana laborables, con cobertura de 8 a 20hs
- Servicio con tiempo de respuesta activa menor a las 4hs.
- Realización de los test de prueba integrales y su ejecución con nuevas versiones liberadas por Axsoft.
- Implementación y puesta en producción del sistema o componentes cuando se requieran actualizaciones o mejoras.
- El soporte de servicio será requerido por medio de un ticket, el cual actuará de comprobante para la habilitación posterior y pago correspondiente a las horas utilizadas. Dicho servicio deberá ser presencial, en las oficinas de esta Sociedad en Av. Antártida Argentina 2085 C.A.B.A. La ADJUDICATARIA deberá responder a las solicitudes de Servicio de esta SOCIEDAD DEL ESTADO, informando número de ticket bajo el cual se requiere la intervención. Esta modalidad será el control para posterior facturación y pagos.
- La orden de compra se considerará cumplida consumidas las 720 horas de servicios totales o bien transcurridos los 12(doce) meses de la presente orden de compra.

#### 4. - Alcance de la prestación

La firma ADJUDICATARIA verificará todas las labores necesarias, asumiendo plena responsabilidad de las mismas, debiendo garantizar las condiciones básicas de prestación, para lograr un eficaz rendimiento del Software Tango de Axsoft.

La empresa ADJUDICATARIA, realizara todo trabajo que no estando especificado y sea necesario para el buen funcionamiento de la plataforma Tango Plus instalada sea requerido por la inspección técnica del sector Mesa de Ayuda de SOCIEDAD DEL ESTADO CASA DE MONEDA.

Cuando la ADJUDICATARIA se encargase de cuestiones técnicas, sean HotFix de Axoft para Tango o mejoras en las versiones liberadas, serán tratadas por quien ofrezca el servicio y se consumirán del contrato celebrado. Si se tratase de un error técnico a causa del HotFix instalado, no se deberán consumir horas del servicio por entenderse que no fue una causal el uso de esta SOCIEDAD DEL ESTADO CASA DE MONEDA.

Si al momento de entrar en vigencia la presente solicitud de contratación existiesen proyectos sin concluir relacionados a la implementación de nuevos módulos o parametrizaciones, la ADJUDICATARIA deberá informar y dar intervención a Tecnología si van a consumir horas adicionales en dicho proyecto, no pudiendo consumir de este contrato de Servicio todo aquello que no fuese pactado con antelación.

La ADJUDICATARIA deberá responder a las solicitudes de Servicio de esta SOCIEDAD DEL



S. E. CASA DE MONEDA  
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

ESTADO, informando número de ticket bajo el cual se requiere la intervención. Esta modalidad será el control para posterior facturación y pagos.

Para el servicio a contratar se tiene presente que se convoca a la ADJUDICATARIA a resolver, mejorar o mantener el Sistema Tango de Axoft, por ticket requerido. Por tal motivo se requiere asentar bajo remito escrito y conformado la cantidad de horas de servicio consumidas para el tema bajo el cual fue citado (ticket). No se considerarán horas adicionales para las instancias de resolución donde se requiera más de una persona de la firma ADJUDICATARIA, destacando que se resuelven tickets de servicio y no se contratan horas de personas.

No se abonará conceptos por viáticos o traslados de personal de la ADJUDICATARIA hasta esta SOCIEDAD DEL ESTADO CASA DE MONEDA.

#### 5.- Recepción definitiva del servicio a contratar

La Recepción Definitiva del servicio contratado, se hará concluidos los trabajos del período contratado.

Esta recepción definitiva, corresponderá a tener el 100% cumplido el servicio, momento en que SOCIEDAD DEL ESTADO CASA DE MONEDA junto al ADJUDICATARIO procederá a labrar el acta correspondiente.

#### 6.- Mantenimiento mensual

El soporte integral del servicio a contratar deberá ser considerado para todo el sistema, en formato de Guardia pasiva, por el periodo de duración determinado en el presente pliego, incluyendo la asistencia remota, garantizando cómo mínimo, la visita de ser necesaria de personal técnico, idóneo para dar respuesta inmediata, con conocimientos o especializado en el software Tango de Axsoft.

Los mismos deberán contar con comunicación directa para resolver cualquier inconveniente que surja durante el período del servicio a contratar bajo el presente pliego, con un tiempo máximo de respuesta no mayor a (4) horas, desde que se comunica la falla o defecto en el sistema.

#### 7. Clausulas particulares

Forma de pago del servicio:



S. E. CASA DE MONEDA  
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

Se abonará cada 30 (treinta) días contra remito firmado por SOCIEDAD DEL ESTADO CASA DE MONEDA, donde se consigne el número de ticket por el que se requiere el servicio.

El primer día hábil de cada mes el adjudicatario deberá informar mediante un remito las horas de servicio brindadas. A los efectos de la facturación la SECM conformara las cantidades informadas. Solo se abonará lo efectivamente utilizado y conformado.

#### 8.- Penalidades

En caso de rescindir el contrato por culpa del adjudicatario este responderá por los perjuicios que sufra la SECM a causa del nuevo contrato que celebre para la continuación del servicio, o por la ejecución de estas directamente.

