



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

PLIEGO DE CONTRATACIÓN DIRECTA POR EXCLUSIVIDAD

“RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE CRM PLATAFORMA ENGAGE BUSINESS SOLUTION Y, SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CRM ENGAGE BUSINESS SOLUTION DEL REGISTRO CIVIL, Y TODOS SUS MÓDULOS ASOCIADOS”



INDICE PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

1.	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	4
2.	MARCO NORMATIVO.....	4
3.	GENERALIDADES.....	4
4.	CÓMPUTO DE PLAZOS.....	4
5.	CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL.....	4
6.	PRÓRROGA.....	5
7.	DOMICILIOS Y NOTIFICACIONES.....	5
8.	JURISDICCION.....	5
9.	PUESTA A DISPOSICIÓN Y GRATUIDAD DE LOS PLIEGOS.....	6
10.	DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL-ORDEN PRELACIÓN.....	6
11.	DE LAS GARANTIAS.....	6
11.1	GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA.....	6
11.2	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.....	7
11.3	EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.....	7
11.4	MANTENIMIENTO DE LA OFERTA.....	7
12.	DE LAS OFERTAS.....	7
12.1	CONTENIDO DE LAS OFERTAS.....	7
12.2	FORMAS DE COTIZAR.....	8
12.3	FALSEAMIENTO DE DATOS.....	9
12.4	CONOCIMIENTO DE LAS CONDICIONES.....	10
13.	DE LA EVALUACIÓN.....	10
13.1	DEL EXAMEN DE LAS OFERTAS.....	10
13.2	CONSIDERACIONES GENERALES.....	10
13.3	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	10
13.4	RECHAZO.....	10
14.	DE LA ADJUDICACIÓN.....	11
15.	FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	11
16.	REGIMEN DE RESPONSABILIDAD CON TERCEROS Y PERSONAL.....	11
17.	SEGUROS.....	11
18.	DOTACIÓN DEL PERSONAL.....	13
19.	COMPORTAMIENTO, CONFIDENCIALIDAD.....	14
20.	DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	14
21.	PLAZO DE ENTREGA.....	15
22.	FORMA DE PAGO.....	15
23.	DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.....	15
24.	PROHIBICIÓN DE TRANSFERENCIA DEL CONTRATO.....	16
25.	RESCISIÓN.....	16
26.	EXTINCIÓN DEL CONTRATO.....	16
27.	CLAUSULA REDETERMINACION DE PRECIOS.....	17



INDICE PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

1	<u>MARCO GENERAL</u>	18
1.1	<u>ANTECEDENTES</u>	18
1.2	<u>DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ACTUALES</u>	18
1.3	<u>OBJETO DE LA CONTRATACIÓN</u>	18
1.4	<u>ALCANCE</u>	18
1.5	<u>PRINCIPIOS</u>	19
1.6	<u>ESTÁNDARES TECNOLÓGICOS</u>	20
2	<u>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</u>	20
2.1	<u>RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE CRM PLATAFORMA ENGAGE BUSINESS SOLUTION</u>	20
2.2	<u>SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO</u>	20
2.3	<u>SERVICIOS ESPECÍFICAMENTE NO ALCANZADOS</u>	23
3	<u>CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</u>	23
3.1	<u>RESOLUCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS</u>	23
3.2	<u>ESPECIFICACIÓN DE PRUEBAS DE ACEPTACIÓN</u>	24
3.3	<u>TIEMPOS DE RESPUESTA Y TIEMPOS DE RESOLUCIÓN</u>	24
3.4	<u>LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</u>	25
3.5	<u>ENTREGABLES</u>	25
3.6	<u>ESPECIALISTAS AFECTADOS</u>	25
3.7	<u>TRASLADOS Y GASTOS ASOCIADOS</u>	25
3.8	<u>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</u>	26
3.9	<u>ASIGNACIÓN DE COMITÉ DE CONTROL DEL PROYECTO</u>	26
3.10	<u>TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS</u>	27
3.11	<u>GARANTÍA TÉCNICA FINAL</u>	27
4	<u>CONTENIDO OBLIGATORIO OFERTA TÉCNICA</u>	28
	<u>ANEXO I</u>	29
	<u>ANEXO II</u>	30
	<u>ANEXO III</u>	30
	<u>ANEXO IV</u>	30



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El presente llamado a Contratación Directa por Exclusividad tiene por objeto la “Renovación de Licencias de CRM Plataforma Engage Business Solution y Servicios Profesionales de Soporte y Mantenimiento de la Plataforma CRM Plataforma Engage Business Solution del Registro Civil, y todos sus módulos asociados”, según los requerimientos detallados en el presente Pliego de Bases y Condiciones Generales, Pliego de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas.

2. MARCO NORMATIVO

El presente llamado a Contratación Directa por Exclusividad se regirá por lo normado en el Artículo N° 28 inc 5, de la Ley N° 2095 (Texto consolidado por ley N° 6017), su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19, por el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los procesos de compras y contrataciones mediante BAC - Buenos Aires Compras-, aprobado por Disposición N° 1073/GCABA/DGCYC/19 y las contenidas en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas publicado en BAC. Todos los documentos serán considerados como recíprocamente explicativos de las cláusulas y disposiciones contractuales.

3. GENERALIDADES

El presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares tiene por objeto completar, aclarar y perfeccionar las estipulaciones del Pliego de Bases y Condiciones Generales para la Contratación de Bienes y Servicios, para la contratación de referencia.

4. CÓMPUTO DE PLAZOS

Las compras electrónicas se rigen a los fines del cómputo de plazos por la fecha y hora oficial del sitio www.buenosairescompras.gob.ar

Todos los plazos establecidos se computan en días hábiles administrativos, salvo disposición expresa en contrario.

A los efectos del cómputo de plazos fijado en días hábiles, la presentación en un día inhábil se entiende realizada en primera hora del día hábil siguiente.

5. CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

En ningún caso la invocación de situaciones imprevistas o hechos propios o de terceros ajenos a la presente contratación, autorizará al PROVEEDOR a no cumplir en tiempo y forma con las obligaciones emergentes del presente Pliego y del Contrato oportunamente suscripto, además de las establecidas en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales y las del Pliego de Especificaciones Técnicas, salvo que se tratare de eventos previstos como caso fortuito o fuerza mayor de conformidad con el artículo 1.730, sus siguientes y concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación aprobado por la Ley N° 26.994 y fuese debidamente documentado y probado por el interesado y aceptado por el organismo licitante, de conformidad con lo



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

establecido en los Artículos 136 de la Ley N° 2095 (Texto Consolidado por Ley N° 6017) su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19. La prestación objeto de la presente Contratación reviste el carácter de esencial, necesaria y continua para el normal desenvolvimiento de la función pública inherente al GCABA. En tal sentido no puede suspenderse, retardarse y/o discontinuarse.

6. PRÓRROGA

El GCABA se reserva el derecho de prorrogar, en los términos del art. 119 de la Ley N° 2095 (Texto Consolidado por Ley N° 6017) su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19.

7. DOMICILIOS Y NOTIFICACIONES

Se considerará como único domicilio del oferente, el domicilio válido - el declarado en calidad de constituido en el Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores del Sector Público de la Ciudad. Teniendo en consideración, que la presente contratación tramita bajo el procedimiento de selección por Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones denominado Buenos Aires Compras, según Artículo N° 85 del Anexo I del Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19, se considera domicilio electrónico constituido el correo electrónico declarado por el - Administrador legitimado en oportunidad de inscribirse en el Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores, dependiente del Ministerio de Hacienda y Finanzas, Dirección General de Compras y Contrataciones (Art. 6° Pliego de Bases y Condiciones Generales) y que consta en el BAC. Si no se encontrara efectivamente inscripto en el RIUPP y hasta tanto se formalice el trámite de inscripción definitiva se tomará como domicilio legal el denunciado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el momento de la adquisición del presente Pliego. Ante todo cambio de domicilio deberá quedar establecido en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y deberá ser comunicado fehacientemente al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y surtirá efecto una vez transcurridos diez (10) días de su notificación al Gobierno. Toda notificación al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deberá realizarse exclusivamente en Avda. Independencia 635 - 6° piso, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Todas las notificaciones entre las partes serán válidas si se efectúan en los domicilios constituidos, excepto para el GCABA, respecto de las notificaciones Judiciales que, para tener validez, deberán estar dirigidas al domicilio de la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Departamento Oficios Judiciales y Cédulas, sito en calle Uruguay 458, de conformidad con lo dispuesto por la Resolución N° 77/PG/06 (B.O.C.B.A. N° 2.430).

8. JURISDICCION

La participación en la presente contratación implica por parte del oferente la renuncia a todo fuero o jurisdicción que correspondiere para atender cuestiones que susciten la presente Contratación, Adjudicación, Ejecución y Finalización del contrato, sometiéndose única y expresamente a la jurisdicción de los Tribunales Contenciosos, Administrativos y Tributarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Art. 07 Pliego de Cláusulas Generales).



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

9. PUESTA A DISPOSICIÓN Y GRATUIDAD DE LOS PLIEGOS

Los Pliegos de Bases y Condiciones se encuentran a disposición del interesado para su consulta y adquisición en www.buenosairescompras.gob.ar

El presente Pliego es gratuito.

10. DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL-ORDEN PRELACIÓN

Los siguientes documentos constituyen los documentos de la Contratación y prevalecerán en el siguiente orden:

- a) La Ley N° 2095 (Texto Consolidado por Ley N° 6017).
- b) Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19, de la ley citada o la norma que en el futuro lo reemplace.
- c) El Pliego Único de Bases y Condiciones Generales.
- d) El Pliego de Bases y Condiciones Particulares, las Circulares Aclaratorias con o sin consulta.
- e) El Pliego de Especificaciones Técnicas, las Circulares Aclaratorias con o sin consulta.
- f) La Oferta y los documentos aclaratorios tomados en cuenta para la Adjudicación.
- g) La Adjudicación.
- h) La ORDEN DE COMPRA

11. DE LAS GARANTIAS

11.1 GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA

Las ofertas serán acompañadas mediante la constitución de una garantía a favor del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, igual a la que resulte del cinco por ciento (5%) del total de la oferta, de conformidad con lo prescripto en el art. 17.1 inciso a) del Pliego de Bases y Condiciones Generales, concordante con el art. 101 de la Ley N° 2.095 (Texto Consolidado por Ley N° 6.017) su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19.

Al momento de elaborar sus propuestas, el oferente deberá identificar e individualizar la garantía de mantenimiento de la oferta conforme lo establezca el correspondiente formulario electrónico y se deberá adjuntar conforme los requerimientos exigidos según la cláusula 12.1 e) del presente Pliego, bajo apercibimiento de descarte de la oferta.

La constitución de esta garantía podrá realizarse en cualquiera de las formas previstas en el art. 17.2 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, art. 102 y concordantes de la Ley N° 2.095 (Texto Consolidado por Ley N° 6.017) su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19, será devuelta de conformidad a lo establecido en el art.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

17.3 apartado i) del Pliego de Condiciones Generales, concordante con el art. 115 de la Ley 2.095 (Texto Consolidado por Ley N° 6.017) su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19.

La garantía deberá constituirse bajo la modalidad establecida en la normativa citada en el párrafo que antecede, y que el OFERENTE declara conocer y aceptar.

11.2 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Será del DIEZ POR CIENTO (10%) del valor total de la adjudicación (Art. 17.1 inciso b) Pliego de Cláusulas Generales). Dicha garantía deberá constituirse bajo una de las modalidades previstas a tal fin en el Pliego de Bases y Condiciones Generales, Art. 102 y concordantes de la Ley N° 2.095 (Texto Consolidado por Ley N° 6.017) su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19. La misma será devuelta al ADJUDICATARIO dentro de los DIEZ (10) días de finalizado el Contrato, a entera satisfacción del GCABA (Art. 17.3 apartado ii) del Pliego de Bases y Condiciones Generales), en caso de fiel cumplimiento en tiempo y forma de cada una de las obligaciones resultantes de esta Contratación y del Contrato.

11.3 EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

La ASI tendrá derecho a ejecutar la Garantía de Adjudicación, no sólo en el caso de resolverse el contrato por culpa del ADJUDICATARIO o cuando la liquidación final de los trabajos resulte en saldo deudor de aquél, sino también en el caso de ser afectado a la reposición de equipos, reparación o reconstrucción de trabajos y/o instalaciones que tuvieren vicios o defectos. Hecha efectiva la garantía que aquí se trata, su importe podrá aplicarse al pago de cualquier crédito que la ASI tenga con el ADJUDICATARIO.

La garantía de adjudicación será devuelta una vez cumplido el contrato a entera satisfacción del organismo contratante, salvo que esté afectado por una garantía técnica.

11.4 MANTENIMIENTO DE LA OFERTA

El OFERENTE deberá mantener y garantizar los términos de su Oferta por un período de VEINTE (20) días a contar desde la fecha del acto de apertura, prorrogables automáticamente por un lapso igual al inicial, salvo que el OFERENTE manifieste en forma fehaciente su voluntad de no renovar la Garantía de Mantenimiento de Oferta con DIEZ (10) días de antelación al vencimiento del plazo (conforme Art. 104 punto 5) del Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19).

12. DE LAS OFERTAS

12.1 CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta deberá efectuarse a través de los formularios electrónicos disponibles en BAC, cumpliendo todos los requerimientos exigidos en los Pliegos de Bases y Condiciones y adjuntando todos y cada uno de los documentos solicitados en ellos en soporte electrónico.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

NO SERAN ACEPTADAS OFERTAS EN FORMATO PAPEL

**Art. 85- Anexo I- su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su
modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19**

Se recomienda ingresar y confirmar la oferta en BAC con al menos 24 hs de anticipación respecto de la fecha y hora de apertura, de modo tal que el oferente cuente con tiempo suficiente para resolver cualquier inconveniente técnico que pueda presentar el sistema.

Ante un eventual problema técnico durante la carga de la oferta, deberá comunicarse con la mesa de ayuda BAC por teléfono al número 5236-4800 al 4810 opción 8 o por correo electrónico a la dirección: mesadeayuda@dguiaf.gob.ar

Asimismo, se deberá presentar:

- a) Declaración Jurada (Anexo IV) donde el oferente declara conocer y aceptar todos y cada uno de los aspectos y condiciones establecidas en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, Pliego de Condiciones Particulares, y sus Anexos, Pliego de Especificaciones Técnicas y sus Anexos, Circulares y todos aquellos documentos que integran la presente contratación.
- b) Declaración sobre inhabilidades e incompatibilidades: Los oferentes deberán presentar una declaración de que el/los oferente/s y sus directivos no están alcanzados por las inhabilidades e incompatibilidades, de conformidad con el art. 11 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales y según el Anexo I al mismo que se acompaña.
- c) Oferta Técnica.
- d) Oferta Económica y su estructura de costos.
- e) Garantía de Mantenimiento de Oferta: dadas las circunstancias de público conocimiento, se deberá adjuntar únicamente en formato digital por la página Buenos Aires Compras (BAC), o en cuyo caso por correo electrónico oficial del GCABA a confirmar. Se aclara que al adjuntar la póliza digital se deberá brindar el link para corroborar dicha certificación.

Para que la oferta sea considerada válida, el oferente deberá estar inscripto en el RIUPP - Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores - (Estado Registral: Inscripto) o haber iniciado el trámite (Estado Registral: Pre-Inscripto).

12.2 FORMAS DE COTIZAR

El OFERENTE deberá cotizar los renglones solicitados indicando Precio Unitario y Precio Total, en



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

números y letras. La moneda de cotización será el PESO, moneda de curso legal en la República Argentina.

A su vez, no deberá discriminarse en el precio cotizado el importe correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA).

RENLÓN	CANT.	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	120	Renovación de Licencias de CRM Plataforma Engage Business Solution		
2	1476 horas	Servicios de Soporte y Desarrollo para Mantenimiento Correctivo y Evolutivo		

“El oferente deberá presentar junto con la Cotización, la estructura real de costos que respalda el precio de cada renglón ofertado. De ella debe surgir el detalle de los costos directos e indirectos que la componen, la incidencia impositiva y la utilidad prevista. También se deberá indicar el índice/precio asociado a cada uno de los conceptos que componen la estructura real de costos. Los índices/precios de referencia a utilizar serán los informados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, la Dirección General de Estadística y Censos dependiente de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos del GCABA o el Organismo que la reemplace, o por otros organismos especializados, aprobados por el Organismo contratante. Estos precios o índices de referencia, aprobados por el Organismo contratante al momento de la adjudicación, serán los considerados en caso de aplicación del régimen de redeterminación de precios del contrato. Además el oferente deberá agregar el presupuesto desagregado por ítem y los análisis de precios o estructuras de costos de cada uno de los ítems en soporte magnético, en formato EXCEL”.

12.3 FALSEAMIENTO DE DATOS

El falseamiento de datos dará lugar a la inmediata exclusión del oferente, sin lugar a la devolución de la garantía que sobre ella se hubiere constituido. Si la falsedad sobre la información o antecedentes determinantes para la adjudicación fuere advertida con posterioridad a la contratación, podrá ser causal de rescisión por culpa del contratista, con pérdida de la garantía de



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

adjudicación del contrato, y sin perjuicio de las demás responsabilidades que pudieren corresponder.

12.4 CONOCIMIENTO DE LAS CONDICIONES

La sola presentación de la oferta implicará para el oferente la aceptación y el pleno conocimiento de las condiciones y cláusulas integrantes de la presente Contratación y de las características contractuales objeto del presente, por lo que no podrá invocar en su favor, para justificar los errores en que hubiere incurrido, dudas o desconocimiento de las disposiciones legales aplicables, del contenido de los Pliegos que rigen la contratación, como así también de las especificaciones técnicas y fácticas de la misma.

La presentación de la OFERTA no crea derecho alguno para el OFERENTE, ni obligaciones para el GCABA.

13. DE LA EVALUACIÓN

13.1 DEL EXAMEN DE LAS OFERTAS

La Comisión de Evaluación de Ofertas, evaluará el adecuado cumplimiento de la propuesta recibida de lo exigido en este PLIEGO, del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales y del Pliego de Especificaciones Técnicas, desde los puntos de vista técnico, económico, financiero y de la idoneidad de los oferentes, para determinar la OFERTA más conveniente para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

13.2 CONSIDERACIONES GENERALES

La Comisión de Evaluación de Ofertas examinará la oferta que resulte elegible desde el punto de vista formal, y luego examinará que los términos y condiciones establecidos en las Especificaciones Técnicas hayan sido aceptados por el OFERENTE sin desviaciones o reservas significativas.

La ASI deberá evaluar los aspectos técnicos de la OFERTA, presentada de acuerdo a lo especificado por el presente PLIEGO, para confirmar que cumple con todos los requisitos establecidos por el mismo.

13.3 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Para la evaluación de la OFERTA, la Comisión de Evaluación podrá requerir del OFERENTE, la información complementaria que estime necesaria para el cumplimiento de su cometido sin que ello afecte ni altere los términos de la oferta presentada.

13.4 RECHAZO

La ASI se reserva el derecho de rechazar la totalidad de la Oferta presentada con anterioridad al perfeccionamiento del contrato, sin que ello pueda generar reclamo alguno del OFERENTE.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

14. DE LA ADJUDICACIÓN

La Autoridad Competente de acuerdo a lo previsto en el Artículo 85 del Anexo I del Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19, dictará el acto administrativo de adjudicación, el que una vez suscripto, será notificado fehacientemente a través de BAC al adjudicatario. A su vez, deberá establecerse la publicación de la adjudicación en el Portal BAC, en el sitio web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires por el plazo de un (1) día conforme art. 112 de la Ley N° 2.095 (Texto Consolidado por Ley N° 6.017) su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19.

15. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la recepción en Buenos Aires Compras (BAC) de la Orden de Compra al adjudicatario en un plazo no mayor a tres (3) días a partir de la notificación. Caso contrario quedará perfeccionado en forma automática, según lo estipulado en el Art. 24 del PCG.

16. REGIMEN DE RESPONSABILIDAD CON TERCEROS Y PERSONAL

El PROVEEDOR afectará la cantidad de personal que considere necesario para llevar a cabo en forma eficiente las tareas que se solicitan a través de esta contratación.

El personal afectado a estas tareas estará bajo exclusivo cargo del PROVEEDOR, corriendo por su cuenta salarios, seguros, leyes sociales y previsionales y cualquier otra erogación sin excepción, no teniendo en ningún caso el mismo, relación de dependencia con esta ASI ni con el GCABA. Consecuentemente el GCABA estará desligado de todo conflicto o litigio que eventualmente se genere por cuestiones de índole laboral, previsional o impositiva.

Todo el personal que el PROVEEDOR asigne a los trabajos inherentes a la presente contratación deberá poseer credencial identificatoria de la empresa adjudicataria y contar con los correspondientes permisos de acceso, obras y otros que correspondieren.

Todos los trabajos deberán realizarse bajo estrictas normas de seguridad e higiene, las cuales podrán ser supervisadas por la ASI.

El PROVEEDOR será exclusivamente responsable por todos los daños y perjuicios que pudieren ocasionar con motivo de la ejecución de las tareas encomendadas en la presente contratación.

17. SEGUROS

GENERALIDADES:

En el presente se detallan las coberturas de seguros a requerir para el ingreso y permanencia de terceros ajenos, sean proveedores y/o contratistas que desarrollen tareas o presten servicios en ubicaciones pertenecientes al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA) tanto sean estas en propiedad o en uso, así como las características mínimas de admisibilidad de las mismas. El adjudicatario/prestador o proveedor de obras y servicios deberá acreditar los contratos de seguros que se detallan y su vigencia durante todo el período contractual, mediante



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

la presentación de copias de sus respectivas pólizas y los comprobantes de pago de las mismas. Cada vez que el adjudicatario/prestador o proveedor de obras y servicios modifique las condiciones de póliza o cambie de compañía aseguradora, o cada vez que el GCABA lo solicite, se presentarán copias de las pólizas contratadas. La contratación de los seguros que aquí se requieren es independiente de aquellos otros que deba poseer el adjudicatario/prestador o proveedor de obras y servicios a fin de cubrir los posibles daños o pérdidas que afecten a sus bienes o los de sus empleados, sean los mismos o no de carácter obligatorio. Quedará a criterio del GCABA conforme a las actividades a realizar por terceros, la inclusión/incorporación/exclusión de cláusulas de cobertura, medida de la prestación y modificación de sumas aseguradas, durante la vigencia de las pólizas contratadas por el adjudicatario/prestador o proveedor de obras y servicios, los cuales deberán acreditar el endoso correspondiente a tales cambios.

DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS:

Las compañías aseguradoras con las cuales el adjudicatario/prestador o proveedor contrate las coberturas establecidas en este Anexo, deben ser de reconocida solvencia, radicadas en la C.A.B.A. o que posean filial administrativa local y autorizadas a tal fin por la Superintendencia de Seguros de la Nación para emitir contratos en los riesgos a cubrir. El GCABA se reserva el derecho de solicitar a su solo juicio, el cambio de compañía aseguradora, si la contratada no alcanza con los indicadores generales, patrimoniales y de gestión en atención al riesgo asumido en el contrato de seguro.

DE LAS COBERTURAS DE SEGURO EN PARTICULAR:

Las coberturas que el adjudicatario/prestador o proveedor de obras y servicios ha de acreditar aun cuando disponga de otros, son los que se detallan a continuación: 1) Seguros Laborales. 2) Seguro de Accidentes Personales. (En caso de corresponder) 3) Seguro de Responsabilidad Civil Comprensiva. En los apartados siguientes se detallan las condiciones mínimas de los contratos de seguro, los mismos deben cumplir con todas los requerimientos establecidos en las Leyes vigentes para cada caso en particular.

Seguros Laborales Seguro de Riesgos del Trabajo, cobertura de ART.

El adjudicatario/prestador o proveedor de obras y servicios en cumplimiento de la legislación vigente, debe acreditar un seguro que cubra a la totalidad del personal que afecte al servicio contratado, el cual será suscrito con una "Aseguradora de Riesgos de Trabajo (ART)".



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

No se podrá afectar personal alguno cualquiera sea su índole, hasta que el mismo no cuente con su correspondiente cobertura por riesgo de accidentes de trabajo. Se deberán presentar al GCABA, los certificados de cobertura de los trabajadores amparados, en los cuales estará incluido el siguiente texto:

“Por la presente, la A.R.T, renuncia en forma expresa a reclamar o iniciar toda acción de repetición, de subrogación ó de regreso contra el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sus funcionarios y/o empleados, sea con fundamento en el Art. N° 39 ap. 5 de la Ley N° 24.557, o en cualquier otra norma jurídica, con motivo de las prestaciones en especie o dinerarias que se vea obligada a abonar, contratar u otorgar al personal dependiente o ex dependiente del permisionario, amparados por la cobertura del contrato de afiliación N° XXXX, por acciones del trabajo o enfermedades profesionales, ocurridos o contraídas por el hecho o en ocasión de trabajo.”

2) Seguro de Accidentes Personales. (En caso de corresponder)

En el caso que el adjudicatario/prestador o proveedor de obras y servicios, contrate a personal y/o prestadores de servicio que no esté alcanzado por La Ley de Contrato de Trabajo, es decir, quienes no revistan el carácter de relación de dependencia con el mismo; se deberá contar con una póliza de seguros del ramo Accidentes Personales con las siguientes características: Alcance de la Cobertura: Se deberá amparar a la totalidad del personal afectado durante la jornada laboral incluyendo cobertura in-itinere.

Sumas mínimas a Asegurar: Muerte: \$ 400.000 (Pesos cuatrocientos Mil) Invalidez Total y/ó parcial permanente por accidente: \$ 400.000 (Pesos cuatrocientos Mil) Asistencia Médico Farmacéutica (AMF): \$ 15.000 (Pesos Quince Mil) La citada póliza deberá incluir el siguiente texto:

“La compañíarenuncia en forma expresa a realizar cualquier acción de repetición y/ó subrogación contra el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, CUIT 34-99903208-9, sus funcionarios y/o empleados.”

18. DOTACIÓN DEL PERSONAL

Todo el personal afectado a estos servicios estará bajo exclusivo cargo del adjudicatario, corriendo por su cuenta salarios, seguros, leyes sociales y previsionales y cualquier otra erogación sin excepción, no teniendo en ningún caso el mismo, relación de dependencia con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por otra parte, queda entendido que este Gobierno no asumirá responsabilidad alguna y estará desligado de todo conflicto o litigio que eventualmente se genere por cuestiones de índole laboral



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

entre el adjudicatario y el personal que éste ocupara para prestar los servicios que se le han contratado.

19. COMPORTAMIENTO, CONFIDENCIALIDAD

Toda la información proporcionada para la ejecución de las tareas que son encomendadas es propiedad exclusiva del GCABA. La información, ideas, conceptos, práctica y/o técnicas a cuyo conocimiento el PROVEEDOR acceda y/o se generen con motivo del presente trabajo, forman parte del secreto comercial propiedad del GCABA, por lo que se compromete a:

- Mantener absoluta reserva de las mismas.
- Custodiarlas apropiadamente.
- No divulgarlas, ni transmitir las a terceros no autorizados.
- No explotarlas ni utilizarlas en beneficio propio y/o de terceros, salvo consentimiento previo y por escrito otorgado por el GCABA.
- En caso de que las tareas sean efectuadas por personal perteneciente al proveedor, este se compromete (con anterioridad al inicio de su trabajo) a poner en su conocimiento las presentes condiciones, asumiendo la empresa la responsabilidad por su cumplimiento de las mismas por su personal.
- En caso de que el proveedor decida subcontratar a terceros (con previo consentimiento de GCABA) para efectuar total o parcialmente su trabajo, se compromete (con anterioridad al inicio del mismo) a poner en su conocimiento las presentes condiciones, y de obligaciones previstas en los pliegos para el contratista de la Administración, asumiendo la empresa la responsabilidad por el cumplimiento de las mismas por parte de los terceros subcontratados.

El presente compromiso es irrevocable y seguirá siendo válido aún después de finalizada la relación con GCABA.

20. DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

En la ejecución del contrato, el ADJUDICATARIO deberá ajustarse estrictamente a los términos y condiciones que se establezcan en el presente PLIEGO y a las instrucciones que por ORDEN DE SERVICIO imparta al ORGANISMO CONTRATANTE, obligándose -entre otras acciones- a:

- Utilizar todos los medios comprometidos, pudiendo incorporar, previa aprobación del ORGANISMO CONTRATANTE, los medios, sistemas, y métodos que aconseje la evolución tecnológica y/o características operativas, y que contribuyan a mejorar la calidad técnica de los trabajos.
- Producir dentro de las VEINTICUATRO (24) HORAS de requerida, cualquier información relativa al servicio que el ORGANISMO CONTRATANTE solicite, como así también informar inmediatamente de conocido cualquier hecho o circunstancia que pudiera incidir en la normal prestación de los servicios.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

- Mantener la continuidad y regularidad de los servicios según el presente PLIEGO y la Propuesta Técnica presentada.
- Facilitar las inspecciones de cualquier tipo que disponga efectuar el ORGANISMO CONTRATANTE, en aquellas instalaciones afectadas a la prestación de los servicios.
- Responder en forma exclusiva, por cualquier daño que pudiere ocasionarse con motivo de la prestación o falencia de la prestación de los servicios.
- Conservar en óptimas condiciones de operabilidad el equipamiento comprometido en el presente llamado.
- Mantener en perfectas condiciones los sistemas de resguardo de la información, comunicación y hardware necesarios para la buena operatividad de los equipos instalados durante toda la duración del correspondiente Contrato y sus ampliaciones si las hubiere.

21. PLAZO DE ENTREGA

El plazo de entrega para el Renglón 1 será de forma inmediata una vez perfeccionada la Orden de Compra (Documento Contractual).

El plazo de duración contractual para el Renglón 1 y 2 será de 12 meses desde el perfeccionamiento de la Orden de Compra o hasta consumir la totalidad de las horas, lo que ocurra primero.

22. FORMA DE PAGO

Los importes deberán ser facturados a partir de la emisión por parte de la ASI de los PARTES DE RECEPCIÓN correspondientes. La moneda de pago será el Peso (\$), moneda de curso Legal en la República Argentina.

El pago será efectuado neto de los eventuales descuentos aplicados, de acuerdo a las disposiciones contenidas en los Artículos 26, 27, 28, 29, 30 y 31 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales.

23. VERIFICACION DE CALIDAD

La Agencia de Sistemas de Información, verificará que lo entregado sea acorde a lo solicitado en Pliego. Dicha recepción será condición necesaria para habilitar el pago al ADJUDICATARIO.

24. DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El incumplimiento en término de las obligaciones del contrato coloca al PROVEEDOR en estado de mora automática y, por lo tanto, sujeto a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley N° 2095(texto consolidado por Ley N° 6017), su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19.

Se deja constancia que en caso de que se hubiera constatado un incumplimiento por parte del adjudicatario durante la ejecución del contrato, igualmente le será aplicada la penalidad y/o la sanción que pudiere corresponderle aun cuando el contrato se encontrara rescindido y/o



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

ejecutado en su totalidad al tiempo en que se formalice el correspondiente acto administrativo que decide la aplicación de la penalidad y/o sanción.

25. PROHIBICIÓN DE TRANSFERENCIA DEL CONTRATO

El CONTRATO no podrá ser transferido o cedido por el PROVEEDOR a terceros. En caso de que ello sucediera sin autorización, podrá darse por rescindido el CONTRATO por causa atribuible al PROVEEDOR. En todos los casos el ce-dente continuará obligado solidariamente con el PROVEEDOR (cesionario) por las obligaciones y responsabilidades emergentes del CONTRATO.

26. RESCISIÓN

Serán causales de rescisión del contrato las previstas en el artículo 130 y subsiguientes de la Ley N° 2095 (texto consolidado por Ley N° 6017), su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto N° 207/GCABA/19.

27. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

La relación contractual quedará extinguida por:

- a) Expiración del plazo contractual, conforme a lo previsto en este Pliego.
- b) Mutuo acuerdo.
- c) Quiebra y liquidación sin quiebra del Proveedor.
- d) Concurso preventivo del contratista, excepto que conserve la administración de sus bienes mediante autorización judicial y en tanto no medie decisión judicial que le impida formular ofertas.
- e) Rescisión por culpa del cocontratante - rechazo de la orden de compra. (Según artículo 130 Ley N° 2095 Texto Consolidado por Ley 6.017 su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto 207/GCABA/19).
- f) Rescisión por culpa del cocontratante - incumplimiento del contrato. (Según artículo 131 Ley 2095 Texto Consolidado por Ley N° 6.017 su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto 207/GCABA/19).
- g) Rescisión por culpa del cocontratante - prestaciones de carácter especial. (Según artículo 132 Ley N° 2095 Texto Consolidado por Ley N° 6.017 su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto 207/GCABA/19).
- h) Rescisión por culpa del cocontratante - fraude o negligencia. (Según artículo 133 Ley N° 2095 Texto Consolidado por Ley N° 6.017 su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto 207/GCABA/19).
- i) Rescisión por culpa del cocontratante - transferencia o cesión del contrato. (Según artículo 134 Ley N° 2095 Texto Consolidado por Ley N° 6.017 su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto 207/GCABA/19).
- j) Rescisión total o parcial. (Según artículo 135 Ley N° 2095 Texto Consolidado por Ley 6.017 su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19 y su modificatorio Decreto 207/GCABA/19).
- k) Pérdida de garantía de cumplimiento del contrato - integración de la garantía. (Según artículo 127 Ley N° 2095 Texto Consolidado por Ley N° 6.017 su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/19)



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

y su modificatorio Decreto 207/GCABA/19).

m) Las modificaciones en las prestaciones o términos de las mismas, sin previa conformidad del GCABA.

28. CLAUSULA REDETERMINACION DE PRECIOS

El Régimen de Redeterminación de los precios pactados en el contrato objeto de la presente contratación se rige por la Ley N° 2.809 (texto consolidado según Ley N° 6.017) y su reglamentación.

ESTRUCTURA DE COSTOS ESTIMADA		
ITEM	INCIDENCIA	PARÁMETROS
Mano de Obra	70,00%	INDICE DE SALARIOS DEL SECTOR PRIVADO REGISTRADO DEL INDEC
Máquinas y equipos nacionales	15,00 %	INDICES DE PRECIOS INTERNOS AL POR MAYOR (IPIM) - 7.2.1 - MAQUINAS Y EQUIPOS (29) - INDEC
Gastos Generales	15,00 %	INDICES DE PRECIOS INTERNOS AL POR MAYOR (IPIM) 7.2.1 - Nivel General - INDEC
TOTAL	100,00%	



PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

1 MARCO GENERAL

1.1 ANTECEDENTES

El Registro Civil del GCABA es responsable de gestionar y entregar las copias de partidas de nacimiento, matrimonio y defunciones que los ciudadanos solicitan.

En el año 2016 se implementó la Plataforma CRM Engage Business Solution para resolver el proceso completo desde que se realiza el pedido de partidas hasta la entrega de las mismas.

Se ha integrado el CRM: 1) con RCE SADE para la búsqueda automática de partidas; 2) con SUACI para unificar los pedidos solicitados por web.

1.2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ACTUALES

En la actualidad se encuentra finalizada la última contratación de mantenimiento y soporte, resultando necesario su renovación.

1.3 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El presente llamado a Contratación Directa por Exclusividad tiene por objeto la “Renovación de Licencias de CRM Plataforma Engage Business Solution y Servicios Profesionales de Soporte y Mantenimiento de la Plataforma CRM Plataforma Engage Business Solution del Registro Civil, y todos sus módulos asociados”, según los requerimientos detallados en el presente Pliego de Bases y Condiciones Generales, Pliego de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas.

1.4 ALCANCE



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

El alcance del presente llamado cubre la Solución Tecnológica, Sistemas y/o Componentes detallados en el Anexo I del presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas.

Se consideran también alcanzados todos los Componentes, Adaptaciones, Correcciones y/o Agregados a la Solución Tecnológica, incorporados por los mismos mecanismos de Mantenimiento Evolutivo, integrados en el presente llamado, dentro del período de contratación de los servicios objeto del presente.

El presente llamado está orientado a obtener óptimas condiciones técnicas y económicas por parte del ADJUDICATARIO. Se evaluará la idoneidad y calidad técnica del Proveedor y de sus equipos profesionales, de manera que la adjudicación se ajuste a los requisitos especificados.

1.5 PRINCIPIOS

A continuación se detallan los principios a cumplir con la prestación de los servicios requeridos:

A Nivel Solución:

Auditabilidad: se debe poner especial foco en mantener, mejorar e implementar procesos que eliminen toda y cualquier posibilidad de acción discrecional por parte de personal, agentes y/o funcionarios del GCABA involucrados.

Calidad en la Atención al Ciudadano: los procesos deben ser mejorados e implementados tomando como premisa la mejora de la calidad de la interacción con el destinatario del proceso, trámite, o servicio a resolver.

Modernización del Gobierno: las soluciones se deben adoptar tomando como premisa la integración con soluciones que permitan efectivamente la modernización del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

A Nivel Proveedor:

Que tenga la estructura suficiente, en cantidad e idoneidad de especialistas, para soportar la provisión de los servicios requeridos en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires y durante al menos toda la extensión del contrato.

Que ya haya realizado la provisión de servicios similares en complejidad y en volumen, dentro de la República Argentina.

Que más allá de lo contractual/legal exista el más alto compromiso por parte del ADJUDICATARIO con el GCABA.

A Nivel de Grado de Independencia:

Que la metodología de trabajo permita la transferencia de conocimiento, tanto sobre el producto como sobre la plataforma tecnológica hacia los participantes clave provistos por el GCABA.

Que el proceso de implementación y transferencia de conocimientos asegure la participación de nuestro personal en forma activa y recurrente en todos los procesos de implantación, de forma



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

tal que posibilite la independencia del ADJUDICATARIO en el menor lapso posible. A este efecto, los programas de capacitación deberán contemplar este requerimiento y formar a nuestro personal en forma oportuna para su efectiva participación en la implantación.

1.6 ESTÁNDARES TECNOLÓGICOS

Será obligación de quien/es resulte/n ADJUDICATARIO de los servicios requeridos, la completa y total observancia de los Estándares Tecnológicos dictados por la Agencia de Sistemas de Información (ASI) para los sistemas informáticos del GCABA así como también dar cumplimiento a las políticas implementadas a partir de la Resolución N° 177-ASINF-2013 y su complementaria N° 239-ASINF-2014.

Las políticas, estándares y documentación se encuentran disponibles en el Portal del Gobierno Ciudad Autónoma de Buenos Aires

<http://www.buenosaires.gov.ar/jefaturadegabinete/agenciadesistemas/estandares>

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE CRM PLATAFORMA ENGAGE BUSINESS SOLUTION

Cantidad: 120 Licencias

2.2 SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Cantidad: 1476 horas

Proveer MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS (1476) HORAS de Servicio de Soporte y Desarrollo para el Mantenimiento Correctivo y Evolutivo durante el plazo previsto en el presente llamado.

El GCABA reporta tickets, en la herramienta de Incident Management, que son derivados correspondientemente al equipo de trabajo del ADJUDICATARIO. Bajo la modalidad de servicio de soporte y mantenimiento, el ADJUDICATARIO ejecuta las acciones correspondientes para solucionar el ticket dando cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio de atención y solución detallados en el presente pliego de especificaciones técnicas.

El ADJUDICATARIO deberá atender en el alcance de este renglón a los tickets de consultas, incidentes y requerimientos. De cara a esta contratación, el ORGANISMO CONTRATANTE entiende por:

- a) Consulta: solicitud de información técnica sobre el funcionamiento de una solución implementada, funcionamiento de un proceso implementado.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

- b) Incidente: Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio
- c) Incidente crítico: se diferencia del incidente en cuanto a los tiempos esperados de solución.
- a) Requerimiento: una solicitud de una nueva funcionalidad o la evolución de una funcionalidad existente, o la resolución de un problema (Problema es la causa principal de una o más incidencias. Los problemas pueden surgir en respuesta a una o más incidencias, o sin que se haya producido la incidencia correspondiente. En términos coloquiales, un problema es la causa o posible causa de uno o más cortes de suministro.)



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

El ADJUDICATARIO deberá proveer servicios, a fin de:

Soporte:

- a) Brindar Soporte a Operadores y Personal Técnico según sea requerido sobre los componentes y aplicaciones objeto de la presente contratación.
- b) Actualización de Componentes de Software de Dominio Público involucrados en la Aplicación, cuando estos sean requeridos para garantizar Funcionamiento Pleno, Continuidad de Operaciones y/o Seguridad de la Aplicación.
- c) Diagnóstico e informe de performance del sistema y/o logs generales. El informe debe incluir recomendaciones de mejoras a ser consideradas a aplicar por el ORGANISMO CONTRATANTE.

Mantenimiento Correctivo:

- a) Provisión de paquetes de corrección y/o mejoras de las Aplicaciones objeto de la presente contratación, los cuales su aplicación queda a exclusivo criterio del ORGANISMO CONTRATANTE.
- b) Asistir a solicitud del ORGANISMO CONTRATANTE ante la ocurrencia de algún desperfecto que ocasione la caída parcial o total de alguno de los servicios o funcionalidades implementadas en la solución que no estén cubiertas o alcanzadas por períodos de Garantía Técnica de los componentes afectados.
- c) Efectuar el Diagnóstico del problema y/o proponer solución/corrección al ORGANISMO CONTRATANTE para su aceptación.
- d) Efectuar la corrección del incidente previo acuerdo del ORGANISMO CONTRATANTE.
- e) Proveer scripts de Corrección de Datos en producción en caso de ser requeridos para subsanar errores.
- f) Soporte remoto u “on-site” de puesta en producción de nuevos componentes, adaptaciones o ajustes basados en Nuevos requerimientos.
- g) Provisión de código fuente del desarrollo realizado.

Mantenimiento Evolutivo:

- a) Análisis, Diseño, Construcción, Pruebas Unitarias y Pruebas Funcionales de componentes, adaptaciones o ajustes basados en Nuevos Requerimientos Técnicos y/o Funcionales.
- b) Confección de la documentación involucrada en los cambios producidos por Nuevos Requerimientos resueltos.
- c) Capacitación relativa a los componentes objetos de la presente contratación para Personal Técnico, a requerimiento del ORGANISMO CONTRATANTE
- d) Soporte Técnico y/o eventual implementación de Conversión y/o Migración de Datos relativos a los componentes objeto del presente llamado, a requerimiento del ORGANISMO CONTRATANTE.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

- e) Soporte “on-site” de puesta en producción de nuevos componentes, adaptaciones o ajustes basados en Nuevos Requerimientos.
- f) Provisión de código fuente del desarrollo realizado.

2.3 SERVICIOS ESPECÍFICAMENTE NO ALCANZADOS.

- a) Despliegue de Componentes en ambiente de Producción.
- b) Migración de versiones: el servicio no incluye la ejecución de ningún tipo de tarea asociada con la migración de versiones de módulos- aplicativos sobre los cuales se apoya la plataforma (DMS, OLAP, etc.), software base (SO, SGBD, etc.) y que soportan al sistema o solución en el alcance del presente llamado.
- c) Corrección de datos en ambiente de Producción, salvo acuerdo y autorización expresa del ORGANISMO CONTRATANTE; en cuyo caso deberán ser aplicados en instalaciones locales a ser determinadas por el ORGANISMO CONTRATANTE.

3 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Todos los servicios de Soporte y Mantenimiento, a realizar por el ADJUDICATARIO deberán considerarse incluidos dentro del costo de servicio. El ADJUDICATARIO no podrá alegar inconvenientes para el cumplimiento de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos dentro de su propia organización.

3.1 RESOLUCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS

Las tareas a realizar para cada uno de los nuevos requerimientos identificados para ser resueltos por cualquiera de los servicios considerados dentro del alcance del presente llamado comprenden:

- a) Asistir a reuniones con usuarios requirentes (distintas áreas de la ASI, otras reparticiones del GCABA)
- b) Relevar a detalle la funcionalidad requerida.
- c) Especificar Casos de Uso nuevos o modificar los existentes que correspondan a la aplicación y tengan relación con el relevamiento realizado.
- d) Especificar los Casos de Prueba para las nuevas funcionalidades.
- e) Ampliar el conjunto de las pruebas de Requerimientos No Funcionales para las nuevas funcionalidades.
- f) Producir o modificar los componentes de software correspondientes.
- g) Ejecutar las correspondientes actividades de prueba.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

3.2 ESPECIFICACIÓN DE PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

El ORGANISMO CONTRATANTE y el ADJUDICATARIO desarrollarán conjuntamente la especificación de Pruebas de Aceptación para cada componente o adaptación solicitada, deberán incluir:

- a) Suficiente detalle de las pruebas a realizar por el ORGANISMO CONTRATANTE para confirmar que el Software cumplirá con los criterios de aceptación establecidos; estos incluirán criterios de rendimiento.
- b) Detalle de las facilidades que el ORGANISMO CONTRATANTE deberá tener disponibles para la realización de las Pruebas de Aceptación.
- c) Estimaciones de la duración prevista para la ejecución de pruebas específicas en los sistemas informáticos destino.

Las nuevas funcionalidades se considerarán válidas si las pruebas de aceptación son ejecutadas con éxito según lo especificado en la sección Testing de Aceptación del Documento de Estándares de Desarrollo.

3.3 TIEMPOS DE RESPUESTA Y TIEMPOS DE RESOLUCIÓN

Acuerdo de Nivel de Servicio	Tiempo máximo para planificación	Tiempo de respuesta máximo	Tiempo de resolución máximo	Aplicación de las métricas de tiempos
Incidentes	Acción directa	8 (ocho) horas	5 (cinco) días	Días hábiles de 9 a 18hs.
Incidentes críticos	Acción directa	2 (dos) horas	16 (dieciséis) horas	7x24x365
Consultas	Acción directa	6 (seis) horas	12 (doce) horas	Días hábiles de 9 a 18hs
Problema	5 (cinco) días	2 (dos) días	22 (veintidós) días	Días hábiles de 9 a 18hs
Evolutivo	5 (cinco) días	2 (dos) días	22 (veintidós) días	Días hábiles de 9 a 18hs



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

Entendiendo por “Tiempo de respuesta” al tiempo transcurrido entre la comunicación al ADJUDICATARIO de un ticket a través de la herramienta de Incident Management hasta que el ADJUDICATARIO toma el mismo a los efectos de iniciar el tratamiento del incidente o requerimiento.

Entendiendo por “Tiempo de resolución” al tiempo transcurrido entre el Tiempo de respuesta y la resolución del incidente o requerimiento.

3.4 LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El lugar de prestación de los servicios del Adjudicatario quedará a criterio del ORGANISMO CONTRATANTE.

3.5 ENTREGABLES

El ADJUDICATARIO deberá presentar en forma MENSUAL un informe conteniendo al menos:

- a) Detalle de tareas de soporte y mantenimiento realizadas, detalle de horas utilizadas a tal fin.
- b) Recomendaciones, sugerencias, y seguimientos de situaciones.
- c) Planificación de próximos trabajos a partir de los incidentes o problemas reportados y /o detectados.

3.6 ESPECIALISTAS AFECTADOS

Los recursos afectados por parte del ADJUDICATARIO deberán estar especializados en:

- a) Conocimiento en técnicas de gestión de proyectos y equipos de trabajo.
- b) Conocimiento suficiente en la solución a mantener / soportar Arquitectura y Componentes propios de los Aplicativos involucrados.
- c) Conocimiento de la visión y abordaje con la cual fue diseñada la solución.

3.7 TRASLADOS Y GASTOS ASOCIADOS



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

Todos los traslados del personal afectado del ADJUDICATARIO, así como los Tiempos de Traslado involucrados hacia o desde locaciones del GCABA o donde dispusiere el ORGANISMO CONTRATANTE, son a exclusivo cargo y expensa del ADJUDICATARIO no pudiendo exigirse reembolso alguno al GCABA.

3.8 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

A los efectos de poder prestar los servicios objetos del presente llamado, el ADJUDICATARIO deberá suministrar al ORGANISMO CONTRATANTE un listado detallado de Contactos, con números de teléfonos celulares y mails, a los cuales se podrá requerir el servicio.

Además el ADJUDICATARIO, presentará un listado con los números telefónicos fijos del lugar donde se puede ubicar al equipo asignado.

En todos los casos se deberá establecer de común acuerdo entre el ORGANISMO CONTRATANTE y el ADJUDICATARIO los medios de comunicación que garanticen la completa y correcta prestación de los servicios en el nivel de calidad requerido en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas.

En ningún caso se reconocerán trabajos solicitados por medios de comunicación informales u Órdenes de Servicio / Órdenes de Trabajo cursadas de manera informal por parte de Usuarios involucrados en la Solución y/o Proyecto o por cualquier participante que no haya sido expresamente autorizado por el ORGANISMO CONTRATANTE.

A requerimiento del ADJUDICATARIO, el ORGANISMO CONTRATANTE podrá solicitar a la Agencia de Sistemas de Información (ASI) acceso mediante una conexión del tipo VPN, si ésta última considera que la misma puede mejorar el nivel de servicio prestado.

3.9 ASIGNACIÓN DE COMITÉ DE CONTROL DEL PROYECTO

En el momento de inicio de las tareas del proyecto se procederá a coordinar una reunión con participación del ORGANISMO CONTRATANTE y el ADJUDICATARIO donde:

- Quedará establecida la asignación de roles a los participantes de las partes involucradas.
- Se efectuará la presentación del Gerente de Proyectos asignado por el ORGANISMO CONTRATANTE con la misión de realizar el seguimiento y control.
- Quedará conformado el COMITÉ DE CONTROL DEL PROYECTO que especificará las prioridades, validaciones y aprobaciones técnicas de los entregables del proyecto.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

- Se acordará en detalle la metodología de trabajo y el uso de las Herramientas de seguimiento y control que el ORGANISMO CONTRATANTE defina.

Los acuerdos establecidos en esta reunión deben quedar debidamente documentados, firmados y aprobados por todos los participantes.

3.10 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

El ADJUDICATARIO debe realizar la transferencia de conocimientos antes de finalizada la contratación a un grupo de técnicos de la AGENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN y del ORGANISMO USUARIO, dicho traspaso debe incluir la entrega de las últimas versiones de la documentación funcional y de diseño relacionada con el proyecto más una capacitación del personal técnico sobre la estructura del código fuente, las particularidades de compilación y funcionamiento del sistema, configuración, parametrización y todo lo necesario para poder realizar la implementación del desarrollo y su posterior mantenimiento, esta acción no implica costo alguno para dicho organismo.

Esta capacitación debe realizarse antes de finalizar la ejecución del proyecto de manera de poder detectar en forma temprana los problemas que se encuentren en el sistema y entender los arreglos que se vayan realizando.

Esta transferencia tiene como segundo objetivo permitir la evaluación de cuestiones no funcionales que sólo son visibles si se comprende el funcionamiento interno de los componentes.

Finalizadas las transferencias de conocimiento indicadas ut-supra, el ORGANISMO CONTRATANTE deberá validar que se hayan realizado conforme lo solicitado en el presente pliego.

3.11 GARANTÍA TÉCNICA FINAL

El ADJUDICATARIO deberá brindar una Garantía Técnica de Buen Funcionamiento y Mantenimiento Correctivo Integral (Garantía Técnica) por el término de TRES (3) MESES o por el 30% del plazo total del presente contrato, el que sea mayor, contados a partir de la finalización de los servicios se encuentre o no vigente el presente contrato, por cada componente o adaptación solicitada e implementada en producción.

El plazo de vigencia de la mencionada garantía correrá a partir del día en que se haga efectiva la aceptación definitiva del presente servicio por parte del ORGANISMO CONTRATANTE.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

Durante dicho período se deberá sustituir o reparar cualquier elemento, parte o componente, del software desarrollado por el ADJUDICATARIO que resulte defectuoso, entregando las modificaciones y los desarrollos en iguales términos que los mencionados para el desarrollo de la solución.

4 CONTENIDO OBLIGATORIO OFERTA TÉCNICA

Las ofertas técnicas deberán presentar la documentación que demuestre cumplir obligatoriamente con los siguientes requisitos:

- a) Acreditar experiencias en implementaciones o mantenimiento de soluciones en la herramienta CRM Engage Business Solution.

Las experiencias presentadas deberán contener información del proyecto, fecha de inicio y finalización, esfuerzo, datos del cliente que permitan contactar para solicitar referencias.

- b) El oferente deberá demostrar que en su planta técnica posee al menos tres (3) recursos certificados en CRM Engage Business Solution.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

ANEXO I

CRM ENGAGE BUSINESS SOLUTION REGISTRO CIVIL

CRM Plataforma Engage Business Solution

Plataforma que gestiona las solicitudes de copias de partidas de nacimiento, matrimonios y defunciones que realizan los ciudadanos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ya sea en forma presencial o a través del sistema web de SUACI para la Dirección General de Registro Civil.

Funcionalidades Generales

Modelo de ciudadano único con una visión 360º (datos personales, solicitudes anteriores)

Interfaz online de actualización de datos entre CRM Plataforma Engage Business Solution y SUACI (solicitud de partidas)

Registro manual de Solicitudes efectuadas en forma presencial por el ciudadano.

Front-End de atención Web amigable e intuitivo para todos los usuarios.

Integrado a la Base de imágenes del Registro civil a través de Web service

Búsqueda de Solicitudes o ciudadanos por criterios de DNI; Apellido o Número de trámite

Envío de correo electrónico automático al ciudadano ante eventos

Posibilidad de integración de documentación de ayuda de contexto en la pantalla para facilitar la operatoria del usuario final.

Workflow con avances de estado de solicitudes.

Módulo de administración de usuarios, roles y perfiles, Active Directory

CRM Plataforma Engage Business Solution Integrado

SUACI

SADE (RCE Online/GEDO)

SMTP / EWA



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

ANEXO II

MODELO ESTRUCTURA DE COSTOS

<u>ESTRUCTURA DE COSTOS – MODELO</u>			%	Índice asociado Fuente
Costos Directos				
Mano de Obra (incluye cargas sociales)	\$
Materiales e Insumos (desglosado)	\$
Equipos (desglosado)	\$
	<hr/>			
	Sub Total COSTOS DIRECTOS	\$ (A)
Costos Indirectos				
Gastos Generales	\$
Gastos Financieros	\$
Gastos Administrativos	\$
	<hr/>			
	Sub Total COSTOS INDIRECTOS	\$ (B)
	Sub Total COSTOS	\$ (C)= (A) + (B)
Beneficio				
	% de (C)	\$ (D)
Impuestos (desglosado)				
	% de (C + D)	\$ (E)
	<hr/>			
Precio Mensual total Unitario		\$ (C)+(D) + (E)



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

ANEXO III

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

El presente Pliego quedará complementado con las siguientes definiciones que a continuación se detallan:

Adjudicación: Es el acto por el cual se acepta la oferta más conveniente para el GCABA.

Adjudicatario: Oferente cuya propuesta haya sido declarada conveniente, según los criterios de evaluación estipulados, por acto formal del GCABA.

ASI: Agencia de Sistemas de Información.

Documentación: La totalidad de los elementos del contrato, detallados en los Pliegos de Bases y Condiciones Generales, de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas.

GCABA: Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Oferta: Toda la documentación y demás información incorporada en la presentación.

Plazo: Todos los plazos que se establezcan en los Pliegos de Bases y Condiciones Generales, de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas serán computados conforme lo estipulado en la Ley 2.095 (Texto Consolidado por Ley N° 6.017), su Decreto Reglamentario N° 168/GCABA/2019 y su Decreto modificatorio N° 207/GCABA/19.

Pliego: El presente documento, complemento del Pliego de Bases y Condiciones Generales, que tiene por objeto especificar las condiciones de la contratación, las obligaciones de las partes, el Pliego de Especificaciones Técnicas.

RIUPP: Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

ANEXO IV

DECLARACION JURADA

Por la presente declaro bajo juramento conocer y aceptar todos y cada uno de los aspectos y condiciones establecidas en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, Pliego de Condiciones Particulares, y sus Anexos, Pliego de Especificaciones Técnicas y sus Anexos, Circulares y todos aquellos documentos que integran la presente contratación.

Nombre de la firma:

CUIT de la firma:

Firma y aclaración del apoderado:



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

**Hoja Adicional de Firmas
Pliego**

Número:

Buenos Aires,

Referencia: PBCP y PET- CRM Engage Business Solution-Registro Civil V3

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 32 pagina/s.