ANEXO - DISPOSICIÓN N° 57/DGTALCIU/15

ANEXO I

CONTRATO

"SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MEJORA Y DEL SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS CON SOFTWARE versión NemoQ 7.- SEDE COMUNA 7"

Entre la Secretaria de Gestión Comunal y Atención Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, representada en este acto por el Señor Director General Técnico Administrativo y Legal , DR. ANDRES MARIANO BOUSQUET, DNI N°28.032.686, con domicilio en Av. De Mayo 591 1er. piso de esta Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante LA SECRETARIA), por una parte y por la otra, la empresa…….. con domicilio constituido en la calle …….. de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, (en adelante LA EMPRESA), representada en este acto por…… D.N,I ……, quien se encuentra autorizado para este acto conforme surge de……, se celebra el presente convenio sujeto a los siguientes considerandos y cláusulas.

Considerando:

Que por la competencia otorgada por la Ley N° 4.013 y lo establecido por el Decreto Nº 590/GCABA/2012 la Dirección General de Atención Vecinal, de la Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana, cuenta con las facultades y obligaciones de implementar y monitorear programas que propendan a la mejora de los servicios que se prestan al ciudadano en todas las áreas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires; y promover programas trasversales que tiendan a la simplificación y automatización de los tramites que se realizan en sus dependencias.

Que en este marco y con el objeto de optimizar la atención a los vecinos que concurren a la Sede de la Comuna 7 se requiere adquirir la actualización y mejora del sistema implementado en la sede de la Comuna 7, actualmente el Software Nemo Q 6, por la versión NemoQ 7.

Que el sistema instalado en la Comuna 7, es comercializado en forma exclusiva por la empresa Video Market S.A., como se acreditada con el contrato de exclusividad obrante en estos actuados, por lo cual su mejora y actualización debe ser realizado por esta empresa, con los alcances estipulados en el art. 28 apartado 4 de la Ley 2095 y su Decreto reglamentario 95/GCABA/2014.

Que en consecuencia, LA SECRETARIA aprobó la Contratación Directa Nº 2204-0120-CDI15, adjudicando por Disposición Nº xxxxxxx/DGTALCIU/2015 la presente contratación, a la empresa …….. para la prestación del servicio requerido;

ANEXO - DISPOSICIÓN N° 57/DGTALCIU/15 (continuación)

Por todo lo expuesto, las partes acuerdan someterse a las siguientes cláusulas:

PRIMERA. El presente contrato tiene por objeto la actualización y mejora del sistema de asignación de turnos en la Comuna 7, que tiene actualmente instalado el software Nemo Q6 a la versión Nemo Q7, en un todo de acuerdo con el Pliego de Especificaciones Técnicas que como Anexo I, forma parte integrante del presente.

SEGUNDA. LA EMPRESA se obliga a desarrollar y poner en marcha lo requerido en la cláusula primera dentro del plazo de DIEZ (10) días posteriores al perfeccionamiento de la orden de compra en un todo de acuerdo con el pliego de Especificaciones Técnicas que se agrega como Anexo 1

TERCERA. LA EMPRESA se obliga a garantizar por el plazo de doce meses la calidad del software y proveer un plan de soporte incluyendo la asistencia al usuario, al uso del software, y la modificación del software por imprevistos o errores de diseño de procesos. Inclusive, el adjudicatario deberá permitir el cambio de preguntas de los tótems hasta dentro de los seis meses después de la implementación y puesta en marcha de los sistemas.

CUARTA.- LA SECRETARÍA pagará a LA EMPRESA por la contratación indicada en la cláusula Primera, la suma total de pesos dieciocho mil con 00/100 ($ 18.000,00).-

El Parte de Recepción Definitiva será entregado una vez concluida la instalación del servicio, y luego de ser certificado por la Dirección General Atención Vecinal.

La suma total y definitiva que abonara LA SECRETARIA comprende la actualización del sistema, insumos y materiales necesarios para la instalación completa del servicio.

QUINTA. LA EMPRESA deberá hacer frente a la totalidad de los impuestos, tasas, aportes y/o contribuciones de carácter nacional y/o local que corresponda abonar por el presente contrato, debiendo acreditar el cumplimiento de tales obligaciones cuando ello le fuere requerido por LA SECRETARIA.

SEXTA. El incumplimiento por parte de LA EMPRESA de cualquiera de las cláusulas del presente contrato implicará la facultad de LA SECRETARÍA de revocar en forma inmediata el presente.

SEPTIMA.- En caso de que LA EMPRESA incurra en mora respecto de las obligaciones que asume por el presente contrato, la misma se constituirá en forma automática, sin necesidad de requerimiento alguno. La penalidad consistirá en una disminución de hasta un cincuenta por ciento (50%) del pago convenido, salvo circunstancias de caso fortuito y/o fuerza mayor.

ANEXO - DISPOSICIÓN N° 57/DGTALCIU/15 (continuación)

OCTAVA. El presente contrato no podrá ser cedido por LA EMPRESA total o parcialmente, sin la autorización previa y expresa de LA SECRETARIA.

NOVENA. El presente contrato podrá ser rescindido unilateralmente por LA SECRETARIA sin expresión de causa, debiendo comunicar tal circunstancia de forma fehaciente y con una anticipación no menor a los diez (10) días hábiles a la otra parte, sin que ello origine derecho a indemnización ni resarcimiento de ningún concepto.

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

a) Mantener absoluta reserva de las mismas.
b) Custodiarlas apropiadamente.
c) No divulgarlas, ni transmitirlas a terceros no autorizados.
d) No explotarlas ni utilizarlas en beneficio propio y/o de terceros, salvo consentimiento previo y por escrito otorgado por el GCBA.

En caso de que las tareas sean efectuadas por personal perteneciente al oferente, este se compromete (con anterioridad al inicio de su trabajo) a poner en su conocimiento las presentes condiciones, asumiendo la empresa la responsabilidad del cumplimiento de las mismas por su personal.
El presente compromiso es irrevocable y seguirá siendo válido aún después de finalizada la relación con GCBA.

DÉCIMO PRIMERA. Para el caso de controversia judicial, las partes se someten a los Tribunales en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con expresa exclusión de cualquier otro fuero o jurisdicción que por cualquier motivo pudiera corresponder; y constituyen sus domicilios en los enunciados en el encabezamiento donde serán válidas todas las notificaciones que deban cursarse, dejándose constancia que las notificaciones judiciales que deban ser cursadas a LA SECRETARIA DE GESTION COMUNAL Y ATENCION CIUDADANA deberán ser efectuadas en el Departamento Cédulas y Oficios Judiciales de la Procuración General de esta Ciudad, sito en Uruguay 458, en atención a lo dispuesto por el Decreto N° 804/GCABA/09 (BOCBA N° 3258).

En prueba de conformidad y aceptación se firman dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los del mes de xxxxxxxxxxx de 2015.

ANEXO - DISPOSICIÓN N° 57/DGTALCIU/15 (continuación)

ANEXO I

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DIRECTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA VERSIÓN 6 DEL SOFTWARE NEMOQ A LA VERSIÓN 7 QUE OPERA EN LA SEDE COMUNAL 7.

1. Objeto.
A continuación se establece la descripción de la actualización requerida del Software NemoQ 6 que opera en la Sede Comunal 7.

1. a. Descripción de la actualización.

El adjudicatario deberá actualizar el Software *NemoQ 6* utilizado en la Sede Comunal N° 7 a la Versión *NemoQ 7*.
En la Versión 6, toda la configuración residía en un archivo propietario (QST), que reside localmente.

Cada vez que se deseaba hacer un cambio, las posibilidades eran:
1. Enviar el QST desde la sucursal a un área centralizada, donde se hacia el cambio para luego enviar nuevamente el archivo.
2. Tomar remotamente la sucursal.

Una vez realizado el cambio, había que detener el servicio, cambiar el QST y reiniciar el Servicio.

Con la versión 7, se busca que los cambios se hagan centralizadamente sin detener el Servicio Engine y que puedan ser aplicados en tiempo real, o estipulando el horario deseado.

1. b. Estándares Tecnológicos.
Será obligación de quien/es resulte/n ADJUDICATARIO/S 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.

2. Requerimientos Técnicos.
La versión 7, debe utilizar un motor de base de datos SQL.

La Base de Datos debe ser centralizada (se debe poder tener todos los Modelos de Atención en un solo lugar).

El NQS-Connect (*Engine*) se debe conectar diariamente a la Base de Datos Central y recibir todas las modificaciones que hubiera en el Modelo de Atención. Una vez recibido se debe desconectar de la Base, con lo cual, no hay necesidad de ocupar la red de la Organización.

La versión 7, debe tener incorporado el módulo *Master/Slave*, mediante el cual, si fallara la PC donde reside el Administrador de Colas, en horario de atención al cliente, los puestos de llamado, mantienen el servicio de atención, conectándose automática y silenciosamente, sin que los clientes perciban el cambio y puedan ser atendidos sin contratiempos.

ANEXO - DISPOSICIÓN N° 57/DGTALCIU/15 (continuación)

3. Plan de soporte

El adjudicatario deberá proveer un plan de soporte incluyendo la asistencia al usuario, al
uso del software, y la modificación del software por imprevistos o errores de diseño de procesos. Inclusive, el adjudicatario deberá permitir el cambio de preguntas de los tótems hasta dentro de los seis meses después de la implementación y puesta en marcha de los sistemas.

4. Confidencialidad

Toda la información proporcionada para la ejecución de las tareas que son encomendadas, es propiedad exclusiva del GCBA. La información, ideas, conceptos, práctica y/o técnicas a cuyo conocimiento el oferente acceda y/o se generen con motivo del presente trabajo, forman parte del secreto comercial propiedad del GCBA, por lo que el oferente se ,compromete a:
- Mantener absoluta reserva de las mismas.
- Custodiarlas apropiadamente.
- No divulgarlas, ni transmitirlas a terceros no autorizados.
- No explotarlas ni utilizarlas en beneficio propio y/o de terceros, salvo consentimiento previo y por escrito otorgado por el GCBA.

En caso de que las tareas sean efectuadas por personal perteneciente al oferente, este se compromete (con anterioridad al inicio de su trabajo) a poner en su conocimiento las presentes condiciones, asumiendo la empresa la responsabilidad del cumplimiento de las mismas por su personal.

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

5. Estadísticas

El adjudicatario deberá proponer distintos reportes predefinidos de estadísticas, que serán imprimidos por el administrador según las necesidades. Además, el perfil de administrador deberá poder construir informes a medida, eligiendo los datos que quiere cruzar. (Tiempo de espera de los pacientes, Tiempo de transacción, Estadísticas graficas de los días y horas picos del día, etc.)

6. Capacitación

El adjudicatario deberá incluir en su prestación la capacitación de todos los usuarios del
software, y proveer un manual del usuario

La capacitación deberá ser para el personal de la Sede Comunal 7 que utilice el Software requerido. El adjudicatario las deberá capacitar durante 1 o 2 sesiones.

El adjudicatario deberá también prever una nueva actualización, seis meses después de la implementación, para los nuevos empleados que eventualmente ingresen a la Sede o en virtud de los up-dates de versiones.

7. Garantía.

ANEXO - DISPOSICIÓN N° 57/DGTALCIU/15 (continuación)

Se deberá garantizar la integridad las 24 horas del día, los siete días de la semana, durante el transcurso del primer año, luego de emitida la aprobación del sistema por parte del ORGANISMO CONTRATANTE.

El ADJUDICATARIO deberá suministrar al ORGANISMO CONTRATANTE un listado detallado de Contactos, con números de teléfonos, celulares y mail, a los cuales se podrá requerir el servicio.

Las vías de comunicación deberán estar disponibles los días hábiles administrativos de 9 a 18 horas. Deberá dar respuesta dentro de las 4 horas de reportado el inconveniente y
solucionarlo dentro de las 24 horas.

Asimismo, si el ADJUDICATARIO no puede resolver los incidentes dentro de los plazos determinados en los párrafos anteriores, deberá dar una razón fundada de tal circunstancia y en el mismo acto establecer en qué plazo se restaurará el servicio.

8. Requisitos Generales
8. a. Documentación requerida

Junto con la/s propuesta/s técnica/s se deberán incluir todos los folletos, catálogos, métodos y manuales de instalación, así como cualquier otra documentación técnica que permita una eficaz evaluación de los elementos.

8. b. Antecedentes y Recursos Técnicos

Presentará antecedentes que acrediten su experiencia en la provisión y puesta en marcha de sistemas/soluciones similares a lo solicitado. Para ello, debe indicar la cantidad de sistemas en servicio, su fecha de habilitación y la empresa propietaria o usuaria de los mismos.

El/los oferente/s certificará/n su presencia en el país, de modo de asegurar el soporte técnico local permanente.

Debe acreditar fehacientemente su condición de fabricante (del Software), representante o distribuidor oficial del equipamiento o solución propuesta.

8. c. Obligaciones del Adjudicatario. Responsabilidad.

El adjudicatario proveerá e instalará todos los elementos correspondientes a lo solicitado de acuerdo a lo detallado en las cláusulas de especificaciones técnicas.

, y complementariamente a lo expresado en el párrafo anterior, los errores o las eventuales omisiones que pudieran existir en la presente documentación técnica, no invalidarán la obligación del adjudicatario de ejecutar las obras y proveer, instalar y poner en servicio los materiales y equipos en forma completa y correcta, de acuerdo a los fines a los que están destinados.

8. d. Plazo de Entrega:

Diez (10) días hábiles contados a partir de la Orden de Provisión

FIN DEL ANEXO