

**EXPDTE: SFC/2019/00019**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO/SOPORTE DE LICENCIAS “GENERO” DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIOS DE MADRID, S.A.**

Madrid, 27 de mayo de 2019



## INDICE:

<b>1. OBJETO DEL CONTRATO</b> .....	3
<b>2. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS ELEMENTOS Y SERVICIOS A SUMINISTRAR</b> .....	3
2.1 Servicios a realizar. ....	3
2.2 Servicios adicionales. ....	3
<b>3. EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	4
<b>4. FECHA, FORMA Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS</b> .....	4
<b>5. GARANTIAS, MANTENIMIENTO Y SOPORTE</b> .....	5
<b>6. RESPONSABLE DEL SERVICIO</b> .....	5
<b>7. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO</b> .....	5

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto de esta licitación es la contratación de los servicios de mantenimiento de las licencias en propiedad de la plataforma de desarrollo de aplicaciones software Genero/FourJ's y el acompañamiento en el desarrollo de algunas funcionalidades de las aplicaciones de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid (EMSFCM, S.A.).

Este contrato nos da derecho a la actualización de versiones de las licencias compradas, soporte ante incidencias y acompañamiento durante los desarrollos.

La EMSFCM, S.A. cuenta en la actualidad con la plataforma de desarrollo GENERO. Es en esta plataforma donde se encuentran ubicadas un conjunto de aplicaciones informáticas a medida que constituye la herramienta software base de la gestión del negocio de la Compañía.

## **2. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS ELEMENTOS Y SERVICIOS A SUMINISTRAR**

### **2.1 Servicios a realizar.**

- a) Mantenimiento de la licencia de 100 usuarios de GENERO (runtime).
- b) Mantenimiento de 1 licencia de 10 usuarios de desarrollo de GENERO.
- c) Acompañamiento durante los desarrollos y migraciones a GENERO.

### **2.2 Servicios adicionales.**

1. Mantenimiento del producto: Versiones de Mantenimiento, Versiones de Mejora, Nuevas Versiones y Trades-up
2. Soporte: Corrección de errores del producto a través de versiones CCR (Customer Controlled Release), soluciones alternativas (Workaround) o las propias versiones de mantenimiento y nuevas versiones que el fabricante pueda proporcionar. El soporte tendrá que realizarse a través de dos medios: telefónico y correo electrónico con una garantía de servicio que asegure la resolución de incidencias en el menor tiempo posible.

3. Acompañamiento en el desarrollo de algunas funcionalidades: Acompañamiento en el desarrollo para la resolución de dudas o sugerir mejores alternativas para el desarrollo de funcionalidades de las aplicaciones de la EMSFCM.
4. Reinstalación de Licencias: Garantizar la reinstalación de licencias en los casos de cambios de instalación por error, pérdida de equipo, etc. en un plazo no mayor a 48 horas.
5. Genero Report Writer (GRW) y Genero Mobile (GM): Garantizar el funcionamiento, instalación, mantenimiento y soporte de GRW y GM.

### **3. EQUIPO DE TRABAJO**

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de proporcionar estos servicios con personal CERTIFICADO en el desarrollo de aplicaciones con la plataforma de desarrollo GENERO para la realización de los trabajos derivados de la contratación. En este sentido, los trabajadores que realicen las tareas y servicios que comprende la presente contratación, dependerán, laboral y orgánicamente, de la propia línea jerárquica y mandos intermedios de la empresa adjudicataria, que asume el cumplimiento de las obligaciones laborales, fiscales y de seguridad social que establecen las disposiciones vigentes.

La empresa adjudicataria se compromete a prestar los servicios contratados con personal con la cualificación técnica arriba descrita adecuada para el desarrollo de los trabajos que se contemplan en estas prescripciones técnicas.

El personal encargado de los trabajos deberá contar con un mínimo de tres años de experiencia en las tecnologías aplicadas en el sistema objeto del contrato.

### **4. FECHA, FORMA Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

El servicio puede prestarse en las oficinas centrales de la EMSFCM, S.A. situadas en la calle Salvador de Madariaga número 11 de Madrid, o bien, una vez que se tiene la información necesaria para desarrollar el trabajo en cuestión, en las oficinas del adjudicatario.

En las oficinas de la EMSFCM, S.A. para los trabajos de acompañamiento, y soporte en remoto para la parte de mantenimiento salvo aquellas actuaciones de soporte que por su urgencia necesiten actividad de campo.

Este servicio de mantenimiento se activará en la fecha de firma del contrato y tendrá una vigencia hasta 31/12/2020 con una posible prórroga de hasta 12 meses más.

## **5. GARANTIAS, MANTENIMIENTO Y SOPORTE**

El adjudicatario deberá garantizar por el tiempo del contrato el mantenimiento y soporte de los productos derivados de la presente licitación, a contar desde la fecha de inicio, obligándose a entregar durante dicho período las versiones necesarias y el soporte solicitado para solventar las deficiencias detectadas imputables a la firma adjudicataria.

## **6. RESPONSABLE DEL SERVICIO**

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante la EMSFCM, S.A. como responsable e interlocutor válido para atender cualquier cuestión relacionada con la entrega y los trabajos encomendados o incidencias que puedan surgir ante la contratación de esta prestación, bien por indicación de la EMSFCM, S.A. o del propio proveedor

## **7. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por EMSFCM, S.A. a tales efectos, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.