

SERVIZO DE INFORMÁTICA

PREGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA A CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE MANTENEMENTO DA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE XESTIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS XIESS DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA.

1. OBXECTO

O obxecto do presente prego de prescripcións técnicas é o establecemento dos requisitos funcionais e técnicos para a adxudicación da prestación do servizo de mantemento da aplicación informática de xestión de servizos sociais XIESS subministrada pola empresa TECNOCOM ao Concello de Santiago de Compostela.

2. DETALLE DO SERVIZO

O mantemento corresponde ao produto XIESS, incluíndo todas as funcionalidades e módulos implantados polo provedor para o Concello.

O servizo consistirá nunha bolsa de 140 horas/ano de servizo técnico especializado para tarefas de desenvolvemento e configuración, parametrización, mantemento técnico e evolutivo, resolución de dúbidas e apoio técnico de todo tipo á explotación.

Os servizos incluídos no mantemento son en todo caso como mínimo os que se indican de seguido:

- Corrección e subsanación de calquera fallo de funcionamento ou disfunción no comportamento dos produtos.
- Subministro das novas versións liberadas durante a vixencia do contrato, entre as que se atopan aquelas que permitan a substitución de módulos obsoletos, a subsanación de disfuncións, a aplicación de cambios lexislativos, ou a incorporación de melloras técnicas ou funcionais. As devanditas versións incluirán a documentación correspondente. Isto sen prexuízo de que o provedor poida ofertar o subministro de módulos que aporten funcionalidades opcionais previo pagamento.
- Subministro de cantes módulos complementarios se necesiten para o correcto funcionamento do sistema.
- Reposición en caso de accidente dos produtos nos equipos do Concello
- Servizo de atención telefónica e resolución de incidencias relativas ao mantemento e explotación dos produtos.
- Atención das consultas técnicas e/ou funcionais, incluídas aquellas que non sexan propiamente incidencias do software.

- Revisión e corrección de posibles inconsistencias nos datos provocadas por un incorrecto funcionamiento de calquera dos módulos do produto ou, no seu caso, na migración de datos.
- Atención das incidencias de todo tipo.

3. CARACTERÍSTICAS E CALIDADE DO SERVIZO

O provedor establecerá canles telefónicas e/ou vía web que permitan o rexistro e seguimento de solicitudes, consultas e apertura de incidencias.

A oferta incluirá o procedemento de tramitación de solicitudes e incidencias que permita xestionar axeitadamente a bolsa de horas e facilitar o seu seguimento. En todo caso, achegará de xeito mensual información que permita coñecer o estado da bolsa de horas e o uso que se ven facendo dela.

Antes de acometer a execución das tarefas, o provedor fará unha previsión do impacto sobre a bolsa de horas. No caso de superar o límite de 5 horas avisará ao Concello para que confirme a solicitude.

O tempo máximo de resposta, entendendo como tal o prazo no que o provedor iniciará a tramitación e atención dunha incidencia, será de 4 horas dentro da xornada laboral.

O horario de atención adaptarase á xornada laboral do Concello, e cando menos estará dispoñible de 8:30 a 14:30 de luns a venres.

Para a correcta xestión do servizo, estableceranse antes do inicio da prestación os interlocutores válidos parte do Concello e do provedor. Todas as solicitudes e comunicacións se levarán a cabo a través dos devanditos interlocutores.

A xestión do mantemento, rexistro e seguimento de incidencias realizarase a través do Servizo de Informática.

O provedor entregará ao Concello durante a vixencia do contrato estatísticas de resolución de incidencias e toda a información necesaria para o seguimento das distintas actuacións.

4. LUGAR DE TRABALLO

O traballo desenvolverase nas oficinas do adxudicatario, sen prexuízo da realización das reunións de seguimento e traballo que sexan necesarias nos locais do Concello.

Para tal efecto o Concello porá a súa disposición unha liña de acceso remoto segura.

En caso de non ser posible a resolución de incidencias de xeito remoto, o adxudicatario porá a disposición do Concello persoal técnico para traballo "in situ", aplicando un máximo de 2,5 horas sobre a bolsa de horas por cada técnico en concepto de desprazamento.

5. CONDICIÓN XERAIS

A adxudicación por parte do Concello do subministro obxecto do contrato, non suporá en ningún caso, que se acepte absolutamente na súa totalidade a solución proposta, podendo, se así ou considera oportuno, por si mesma ou na persoa na que delegue, introducir modificacións que non supoñan alteración ao orzamento adxudicado.

Esta facultade estenderase no só ou proxecto, senón que terá vigor ao longo da execución de todos os traballos e dentro do marco de control e seguimento exercido polo Concello.

6. PROPIEDADE INTELECTUAL

Todos os ficheiros e datos que se poñan a disposición do persoal da empresa ou empresas adxudicarias, para a execución dos servizos contratados, son propiedade en exclusividade do Concello de Santiago de Compostela.

En consecuencia, non poderán ser reproducidos total ou parcialmente, sen a previa e expresa autorización do Concello.

O adxudicatario asume que o Concello de Santiago de Compostela é propietario en exclusividade dos produtos resultantes da execución do contrato.

O adxudicatario é responsable da cobertura legal do material que aporte para o desenvolvemento do obxecto do contrato. Comprométese a respectar a lexislación en materia de propiedade intelectual utilizando en todo momento software, deseños, bases de datos e calquera outro compoñente baixo a licenza de uso axeitada.

7. SECRETO PROFESIONAL E CONFIDENCIALIDADE

O adxudicatario obrígase a realizar o seus traballos baixo a cláusula de secreto profesional e en consecuencia a totalidade dos documentos que lle sexan

confiados ou que sexan emitidos polo adxudicatario serán considerados como estritamente confidenciais.

En consideración ao tipo de información procesada, o adxudicatario está obrigado a manter a máis absoluta confidencialidade de todos aqueles datos e documentos entregados polo Concello e/ou que se atopen nas súas instalacións. A estes terán acceso, exclusivamente, aquelas persoas estritamente imprescindibles para o desenvolvemento das tarefas inherentes a este contrato.

Todas elas serán advertidas do carácter confidencial e reservado de la información.

8. ACCESO A DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Esta cláusula será de aplicación únicamente no caso de que para a prestación do servizo o adxudicatario necesite ter acceso, tratar ou almacenar datos de carácter persoal.

A efectos deste contrato, considérase responsable do tratamento ao Concello de Santiago de Compostela, e encargado do tratamento ao adxudicatario.

O adxudicatario, como encargado do tratamento, únicamente tratará os datos conforme ás instrucións do responsable do tratamento, que non os aplicará ou utilizará con fin distinto ao que figure no devandito contrato, nin los comunicará, nin sequera para a súa conservación, a outras persoas.

Unha vez cumprida a prestación contractual, os datos de carácter persoal deberán ser destruídos ou devoltos ao responsable do tratamento, segundo as instrucións deste, ao igual que calquera soporte ou documentos nos que conste algún dato de carácter persoal obxecto de tratamento. En calquera caso, a actuación será confirmada por escrito por parte do encargado do tratamento.

Para a prestación do servizo, o encargado do tratamento deberá aplicar as medidas de seguridade que correspondan en cada caso.

O encargado do tratamento asume o cumprimento do Protocolo municipal de Seguridade para a protección de datos de carácter persoal, e de toda a lexislación en materia de protección de datos de carácter persoal durante a duración da prestación.

En particular, tal e como se establece no devandito Protocolo municipal, o encargado do tratamento, para a creación ou utilización de calquera ficheiro

con datos de carácter persoal durante a prestación do servizo, o solicitará previamente ao Concello co obxecto de que poida exercer a súa función como responsable do tratamento.

Santiago de Compostela, 18 de xullo de 2016

O xefe do servizo de Informática

Asdo.: Jesús Rodríguez Castro



**CONCELLO DE
SANTIAGO**