

PREGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA O SERVIZO DE MANTEMENTO AVANZADO DA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE XESTIÓN CONTABLE E ORZAMENTARIA SICALWIN (AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS) DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA.

1. OBXECTO

O obxecto do presente prego de prescricións técnicas é o establecemento dos requisitos funcionais e técnicos para a adxudicación da prestación do servizo de mantemento avanzado da aplicación informática de xestión contable SICALWIN subministrada por AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS SLU (BERGER LEVRAULT) ao Concello de Santiago de Compostela.

2. ALCANCE DO SERVIZO

O servizo obxecto de contrato da cobertura ao produto de xestión contable e orzamentaria SICALWIN e aos módulos AYTOSFACTUR@ e ACCEDE SUBVENCIONES, subministrados e implantados pola empresa AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS SLU (BERGER LEVRAULT) para o Concello, incluíndo:

- Servizo de mantemento da aplicación SICALWIN e do módulo ACCEDE SUBVENCIONES
- Subscrición ao módulo AYTOSFACTUR@, que inclúe o dereito de uso da aplicación durante a vixencia do contrato, e o correspondente servizo de mantemento

3. SERVIZO DE MANTEMENTO

Os servizos incluídos no mantemento son 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 legislativos, ou a incorporación de melloras técnicas e funcionais. As devanditas versións incluírán a documentación correspondente
- Subministro de cantos compoñentes se necesiten para o correcto funcionamento do sistema
- Reposición en caso de accidente dos produtos nos equipos do Concello
- Servizo de atención e resolución de incidencias relativas ao mantemento e explotación dos produtos
- Atención das consultas técnicas e/ou funcionais, incluídas aquelas que non sexan propiamente incidencias do software
- Revisión e corrección de posibles inconsistencias nos datos provocadas por un incorrecto funcionamento de calquera dos módulos do produto ou, no seu caso, na migración de datos



4. ACORDOS DE NIVEL DE SERVIZO

O provedor establecerá unha canle web que permitan o rexistro de incidencias, solicitudes e consultas, e o posterior seguimento e verificación do cumprimento dos acordos de nivel de servizo.

Adicionalmente porá a disposición do Concello unha canle telefónica.

Neste prego establécense os parámetro de calidade e requisitos mínimos do servizo. En todo caso, o provedor comprométese a dar prioridade ao tratamento de solicitudes e incidencias do Concello conforme ao nivel avanzado do servizo que se contrata.

O horario de atención adaptarase á xornada laboral do Concello, e cando menos estará dispoñible de 8:00 a 15:00 de luns a venres. En horario de inverno (16 de setembro a 15 de xuño) ampliarase de 16:30 a 20:00 de luns a xoves.

Establécense os seguintes parámetros de atención:

Tipo de incidencia	Tempo de resposta	Tempo de resolución
Crítica	<= 45 minutos	<= 4 horas
Non crítica	<= 4 horas	<= 16 horas

Enténdese por:

- Tempo de resposta: Tempo transcorrido entre a notificación da incidencia ou problema e o momento no que un consultor cualificado toma razón e se pon en contacto con Concello para presentar unha proposta técnica que supoña unha resolución parcial ou total que permita restaurar o servizo.

En aplicación do nivel avanzado de servizo que se contrata, para que se teña por cumprido o trámite de resposta, este consultor deberá contar con coñecementos avanzados e demostrar suficiente solvencia técnica. Este requisito será tamén de aplicación a todos os que interveñan na resolución da incidencia.

- Tempo de resolución: Tempo transcorrido desde a notificación da incidencia ou problema e a restauración do servizo.

Enténdese por:

- Incidencia crítica: cando funcionalidades relevantes do sistema quedan fóra de uso ou non cumpren os requisitos funcionais ou de explotación establecidos, sen que exista ningunha outra alternativa de operación, inhabilitando ao usuario para o desenvolvemento das súas funcións ou afectando ao funcionamento de servizos automatizados e de administración electrónica. Tamén aqueles que supoñan un risco para a integridade da información.



- Incidencia non crítica: cando o sistema está degradado e, polo tanto, non funciona de xeito continuado e áxil, pero non chega a impedir o desenvolvemento normal da actividade por parte dos usuarios nin o funcionamento normal dos servizos automatizados e de administración electrónica.

En todo caso, os prazos deberán reducirse ao máximo ante incidencias que impidan a normal relación con terceiros (atención ao público, prestación de servizos telemáticos, etc.), e sobre todo se levan asociado un posible incumprimento de prazos legais.

De xeito excepcional, cando pola especial complexidade da consulta, solicitude ou incidencia, sexa inviable o incumprimento dos prazos máximos establecidos, deberase comunicar ao Concello tan pronto como se teña constancia desta circunstancia, podendo acordar un prazo de resolución diferente.

En aplicación do nivel avanzado de servizo que se contrata, para que se teña por cumprido o trámite de resposta, este consultor deberá contar con coñecementos avanzados e demostrar suficiente solvencia técnica.

Este nivel de solvencia avanzado manterase en todas actuacións durante a tramitación da incidencias, solicitudes e consultas.

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 e verificación dos acordos de nivel de servizo.

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

O incumprimento reiterado dos acordos de nivel de servizo considerase incumprimento contractual, e poderá dar lugar a penalizacións e, de considerarse procedente, a rescisión do contrato.

5. SEGUIMENTO DO CONTRATO

O Servizo de Informática é o departamento responsable do seguimento do contrato por parte do Concello.

O provedor nomeará un responsable do proxecto, que será a todos os efectos o interlocutor único.

Realizaranse reunións periódicas de seguimento, cando menos trimestrais, nas que se analizará o cumprimento dos acordos de servizo, e se realizarán as oportunas correccións.



6. 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.

No 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*.

7. 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 ao proxecto, senón que terá vigor ao longo da execución de todos os traballos e dentro do marco de control e seguimento exercido polo Concello.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

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

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

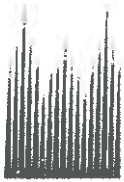
O adxudicatario asume que o Concello de Santiago de Compostela é propietario en exclusividade dos produtos resultantes da execución do contrato.

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.

9. 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



**CONCELLO DE
SANTIAGO**

SERVIZO DE INFORMÁTICA

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.

Santiago de Compostela, 18 de maio de 2018

O xefe de servizo de Informática

Asdo.: Jesús Rodríguez Castro

Firmado por JESÚS
RODRÍGUEZ CASTRO -
34887777C el día
18/05/2018 con un
certificado emitido
por AC CAMERFIRMA
FOR NATURAL PERSONS
- 2016