



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### Servicio de mantenimiento de las aplicaciones de prevención de riesgos laborales (Expediente SER.08.14)

Recibido por el departamento de  
Contratación.

- 8 JUL. 2014

Julio de 2014



## **ÍNDICE DE CONTENIDOS**

CLÁUSULA 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO.....	3
CLÁUSULA 2. TIEMPO DE RESPUESTA.....	3
CLÁUSULA 3. UBICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	3
CLÁUSULA 4. METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	4
CLÁUSULA 5. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	4
CLÁUSULA 6. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	4



## **CLÁUSULA 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO**

Para atender las necesidades de gestión de información surgidas en el departamento de Prevención de Riesgos Laborales, dependiente del área de Recursos Humanos, se contrató los servicios de la empresa A.T. Medtra s.l. responsable del despliegue y puesta en producción de las siguientes aplicaciones:

- WinSehtra: aplicación para la gestión de la seguridad e higiene.
- ErgoTra: aplicación para la gestión de ergonomía y psicología

Una vez finalizado el último contrato de mantenimiento, es necesario realizar una nueva contratación del mismo con el fin de garantizar los siguiente servicios:

- Corrección de cualquier error detectado.
- Adaptación de las funcionalidades a la legislación vigente que rija el ámbito de actuación de cada una de la aplicaciones.
- Asistencia técnica (telefónica, correo electrónico, web, etc.) para la resolución de cualquier consulta técnica o funcional.
- Asistencia técnica para la recuperación de datos.
- Asesoramiento en el uso de aplicación.
- Descripción completa y resolución de consultas sobre el modelo de datos.
- Help desk básico de sistemas, para atender las incidencias del entorno de explotación de las soluciones propias de este contrato, tales como situaciones anómalas producidas por la base de datos, sistema operativo, etc.
- Estadísticas de resolución de incidencias.
- Evolución parcial o completa (cambio de entorno tecnológico) de los productos, publicando como mínimo una versión al año, priorizando las sugerencias de mejora de los clientes.
- Adquisición gratuita de las nuevas versiones de cada uno de los productos, aunque supongan un cambio de entorno tecnológico.

## **CLÁUSULA 2. TIEMPO DE RESPUESTA**

El tiempo de respuesta a una incidencia será siempre inferior a 4 horas dentro de la jornada laboral, contadas a partir de la notificación de la incidencia realizada por parte de una persona autorizada del ayuntamiento.

## **CLÁUSULA 3. UBICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio de mantenimiento se prestará de forma remota siempre y cuando la naturaleza de la incidencia y los medios técnicos lo permitan.



#### **CLÁUSULA 4. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

Para la gestión de incidencias detectadas la empresa adjudicataria facilitará al menos tres formas de contacto: vía telefónica, correo electrónico y a través de una herramienta publicada en Internet, que permita la notificación por parte de los usuarios de las incidencias detectadas, además de hacer un seguimiento de las mismas por parte del personal autorizado del área de Informática, Innovación Tecnológica y Reprografía.

#### **CLÁUSULA 5. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el área de Informática, Innovación Tecnológica y Reprografía la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento 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.

#### **CLÁUSULA 6. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Las empresas licitadoras aportarán una memoria descriptiva del protocolo y las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la descripción de los perfiles de los trabajadores que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizados para las relaciones con el cliente a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.

En Vélez-Málaga, 7 de julio de 2014

Coordinador de sistemas

Alfonso Cordero Benasayag