

Pliego técnico para el mantenimiento de la aplicación de los Servicios Sociales Comunitarios

1 OBJETO DEL CONTRATO

Contrato de servicios para dar cobertura y soporte a la actividad diaria de la aplicación informática corporativa de Servicios Sociales Comunitarios. Para mantener en uso y actualizada esta herramienta.

Básicamente, existen tres elementos a garantizar en el mantenimiento de la aplicación: Mejoras, Mantenimiento y Desarrollo:

- Mejoras de la aplicación: rentabilizar el uso y el tiempo de los usuarios de la aplicación.
- Mantener la herramienta informática al día: Adaptación a nuevos cambios en la gestión y en la normativa que regula la actividad de los servicios sociales.
- Ampliación de nuevos desarrollos del programa, ante nuevas situaciones emergentes que así lo requieran.

2 CONCEPCIÓN GENERAL Y DEFINICIÓN DE LA SOLUCIÓN DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA

El Ayuntamiento de Zaragoza es propietario de la aplicación informática de los Servicios Sociales Comunitarios. Este programa se emplea para la gestión de las Prestaciones y Programas que este servicio tiene encomendados como son:

- Programa de Información, Orientación y Valoración.
- Gestión de las Ayudas de Urgente Necesidad.
- Prestaciones Sociales Domiciliarias (Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia).
- Programa de Atención a la Dependencia.
- Programa de Apoyo Socioeducativo a la Familia.
- Programa de Estudio de situaciones de desprotección de menores.
- Ingreso Aragonés de Inserción.

Se trata por tanto de una herramienta fundamental en la gestión de las distintas prestaciones y programas, así como para la generación de documentos tanto para la gestión interna como para la ciudadanía.

3 REQUISITOS SOPORTE

3.1 Requisitos de servicio

El mantenimiento incluye:

- Equipo de desarrollo estable que atienda tanto las incidencias (mantenimiento correctivo) como las peticiones de mejora o desarrollo (mantenimiento evolutivo).
- El tiempo máximo de respuesta, tiempo de resolución, ante:
 - Incidencia (mantenimiento correctivo) será de 7 horas hábiles.
 - Petición de mejora o desarrollo (mantenimiento evolutivo). Los trabajos comenzarán en 5 días hábiles a partir de la petición de los trabajos por parte del ayuntamiento.
- Garantía mínima de 12 meses desde la aceptación de la solución por parte del Ayuntamiento, sobre el funcionamiento de software resultante de las mejoras, modificaciones o desarrollo.

El soporte a incidencias se realizará en horario de 8 a 15h, de lunes a viernes, teniendo en consideración el calendario festivo de la ciudad de Zaragoza.

Se define el **tiempo de resolución**, como el tiempo transcurrido entre la apertura de una incidencia (mantenimiento correctivo) o una petición de mejora o desarrollo (mantenimiento evolutivo) en el sistema de gestión de incidencias y la confirmación por parte del Ayuntamiento de Zaragoza de la resolución de la incidencia, la mejora o el desarrollo. A este tiempo se le descontará el tiempo desde que se solicita información por parte de uno de los técnicos de soporte de producto hasta que esta información es facilitada y también el tiempo desde que se aporte una solución hasta que esta solución sea aceptada o rechazada tras las pertinentes pruebas por parte del cliente.

3.2 Requisitos de interfaz con el soporte

La empresa adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Zaragoza una plataforma en la que queden registradas las peticiones e incidencias, persona del equipo encargada de solventarlas y evolución de las mismas hasta su resolución de forma satisfactoria, así como la gestión documental asociada a cada una de las peticiones.

La empresa adjudicataria incluirá en la oferta del contrato la documentación relativa a este plataforma de registro de peticiones e incidencias en el que se especificará:

- El soporte online a utilizar para el registro de las peticiones de mejoras, mantenimiento correctivo y mantenimiento evolutivo e incidencias.
- Información sobre el soporte telefónico habilitado para incidencias en horario laboral: lunes a viernes, de 8 a 15h.
- Procedimientos de apertura y gestión de incidencias así cómo acceso a la información del estado el en que se encuentran.

3.3 Entrega de trabajos

La empresa adjudicataria facilitará tras cada desarrollo un entregable que deberá contener, el código fuente, la versión del código, actualización del manual del desarrollador, actualización del manual del usuario y toda la documentación complementaria que posibilite el adecuado mantenimiento y uso de la aplicación

4 INCIDENCIAS

El adjudicatario prestará la totalidad de los servicios objeto del contrato conforme a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnica y Pliegos de Cláusulas Administrativas y con arreglo a la propuesta efectuada, sin que quepa la subcontratación (salvo autorización expresa y por escrito del Ayuntamiento). Si se detectase subcontratación, sería motivo directo para la solicitud por parte del Ayuntamiento de la rescisión de este Contrato.

El soporte a incidencias se realizará en **horario 8x5** teniendo en consideración el calendario festivo de la ciudad de Zaragoza. Pueden producirse Incidencias, muy graves, graves y leves, que se señalan a continuación así como el tiempo máximo de resolución de las mismas:

4.1.1. Incidencias muy graves

Se consideran incidencias muy graves aquellas que cumplan las siguientes características:

- Fallo total de la aplicación que afecta severamente a su funcionalidad, sin que se aporten soluciones alternativas al problema que puedan ser aplicadas, dentro del tiempo máximo de resolución de esta incidencia.
- Fallo parcial de la aplicación que impida su comunicación con otras aplicaciones corporativas, con las que está conectada la aplicación, sin que se aporten soluciones alternativas al problema que puedan ser aplicadas, dentro del tiempo máximo de resolución de esta incidencia.
- Entrega de una versión de la aplicación que no cumpla las funcionalidades requeridas.

El tiempo máximo de resolución de estas incidencias es de **7 horas laborales**.

4.1.2. Incidencias graves

Se consideran incidencias graves aquellas que cumplan las siguientes características:

Fallo de una función de la aplicación que afecta severamente a su funcionalidad o afecta a un grupo importante de usuarios, sin que se aporten soluciones alternativas al problema que puedan ser aplicadas, dentro del tiempo máximo de resolución de esta incidencia.

Problemas de funcionamiento de la aplicación que impidan su correcto funcionamiento en cualquier versión de un navegador o cualquier versión de la JVM (de entre los aceptados por la plataforma o versión posterior) existiendo la posibilidad de que funcione en otro navegador o JVM dentro del mismo sistema operativo. Sin que se aporten soluciones alternativas al problema que puedan ser aplicadas, dentro del tiempo máximo de resolución de esta incidencia.

El **tiempo máximo** de resolución de estas incidencias es de **14 horas laborales**.

4.1.3. Incidencias leves

Se consideran incidencias leves aquellas que cumplan las siguientes características:

- Fallo de una función de la aplicación sin presentar un efecto significativo sobre la calidad del servicio afectando a un número limitado de usuarios sin transcendencia global.
- Fallo de una función de la aplicación que afecta severamente a su funcionalidad o afecta a un grupo importante de usuarios, existiendo soluciones alternativas al problema que puedan ser aplicadas.

El **tiempo máximo** de resolución de estas incidencias es de **21 horas laborales**.

5 SEGUIMIENTO

El Ayuntamiento de Zaragoza controlará y supervisará la prestación del servicio contratado mediante el presente pliego por medio de reuniones periódicas con la dirección del Proyecto. Se supervisará la planificación de los trabajos y se evaluará el grado de avance de los mismos, así como su calidad.

Cuando se trate de un desarrollo evolutivo se establecerá un plan para la realización de los trabajos que conlleve, con un calendario que recoja los días definidos para su desarrollo y fecha del entregable final.

6 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios, documentos, informes, auditorias, software, y cualquier otro tipo de documento o soporte que se genere para la ejecución del presente contrato son propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza, quien podrá cederlos a terceros, reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.



Así mismo, el adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los trabajos antes mencionados elaborados con motivo de la ejecución del presente contrato, ni de forma parcial ni total, directa o extractada.

7 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante el desarrollo de los trabajos objeto del presente contrato el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento al Ayuntamiento de Zaragoza, la información y documentación que éste le solicite para disponer de un conocimiento pleno de las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, los eventuales problemas que puedan surgir en su futura evolución y de las tecnologías, métodos y herramientas disponibles para resolverlos.

Zaragoza 2 de junio de 2017



Fdo. Teresa Yago Simón
Jefa de Servicio de Servicios Sociales Comunitarios



Fdo. Fernando Javier Sopena Serna
Jefe Sección de Sistemas de Información y Acción Social

