



Exp. 556/2024

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTROL DE PRESENCIA Y GESTION DE HORARIOS, PERMISOS, LICENCIAS E INCIDENCIAS A TRAVES DE UN PORTAL DEL EMPLEADO.

Clausula 1ª.- Objeto del contrato.

El objeto del contrato es la contratación del servicio integral de suministro, instalación y mantenimiento del control de presencia y gestión de permisos, licencias e incidencias horarias de los empleados del Ayuntamiento de Rocafort.

Dicho servicio consistirá en poner a disposición del Ayuntamiento de Rocafort un sistema integral de mantenimiento de la gestión del control de presencia, permisos, licencias e incidencias y análisis de la información generada por el mismo (en adelante Sistema Integral de Control de Presencia) abarcando los elementos informáticos (tanto de *hardware* como de *software*), así como la prestación de servicios aparejados a los mismos (asistencia telefónica y vía web, resolución de incidencias, mantenimiento, etc.).

De conformidad con el Reglamento (CE) nº 213/2008 de la comisión, de 28 de noviembre de 2007 los servicios a contratar se corresponden con los siguientes códigos del Vocabulario común de contratos públicos:

- 72250000-2: Servicios de sistemas y apoyo.
- 3512500-8: Sistemas de control horario y aparatos de registro para control horario.

Cláusula 2ª.- Ámbito y alcance.

2.A) Software

Desde el punto de vista del *software*, deberá ser un sistema *SaaS* (*software as a service*), destinado a la captura de los fichajes de presencia del personal municipal en los distintos centros de trabajo. A su vez, el sistema deberá permitir a través de las terminales biométricas instaladas y la página web del portal horario existente, la gestión de horarios, permisos, licencias, vacaciones e incidencias de la totalidad de los empleados/as del Ayuntamiento de Rocafort, ubicados en diferentes centros de trabajo, debiendo tener la capacidad de adaptarse al número de empleados/as y de centros de trabajo existentes en cada momento, y que se ejecutará a través de los sistemas que a continuación se establecen:

Lugar de trabajo	Tipo de sistema
Casa Consistorial (Casa Bou)	Terminal de lectura biométrica
Antiguo Ayuntamiento (Casa Llana)	Terminal de lectura biométrica
Casa de la Cultura	Terminal de lectura biométrica
Polideportivo Municipal	Terminal de lectura biométrica
Policía Local	Terminal de lectura biométrica
Escuela Infantil Municipal	Terminal de lectura biométrica
Almacén de Obras	Terminal de lectura biométrica
Acción Social	Terminal de lectura biométrica





El servicio incluirá el suministro, sustitución de los existentes, instalación y mantenimiento de todos los elementos *hardware* y *software* (canalización, cableados, terminales de control horarios, servidores, aplicaciones, etc...) necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Control de Presencia y garantizar, durante el periodo de vigencia del contrato, la correcta prestación del Servicio del Control de Presencia. Dichos elementos se proporcionarán, instalarán y mantendrán por la empresa adjudicataria del servicio, que conserva la propiedad de los mismos.

A la finalización de la vigencia del contrato, salvo que el contratista resulte adjudicatario nuevamente del servicio, deberán retirarse los terminales de control de horario de los centros de trabajo.

Se considera que están incluidos en el servicio de suministro, instalación y mantenimiento entre otros:

- Servicios de consultoría, análisis y adaptación de la solución propuesta, si fuera necesario, para satisfacer las necesidades del Ayuntamiento.
- Provisión, instalación, puesta en servicio y mantenimiento de los terminales biométricos que sean necesarios para la lectura de fichajes de los empleados.
- Provisión, instalación, puesta en servicio y mantenimiento de los servidores centrales y equipos adicionales necesarios para el funcionamiento del Sistema de Control de Presencia.
- Provisión, instalación, puesta en servicio y mantenimiento del aplicativo del Control de Presencia y gestión de permisos, licencias, vacaciones e incidencias.
- Parametrización y configuración de toda la información necesaria para el correcto funcionamiento del Sistema de Control de Presencia, incluida la lectura inicial de las huellas digitales de los empleados.
- Formación de todo el personal municipal en la gestión y uso del Sistema de Control Horario.
- Servicio de atención y soporte a los usuarios para el uso correcto del Sistema de Control Horario.
- Enlace al programa de nóminas o gestión económica del que se disponga, para la distribución de la misma a través del portal u otro medio.
- Red de comunicación entre el departamento de Personal y los empleados municipales.

2.B) *Hardware*

Desde el punto de vista del *hardware*, el servicio requerido consiste en el suministro, instalación y mantenimiento de los equipos de control de presencia instalados basados en la lectura de la huella dactilar, asociando un código personal a los empleados.

Los terminales de huella biométrica deberán estar fabricados con un material de alta resistencia correctamente protegido de posibles impactos y con pantalla LCD. La tecnología de los relojes de estos sistemas estará basada en la identificación biométrica (por huella dactilar) con un tiempo de lectura que será inferior a dos segundos. Asimismo, el sistema deberá permitir otro tipo de validación alternativa (tarjeta, código, etc.) en el caso de un funcionamiento incorrecto.

Asimismo, se precisa una solución con un diseño dinámico y compatible, que permita añadir modificaciones técnicas para que pueda ser adaptado a las específicas necesidades de la administración y que a fin de evitar su obsolescencia permita actualizaciones periódicas tanto de *software* como de *hardware*, sin la que las mismas incidan en el funcionamiento habitual de la solución.





La empresa adjudicataria del servicio estará obligada a realizar, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Rocafort, los cambios de ubicación de los terminales que sean requeridos, siempre que la instalación sea viable técnicamente.

La solución técnica deberá siempre ser compatible con las herramientas corporativas en materia de gestión de personal tales, como el programa de nóminas o de gestión económica del que se disponga, y deberá permitir el uso de múltiples formas de comunicación tales como red de Internet preferentemente o telefonía fija y GPRS si fuese necesario en algún centro de trabajo. Los equipos deberán tener integrados todos los elementos necesarios para su funcionamiento, entre otros su propio alimentador.

En el caso del lector de huella, el mismo debe permitir un funcionamiento independiente de las comunicaciones del terminal.

2.C) Uso de la red de datos

El *firmware* deberá poder ejecutarse sobre un sistema operativo robusto (*Linux from scratch*, sistema de archivos con *journaling*, pila TCPIP, etc.) desde el punto de vista de las comunicaciones, los terminales han de permitir diferentes modos de conexión física (tanto *ethernet* como PPP sobre RTB, GSM, GPRS, UNTS).

Las conexiones deberán ser cifradas con protocolos y estándares robustos y las horas y tramos de transmisión configurables. La solución debe permitir diferentes modos de identificación, y la personalización, configuración e incorporación de nuevos conceptos.

La empresa adjudicataria suministrará e instalará una toma de corriente eléctrica y un punto de acceso a la red de datos, para cada dispositivo de fichaje. La empresa adjudicataria procederá a conectar el reloj a los puestos que le sean indicados por el responsable del contrato. Por parte de la empresa adjudicataria se suministrará e instalará el cable de datos para conectar el equipo de control horario al enrutador así como los tubos o canaletas necesarios. El punto de acceso a la red datos utilizará conectores UTP categoría 5e o 6, en función de la sede implicada.

Todos los equipos se intercomunicarán entre sí o a través de un equipo centralizador, permitiéndose al personal fichar en cualquiera de ellos.

Los equipos *hardware* relacionados, serán instalados sin ningún *software* para la preparación y gestión de informes e incidencias, sino que estas actividades se realizarán a cargo del adjudicatario y en forma remota en sus sistemas informáticos.

2.D) Aplicación Informática

A título enunciativo y no limitativo o excluyente, la aplicación informática del Servicio de Control Horario debe disponer de las siguientes características funcionales:

Gestión de usuarios:

- Filtros configurables que permitan definir los tipos de incidencias que se desean automatizar, de tal manera que generen una alerta, una vez sobrepasado un límite establecido.
- Motor de reglas corporativas configurable que facilite los controles internos (por ejemplo: comprobar que los empleados no exceden las horas extras máximas establecidas)
- Flexibilidad en cuanto a la configuración de horarios, calendarios y bolsas de tiempos (vacaciones, enfermedad, horas trabajadas, etc.) que se requiera. Asimismo, permitirá la gestión de la diversidad de horarios aplicables en el Ayuntamiento de Rocafort (flexibles reducidos, etc.) y cualquier combinación de descansos. Se podrá definir un tramo horario





de obligado cumplimiento y otro que se podrá flexibilizar, pudiendo compensar en otros días las horas no trabajadas.

- Información en tiempo real de los horarios de fichaje del personal.
- Gestión completa de las horas anuales.
- Posibilidad de elaborar múltiples informes personalizados.
- Posibilidad de obtener los cuadrantes de la planificación del personal en tiempo real.
- Posibilidad de definir características avanzadas de la jornada laboral de los empleados públicos, tales como, y a título de ejemplo:
 - Qué horas trabajadas se considerarán extras y cuál será su tratamiento.
 - Qué tiempo se considerará retraso en la entrada o adelanto de la salida.
 - Cómo afectarán estos tiempos al cómputo de la jornada laboral.
 - Intervalos obligatorios de estancia dentro de la jornada laboral. Cómo se gestionará el incumplimiento.

Correrá a cargo del adjudicatario la adquisición de las licencias, aplicaciones adicionales y/o *software* necesario para la prestación del servicio descrito en este pliego.

Cláusula 4ª.- Solución de gestión y prestación del servicio.

Deberá realizarse el mantenimiento de la actual plataforma de consulta vía *web* de la jornada de trabajo a tres niveles:

- Nivel básico: A través del cual cada trabajador puede consultar la información relativa al cumplimiento de su horario.
- Nivel intermedio: Este nivel de consulta permitirá, a aquellos empleados que cuenten con trabajadores a su cargo, disponer de información relativa al cumplimiento de la jornada por parte del personal subordinado, permitiendo tanto un estudio individualizado como un análisis agregado del absentismo de la unidad administrativa de la que sean responsables.
- Nivel avanzado: El Área de Personal dispondrá de la información relativa al control de presencia de la totalidad de los empleados al servicio de la Corporación, permitiendo tanto un estudio individualizado como un análisis agregado del absentismo (ya sea referido a la totalidad de los trabajadores o a un determinado estrato: categoría, servicio, etc...)

En cuanto al mantenimiento, el *firmware* debería de actualizarse de forma automática, así como permitir la verificación y reparación de datos corruptos.

El *software* del sistema debe integrar el control de tiempos del personal con la gestión informatizada de permisos, solicitudes, licencias e incidencias de fichajes. Es decir, un programa interactivo operable por los usuarios desde cualquier ordenador interno o externo a la corporación.

El programa específico de gestión de permisos e incidencias deberá ser parametrizable por el proveedor durante todo el tiempo del contrato en altas, bajas, jornadas laborales, horarios, cuadrantes para los servicios especiales como la Policía Local, polideportivo, etc., tipos de conceptos en permisos e incidencias y otras mejoras que pueden incorporarse al programa. Las peticiones de parametrización, introducción de datos o modificaciones, serán únicamente a petición de personal del Área de Personal que se halle debidamente autorizada para ello.





El adjudicatario deberá contar con un departamento de soporte al cliente para sus relaciones con el Área de Personal en todo lo concerniente a la parametrización permanente de las aplicaciones, tratamiento de datos y resolución de incidencias.

Para la mejor utilización del portal por parte de los empleados y funcionarios, se requiere contar con tutoriales para los usuarios y para los usuarios administradores. Ello sin perjuicio de una formación para los cuadros de revisión y supervisión.

El adjudicatario deberá contar también con un centro de atención a los usuarios (*call center*) durante al menos 7 horas en días laborales, a fin de posibilitar a los empleados información complementaria sobre cuestiones de uso del portal o reseteo de las claves de seguridad o *password* de ingreso al portal.

En cada servicio, además del Área de Personal, se podrá habilitar a determinados empleados con autorización de *máster* para el grabado o regrabado de huellas.

La aplicación trabajará en tiempo real, exceptuando la información proveniente de terminales que no tengan red y su conexión no permita una comunicación permanente, a fin de que cada supervisor pueda tener información en el momento del personal a su cargo.

La aplicación trabajará con la información de todo el personal del ayuntamiento, centralizada en los servidores del adjudicatario a fin de centralizar su gestión y consulta vía Web sin necesidad adicional alguna a cuantos centros y gestores se estime oportuno.

La aplicación deberá permitir la incorporación de nuevo *software* relacionado con el control y gestión integral.

Deberán habilitarse los mecanismos oportunos que permitan a los trabajadores la remisión al Área de Personal de la documentación acreditativa, que en cada caso sea necesario para el disfrute del permiso, en formato digital a través de la propia aplicación.

La aplicación deberá prever la vinculación al programa de nóminas o de gestión económica de que se trate, de forma que éstas se puedan cargar automáticamente al Portal del Empleado en la red o ficha personal de cada trabajador para que estos puedan disponer de la misma.

En definitiva, se deberá mantener la aplicación diseñada de tal forma que permita la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos dentro del portal horario, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma natural, y como parte de una misma transacción a otras partes de la aplicación, retornando de forma consistente a cualquiera de los puntos de navegación accedidos y, en su caso, permitiendo realizar otras operaciones que el usuario pueda decidir.

4.A) GESTIÓN DE LOS FICHAJES

El Sistema deberá permitir conocer en tiempo real los eventos producidos en cada punto de fichaje dentro de los centros de trabajo, permitiendo de esta manera un control "*on line*" de los usuarios gestionados por el sistema y garantizando la resolución de incidencias en el menor tiempo posible. Los eventos de fichaje del sistema de gestión de horario deberán tener las siguientes características:

El evento deberá contener al menos la siguiente información:

- Datos del Usuario. Datos del instante del evento (fecha y hora). Datos que describan el evento (sentido, motivo, ...). Datos del elemento de identificación usado (huella, tarjeta, ...). Datos sobre el lugar en que se realizó. Resultado del proceso de fichaje (Tipo de Evento).
- Dispositivos que almacenen fichajes. Podrá ser desde el propio terminal de fichaje, o mediante bases de datos intermedias que garanticen que los eventos no se pierdan en el proceso de transmisión hasta el sistema central.





- El sistema deberá aportar todos los mecanismos y medios posibles para garantizar que un evento de fichaje no se pierda. Esto implica añadir niveles de redundancia y tolerancia a errores que asegure los eventos de fichaje.
- Sistemas de transmisión seguros que garanticen que los fichajes llegan al sistema principal.
- Tendrá una herramienta de configuración y gestión intuitiva y de fácil utilización.

El Sistema deberá tener un mecanismo de validación en el cual puedan reflejarse las acciones administrativas que se aplican a la jornada laboral.

Acciones como la autorización de una ausencia o la validación de una baja, que deben permitirse incluso a posteriori.

El Sistema deberá poder distinguir entre motivos de ausencia que se puedan usar para justificar un evento de fichaje y aquellos que estén permitidos para solicitar un periodo de ausencia.

La definición de un motivo de ausencia deberá reflejar no sólo la definición y el uso del motivo sino también el periodo de tiempo máximo permitido para el motivo. En el caso de que la ausencia superará este periodo de tiempo, el tiempo extra en la ausencia se deberá considerar no justificado, o podrá validarse por el superior jerárquico o supervisor.

El sistema deberá tener una funcionalidad de gestión de periodos de ausencia de gran flexibilidad, ya que estas solicitudes podrán realizarse antes (asuntos particulares) o después (baja médica) de haber empezado dicho periodo. Es decir, las ausencias deberán poder aplicarse a futuro o con carácter retroactivo.

La gestión de un periodo de ausencia, que se tramitará mediante procedimientos reglados, deberá repercutir directamente en la jornada laboral del empleado, validando directamente los días que falte de su lugar de trabajo. También se incorporarán, sin intervención de ningún administrador del sistema aquellas ausencias o reducciones de jornada que se tramiten desde Recursos Humanos del Ayuntamiento de Rocafort.

El sistema deberá poseer un mecanismo que muestre fácilmente los días de ausencia y de permisos y licencias que ha solicitado o disfrutado un empleado a lo largo de un periodo, pudiéndose activar ciertas alertas o automatismos en el caso de que superen lo que se establezca a nivel Corporativo.

El Sistema deberá disponer de un sistema de validación de acciones (ausencias, retrasos y adelantos, incidencias técnicas, solicitud de permisos, ...) que cumpla con las siguientes características:

- El proceso de validación deberá ser un proceso ágil y flexible que no genere interrupción en el flujo de los procesos de fichaje o gestión de la jornada laboral.
- Las acciones de validación (fichajes o ausencias) deberán ser un reflejo de una acción administrativa o justificada por un procedimiento administrativo.
- La validación no deberá ser una carga para la persona encargada de realizarla, pudiéndose incluso habilitar alarmas que permitan que el administrador no esté dedicado a dicha tarea.
- La validación deberá estar completamente registrada en el sistema, quedando una evidencia permanente de la misma.
- La validación no podrá ser rígida, ya que deberá permitir modificaciones por un administrador superior si fuera necesario.
- El proceso de validación deberá afectar directamente al cálculo de la jornada laboral de manera automática.





4.B) PROCEDIMIENTOS DE VACACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS

Será responsabilidad del adjudicatario el desarrollo en el mismo entorno donde el trabajador realice las consultas de una función que permita la gestión de los procedimientos de vacaciones, permisos y licencias.

Estos procedimientos se desarrollan siguiendo las siguientes fases:

- **Fase de Grabación - Solicitud:** El trabajador grabará su solicitud, la aplicación le informará en caso de vacaciones de los días disfrutados y los días que resta por disfrutar (así como todas aquellas circunstancias que minoran dichos días), en caso de otro tipo de permisos se le indicará los días que le corresponden. Si el trabajador tratara de solicitar más días de los que correspondiera, deberá mostrar un mensaje de error informándole de dicha circunstancia. Deberá recogerse un campo de observaciones. El solicitante podrá pedir la modificación/anulación de las solicitudes. Al enviar la solicitud al órgano gestor, la aplicación enviará un mensaje al responsable de su autorización, informando sobre la solicitud en curso, así como al competente en el órgano gestor para informar.
- **Fase de Informe Órgano Favorable:** En esta fase, la persona competente para informar de la solicitud evaluará la procedencia de la misma. Se habilitará un campo para incluir la motivación en caso de que el informe fuera desfavorable. Dentro de esta fase se deberá tener la posibilidad de tener varios niveles escalonados de validación.
- **Fase Resolución:** En esta fase se procederá a la emisión de la resolución (favorable o desfavorable) por parte de la persona competente.
- **Fase Validación:** En caso de tratarse de un permiso o licencia, que necesitará la presentación posterior de alguna justificación, se añadirá una nueva fase en la que por la persona competente se señalará si la documentación ha sido entregada. En caso que transcurra el plazo sin que se presente se validará como desfavorable. Ante cualquier aviso, nota o incidencia que se ponga a un empleado público, se avisará de la misma a este, mediante distintos medios, móvil, email u otros, con el fin de que pueda estar avisado, por si no viera la aplicación en unos días.

4.C) MÓDULO DEL EMPLEADO

Este módulo permitirá a los usuarios acceder a sus datos de control de horarios y gestionar sus permisos, licencias y vacaciones. Deberá permitir realizar las siguientes tareas: Solicitud de permisos de ausencia, consultas de horarios de trabajo, consulta y corrección de eventos de fichaje y consultas de tiempo trabajado y jornada laboral.

4.D) INFORMES

La aplicación informática deberá disponer de un módulo de informes que permita al usuario autorizado, generar al menos los siguientes tipos de informes:

- **Informes de control de la jornada laboral.** Estos informes reflejarán el rendimiento de un empleado o grupo durante periodos de tiempo (meses, semanas, etc, ...). Se podrán evaluar horas trabajadas durante el periodo de tiempo, retrasos o adelantos en ese periodo, balances y cumplimientos de la jornada laboral, recuperaciones de la jornada laboral en un intervalo de tiempo (semanal o mensual), etc.
- **Informes de actividad.** Estos informes mostrarán de diversas maneras el comportamiento del usuario respecto al cumplimiento del horario. Información sobre instantes de entrada o de salida, horas de ausencias dentro de la jornada laboral (desayunos, reuniones, etc.), etc.





- **Informes de periodos de ausencia.** Reflejarán información sobre periodos de ausencia de un usuario o grupo para cada motivo de ausencia, o cuantos días le quedan por disfrutar, en caso de vacaciones o licencias por asuntos particulares.
- **Informes sobre el absentismo.** Estos informes representan de forma clara y precisa la información necesaria para que se cumpla con la normativa interna del Ayuntamiento de Rocafort, incluyendo la propuesta de descuento a realizar en nómina, y el valor económico de las mismas en diferentes agregaciones.

El adjudicatario deberá confeccionar e introducir todos aquellos informes que se soliciten durante la prestación del servicio.

4.E) GESTIÓN DE USUARIOS Y CONTROL DE ACCESO

La configuración de permisos que deba tener cada usuario que accede al sistema será flexible permitiendo tener diferentes roles. Dependiendo del rol del usuario, este podrá visualizar cierta información de la plataforma, así como realizar las operaciones a las que tenga permiso.

La aplicación deberá permitir la clasificación de los usuarios por cargos y roles. El interfaz será adaptable en función del nivel de uso y privilegios del cargo o rol.

4. F) ACCESIBILIDAD, USABILIDAD y MANEJABILIDAD DEL SISTEMA

Se deberán cumplir las pautas de accesibilidad exigidas a las Administraciones Públicas tal como establece el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social y demás normativa concordante, en concreto, se deberá alcanzar como mínimo el nivel AA de las directrices de accesibilidad para contenidos web 2.0 del W3C/WAI, incorporadas en España como prioridades 1 y 2 de la norma UNE 139803:2012.

4.G ALTA DE USUARIOS

Con motivo de la puesta en marcha del servicio, la empresa adjudicataria colaborará con el personal del Ayuntamiento de Rocafort en la recogida de las huellas digitales necesarias para el funcionamiento del sistema y se encargará de su distribución en los terminales necesarios. Para la realización del proceso de altas, si así se le requiriera, deberá desplazarse a cada unidad administrativa a fin de poder tomar los datos de los usuarios. El adjudicatario deberá prever que en una visita no pudiera tomar las muestras de todos los usuarios por los motivos que sean (vacaciones, reuniones, desplazamientos, etc.), por lo que deberá considerar que sea preciso realizar desplazamientos a cada centro en distintas jornadas.

Cláusula 5ª.- Soporte y Centro de Atención de Incidencias (CAI)

5.A) CENTRO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Rocafort, un Centro de Atención de Incidencias (en adelante CAI), operativo de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas, destinado a recibir, procesar y coordinar la prestación de servicios definidos en este documento y ser el punto único de comunicación con el mismo.

Desde este CAI se atenderá tanto las incidencias correspondientes a averías o malfuncionamiento de los dispositivos de control y aplicativos, como al soporte en el uso del aplicativo y terminales.





A los efectos de la comunicación de incidencias, el CAI dispondrá de una línea de atención telefónica y una cuenta de correo electrónico, para la recepción o envío de incidencias, documentos, etc.

El coste de las líneas de enlace y equipos necesarios (PC, teléfono, etc.) para prestar correctamente el servicio de atención de incidencias, correrá por cuenta del adjudicatario.

5. B) SOPORTE TÉCNICO

El soporte técnico prestado a través del CAI tendrá un plazo de respuesta de una (1) hora desde la comunicación de la incidencia y/o consulta.

Dentro del soporte técnico deberán incluirse, las siguientes necesidades:

- Realización de consultas sobre el uso de productos y aplicaciones objeto del contrato.
- Solicitud de ayuda sobre el funcionamiento de las aplicaciones.
- Realización de cualquier consulta técnica referente a los productos en mantenimiento.
- Realización del ajuste de parámetros de funcionamiento del software y/o hardware.
- Información sobre cualquier incidencia técnica acerca del mal funcionamiento de los productos que son objeto del Pliego.
- Solicitud de actualización de productos y manuales.

El desarrollo de los trabajos de mantenimiento y soporte deberán realizarse de acuerdo con el responsable del contrato designado.

Todos los gastos en que se incurran como consecuencia de la prestación del servicio demandado: desplazamientos, dietas, mano de obra, piezas de repuesto que hubiera que sustituir, incluyendo los elementos de conexionado, etc., así como cualquier otro gasto necesario serán por cuenta del adjudicatario.

El Sistema deberá estar preparado para poder realizar tanto las copias de seguridad como su restauración con los sistemas de *back up*, permitiendo salvaguardar y recuperar tanto los datos estructurados como los no estructurados.

Cláusula 6ª.- Reparaciones

Juntamente con el mantenimiento para los terminales de control horario, corresponde a la empresa adjudicataria cualquier intervención necesaria para solucionar todas las incidencias o errores de funcionamiento de los elementos ofertados y/o instalados para la correcta prestación de los servicios demandados, incluidas aquellas producidas por actualización de versiones de cualquiera de los elementos de *software* relacionados con el sistema producto de esta contratación.

Las intervenciones de reparación / reinstalación se llevarán a cabo mediante la sustitución de los aplicativos (*software*) y/o elementos *hardware* defectuosos o averiados, por otro original, y del mismo modelo/versión, dentro del tiempo de resolución establecido en la cláusula 7ª.

Este proceso se realizará por el personal del adjudicatario, quien se deberá personar en el centro del equipo averiado, dentro del plazo de respuesta estipulado.

Las reparaciones / reinstalaciones a efectuar serán realizadas de forma que causen las menores molestias posibles a los usuarios y se minimice la posible discontinuidad del servicio prestado directamente o indirectamente por el aplicativo en cuestión. Por ello, se realizarán en el horario y día que se determine por parte del responsable del contrato. De cada reparación/intervención el adjudicatario expedirá un Parte de Incidencia, en el que vendrá reflejado el tiempo empleado en la resolución y el detalle de la avería, así como los materiales utilizados para su resolución.





6.A) REPUESTOS

El oferente garantizará, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuestos necesarios para el mantenimiento de los equipos amparados por el presente pliego.

6.B) MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Incluye la instalación de todas las nuevas versiones y la instalación de actualizaciones y parches que pudieran ser necesarios para corregir o prevenir un funcionamiento anómalo de los mismos, así como consultas y resolución de problemas relacionados con el equipamiento.

El Servicio de Mantenimiento Evolutivo incluye las siguientes tareas:

- Instalación de nuevas versiones de los aplicativos.
- Ampliación, instalación y/o sustitución de cualquier elemento de hardware.
- Instalación de los "drivers" precisos.
- Cambios de versiones del software.
- Configuraciones de equipos, terminales de control horario, etc.

Cláusula 7ª.- Prioridades de Incidencias

Se establecen los siguientes tipos de prioridades a los efectos de catalogar los distintos tipos de incidencias a resolver:

- **Prioridad A (Alta).** Aquellas incidencias calificadas por el responsable del contrato de muy graves y que afecten a la funcionalidad total del sistema o de la aplicación: El tiempo máximo de reposición del servicio (tiempo transcurrido desde la notificación al CAI hasta el restablecimiento del servicio) para este tipo de incidencias será de ocho (8) horas para un fallo de la aplicación.
- **Prioridad B (Media).** Aquellas incidencias calificadas por el responsable del contrato de graves y que afecten de forma parcial a la funcionalidad del sistema, de la aplicación, o a la conectividad y acceso de un equipo. Los tiempos máximos de reposición del servicio (tiempo transcurrido desde la notificación al CAI hasta el restablecimiento de la funcionalidad) para este tipo de incidencias serán los siguientes:
 - o Veinticuatro (24) horas para incidencias relacionadas con el aplicativo.
 - o Cuarenta y ocho (48) horas para los equipos distribuidos por los diferentes edificios de la corporación.
- **Prioridad C (Baja).** Aquellas incidencias, calificadas por el responsable del contrato como no graves y que afecten levemente, a la funcionalidad de la aplicación o de un dispositivo.

Los tiempos máximos de reposición del Servicio (tiempo transcurrido desde la notificación al CAI hasta el restablecimiento del servicio) para este tipo de incidencias serán de cuatro (4) días.

La asignación de la prioridad se realizará por el responsable del contrato, considerando los niveles que se han definido, en conjunto con las circunstancias particulares de cada caso.

Cláusula 8ª.- Protección de datos





La Adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y en el resto de normativas que, en la materia, sean de aplicación, por lo que se obliga a mantener la confidencialidad de los datos que le suministre el Ayuntamiento de Rocafort, no pudiendo utilizar los mismos más que para las finalidades específicas y especialmente delimitadas que se deriven de la cobertura de los riesgos. Asimismo se obliga a mantener controlado el acceso a los datos a los que se hace referencia en el párrafo anterior en el caso de que hayan sido o fueran informatizados, en los términos previstos en las normas citadas.

Cláusula 9ª.- Prevención de Riesgos Laborales

La empresa deberá cumplir en todo momento con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), el RD. 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención y el resto de normativa preventiva.

Atendiendo al artículo 24 de la LPRL sobre coordinación de actividades empresariales y a su desarrollo en el RD. 171/2004, de 30 de enero, el Ayuntamiento de Rocafort como empresario principal y titular de los centros de trabajo vigilará el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales por parte de la empresa contratista exigiendo que acrediten por escrito la evaluación de riesgos y la planificación de su actividad preventiva, así como el cumplimiento en materia de información y formación respecto a los trabajadores que vayan a acudir a estos centros.

Rocafort, en la fecha de la firma electrónica.

El TAG Jefe de Área de Personal

Germán Martínez Fajardo

