



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA ADJUDICACION DEL SERVICIO
DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA
APLICACIÓN DE CONTABILIDAD SICALWin**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN DE CONTABILIDAD SICALWin

1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es el de establecer las condiciones técnicas que han de regular la prestación del servicio de mantenimiento y soporte de la **aplicación de Contabilidad "SICALWin" para el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera.**

El servicio deberá incluir al menos los siguientes conceptos:

- Actualización de Software
- Soporte Atención a Usuarios

El presente Pliego de prescripciones técnicas y el Pliego de cláusulas administrativas particulares revestirán carácter contractual, debiendo ajustarse el contrato al contenido de los mismos.

2. ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE

Se entenderá por actualización, cualquier mejora de carácter no sustancial realizada sobre la funcionalidad o la tecnología de los Productos, que el adjudicatario pueda incorporar a los Productos licenciados objeto del Servicio de Soporte Técnico, así como las correcciones de errores propios de los Productos.

Dichas actualizaciones tendrá las siguientes consideraciones:

- Las actualizaciones del producto estarán disponible en la Web del adjudicatario.
- Mantenimiento Legal. Cada vez que se publiquen nuevas disposiciones legales de obligado cumplimiento, el adjudicatario desarrollará las adaptaciones pertinentes en el Producto y pondrá a disposición del Ayuntamiento de Jerez las versiones adaptadas.
- Mantenimiento correctivo. Se corregirán las incidencias o errores en el producto que impidan o afecten al uso normal del aplicativo. La prioridad será establecida en función de la importancia o gravedad de la incidencia.
- Revisión y corrección de posibles inconsistencias en los datos provocadas por un incorrecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del producto, o en su caso, derivadas de la migración de datos.

3. SOPORTE ATENCION A USUARIOS

El Servicio de Help Desk es un servicio para la atención inmediata de consultas, que pueden formularse por teléfono, correo electrónico o a través del uso de una herramienta específica diseñada por el ofertante y referidas al Producto objeto del Servicio. Las consultas incluyen, por tanto, el reporte para la verificación y análisis de errores, ayudando a determinar el origen de estos, así como la resolución de dudas de carácter puntual relativas a funcionalidades y características propias de los Productos objeto del Servicio de Soporte Técnico.

El Servicio de Help Desk se prestará sobre la última versión de los Productos enviada, sin perjuicio de lo dispuesto al respecto del régimen de obsolescencia.

4. ASISTENCIA TÉCNICA

El adjudicatario garantizará, en caso que el Ayuntamiento de Jerez lo requiera, la prestación de Asistencia Técnica referida a los Productos licenciados. Se incluyen dentro de este concepto todas las solicitudes de servicio formuladas por el Ayuntamiento de Jerez que no estén cubiertas por el servicio “Atención al Usuario”.

Este Servicio de Asistencia Técnica tendrá por objeto ofrecer servicios complementarios a los ya incluidos en el Soporte Técnico del producto objeto de licitación, concretamente los que se refieran a la parte parametrizada o adaptada de la aplicación.

La Asistencia Técnica podrá ofrecerse por vía telefónica, por vía telemática mediante conexión remota proporcionada por el Ayuntamiento o en modalidad presencial en las oficinas del propio Ayuntamiento.

Los servicios de Asistencia Técnica se prestarán previa aprobación por parte del Ayuntamiento de Jerez, del presupuesto presentado.

5. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LAS PRESTACIONES

A) CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PROFESIONAL:

Toda la información facilitada por la Administración o la obtenida por el adjudicatario en relación con el presente contrato tendrá carácter confidencial, debiendo el adjudicatario guardar el debido secreto profesional con carácter indefinido, salvo que la Administración lo autorice expresamente para supuestos concretos y determinados.

B) PROTECCIÓN DE DATOS:

El adjudicatario está obligado en todas las fases de desarrollo del contrato, en su terminación y con posterioridad a la misma, la normativa sobre protección de datos de carácter personal, siendo responsable de cualquier infracción de la misma.

6. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de 2 años, contados desde el día 1 del mes siguiente a la fecha de formalización del contrato. Podrá prorrogarse de mutuo acuerdo por períodos anuales hasta un máximo de dos años, de forma que la duración máxima total incluida prórrogas será de 4 años.