

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES
CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO, PREVENTIVO Y EVOLUTIVO
DEL SISTEMA DE CONTROL DE PRESENCIA DE LA UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO/EUSKAL
HERRIKO UNIBERTSITATEA (RODAS.NET)

1. Objeto del contrato

Mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo del sistema de control de presencia de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, en adelante UPV/EHU, (RODAS.NET).

2. Antecedentes

A finales de 2020 la UPV/EHU adjudicó a la empresa AYESA AVANCED TECHNOLOGIES la implantación de RODAS.NET como sistema de control de presencia de la UPV/EHU mediante el expediente PA 69/19.

3. Concreción objeto del contrato

1. El servicio de mantenimiento correctivo y adaptativo del sistema de control de presencia RODAS.NET abarcará las siguientes modalidades:
 - Mantenimiento preventivo: Consiste en la revisión y monitorización constante del software para detectar problemas potenciales y evitar que ocurran en el futuro
 - Mantenimiento correctivo: Si se producen incidencias en el funcionamiento del sistema con respecto a lo recogido en los requisitos de este, errores o interrupción en la prestación del servicio, degradación del rendimiento o incidencias de seguridad, se corregirán las incidencias acontecidas
 - La aplicación deberá evolucionar y adaptarse a aquellos cambios que se produzcan en la normativa de tipo legal durante la vida del contrato
 - El sistema deberá evolucionar a nivel técnico para adaptarse a los cambios del entorno tecnológico
 - Soporte a personal administrador del sistema, así como soporte a la estrategia de 'copias de seguridad' de datos y del software, que facilite la restauración del sistema en caso de fallos graves y la recuperación de datos en caso de fallos imprevistos
 - Los manuales técnicos y de usuarios de la aplicación deberán mantenerse periódicamente actualizados durante la duración del presente contrato. Se entregarán a la Universidad en formato digital y electrónico
 - El servicio incluirá el soporte en los entornos de preproducción y producción

2. Mantenimiento evolutivo: Los trabajos evolutivos no irán incluidos en el precio del mantenimiento. Se definirá un presupuesto especial para ello. Serán valorados cada uno de ellos en las horas de esfuerzos necesarios por perfil. Los trabajos evolutivos

- Fichajes biométricos
- Implantación de nuevos módulos si la UPV/EHU ve necesarios para su gestión
- Nuevos informes necesarios para realizar la gestión por parte del servicio de control horario o para mayor información de los empleados
- Automatización en la gestión de los datos que se puedan importar de RODAS a META4 (aplicación de recursos humanos de la UPV/EHU)
- Formación en algún aspecto que el servicio de control horario considere necesario
- Modificaciones derivadas de normativa interna

El procedimiento para la solicitud de este tipo de actuaciones, servicios, trabajos o tareas es el detallado en la prescripción técnica 4.

3. Servicio de mantenimiento del hardware (terminales para fichaje)

4. Actuaciones, servicios, trabajos o tareas descritos en la prescripción 3.2

4.1. Procedimiento de uso

El procedimiento de uso del presupuesto destinado al mantenimiento evolutivo será el siguiente:

- **Fase Identificación:**
La empresa contratista, responsable del mantenimiento, o la UPV/EHU identificarán la mejora necesaria.
- **Fase Consideración para estudio:**
Se evaluará conjuntamente por parte de UPV/EHU y la empresa contratada dicha necesidad de forma preliminar. La dirección de proyecto de UPV/EHU podrá decidir:
 - Descartar o aplazar temporalmente la ejecución de dicha tarea.
 - Aprobar la necesidad y solicitar a la empresa que presente una estimación de esfuerzo y plazos de entrega para abordar dicha necesidad.
- **Fase Propuesta de plan de implantación:**

La empresa presentará a UPV/EHU una planificación de actividades, fecha de inicio y de entrega y estimación de esfuerzo en horas que costará la implementación de dicho evolutivo.

- **Fase Validación de plan de implantación:**

La dirección de proyecto de UPV/EHU evaluará la propuesta y podrá:

- Aprobar la implementación.
- Rechazarla.
- Solicitar cambios sobre la propuesta. En tal caso se volvería a la fase de propuesta de plan de implantación.

- **Fase Seguimiento de la implantación:**

Se procederá a la ejecución de las actividades aprobadas según el plan presentado que será revisado periódicamente en las reuniones de seguimiento.

- **Fase Validación implantación:**

Una vez desplegada la característica en producción, será necesario una aprobación por parte UPV/EHU de la implementación en dicho entorno y de las horas finalmente realizadas si hubiese alguna variación.

5. Garantía

Durante el periodo de mantenimiento existirá una garantía indefinida del software

6. Nivel de servicio

El servicio de soporte incluirá el soporte en los entornos de preproducción y producción asegurando unos tiempos de resolución de incidencias que dependerán de su prioridad. La descripción de las categorías de las incidencias es la siguiente:

- **Críticas:** tienen un carácter tal que no permiten desempeñar funciones primarias e indispensables del sistema e impiden la gestión básica. El tiempo máximo de resolución será inferior a 8 horas inmediatamente siguientes a la notificación de la incidencia. Si fuese necesario, el adjudicatario desplazaría al personal adecuado para solucionar estas incidencias sin coste para la Universidad.
- **Urgentes:** impiden realizar acciones secundarias en el sistema, si bien la gestión básica puede llevarse a cabo. Tiempo máximo de resolución: 16 horas inmediatamente siguientes a la notificación de la incidencia.
- **Ordinarias:** la carencia puede ser resuelta por medios alternativos. Tiempo máximo de resolución: 5 días laborables a partir de la notificación de la incidencia.

- Leves: con prioridad baja: son las incidencias que permiten su análisis, planificación e implementación en plazos superiores a las anteriores. Se consensuarán entre las partes el momento de la resolución

El horario de mantenimiento al menos será de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 y los viernes de 8:00 a 15:00. El horario de verano del 1 de julio al 1 de septiembre de 8:00 a 15:00. Se excluirán los días festivos y nacionales.

El servicio de mantenimiento incluye todos los costes asociados (desplazamientos, horas de técnicos, dietas, kilometraje y cualquier coste asociado al mantenimiento)

7. Lugar de ejecución

Los trabajos de mantenimiento del software se realizarán en las dependencias de la empresa contratista salvo que por causa mayor sea indispensable la presencia de los técnicos en la UPV/EHU.

En Leioa a ...11 de Enero de 2024.....

LORENA
FERNANDEZ
LOPEZ -
11929203T

Firmado
digitalmente por
LORENA FERNANDEZ
LOPEZ - 11929203T
Fecha: 2024.01.11
14:07:48 +01'00'