



PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS

Para la contratación del servicio de mantenimiento del software de gestión de emergencias por parte del proveedor, ADESAL TELECOM, S.L., se especifican las siguientes características del servicio a prestar:

COMPONENTES

Los componentes cubiertos por el contrato a suscribir son los siguientes:

- Aplicación Airs
- Servidor donde reside el sistema Airs, incluidas todas las licencias de software que dicho servidor pueda necesitar
- Gestión del Sistema Airs
- Gestión de mensajería con DOTS
- SigedaoLT: programa de mando y control
- Cliente de gestión de guardias del ipSige
- Cliente de gestión de personal del ipSige
- Cliente de elaboración de partes de servicio del ipSige
- Cliente de consultas (acceso a históricos) del ipSige
- Cliente de agenda del ipSige
- Cliente de mantenimientos del ipSige
- Cliente de gestión de flota del ipSige
- Cliente de resumen de medios del ipSige
- Cliente de facturación y tasas del ipSige
- Cliente de gestión de estadísticas del ipSige
- Cliente de gestión de cuadrantes personales del ipSige
- Cliente de gestión de cuadrantes de parque del ipSige
- Cliente de mando y control del ipSige
- Sistema ipGeo (cartografía) incluyendo los siguientes elementos principales:
 - Representación de mapas de fondo del ICV, Cartociudad, Google Maps, Open Street Map y Microsoft Bing
 - Representación de servicios abiertos
 - Representación de los recursos
 - Herramientas de dibujo, medidas, etc.

ALCANCE DEL SERVICIO

Servicios incluidos en este contrato:

- Gestión de incidencias (Análisis Global y resolución o gestión según proceda.)



- Asistencia técnica en la utilización de la aplicación SIGE: Se incluye el asesoramiento y apoyo en las tareas que requieran una entrada masiva de información, como por ejemplo la elaboración de los cuadrantes anuales.
- Elaboración de informes y estadísticas que no se puedan realizar directamente con la aplicación SIGE
- Desarrollo de nuevas funcionalidades, siempre que resuelven carencias presentadas en el diseño actual de las aplicaciones SIGE y AIRS. Concretamente, cubrirá la corrección de aquellos funcionamientos incorrectos o inadecuados del programa a juicio del Consorcio y que impidan la realización de las actividades afectadas por la implantación del software
- Suministro de nuevas versiones de las aplicación SIGE y AIRS por iniciativa del fabricante
- Mantenimiento de los elementos HW y SW donde reside el sistema AIRS.

Servicios que quedan excluidos :

- Desarrollo de nuevos módulos o de nuevas funcionalidades.
- Elementos de hardware asociados a SIGE, que son propiedad del Consorcio.
- Resto de sistemas instalados en el CPBV, incluyendo sistemas operativos, gestores de bases de datos y cuantos sistemas de base sean necesarios para el funcionamiento de los aplicativos AIRS y SIGE.

Causas de exclusión:

- Haber realizado modificaciones de cualquier tipo sin intervención por parte del gestor de servicio.
- Utilización o mantenimiento inadecuado por parte del CPBV, del material o de las bases de datos, cualesquiera que sean. No quedan cubiertos por tanto los costes de los trabajos de reconstrucción de las bases de datos y de reinstalación de los programas informáticos.
- Daños producidos por el funcionamiento inadecuado de los sistemas operativos o gestores de las bases de datos

NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Los Acuerdos de Nivel de Servicio se fundamentan en dos parámetros clave:

- Tiempo de Respuesta: Es el tiempo transcurrido desde que el CPBV notifica una incidencia al proveedor, o bien es detectada por ella misma, y ésta inicia los trabajos encaminados a resolver la misma.
- Tiempo de Resolución: Es el tiempo transcurrido desde que CPBV notifica una incidencia al proveedor, o bien es detectada por ella misma, y ésta resuelve la incidencia.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (A.N.S.) a cumplir por el proveedor se detallan en la siguiente tabla:

	T. Respuesta	T. Resolución	Mantenimiento	
Tipo de Incidencia 1	15 min	2 h máx	24x7	
Tipo de Incidencia 2	20 min	4 h máx	12x7	8.00-20.00
Tipo de Incidencia 3	25 min	NBD*	10x5	8.00-18.00 LU-VI Laborables estatales
Tipo de Incidencia 4	4 horas	6 h máx	24x7	
Tipo de Incidencia 5	4 horas	8 h máx	12x7	8.00-20.00
Tipo de Incidencia 6	4 horas	NBD*	10x5	8.00-18.00 LU-VI Laborables estatales

* NBD : Next Bussines Day



Las tipologías de mantenimiento son las que se describen a continuación:

- Tipo de incidencia 1 – Incidencias muy graves Software: Incidencias que impiden la utilización de alguna de las funcionalidades operativas de SIGE y/o AIRS (procesos de mando y control o Base de Datos).
- Tipo de incidencia 2 – Incidencias graves Software: Incidencias que permiten el funcionamiento degradado de SIGE y/o AIRS, en el que se pueden efectuar los procesos de mando y control, pero alguna funcionalidad importante falla (por ejemplo problemas relacionados con el personal de guardia).
- Tipo de incidencia 3 – Incidencias leves Software: Incidencias que permiten el funcionamiento degradado de SIGE y/o AIRS sin que se altere ninguna funcionalidad importante.
- Tipo de incidencia 4 – Incidencias muy graves Hardware: Incidencias que impiden la utilización de alguna de las funcionalidades operativas de SIGE y/o AIRS (procesos de mando y control o Base de Datos).
- Tipo de incidencia 5 – Incidencias graves Hardware: Incidencias que permiten el funcionamiento degradado de SIGE y/o AIRS, en el que se pueden efectuar los procesos de mando y control, pero alguna funcionalidad importante falla (por ejemplo problemas relacionados con el personal de guardia).
- Tipo de incidencia 6 – Incidencias leves Hardware: Incidencias que permiten el funcionamiento degradado de SIGE y/o AIRS sin que se altere ninguna funcionalidad importante.

Como penalización, cada incumplimiento en los tiempos de respuestas o de resolución, notificado por el Consorcio al proveedor, supondrá una rebaja de un 2% del importe de la facturación trimestral. Más de cinco incumplimientos en el periodo de tres meses, o más de 10 incumplimientos en el periodo de un año, supondrán, además, la resolución del contrato de mantenimiento.

Valencia, 14 de octubre de 2014
EL JEFE DE LA SECCIÓN DE INFORMÁTICA

Fdo.: Manuel D. Serrat Olmos



INFORME ANEXO PARA LA CONFECCIÓN DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

OBJETO

Contratación del servicio de mantenimiento del software de gestión de emergencias

DURACIÓN

Un año, prorrogable según la legislación vigente

PRECIO DE LICITACIÓN

Se estima un precio máximo de 25.000.- € IVA excluído, a abonar mediante facturas trimestrales o semestrales.

PARTIDA PRESUPUESTARIA

000.13500.2279900

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

El procedimiento de selección propuesto es el de PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS

Confidencialidad y Protección de Datos

- La prestación del servicio conllevará para el Adjudicatario la necesidad de acceder a datos de carácter personal que figuran en ficheros titularidad del Consorcio que ostenta la posición jurídica de Responsable de Fichero y se encuentran debidamente registrados en el Registro General de Protección de Datos. De este modo, y a los efectos del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD), el Adjudicatario se convertirá en Encargado del tratamiento de dichos datos.
- El adjudicatario, en calidad de encargado del tratamiento, únicamente, tendrá acceso a aquellos datos que el Consorcio le proporcione y los tratará de acuerdo con las instrucciones recogidas en los Pliegos, contrato y, en cualquier caso únicamente para la prestación del servicio objeto del mismo, no constituyendo dicho acceso una cesión de datos. Asimismo, el Adjudicatario no podrá ceder los datos a otras personas o entidades, ni siquiera para su conservación, salvo a los Organismos Administrativos oportunos para dar cumplimiento a las obligaciones a las que esté sujeto legalmente.
- En todo caso, el Adjudicatario cumplirá con lo establecido en la LOPD. En atención a lo dispuesto en su artículo 9, se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. A estos efectos y de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de desarrollo de la LOPD, se compromete a cumplir las medidas de seguridad de



nivel Alto en relación con todos los sistemas de tratamiento utilizados, que se describen en el Anexo de medidas de seguridad del presente contrato.

- El Adjudicatario y todo el personal que intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos, como consecuencia de la prestación del servicio contratado por el Consorcio están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar la relación contractual.
- Si alguno de los afectados ejercitara los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición ante el Adjudicatario, éste debe dar traslado de la solicitud al Consorcio en un plazo no superior a 48 horas, a fin de que pueda resolverla en el plazo legalmente establecido.
- El Adjudicatario únicamente podrá subcontratar los servicios que considere oportunos, pero tendrá que comunicar la identificación de las empresas que prestarán los servicios subcontratados antes de proceder a la subcontratación. El tratamiento de datos de carácter personal por parte del subcontratista se ajustará a las instrucciones establecidas por el Consorcio en el Contrato.
- Asimismo, se deberá firmar un Contrato de tratamiento de datos entre el Adjudicatario y el subcontratista, siendo considerado este último encargado del tratamiento. Una copia de dicho contrato deberá ser facilitado al Consorcio por el Adjudicatario.
- Una vez cumplida la prestación contractual, el Adjudicatario devolverá al Consorcio los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. Únicamente en el caso de contar con la autorización expresa y por escrito del Consorcio, el Adjudicatario deberá proceder al borrado o destrucción de los datos.
- El Adjudicatario se compromete a comunicar y hacer cumplir al personal a su cargo las obligaciones establecidas en los apartados anteriores.
- En el caso de que el Adjudicatario destine los datos a una finalidad distinta de la prestación del servicio contratado por el Consorcio, los comunique o los utilice incumpliendo lo establecido en el presente Contrato, será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en las que hubiera incurrido personalmente. En este caso, cuando la jurisdicción ordinaria reconozca al interesado el derecho de indemnización por los daños o lesiones sufridos en sus bienes o derechos, corresponderá al Adjudicatario el pago de dicha indemnización.
- Ninguna de las partes asume responsabilidad alguna por cualquier incumplimiento de la normativa vigente de protección de datos por la otra parte.
- De acuerdo con el artículo 5 de la LOPD, el Consorcio informa a los licitadores de que los datos de carácter personal que se faciliten serán incorporados en un fichero registrado en el Registro General de Protección de Datos bajo su responsabilidad, con la finalidad de gestionar las ofertas presentadas. Dichos datos son necesarios, de tal forma que de no ser facilitados podrá constituir un impedimento al análisis de las ofertas presentadas y su posterior adjudicación.
- Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose por escrito al CONSORCIO PROVINCIAL DE BOMBEROS DE VALENCIA, Negociado de Contratación.

Cláusula de Prevención de Riesgos Laborales

En aplicación del artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y en orden a garantizar la coordinación de actividades empresariales, las empresas licitadoras deberán aportar al Consorcio la Documentación relativa al Plan de Prevención, la Evaluación de los Riesgos Laborales y las Medidas preventivas derivadas de la misma, respecto de los trabajos que se vayan a realizar como desarrollo del contrato.

Valencia, 14 de octubre de 2014
EL JEFE DE LA SECCIÓN DE INFORMÁTICA

Fdo.: Manuel D. Serrat Olmos