

EXPTE. 06/16

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**QUE HA DE REGIR EL CONCURSO PARA CONTRATAR PARA CONTRATAR
EL SERVICIO INTEGRAL DE CONTROL DE HORARIOS, MEDIANTE HUELLA,
DEL PERSONAL DE LA SOCIEDAD MUNICIPAL DE APARCAMIENTOS DE LAS
PALMAS DE GRAN CANARIA (SAGULPA), S.A, A ADJUDICAR POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO**

MAYO 2016

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. ALCANCE Y ACTUACIONES	3
3. DESCRIPCIÓN y REQUISITOS TÉCNICOS	4
3.1. Descripción Funcional del Sistema	4
3.2. Parametrización del Sistema.....	11
3.3. Prestaciones del Servicio.....	12
3.4. Cuadro de Mando	13
3.5. Condiciones Tecnológicas.....	13
3.6. Servicio de soporte y mantenimiento	13
3.7. Centro de Atención al Usuario.....	14
4. MEDIOS TÉCNICOS	14
5. DOCUMENTACIÓN	15
5.1. Consideraciones generales.	15
5.2. Documentación a entregar durante la ejecución del proyecto.....	15

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGULAN EL CONCURSO PARA CONTRATAR EL SERVICIO INTEGRAL DE CONTROL DE HORARIOS, MEDIANTE HUELLA, DEL PERSONAL DE LA SOCIEDAD MUNICIPAL DE APARCAMIENTOS DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (SAGULPA), S.A, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto fijar las especificaciones técnicas mínimas que han de regir el procedimiento abierto para la adjudicación del “Servicio integral de control de horarios del personal de SAGULPA”, con la finalidad de que SAGULPA pueda gestionar eficientemente las jornadas y horarios de su personal así como los servicios que faciliten la gestión de los permisos, licencias y vacaciones de su personal de acuerdo a lo establecido en el convenio colectivo de SAGULPA.

Los servicios contratados deberán incluir tanto el software y su alojamiento como los dispositivos asociados necesarios para la implantación del control de horarios.

2. ALCANCE Y ACTUACIONES

El sistema deberá ser capaz de gestionar hasta 200 trabajadores de SAGULPA ubicados en diferentes centros de trabajo, siendo posible ampliar tanto el número de trabajadores como el de centros de trabajo.

Las siguientes actuaciones estarán incluidas en la contratación:

- Asesoramiento completo en la puesta en marcha de los elementos hardware y software, que siendo propiedad del adjudicatario, son necesarios para prestar los servicios indicados en el presente pliego
- Suministro, instalación, parametrización, actualización, despliegue técnico y puesta a punto de un aplicativo de control de horarios y gestión de permisos, licencias y vacaciones, durante el período de ejecución del contrato según se indica en el presente pliego, así como las licencias de uso para al menos 200 usuarios.
- Suministro, mantenimiento y soporte de al menos 11 terminales biométricos durante el período de ejecución del contrato para la captura de los fichajes de los empleados.
- Prestación de los servicios de soporte y mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo del sistema implantado.
- Soporte al usuario final que cubra dudas sobre el uso del sistema, atención y resolución de incidencias, cambios y adaptación del sistema a los nuevos requisitos demandados por el usuario.
- Soporte al personal designado por SAGULPA para la correcta explotación del Sistema.

- Migración y carga inicial de datos. El sistema deberá entregarse llave en mano, completamente operativa, tanto en el servidor como en los puestos clientes de los trabajadores de SAGULPA.
- Formación del personal en la gestión y uso del sistema
- Informes de control y generación de informes a medida para los responsables
- Evolución del sistema con el fin de facilitar la integración por parte de terceros con el sistema.
- Documentación, manuales de usuario y técnico.

Todos los gastos incurridos como consecuencia de la prestación del servicio como por ejemplo, desplazamientos, dietas, mano de obra, piezas de repuesto, elementos de conexionado, etc., así como cualquier otro gasto necesario serán por cuenta del licitador.

3. DESCRIPCIÓN Y REQUISITOS TÉCNICOS

Se detalla a continuación las especificaciones mínimas que deberá cubrir el contrato. Asimismo, no existirá límite en el número de horas que deba dedicar el adjudicatario para la correcta prestación del servicio, no aceptándose, de ningún modo, la prestación del servicio a cargo de una bolsa de horas.

Se valorará la disponibilidad de aplicativos operativas en otras centros públicos similares a los de SAGULPA.

El Sistema propuesto presentará una interfaz web gráfica de fácil manejo, siendo accesible desde cualquier lugar y cualquier dispositivo.

3.1. Descripción Funcional del Sistema

3.1.1. Aplicación Informática

El Portal del Empleado, tendrá una interfaz donde los usuarios deberán identificarse y podrán acceder a una vista personalizada de las funcionalidades y aplicaciones a las que tenga acceso según su perfil de usuario.

Durante la vigencia del contrato se podrán solicitar nuevas funcionalidades, adaptaciones, cambios en las parametrizaciones y configuraciones que deberán ser ejecutados por el adjudicatario dentro del ámbito de este Proyecto y sin coste adicional para SAGULPA.

3.1.1.1. Funcionalidad general

El sistema proporcionará:

- Escalabilidad, flexibilidad y posibilidad de diferentes configuraciones, de tal manera que pueda cubrir las necesidades cambiantes de la organización.
- Gestión de Usuarios y control de Acceso.
- Debe adaptarse a la imagen corporativa de SAGULPA.

- 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.
- Flexibilidad en cuanto a la configuración de horarios, calendarios y bolsas de tiempos que se requiera. Asimismo permitirá la gestión de horarios flexibles 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. Todo esto hace necesario el cómputo y tratamiento de las horas trabajadas diariamente por el personal al servicio de SAGULPA en los diversos centros de trabajo.
- Información en tiempo real de los horarios de fichaje del personal.
- Gestión completa de las horas anuales, de tal manera que se pueda realizar una comparación entre las horas teóricas y las realizadas.
- Compensación de las horas extras bien con remuneración económica o bien con libranzas.
- Indicación del personal presente previsto, personal real presente, personal presente no previsto y personal ausente.
- Posibilidad de elaborar múltiples informes personalizados. Los informes se deben de poder programar para que automáticamente sean enviados por email determinados días.
- 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 de SAGULPA, tales como
 - Las horas que se considerarán extras y cuál será su tratamiento
 - Tiempo que se considera retraso en la entrada o adelanto en la salida y cómo afecta al cómputo de la jornada laboral.
 - Intervalos obligatorios de estancia dentro de la jornada laboral y la manera en la que se gestiona el incumplimiento.

3.1.1.2. Procedimiento de vacaciones, permisos y licencias

Se deberá incluir la herramienta que permita gestionar los procedimientos de vacaciones, permisos y licencias.

El procedimiento se inicia con la solicitud de un cuadro de vacaciones por cada área, que deberá subirse a la plataforma mediante un archivo con un formato determinado. Una vez incorporado a la plataforma, se le enviará al responsable un mensaje de aviso para que proceda a la valoración y aprobación. En cualquier caso, siempre se sabrá los días disfrutados y los días que resta por disfrutar y en el caso de otros permisos se le indicará los días que le corresponde. Si el trabajador solicitara más días de los que correspondiera, deberá mostrar un mensaje de aviso informándole de dicha circunstancia. Las solicitudes podrán modificarse o

anularse por parte del usuario. La documentación necesaria para la justificación de la ausencia podrá ser anexada a la solicitud en esta fase mediante fax o email o la subida de documentos.

El responsable deberá tener la posibilidad de introducir la motivación favorable o desfavorable.

El sistema deberá contemplar la consulta del estado de las solicitudes pendientes en las distintas fases definidas.

3.1.1.3. 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.

El evento deberá contener la siguiente información.

- Datos del usuario
- Datos del instante del evento (fecha y hora)
- Datos que describan el evento (motivo)
- Datos sobre el lugar en que se realizó
- Resultado del proceso de fichaje.

El sistema debe registrar cualquier manipulación del evento. En este sentido, se deben aportar todos los mecanismos y medios posibles de redundancia (fichero log, bases de datos intermedias y sistemas de transmisión seguros) y tolerancia a errores para garantizar que un evento de fichaje no se pierda.

El aplicativo deberá poseer un sistema de consultas sencillo, rápido y eficiente que permitan a los responsables tanto buscar pruebas para casos de absentismo como para determinar posibles incidencias del sistema. Además, debe incluir acciones como autorización de una ausencia o la validación de una baja, que deben permitirse incluso a posteriori. En este sentido, se deberá distinguir motivos de ausencia que se puedan usar para justificar un evento de fichaje y aquellos que estén permitidos para solicitar un periodo de ausencia. Los motivos de ausencia deberán aplicarse en los dispositivos de fichaje y en los aplicativos. Las ausencias deberán poder aplicarse a futuro o con carácter retroactivo.

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

Para cualquier validación deberán existir alertas que permitan al responsable no estar dedicado a dicha tarea. Dicha validación afectará directamente al cálculo de la jornada laboral de manera automática.

3.1.1.4. Gestión descentralizada. Portal del empleado

Deberá permitir la descentralización de la gestión del control horario y solicitud de permisos en los empleados públicos y sus supervisores directos. De esta manera, la gestión se realizará a tres niveles:

- Personal
- Jefes de áreas
- RRHH – Explotación- Financiero

Gestión realizada por el personal base:

El sistema deberá permitir al personal base acceder a sus datos de control de horarios y gestionar sus permisos, licencias y vacaciones. Funcionalidades:

- Introducción de marcajes de entrada/salida
- Consultar fichajes en cualquier periodo de tiempo.
- Modificar fichajes en caso de error.
- Consultas de tiempo trabajado y jornada laboral.
- Solicitud de permisos de ausencia de acuerdo a los establecidos en el convenio colectivo.
- Consultar estado de solicitudes.
- Consultar el saldo de cualquier concepto.
- Consultar su calendario laboral.

Gestión realizada por los jefes de áreas:

Además de las funciones del personal base se debe admitir las siguientes funcionalidad:

- Disponer de toda la información necesaria del personal a su cargo en tiempo real
- Consultar el calendario de incidencias de los empleados que dependen de él.
- Supervisión y autorización o no, de las solicitudes realizadas por el personal a su cargo.
- Posibilidad de pre-autorizar ausencias a futuro por un periodo de terminado.
- Posibilidad de activar alertas para el aviso de la llegada o salida de un empleado.
- Alertar de un posible incumplimiento de las reglas previamente definidas.

Gestión realizada por RRHH- Explotación y Financiero:

- Supervisión y gestión de cualquier funcionalidad de la aplicación
- Posibilidad de compensar hora extras bien con remuneración económica o bien con días libres

3.1.1.5. Informes

El sistema deberá disponer de los siguientes tipos de informes:

- **Informes de control de la jornada laboral.** Reflejarán el rendimiento de un empleado o grupo durante periodos de tiempo. Se podrá evaluar horas trabajadas durante el período de tiempo, retrasos o adelantos en ese periodo, balances y cumplimiento de la jornada laboral, recuperaciones, etc.
- **Informes de actividad.** Muestran 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, etc.
- **Informes de periodos de ausencia.** Reflejarán información sobre periodos de ausencia de un usuario o grupo por cada motivo de ausencia, o cuantos días le quedan por disfrutar, en caso de vacaciones o licencias por asuntos particulares.
- **Informes sobre el absentismo.** Representan de forma clara y precisa la información necesaria para que se cumpla con la normativa interna de SAGULPA, incluyendo la propuesta de descuento a realizar en nómina, y el valor económico de las mismas en diferentes agregaciones.
- **Informes sobre disponibilidad.** Muestran el conjunto de efectivos de que dispone un departamento durante un periodo de tiempo, permitiendo valorar si se ha planificado y distribuido de forma adecuada las ausencias de los usuarios.
- **Informes sobre horas extras.** Evalúan el número de horas extra que le corresponde a un usuario, y si es correcta su compensación, atendiendo a la normativa vigente sobre el cómputo de horas extras.
- **Informes sobre el horario.** Facilitará a los responsables informar a los usuarios sobre sus jornadas de trabajo.
- **Informe de totales y saldos.** Indicará el número de horas previstas junto con las que se han realizado, así como el saldo resultante de las mismas en un periodo de tiempo predeterminado.
- **Informe de solicitudes por concepto.** Facilitará el número de solicitudes realizadas aprobadas y denegadas por conceptos en un periodo de tiempo determinado.

Los informes deberán generarse vía navegador web sin necesidad de instalar ningún producto comercial.

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

3.1.1.6. Administración del sistema

Se deberá permitir la definición de áreas y el alta de administradores sin límite. A cada administrador se le asignará un perfil de seguridad que permita visualizar u operar sobre todas las actividades de sus áreas. Un empleado podrá asignarse a un servicio o varios en periodos de tiempo diferentes, pudiendo el responsable visualizar el historial de servicio a lo largo del

tiempo en las diferentes áreas establecidas. Dentro de cada área se pondrá crear tantos grupos de horarios de usuarios como sea necesario.

El servicio debe contemplar la elaboración de las distintas jornadas u horarios de trabajo que puedan realizar el personal de SAGULPA. Para ello el sistema deberá disponer de unas plantillas-tipo que permita planificar de una forma sencilla y rápida la jornada laboral de cualquier usuario.

El sistema deberá contemplar planificaciones horarias complejas a partir de plantillas sencillas, como por ejemplo, programaciones de jornadas laborales rotativas.

3.1.1.7. Gestión de usuarios y control de acceso.

La configuración de permisos de un usuario que entra en el sistema deberá ser flexible permitiendo tener diferentes roles.

La validación de usuarios se realizará mediante la introducción de usuario y contraseña en la herramienta web proporcionada.

Dependiendo del rol del usuario se visualizará la información habilitada en los permisos así como a realizar las operaciones oportunas.

El sistema debe permitir la clasificación de usuarios por cargos y roles.

3.1.1.8. Seguridad e integridad laboral.

Sistema de gestión de permisos y privilegios que controle el acceso a los procedimientos y documentos, así como las acciones que sobre los mismos puedan llevar a cabo los distintos usuarios.

3.1.2. Dispositivos de fichaje

Los dispositivos de fichaje será propiedad del adjudicatario y serán instalados, operados y mantenidos por éste, encargándose de su instalación en los centros de trabajo que se indiquen. Se realizará una planificación de instalación de dispositivos.

Si se produjera un traslado de dispositivo de algún centro de trabajo mientras esta contratación estuviera vigente, la empresa adjudicataria reinstalará los terminales sin coste adicional para SAGULPA.

SAGULPA facilitará la ubicación de instalación de los relojes de fichar y suministrará una toma de corriente eléctrica y un punto de acceso a la red de datos, para cada reloj de fichaje. El adjudicatario procederá a conectar el reloj a la conexión que le indique SAGULPA.

La empresa adjudicataria deberá estudiar y garantizar la ubicación final idónea de los elementos del sistema según los requisitos de este documento, su experiencia en la realización de este tipo de proyectos, y teniendo en cuenta criterios técnicos, estéticos y funcionales. La ubicación final será aprobada por SAGULPA.

La gestión, operación y mantenimiento de la red de comunicaciones de datos es competencia de SAGULPA.

Se deberá implantar un número de terminales en las siguientes sedes:

NÚMERO DE TERMINALES	SEDE
1	FARMACEÚTICO FRANCISCO ARENCIBIA CABRERA, 30 (EL SECADERO)
1	ALCALDE DÍAZ SAAVEDRA S/N
1	LUIS MOROTE, 1
1	PASEO DE CHIL, 1
1	LEÓN Y CASTILLO, 270
1	CARRETERA DEL RINCÓN S/N
1	DR.JUAN DOMÍNGUEZ PÉREZ, 20
1	LEÓN Y CASTILLO, 109
1	VELARDE,26
1	DEPOSITO MUNICIPAL EL RINCÓN
1	MUELLE DEL SANAUPÚ

3.1.2.1. Características de los terminales.

La tecnología de los relojes de fichar estará basada en la identificación biométrica. Su instalación se hará de manera general en sobrepared, en aquellos casos en que no sea posible se consensuará con SAGULPA la solución a aplicar.

Cada terminal de fichaje deberá almacenar al menos 20.000 fichajes y gestionar como mínimo 100 usuarios de forma encriptada.

Los terminales deberán personalizarse con la imagen corporativa que SAGULPA indique y las opciones de menú del terminal será configurables y adaptables a la necesidades de SAGULPA.

Los dispositivos deberán disponer de mecanismos de seguridad necesarios que garanticen la protección de los datos de carácter personal así como el envío de datos al servidor mediante sistemas estandarizados de cifrado.

Los terminales de fichaje usarán la red de datos de SAGULPA para el transporte de información. El adjudicatario acepta que su solución se adaptará a la red existente y que es compatible con las velocidades de transmisión actuales, no precisando incremento de ancho de banda.

3.1.3. Equipos servidores

Los servidores y elementos necesarios para la correcta explotación del sistema serán propiedad del adjudicatario y deberán ser instalados, operados y mantenidos por éste.

Cualquier avería en los servidores del adjudicatario deberá ser resuelta en el plazo recogido en los compromisos de nivel de servicio.

3.1.4. Licencias

Correrá por cuenta del adjudicatario la adquisición de las licencias, aplicaciones adicionales y/o software comercial necesario para la prestación del servicio demandado.

La empresa se compromete a realizar todas aquellas tareas de integración necesarias, garantizando la operatividad del sistema en todo momento. El coste de dichos productos software estará incluido en el precio de licitación.

3.1.5. Integración e interoperabilidad con otras aplicaciones

Las funcionalidades que permitan la integración de aplicaciones de terceros deberán ser escalables de manera que permitan añadir nuevas funcionalidades para la integración de aplicaciones construidas en un futuro. El coste de dichas integraciones deberá ser asumido por el adjudicatario.

Esta interfaz deberá ser abierta pudiendo ampliarse por un tercero si fuera necesaria.

3.2. Parametrización del Sistema

El adjudicatario realizará la recogida de datos y estudio de la jornada laboral del personal de SAGULPA en coordinación con los responsables asignados por SAGULPA.

Serán responsabilidades del adjudicatario las siguientes actividades:

- Diseño del organigrama de responsabilidades y administradores. Alta de administradores.
- Configuración de los distintos departamentos de acuerdo al organigrama de responsabilidades. Alta de los departamentos.
- Asignación de los usuarios a los departamentos.
- Análisis de la jornada laboral. Descripción de todos los tipos de jornada laboral y de los usuarios implicados en cada una. Clasificación de cada tipo de jornada.
- Creación de los grupos de usuarios y asignación de los empleados a los mismos.
- Creación de los perfiles de trabajo.

3.3. Prestaciones del Servicio.

3.3.1. Alta de usuarios.

La empresa adjudicataria colaborará con el personal de SAGULPA en la recogida de las huellas digitales necesarias para el funcionamiento del sistema y se encargará de su distribución en los relojes necesarios. Para la realización del proceso de altas, deberá desplazarse a cada servicio a fin de poder tomar los datos de los usuarios.

3.3.2. Migración del Sistema Actual.

Se deberá migrar al nuevo sistema toda la información contenida en el actual sistema de control de presencia usado por SAGULPA, tanto registro de huella como información generada durante estos años por el sistema.

3.3.3. Mantenimiento Dispositivos de Control Horario.

Dentro del periodo de la duración del contrato, todos los dispositivos de control horario que se instalen por el adjudicatario para la prestación de los servicios objeto de este pliego, así como aquellas instalaciones adicionales necesarias para su correcto funcionamiento (cableados eléctricos y de datos, etc.) deberán mantenerse por el adjudicatario. Este mantenimiento incluirá las reparaciones y sustituciones del equipamiento en caso de avería, vandalismo o mal funcionamiento.

Correrá a cargo del adjudicatario todos los cambios de ubicación que se soliciten de los dispositivos de control horario.

3.3.4. Explotación del sistema.

El adjudicatario será responsable:

- Supervisión del sistema para verificar su correcto funcionamiento.
- Soporte a las tareas de administración de los distintos gestores que asigne SAGULPA.
- Recuperación de datos frente a bugs del entorno en el que se ejecuta el sistema.
- Tareas de ajuste y mejora del rendimiento del sistema a medida que éste se consolide.
- Implementación de nuevos informes y listados, así como la personalización de los mismos, incluyendo extracción de datos para su explotación.
- Soporte y mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y evolutivo del sistema.
- Configuración y control de los sistemas y dispositivos físicos usados dentro del sistema de gestión de horarios.
- Reparación de todos los dispositivos y elementos proporcionados por el adjudicatario para la prestación de los servicios contratados.

3.4. Cuadro de Mando

Se desarrollará un cuadro de mando para la explotación gráfica y estadística de la información contenida en el sistema.

Dicho cuadro de mando deberá suministrar automáticamente información para el control de los indicadores de calidad del servicio prestado.

Se desarrollará un cuadro de mando para la explotación gráfica y estadística de la información contenida en el sistema.

3.5. Condiciones Tecnológicas

Las ofertas que se presenten deberán indicar detalladamente los requerimientos de implantación de la plataforma ofertada, así como la adaptación de dichos elementos a los estándares de mercado, a fin de que los servicios técnicos municipales puedan evaluar su capacidad de integración en el entorno tecnológico en que se opera.

3.6. Servicio de soporte y mantenimiento

3.6.1. Características generales del soporte y mantenimiento.

El licitador se compromete a proporcionar los servicios de soporte y mantenimiento del sistema, tanto para los elementos hardware como software, así como aquellos dispositivos e instalaciones necesarios para la prestación de los servicios demandados en este pliego, desde el inicio del contrato hasta su finalización con las siguientes condiciones mínimas:

- Soporte de asistencia telefónica ilimitado de lunes a viernes de 8 a 16 horas, facilitando un número de teléfono y dirección de correo electrónica al que poder comunicar las incidencias y/o consultas. Se deberá registrar las peticiones en un sistema de tiques electrónicos.
- Soporte técnico personalizado ilimitado de lunes a viernes de 8 a 16 horas. El plazo de respuesta será de una hora desde la comunicación de la incidencia y/o consulta. En este tipo de soporte deberán cubrirse la atención a consultas sobre el uso de productos y aplicaciones objeto del contrato, además de proporcionar ayuda sobre el funcionamiento de las aplicaciones. Se deberá realizar el ajuste de parámetros de funcionamiento del sistema, el soporte al servicio TIC para la correcta explotación del sistema, la actualización de los productos y terminales, la resolución de incidencias y el asesoramiento técnico a terceros para integrar diferentes aplicativos con el sistema.
- Actualización, configuración, mantenimiento y puesta a punto del sistema.
- Mantenimiento preventivo y perfectivo de los elementos físicos y lógicos.
- Mantenimiento correctivo dirigido a solventar cualquier anomalía en cualquier elemento del sistema.
- Automatización en los procesos de realización de las copias de seguridad así como su restauración.

- Formación del personal de SAGULPA.

Los licitadores incluirán en su oferta un Plan de Mantenimiento en el que se especifique el protocolo de actuación para la resolución de incidencias.

3.7. Centro de Atención al Usuario

El adjudicatario pondrá a disposición de SAGULPA, un centro de Atención al usuario, operativo de lunes a viernes de 8 a 16 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 CAU 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.

3.7.1. Recursos Técnicos.

A los efectos el CAU dispondrá de:

- Una línea de atención telefónica atendida en el horario especificado.
- Un equipo de fax y una cuenta de correo electrónico, para la recepción o envío de incidencias, documentos, etc.
- Un sistema de gestión de tiques en el que se registrarán todas las incidencias y peticiones relativas al sistema. Dicha herramienta deberá realizar una clasificación de las solicitudes / incidencias dependiendo de su importancia, prioridad, etc. SAGULPA debe tener acceso web a dicho sistema para poder registrar y realizar el seguimiento de las incidencias / peticiones, su explotación de datos, etc.

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

3.7.2. Recursos Humanos.

El personal del CAU atenderá la resolución de dudas, recepción de sugerencias y ayuda en el manejo de los aplicativos tanto por teléfono como por email, y realizará informes indicando las incidencias que hayan ocurrido en cada sentido. Asimismo, atenderá cualquier duda que les surja a los usuarios sobre el procesado de fichajes, acceso web, funcionamiento de los terminales de control horario, etc...

4. MEDIOS TÉCNICOS

Los licitadores detallarán en su oferta los medios técnicos con que cuentan y el tiempo de respuesta ante posibles problemas e incidencias que se puedan ocasionar en el objeto del presente procedimiento.

5. DOCUMENTACIÓN

5.1. Consideraciones generales.

La documentación se entregará de forma que permita su revisión y actualización, así como el seguimiento adecuado del Proyecto por parte de los responsables designados por SAGULPA.

La documentación se entregará en papel y en soporte digital. La empresa adjudicataria será la responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo.

La empresa adjudicataria mantendrá un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que origina el estado de cambio.

5.2. Documentación a entregar durante la ejecución del proyecto.

El adjudicatario entregará copias de todos los documentos producidos y utilizados a lo largo del proyecto, en particular:

- Análisis e instalación:
 - Plan detallado de trabajo: plan exhaustivo y detallado de la implantación con las diferentes tareas identificadas.
 - Revisión de requisitos. Documento con los requisitos técnicos y funcionales
 - Documentos de definición de la configuración y parametrización del sistema
 - Diseño de los ficheros de interfaces
 - Documento de adecuación del nuevo sistema a la legalidad vigente en materia de seguridad (LOPD, etc.).
 - Inventario del equipamiento instalado.
- Implantación
 - Manuales de Administración
 - Manuales de Operación/Usuario
 - Instrucciones para la correcta explotación del sistema
 - Plan de formación a usuarios.

En Las Palmas de Gran Canaria, a 23 de mayo de 2016