

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA ADQUISICIÓN DEL SISTEMA INTELIGENTE DE GESTIÓN DE ESPERAS EN LAS OFICINAS DE EMPLEO DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente contrato el suministro, instalación y puesta en marcha de los elementos necesarios, tanto hardware como software, para dotar a las oficinas de empleo del ECYL especificadas, de un sistema inteligente de gestión de esperas, direccionamiento y difusión de contenidos en la zona de atención presencial de cada oficina de empleo .A tal efecto sólo se tendrán en cuenta soluciones técnicas que permitan la gestión centralizada, tanto de turnos como de contenidos en todas las oficinas de empleo.

2. DESCRIPCIÓN DEL MARCO DE ACTUACIÓN

La Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, en su artículo 28, establece que los Servicios Públicos de Empleo que gestionan las políticas activas y el Servicio Público de Empleo Estatal deberán cooperar y elaborar en el ejercicio de sus competencias garantizando la coordinación de las distintas actuaciones de intermediación e inserción laboral y las de solicitud, reconocimiento y percepción de las prestaciones por desempleo, a través de los acuerdos que se adopten en Conferencia Sectorial y de los convenios de colaboración que se suscriban, en aplicación de lo previsto en los artículos 5 y 6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En el mismo sentido, al objeto de dar cumplimiento a la medida II.C.II.e prevista en el Acuerdo 22/2014, de 30 de enero de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban las medidas de Reforma de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en relación a la necesidad de coordinar los sistemas de cita previa gestionados por el Servicio Público de Empleo Estatal y el Servicio Público de Empleo de Castilla y León, para facilitar y agilizar las gestiones del interesado, se hace necesario modificar la gestión de los actuales sistemas de gestión de espera y la adquisición de nuevos sistemas en las oficinas de empleo de la Comunidad. Cabe recordar que estos sistemas permiten la gestión la atención de los usuarios de las oficinas de empleo, evitando demoras al usuario y optimizando la gestión de los recursos humanos de la oficina, lo que exige contar con elementos hardware y software necesarios

Igualmente, en la tramitación de la Reforma de las Administraciones Públicas, se ha creado una comisión CORA(Acuerdo del Consejo de Ministros de 26 de Octubre de 2012) con objeto de impulsar la simplificación administrativa y establecer mecanismos que permitan desarrollar

actividades que dependan de dos o más administraciones, de forma unificada y coordinada. En concreto la medida 1.08.005, establece la necesidad de coordinar por el SEPE y los Servicios Públicos Autonómicos, los sistemas de cita previa y las actuaciones correspondientes a la demanda de empleo y solicitud de prestaciones.

2.1. Situación actual

Cinco de las oficinas de empleo disponen de un sistema de gestión de esperas obsoleto basado en el producto SIGE de IDM Sistemas de Comunicación que funciona autónomamente en cada oficina. Tiene los siguientes componentes:

- Servidor de oficina basado SIGE, instalado sobre ordenador personal. Permite la gestión de todo el sistema, así como la obtención de estadísticas.
- Puesto de recepción compuesto por mueble expendedor que contiene ordenador personal, pantalla táctil e impresora de tickets con auto-cutter.
- Impresora de tickets adicional con auto-cutter para puesto asistido de expedición de tickets
- Pantalla DI 604D para cada puesto de atención: Con texto alfanumérico de 5 cm de altura carácter y 4 caracteres en parado. Con soporte para mesa. Visualiza dos secciones superpuestas: la inferior indica el N° de turno y/o texto en movimiento; la superior, con un texto adhesivo, el N° de Puesto. Conectada a ordenador de puesto del ECYL
- Teclado virtual para la operativa de cada puesto (Apertura cierre de puesto, Siguiente cliente, Reenvío, etc.), ejecutándose en ordenador de puesto del ECYL
- Pantalla LCD 32": Indica los últimos números llamados de cada servicio y a que puesto deben dirigirse. Simultáneamente con la aparición de los números en pantalla, suena la megafonía en la que se indica mediante una voz digitalizada el número y el puesto siguiente.
- PCVideo multimedia: conecta el sistema con la pantalla y proporciona capacidad de audio y de gestión de contenidos local.

Los sistemas de gestión de esperas existentes están dimensionados con los siguientes componentes:

Provincia	Oficina del ECYL	Puesto autodispensador: Ordenador, pantalla táctil, impresora tickets	PCVideo + Monitor 32"	Nº puestos de atención	Nº Impresoras tickets adicionales
Burgos	O.E. Aranda de	1	1	11	1

	Duero				
León	O.E. León I	1	2	29	1
Salamanca	O.E. San Quintín	1	2	26	-
Soria	O.E. Soria	1	1	12	-
Valladolid	O.E. Domingo Martinez	1	1	14	1
Valladolid	O. E. Villabañez	1	1	10	-

TOTAL	6	8	102	3
--------------	----------	----------	------------	----------

El resto de las oficinas de empleo relacionadas no tienen ningún sistema de gestión de esperas automatizadas.

Es objeto del presente contrato reutilizar los elementos existentes, en la medida de lo posible, y suministrar un Sistema Inteligente de Gestión de Esperas que proporcione este servicio a las oficinas relacionadas.

2.2. Oficinas de Empleo del ECYL que se sitúan en el alcance del presente contrato

Las Oficinas de Empleo del ECYL en donde se implantará el gestor inteligente de esperas, como objeto del presente contrato, son las siguientes:

Provincia	Oficina del ECYL	Dirección
Burgos	O.E. Miranda de Ebro	C/ Torre de Miranda, 5 Bajo 09200 – Miranda de Ebro (Burgos.)
Burgos	O.E. Aranda de Duero	Plaza San Esteban, 10 09400 - Aranda de Duero (Burgos)
León	O.E. León I	C/ Ramón y Cajal, 14-16 24002 - León (León)
León	O.E. León II	C/ Ciudad de Puebla, 3 Bajo 24007 - León
Salamanca	O.E. San Quintín	C/ Calatañazor, 5-11 37001 - Salamanca
Segovia	O.E. Cuellar	C/ Magdalena, 2 C.P.: 40200 – Cuellar - Segovia
Soria	O.E. Soria	C/ Aduana Vieja, 8 42002 - Soria

Valladolid	O.E. Domingo Martínez	C/ Domingo Martínez, 7-9 47007 - Valladolid
Valladolid	O. E. Villabañez	C/ Villabañez, 26 47012 - Valladolid
Valladolid	O.E. San Pablo	C/ Cadenas de San Gregorio,6 47011. Valladolid

Asimismo, se instalarán 8 pantallas multimedia con gestión de contenidos en 8 Oficinas de Empleo de las capitales provinciales de Castilla y León, que se determinen por el Servicio Público de Empleo, en donde no se haya instalado el sistema inteligente de gestión de esperas.

2.3. Dimensionamiento del Sistema Inteligente de gestión de esperas por oficina.

A continuación se hace el dimensionamiento de los elementos del sistema inteligente de gestión de esperas objeto del contrato, con los elementos solicitados por Oficina de Empleo.

Provincia	Oficina del ECYL	Puesto autodispensador	Pantalla multimedia con gestión de contenidos	Nº puestos de atención	Nº Impresoras tickets adicionales
Avila		-	1	-	-
Burgos	O.E. Aranda de Duero	1	1	11	1
Burgos	O.E. Miranda de Ebro	1	1	11	-
Burgos		-	1	-	-
León	O.E. León I	1	2	29	1
León	O.E. León II	1	1	17	-
León		-	1	-	-
Palencia		-	1	-	-
Salamanca	O.E. San Quintín	1	2	26	-
Salamanca		-	1	-	-
Segovia	O.E. Cuellar	1	1	8	-
Segovia		-	1	-	-

Soria	O.E. Soria	1	1	12	-
Valladolid	O.E. Domingo Martinez	1	1	14	1
Valladolid	O. E. Villabañez	1	1	10	-
Valladolid	O.E. San Pablo	1	1	12	-
Valladolid		-	1	-	-
Zamora		-	1	-	-

TOTAL	10	20	150	3
--------------	-----------	-----------	------------	----------

3. TRABAJOS A REALIZAR: REQUISITOS FUNCIONALES Y OPERATIVOS

El objeto del presente contrato será la dotación de un sistema inteligente de gestión de esperas para las oficinas señaladas, con las siguientes características generales:

- Todas las oficinas de empleo relacionadas funcionarán bajo el mismo sistema inteligente de gestión de esperas.
- El sistema de gestión de esperas tendrá una arquitectura centralizada de forma común a todas las oficinas que gestiona, minimizando la instalación de servidores en las Oficinas de Empleo.
- En las oficinas de empleo en donde no existe ningún sistema, se implantarán los elementos adecuados para realizar la gestión de esperas. En las oficinas que ya tienen uno antiguo, se reaprovecharán los elementos compatibles, en la medida de lo posible, de cara a reducir el coste.
- El contrato cubrirá todos los componentes hardware y software necesarios (incluyendo las licencias necesarias) para implantar el sistema inteligente de gestión de esperas centralizado, así como los elementos necesarios en las Oficinas de Empleo.
- Se suministrará el servidor de aplicaciones donde se desplegará el aplicativo informático centralizado con la capacidad suficiente de gestión de esperas y distribución de contenidos multimedia para las oficinas indicadas.
- En las oficinas de empleo hay personal del ECYL y personal del SEPE, funcionando en cada caso con su propia red de datos. Ambas redes se encuentran interconectadas

mediante equipos de telecomunicaciones en donde está configurada la seguridad de accesos correspondiente. Los puestos de atención del sistema de gestión de esperas deberán funcionar indistintamente en ambas redes.

- El sistema tendrá la capacidad de incorporar citas previas, bien sea a través de carga en cada oficina de ficheros de cita previa procedentes del SEPE o a través de integración con aplicaciones del ECYL mediante servicios web.
- El sistema tendrá la capacidad de gestión de contenidos multimedia de difusión en los monitores situados en las oficinas de empleo tanto de forma centralizada a todas las oficinas de empleo a través de la red de datos o particularmente desde cada oficina.
- El ECYL ubicará en cada Oficina de Empleo los elementos del Sistema Inteligente de Gestión de Esperas en donde estime oportuno, proporcionando las tomas de electricidad y datos necesarias.
- Todos los gastos de desplazamiento asociados con la correcta ejecución de las tareas necesarias estarán incluidos en la oferta económica que presente la empresa adjudicataria.

4. FASES DE LA EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato se iniciará a partir de la fecha de formalización del contrato, distinguiéndose dos fases:

PRIMERA FASE: Consistirá en la entrega del suministro, siendo la fecha límite para la entrega del material preciso para la instalación, de 15 días, a partir de la formalización del contrato.

SEGUNDA FASE: Consistente en la instalación y puesta en marcha del material suministrado, cuya fecha límite será la fecha de finalización del plazo de ejecución previsto.

La comprobación de la realización exigirá en ambos supuestos un acto expreso de conformidad que se llevará a cabo con las formalidades y requisitos exigidos por la legislación vigente.

5. COMPONENTES DEL SISTEMA INTELIGENTE DE GESTIÓN DE ESPERAS

El sistema inteligente de gestión de esperas objeto del presente contrato se basará en una estructura centralizada.

Estará compuesto por los siguientes elementos:

Sistema central del Sistema Inteligente de Gestión de Esperas

Constituirá el punto central del diseño, permitiendo realizar tareas comunes a todo el Sistema Inteligente de Gestión de Esperas. Desde el sistema central será posible:

- Administración, configuración y gestión global del sistema y de los sistemas de cada oficina de empleo.
- Gestión estadística de los parámetros de uso, tanto del sistema global como de cada oficina de empleo.
- Gestión y distribución de contenidos audiovisuales de las oficinas de empleo.
- Capacidad de integración con otras aplicaciones informáticas del ECYL para hacer intercambio de datos vía "Servicios Web", particularmente en el caso de cita previa.
- Realización de copias de seguridad de los datos que se generan en el sistema.

Englobará el software y equipos físicos necesarios para permitir el funcionamiento deseado.

Elementos del Sistema Inteligente de Gestión de Esperas de cada Oficina de Empleo

El sistema central facilitará que sea posible hacer una gestión autónoma de la gestión de esperas en cada oficina.

Se proporcionará la infraestructura de equipamiento necesario para permitir este funcionamiento.

Asimismo, los elementos físicos que estarán instalados en las Oficinas de Empleo para interactuar con el ciudadano en la gestión inteligente de las esperas, son los siguientes:

Punto autodispensador de tickets

Cada oficina dispone de un puesto de acogida, en donde se direcciona al ciudadano a los puestos de atención, según la gestión, trámite o demanda que se solicite.

El punto autodispensador consistirá en un elemento físico tipo "kiosco" en donde se interactuará con el usuario a través de una pantalla táctil y se le proporcionará en forma de ticket el resguardo de su turno. La pantalla será de tecnología LCD/LED y tendrá como mínimo 15".

El punto autodispensador se entregará personalizado con la imagen institucional del ECYL.

Sistema de aviso por megafonía

La llamada de cada nuevo turno debe ir acompañada en simultáneo por un mensaje de voz digitalizada para informar del turno en curso.

Pantallas multimedia con gestión de contenidos

En la zona de espera de las Oficinas de Empleo se ubicará una pantalla de en donde se mostrará información sobre los turnos en curso, así como contenidos audiovisuales distribuidos desde la herramienta de gestión de contenidos multimedia. En las oficinas en donde existe una pantalla de 32", se podrá reaprovechar. En las oficinas en donde sea necesario instalar una pantalla nueva, será mínimo de 42" de calidad profesional. En ambos casos se proporcionarán los elementos de hardware necesarios para poder distribuir, gestionar y reproducir contenidos multimedia de forma centralizada.

Las pantallas se entregarán instaladas con el soporte adecuado estéticamente acordes con la oficina de empleo.

Puestos de atención

Los puestos de atención estarán ocupados por personal del ECYL o del SEPE y tendrán acceso a una herramienta software que les permita habilitar o cerrar el puesto, recibir a un ciudadano, pasar al siguiente cliente, reenviarlo a otro puesto, etc. Esta utilidad se ejecutará en un ordenador del ECYL o del SEPE.

Asimismo, tendrán un elemento que permita visualizar hacia la zona de espera el turno que tiene asignado.

6. ENTORNO TECNOLÓGICO

El entorno tecnológico en el que se desarrollará el presente contrato es el siguiente:

Modelo

Se utilizará un modelo centralizado con el fin de reducir al máximo el equipamiento informático y su mantenimiento en las Oficinas de Empleo.

Se utilizará un servidor de aplicaciones y un SGBD (Sistema Gestor de Base de Datos) único en donde estarán:

- Los aplicativos a los que acceden los usuarios.
- Configurados los elementos hardware a través de la red de datos de la Junta de Castilla y León.
- Todos los datos de gestión, con los correspondientes permisos de acceso por perfil de usuario.
- Se centralizará la realización de copias de seguridad.
- Sistema de identificación único
- Configuración de la conexión con los usuarios del SEPE.

- Distribución centralizada de los contenidos multimedia a las pantallas situadas en las Oficinas de Empleo.

La oferta debe incluir un servidor de aplicaciones suficientemente dimensionado para instalar la solución. Este servidor deberá tener formato "enrackable". Características mínimas: 8Gb memoria RAM, 1 procesador "Quad Core", 2 fuentes de alimentación, 2 discos en RAID hardware y 3 años de garantía "in situ"

El software servidor de aplicaciones estándar de la Junta es Oracle OAS 10g, que será instalado en el servidor que se suministre. No será necesario suministrar licencia del mismo.

El ECYL dispone del SGBD Oracle, que deberá ser usado como base de datos. La versión actual es Oracle 8i.

El sistema de identificación se basará en Directorio Activo de Microsoft, que es el sistema que utilizan los usuarios del ECYL.

Conectividad

Los servicios centrales del ECYL y las Oficinas de Empleo están interconectados a través de la red de datos de la Junta de Castilla y León. Asimismo, también es posible establecer conexiones con los equipos del SEPE que sea necesario, manteniendo las medidas de seguridad y confidencialidad adecuadas.

Soporte remoto

El Servicio de Informática de la Consejería de Economía y Empleo habilitará las conexiones necesarias para que la empresa adjudicataria pueda realizar soporte de configuración, actualización y asistencia remoto desde sus oficinas, siempre y cuando se mantengan las medidas de seguridad y confidencialidad adecuadas.

Componentes

Todos los elementos hardware aportados en la propuesta serán componentes estándares de mercado, cuya adquisición pueda hacerse a empresas distintas a la adjudicataria.

7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

El ECYL designará un **Supervisor de Proyecto** para la supervisión, vigilancia y comprobación de la correcta ejecución de las tareas objeto del contrato, así como de la entrega de la documentación a elaborar.

La empresa adjudicataria deberá especificar un interlocutor único a efectos del contrato (**Jefe de Proyecto del adjudicatario**), que será responsable y organizará la ejecución de los

trabajos de acuerdo con lo previsto y pondrá en práctica las instrucciones del Supervisor de Proyecto.

8. REGLAS CON RESPECTO AL PERSONAL DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Corresponde exclusivamente a la empresa adjudicataria la selección del personal que, reuniendo los requisitos exigidos en el presente pliego, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio que el ECYL pueda verificarlo.

La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al Comité de Seguimiento del Proyecto.

La empresa adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa adjudicataria velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en el presente pliego como objeto del contrato.

Son funciones del Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa frente al ECYL, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el ECYL, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio objeto del presente contrato.
- e) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con el ECYL, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar al Comité de Dirección acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros.

Todos los informes, estudios y documentos elaborados durante la ejecución del contrato serán propiedad de la Junta de Castilla y León, reservándose esta Administración todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga conveniente, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.

Toda la documentación se entregará en español, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determine para cada documento. También se entregará dicha documentación en el soporte físico, preferiblemente CDROM, compatible con las herramientas de ofimática vigentes en la Junta de Castilla y León para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa por escrito de la Junta de Castilla y León.

El conjunto de los trabajos así desarrollados se entenderán como confidenciales, debiendo el adjudicatario asegurar de la forma más razonable posible esta característica.

El adjudicatario se compromete a tomar las medidas necesarias para dar cumplimiento a los requisitos derivados del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el **Esquema Nacional de Seguridad** en el ámbito de la Administración Electrónica y del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el **Esquema Nacional de Interoperabilidad** en el ámbito de la Administración Electrónica.

10. PROTECCIÓN DE DATOS

En la medida en que la prestación y el cumplimiento del presente contrato implique el acceso de adjudicatario a datos de carácter personal incorporados a los Ficheros de los que sea titular la Junta de Castilla y León, el tratamiento de dichos datos por parte del adjudicatario deberá realizarse en la forma y condiciones siguientes:

1) El acceso del adjudicatario a los datos del fichero para la prestación de servicios pactados en el contrato no tendrá la consideración legal de comunicación o cesión de datos a los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 23 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, sino de acceso por cuenta de tercero según lo previsto en el artículo 12 de la citada Ley Orgánica.

2) Los datos del fichero serán propiedad exclusiva de Junta de Castilla y León, extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice el adjudicatario con ocasión del cumplimiento del contrato.

3) A los efectos de la prestación de servicios por parte del adjudicatario a la Junta de Castilla y León, el primero tendrá la condición de encargado del tratamiento y se sujetará al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa que resulte aplicable, obligándose específicamente a lo siguiente:

a. Utilizar y aplicar los datos personales a los exclusivos fines del cumplimiento del objeto del contrato.

b. Adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 y en las normas reglamentarias que la desarrollen, que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos objeto de tratamiento y los riesgos a que los mismos estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

En todo caso se obliga a aplicar las medidas de seguridad del nivel que correspondan en función de los datos a tratar de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

c. Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la prestación de servicios así como sobre los que

resulten de su tratamiento cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido.

d. No comunicar o ceder los datos del fichero a otra persona, ni siquiera para su conservación, debiendo destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, así como los resultados derivados de su tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo que la Junta de Castilla y León requiera que le sean devueltos.

e. Guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso en ejecución del contrato. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario.

f. Comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.

El adjudicatario se comprometerá a comunicar a la Junta de Castilla y León de forma inmediata, cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la puesta en conocimiento de terceros de información confidencial obtenida durante la ejecución del contrato.

Asimismo, a la finalización del contrato el adjudicatario quedará obligado a la entrega a la Junta de Castilla y León, o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

11. TRASFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el centro directivo a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos mediante una formación consensuada.

12. FORMACIÓN

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la formación necesaria del personal que va a utilizar el sistema. Se deberá impartir, presencialmente, formación a 4 niveles, una vez concluida la instalación de los sistemas en cada uno de los centros de trabajo:

- Nivel de usuario, extensible a todos los usuarios de las Oficinas de Empleo en donde se vaya a utilizar el sistema.
- Nivel de supervisor de oficina.
- Nivel de supervisor general
- Nivel tecnológico, dirigida al personal del Servicio de Informática y del Área de Explotación y Sistemas asignado al proyecto.

En la formación se proporcionará los manuales adecuados para que cada nivel de usuarios tenga una referencia de la formación impartida.

13. PRODUCTOS ENTREGABLES

La empresa adjudicataria hará entrega de las instalaciones configuradas y funcionalmente operativas, junto con la documentación actualizada que permita tener los detalles técnicos y funcionales de la implementación, personalizados para el presente contrato.

14. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS Y MANTENIMIENTO

El adjudicatario deberá garantizar, al menos por un año, los productos o servicios derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la empresa adjudicataria si así lo solicita el ECYL.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones o que se descubran mediante pruebas, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

El tiempo de respuesta ante una solicitud de servicio por fallo en los productos obtenidos durante la ejecución del contrato será como máximo de 24 horas.

La recepción del servicio contratado exigirá un acto expreso y formal que se llevará a cabo con las formalidades y requisitos exigidos en el artículo 110 del TRLCAP. El lugar de entrega de los trabajos objeto del contrato es la sede del ECYL.

Finalizado el periodo de garantía del presente contrato, la empresa adjudicataria podrá proponer un servicio de mantenimiento del sistema.

Una vez finalizada la garantía, el ECYL podrá contratar la reparación de incidencias concretas, sin que tenga la obligación de mantener un servicio de mantenimiento por todo el sistema.



SERVICIO PÚBLICO de EMPLEO
de CASTILLA Y LEÓN



Valladolid, 31 de julio de 2014

EL JEFE DE SERVICIO DE
ASUNTOS GENERALES DEL ECYL



Fdo. Antonio Morala Gómez

EL JEFE DE SERVICIO DE INFORMÁTICA DE
LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO



Fdo. Fernando Salazar Alonso