Junta General
del Principado de Asturias

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE FUNCIONAL DE APLICACIONES PARA LA SOLUCIÓN MILENA PERSONAL PARA EL PERIODO 2023 – 2024 – 2025 - 2026.

1. Descripción del mantenimiento y soporte funcional de aplicaciones para la solución Milena Personal:

El Mantenimiento y Soporte Funcional de Aplicaciones deberá incluir las siguientes prestaciones:

a. Mantenimiento legal. Actualización de la funcionalidad de la aplicación Milena Personal en relación con las modificaciones legales que se aprueben durante la vigencia de dicho servicio y sean de aplicación. Dicho mantenimiento será proporcionado por Seresco que deberá distribuir e instalar las nuevas versiones o revisiones de la aplicación Milena Personal y prestará la información necesaria para el uso de las mismas.
b. Mantenimiento evolutivo o tecnológico. Seresco pondrá a disposición de la Junta General del Principado de Asturias (en adelante JGPA) las nuevas versiones de la aplicación Milena Personal realizadas como resultado de la extensión funcional o de la incorporación de mejoras de software que permitan aprovechar los avances derivados de la innovación tecnológica de uso generalizado en la industria informática. Dicho mantenimiento será proporcionado por Seresco que deberá distribuir e instalar las nuevas versiones o revisiones de la aplicación Milena Personal y prestará la información necesaria para el uso de las mismas.
c. Atención personalizada, vía telefónica, de las consultas sobre el funcionamiento y operación de la aplicación. La atención telefónica será prestada por el Centro de Atención a Usuarios de Seresco, formado por el equipo de profesionales asignados a la JGPA, que deberán conocer su entorno aplicativo y tecnológico y las peculiaridades de la instalación.
d. Reconocimiento de la inversión realizada en la adquisición de la licencia objeto de este Contrato, si la JGPA decidiese migrar a una plataforma tecnológica y/o funcional nueva fabricada por Seresco y superior en precio.
e. Investigación y determinación de incidencias. Atención telefónica y telemantenimiento a través de conexión on-line entre el Centro de Atención a Usuarios de Seresco y la base de datos de la JGPA, para identificar incidencias surgidas en el uso de la aplicación y, en su caso, para la resolución de las mismas.

2. Funcionamiento del Centro de Atención a Usuarios

El servicio para la atención de usuarios y la determinación de incidencias será prestado desde el Centro de Atención a Usuarios de Seresco. Desde el punto de vista de la respuesta, este servicio clasificará las incidencias según los siguientes niveles de gravedad:

- Muy graves: aquellas que afectan al funcionamiento del producto objeto del Contrato, impidiendo la explotación por parte del Cliente. Se establece un tiempo de respuesta máximo de ocho (8) horas laborables.

- Graves: aquellas que no paralizan la explotación, por parte del Cliente, del producto objeto del contrato, pero pueden derivar en muy graves a corto plazo. Se establece un tiempo máximo de respuesta de dieciséis (16) horas laborales.

- Leves: afectan al uso del producto objeto del contrato, pero sin paralizar su explotación. Se establece un tiempo de respuesta de veinticuatro (24) horas laborales.

Se define como "tiempo de respuesta" el intervalo dentro del cual el Centro de Atención a Usuarios de Seresco se compromete a entrar en contacto con el Cliente para analizar y, en su caso, resolver las incidencias reportadas.

Seresco pondrá la mayor diligencia en la atención y resolución de las incidencias reportadas a su Centro de Atención a Usuarios; no obstante, dependiendo de la naturaleza y complejidad de cada incidencia, su resolución puede requerir acciones de duración imprevista o ser técnicamente inviables. En aquellos casos en que sea imposible la resolución total del problema en los plazos de respuesta establecidos, Seresco propondrá un plan alternativo.

La JGPA facilitará una conexión de acceso remoto seguro a sus instalaciones para tareas de servidor y para tareas que necesiten de interacción con usuarios finales.

El horario mínimo de funcionamiento del servicio de Soporte Funcional de Seresco será con carácter general de lunes a jueves de 8:30 horas a 18:00 horas, los viernes de 8:30 horas a 14:00 horas y los meses de junio a septiembre (ambos inclusive) de 8:00 horas a 15:12 horas, si bien deberán establecerse servicios de guardia que permitan la atención según las necesidades.

Oviedo, 7 de septiembre de 2022

EL JEFE DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍAS E INFRAESTRUCTURAS

Juan Ángel Domínguez García