



## **CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EUDEL- ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS VASCOS, FEDOMU- FEDERACIÓN DOMINICANA DE MUNICIPIOS Y BARATZ SERVICIOS DE TELEDOCUMENTACIÓN S.A. PARA LA CREACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN ARCHIVÍSTICA MUNICIPAL EN LA REPÚBLICA DOMINICANA**

En Santo Domingo, a 26 de junio de 2007

### **REUNIDOS**

De una parte, Karmelo Sáinz de la Maza Arrola, Alcalde de Leioa (Bizkaia) en el País Vasco y Presidente de EUDEL-Asociación de Municipios Vascos, en adelante EUDEL

De otra parte, Fausto Rúiz, Síndico de La Vega y Presidente de FEDOMU-Federación Dominicana de Municipios

Y de otra parte, Javier Landeta Garcia, Director Técnico e I+D de Baratz Servicios de Teledocumentación, S.A. con domicilio social de Madrid, en adelante BARATZ

Reconociéndose ambos su capacidad legal de obrar y en la representación que ostentan, suscriben el presente acuerdo :

### **EXPONEN**

#### **0. ANTECEDENTES**

Los Archivos Municipales de la República Dominicana resguardan los fondos producidos por los ayuntamientos en el ejercicio de sus actividades. De acuerdo a un estudio presentado el Director del Archivo General de la Nación, estos archivos se caracterizan *“por mala conservación, criterios obsoletos de ordenamiento e inexistencia generalizada de instrumentos descriptivos”*.

En la República Dominicana existen 155 municipios, pero actualmente la mayor parte de sus Archivos no tienen inventariado sus fondos y otros muchos han sido destruidos, parcial o totalmente, o han sufrido sustracciones.



## 1. OBJETIVO

- Promover la información como un derecho básico del ciudadano, gracias a la creación de un sistema de información archivística municipal con los más modernos medios tecnológicos.
- Conformar, en el mediano – largo plazo, la Red de Archivos Municipales de República Dominicana.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a la documentación pública del municipio.
- Contribuir a la formación archivística del personal de los archivos históricos municipales, ofreciendo una capacitación básica para el desempeño de las labores archivísticas (organización, clasificación, ordenación, instalación, descripción, ingresos y transferencias) previas al proceso de automatización.
- Automatizar los Archivos Municipales con un Sistema de gestión Integral de Archivos, de acuerdo a principios de normatividad internacional (Norma ISAD ( G), Norma ISAAR (CPF))
- Agilizar el proceso de inventario de acervos de los Archivos Municipales, agilizando con esta operación previa las labores de automatización
- Posibilitar la consulta Web a los acervos del Archivo.
- Facilitar el acceso a documentos históricos fundamentales para la preservación de la memoria de los Municipios.
- Establecer un control de los préstamos y consultas de la documentación.
- Posibilitar las transferencias y expurgos automáticos de la documentación requerida
- Crear una política archivística adecuada para asegurar la valoración, selección y conservación del acervo.

## 2. INTRODUCCIÓN LEGAL QUE JUSTIFICA EL PROYECTO

Antes de establecer los parámetros necesarios para iniciar el proyecto de automatización que nos ocupa, tenemos que hacer referencia a las bases legales, referentes obligatorias en este proceso:

### **-LEY GENERAL DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

*Artículo 1.- Toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado Dominicano, y de todas*



*las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal, incluyendo:*

- a) Organismos y entidades de la administración pública centralizada;*
  - b) Organismos y entidades autónomas y/o descentralizados del Estado, incluyendo el Distrito Nacional y los organismos municipales;*
- ....

*Artículo 4.- Será obligatorio para el Estado Dominicano y todos sus poderes, organismos y entidades indicadas en el Artículo 1 de la presente ley, brindar la información que esta ley establece con carácter obligatorio y de disponibilidad de actualización permanente y las informaciones que fueran requeridas en forma especial por los interesados.*

### **-LEY NACIONAL DE ARCHIVOS**

*No existe una Ley Nacional de Archivo. Roberto Cassá, Director del Archivo General de la Nación, ha enviado al poder ejecutivo la propuesta de "Ley que busca crear una normativa general de todos los archivos, y que la población tenga acceso a la documentación existente en el país."*

## **3. PROYECTO DE AUTOMATIZACIÓN**

El proyecto de automatización de los Archivos Municipales de la República Dominicana, unificará los procesos archivísticos de los documentos almacenados en estos archivos, gestionará los procesos internos del archivo y aplicará las normas necesarias para que los funcionarios faciliten a los ciudadanos la información que requieran.

En una primera fase, este proyecto contempla la automatización de 7 archivos municipales. El proyecto se desarrollara en las siguientes etapas para cada uno de los Archivos que conformarán la Red:

### **3.1. Capacitación Archivística**

Para garantizar el éxito de la labor de automatización de los archivos Municipales ambas partes consideran necesaria una capacitación complementaria de dos días (12 horas) de acuerdo a las siguientes áreas temáticas:

- Fundamento legal del Municipio y el Estado en materia de archivos
- Organización Archivística
- Clasificación Archivística
- Cuadros de Clasificación
- Ordenación Archivística



- Descripción Archivística
- Instrumentos de descripción

Los cursos estarán destinados a los responsables y personal de los Archivos.

### ***3.2. Capacitación en el sistema de gestión de archivos***

BARATZ proporcionará, el Software de Gestión de Archivos Albalá, así como la adecuada formación a los usuarios y administradores de la aplicación.

Esta capacitación se impartirá en los locales facilitados por cada uno de los Ayuntamientos y el temario se impartirá dependiendo de las necesidades de los usuarios archivistas.

### ***3.3. Instalación del Software de Gestión***

La instalación del Software de Gestión de Archivos se hará en un servidor central proporcionado por la Red de Archivos Municipales. En cada municipio se llevará a cabo la instalación de los puestos cliente necesarios para la gestión del archivo.

### ***3.4. Migración***

BARATZ en coordinación con EUDEL y FEDOMU, tendrá que realizar la labor de valoración, transformación y migración de la información capturada en las bases de datos con los cuentan actualmente cada Archivo Municipal. Este proyecto contempla una migración para cada uno de los archivos que conformará la red.

### ***3.5. Configuración***

Se fijarán los valores necesarios para que BARATZ, pueda adecuar la aplicación a las necesidades concretas de los Archivos y se realice ciertas labores de administración de la aplicación, como las relativas a la definición de ciertos parámetros de control para el lanzamiento de procesos automáticos, y la gestión de centros de archivo, tablas, usuarios y perfiles, así como lo relativo a la definición de plantillas de consulta y descripción, los campos obligatorios, los nombres de los campos y los parámetros generales de ordenación.



### **3.6. Mantenimiento y Asistencia Técnica**

El proveedor, en este caso baratz, prestará los servicios de asistencia técnica y actualización de versiones de manera gratuita durante el primer año.

En virtud de lo expuesto, las partes, reconociéndose capacidad y competencia suficiente para intervenir en este acto, proceden a formalizar el presente contrato de colaboración y acuerdan en las siguientes

### **ESTIPULACIONES**

#### **PRIMERA.-** Objeto.

El presente contrato tiene como principal objeto la colaboración entre EUDEL-Asociación de Municipios Vascos, FEDOMU-Federación Dominicana de Municipios, y BARATZ SERVICIOS DE TELEDOCUMENTACIÓN, S.A. con el ánimo de abordar el proyecto de Informatización de la Red de Archivos de República Dominicana mediante la implantación del Sistema Integrado de Gestión de Centro Archivístico Albalá.

**SEGUNDA.-** A estos efectos, EUDEL y FEDOMU conociendo las actividades de la sociedad BARATZ, por medio del presente están interesados en adquirir una licencia de uso del sistema de gestión de centros archivísticos Albalá para su implantación en 7 archivos en la República Dominicana.

**TERCERA.-** BARATZ, como propietario y distribuidor del sistema de gestión de centros archivísticos Albalá así como de los servicios derivados de su implantación, vende a FEDOMU, que por este acto adquiere:

- ✓ 1 sistema de integrado de gestión de centros archivísticos Albalá en su versión 4.0 a utilizar por 28 usuarios concurrentes
- ✓ 1 Servidor web de Albalá (módulo ofiweb+)
- ✓ 1 Servidor de objetos multimedia Albalá
- ✓ 2 jornadas de cursos de Archivística Básica (6 horas/ día)
- ✓ 5 jornadas de cursos de usuario de la aplicación (5 horas/día)
- ✓ 3 jornadas de cursos de administración de la aplicación (6 horas/día)



- ✓ Migración de registros al nuevo sistema
- ✓ Configuración de la aplicación y puesta en marcha valorado en 40 horas.
- ✓ Mantenimiento y asistencia técnica necesaria durante el primer año sin coste adicional.
- ✓ Motor ORACLE St. Edition One para uso exclusivo con Albalá, para un equipo con dos procesadores.

**CUARTA.-** Por este acto se le concede a FEDOMU, por parte de BARATZ, el derecho de hacer uso de los materiales que se entregan, pero no de los derechos de propiedad. No pudiendo el primero alterar, descompilar, o desensamblar el software y tampoco copiarlo, quedando dichos materiales protegidos por las normas que regulan el copyright, marcas registradas y secretos comerciales, cuya violación podrá acarrear la correspondiente responsabilidad.

**QUINTA.-** El presente contrato comprende el suministro de software, instalación, consultoría, parametrización y formación de usuarios y administrador de acuerdo con el presente acuerdo de colaboración.

**SEXTA.-** Como contraprestación a los servicios incluidos y descrito en la cláusula TERCERA, EUDEL Y FEDOMU abonarán a BARATZ la cantidad de CIENTO CINCUENTA MIL EUROS (150.000 €) impuestos incluidos, de acuerdo al siguiente esquema de reparto:

- EUDEL: 120.000 € (30.000 € aportación propia y 90.000 a través de subvención de Gobierno Vasco)
- FEDOMU: 30.000,00 €

Dicha contraprestación será abonada contra facturas que serán presentadas a EUDEL y FEDOMU en la fecha de instalación del software.



• Sistema Integrado de Gestión de Centros Archivísticos <b>Albalá</b> para 28 usuarios concurrentes	€ 49,100.00
• <b>Albalá Web</b>	€ 4,910.00
• <b>Albalá Multimedia</b>	€ 7,365.00
• 12 horas de cursos de Archivística Básica (6 horas diarias)	€ 9,887.11
• 25 horas de cursos de formación a usuarios (5 horas diarias)	€ 20,598.15
• 18 horas de cursos de formación a administradores (6 horas diarias)	€ 14,830.67
• Instalación del software servidor	€ 8,775.41
• Migración de registros	€ 17,500.00
• Configuración de la aplicación y puesta en marcha (40 horas)	€ 7,528.89
• Motor ORACLE Estandar Edition One para uso exclusivo con <b>Albalá</b> , para un equipo con dos procesadores	\$4,988.48
• Consultoría en archivística para puesta en marcha de la red de archivos	€ 4,516.29
• Asistencia Técnica y Mantenimiento primer año	€ 0.00
<b>TOTAL:</b>	<b>€ 150,000.00</b>

**SÉPTIMA.-** Se establece un período de garantía sobre los productos que se entregan de 1 AÑO natural, contado desde la recepción definitiva de los mismos. Esta garantía cubre cualquier defecto de contenido que los productos adquiridos del software tal y como lo define el manual de utilización del mismo, obligándose BARATZ a suministrar otros productos de la misma naturaleza y características a cambio de los defectuosos.

El plazo de reposición de los mismos es de TREINTA DÍAS, contados desde la recepción por BARATZ de los productos defectuosos.



**OCTAVA.-** La garantía señalada en la estipulación anterior no alcanza a cubrir cualquier defecto, menoscabo o inutilización parcial o total que los productos pudieran sufrir como consecuencia de dolo, culpa o negligencia de parte del comprador y usuario de la aplicación en el uso, recepción o utilización de los mismos.

**NOVENA.-** Expirado el período de garantía de los productos objeto del presente contrato, los servicios de mantenimiento, entendido como suministro de nuevas versiones, y la asistencia técnica, serán objeto de nueva contratación de acuerdo con las condiciones que se describen en anexo: *Generalidades del servicio de mantenimiento y asistencia técnica.*

**DÉCIMA.-** BARATZ se compromete con EUDEL y FEDOMU a notificar sobre cualquier anuncio, de la disponibilidad de nuevas versiones del Sistema de Gestión de Centros Archivísticos Albalá con destino a su instalación en la red de archivos de la República Dominicana

**UNDÉCIMA.-** BARATZ no podrá subcontratar o ceder a terceros los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato, sin autorización expresa y por escrito por parte de EUDEL y FEDOMU.

**DUODÉCIMA.-** De las obligaciones establecidas en este contrato responderá BARATZ, que asume la totalidad de las posibles cargas laborales de Seguridad Social o fiscales que puedan generar las actividades objeto de este contrato, eximiendo expresamente a EUDEL de toda responsabilidad ante dichas obligaciones.

**DECIMOTERCERA.-** BARATZ, en su calidad de “encargado del tratamiento” de los datos de carácter personal, titularidad en este caso del usuario final de EUDEL, a que pudiera tener acceso en cumplimiento de las obligaciones asumidas en este contrato, y como experto en instalación y mantenimiento de licencias de software, se compromete a respetar y a aplicar la normativa vigente en cada momento en materia de Protección y Tratamiento de Datos de Carácter Personal en todas las actividades directas o complementarias que realice en ejecución de este contrato, declara y garantiza que, en su condición encargado del tratamiento, lo es a los efectos del artículo 12 de la LO 15/1.999 (LOPD) y se compromete a cumplir sus obligaciones como tal, no siendo por tanto el suministro de datos por parte de EUDEL o del usuario final, una cesión de datos a los efectos de la Ley.



**DECIMOCUARTA.-** El incumplimiento del pago del precio, en la cantidad y plazos descritos en las estipulaciones anteriores, dará lugar a la rescisión automática del presente contrato y, a la devolución de los productos entregados por BARATZ. Dicha rescisión deberá comunicarse por escrito para ser efectiva.

**DECIMOQUINTA.-** En caso de hacerse efectivo lo señalado en la estipulación anterior, BARATZ devolverá al comprador el 40% de las cantidades hasta ese momento percibidas, quedando el resto en propiedad de BARATZ como resarcimiento de los daños y perjuicios que dicha resolución pudiera significarle.

**DECIMOSEXTA.-** Se acuerda por las partes contratantes señalar como competentes para dirimir cualquier controversia que, sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato, pudiera surgir entre las mismas, a los Juzgados y Tribunales de Madrid. Haciendo expresa renuncia de cualquier otra Jurisdicción que, por cualquier motivo, pudiera corresponder a una y otra parte.

**DECIMOSÉPTIMA.-** El presente convenio surtirá efectos desde el día siguiente a su firma.

Para la debida constancia de lo convenido y con la expresa declaración de su cumplimiento, las partes firman y rubrican en todas sus páginas y por duplicado el presente documento.

<b>Javier Landeta García</b> Director Técnico e I+D de Baratz Servicios de Teledocumentación, S.A.	<b>Karmelo Sáinz de la Maza Arrola</b> Presidente de EUDEL - Asociación de Municipios Vascos.	<b>Fausto Ruiz</b> Presidente de FEDOMU- Federación Dominicana de Municipios
---	--	---



**ANEXOS**



## ANEXO I

### GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CENTROS ARCHIVÍSTICOS - *Albalá*

#### ➤ **Mantenimiento**

Por mantenimiento se entiende el suministro (no instalación) de nuevas versiones que fueran desarrolladas de los productos ya instalados en la plataforma hardware del cliente durante el periodo de vigencia del contrato. El cliente se reservará, en todo caso el derecho a no instalar las nuevas versiones. En este supuesto, **baratz** - Servicios de Teledocumentación S.A. (en adelante **baratz**) no garantizará el funcionamiento de la versión existente libre de errores y, en consecuencia, dejará de prestar servicio de asistencia técnica a dichas instalaciones tres meses después de la aparición de la nueva versión.

El Cliente podrá solicitar la instalación de las nuevas versiones de **baratz** previa aprobación de presupuesto que será remitido por el departamento comercial.

**baratz** se compromete a respetar la compatibilidad de los datos entre versiones correlativas de sus productos, o en su defecto, a suministrar una herramienta de traspaso de datos entre versiones estándar a fin de garantizar su plena compatibilidad.

El suministro de nuevas versiones de los productos de **baratz**, puede exigir la actualización de la versión del sistema operativo y/o gestor de bases de datos relacionales<sup>1</sup> (ORACLE, INFORMIX o SQL Server).

**baratz** facilitará a sus instalaciones la documentación complementaria referida a las nuevas versiones.

La discontinuidad en la contratación del servicio será penalizada con un recargo del 50% sobre el importe de los periodos no contratados.

#### **Servicios On Line**

A estos servicios podrán tener acceso todos aquellos clientes que tengan contratado alguna modalidad de servicio de asistencia y/o mantenimiento y puede resultar de especial interés para quienes solamente tengan contratado servicio de mantenimiento, ya que éste no incluye asistencia telefónica en ningún caso.

Aquellos que lo deseen tendrán derecho a una clave de identificación para conectarse al área de servicios on line de nuestro servidor Web de Internet donde podrá obtener información técnica sobre los productos **baratz** (manuales de usuario y administrador), respuesta y solución a los problemas más frecuentes para **Albalá** (FAQ), y otros servicios de interés para nuestros Clientes.

#### ➤ **Asistencia técnica**

##### **¿Qué incluye?**

Bajo este capítulo **baratz** se compromete a resolver las dudas de los clientes, vía módem (o Internet) y telefónicamente, acerca del uso normal de los productos **Albalá** en sus distintas modalidades, así como

<sup>1</sup> Consulte las condiciones y precios para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Bases de Datos Relacionales (SGBDR) ORACLE, INFORMIX o SQL Server.



a realizar sus mejores esfuerzos para resolver los posibles problemas ocurridos durante el uso de los mismos productos.

El tiempo máximo de respuesta – no de resolución –por parte del servicio de asistencia técnica será de CUATRO HORAS (4 horas).

Los interlocutores preferentes para la resolución de estos problemas será el equipo de responsables del proyecto dentro de la entidad y los técnicos de la empresa.

### 1. Resolución de dudas.

Las dudas cuya resolución queda incluida en el servicio de asistencia técnica son aquellas que el usuario pueda tener durante el uso normal de los productos o aplicaciones instaladas por la Empresa, así como las producidas por la instalación, por parte del Cliente, de las nuevas versiones suministradas por **baratz**.

El Servicio Técnico no se compromete a resolver dudas relativas a:

- *Hardware* no suministrado por la empresa.
- Uso del sistema operativo fuera de las distintas modalidades de los programas suministrados por **baratz**.
- Otros programas no suministrados por **baratz**.
- Configuraciones no creadas por **baratz** distintas de las configuraciones estándar.
- etc.

### 2. Resolución de problemas.

**baratz** se compromete a resolver aquellos problemas que puedan ser solucionados mediante manipulación o configuración de sus productos. Los problemas detectados que no puedan ser solucionados mediante la manipulación o configuración de los productos, y que por tanto, su solución no esté en manos del *Servicio Técnico*, serán reportados a los responsables de desarrollo de los mismos, solicitando la resolución de dichos problemas en futuras versiones del *software*. La resolución de este tipo de problemas siempre vendrá dada por el cambio de versión, no existiendo obligación alguna por parte de **baratz** de que las nuevas versiones de los productos resuelvan el problema detectado en la forma deseada por el usuario.

### 3. ¿Quién tiene derecho a recibir asistencia técnica?

Hay dos requisitos indispensables para poder recibir asistencia técnica:

- El cliente debe estar en posesión de un contrato de asistencia vigente y con tiempo sin consumir, si no se trata de asistencia ilimitada.
- El cliente debe tener instalada la última versión del producto del que trate la asistencia. Solamente se dará asistencia técnica a versiones anteriores del producto en el caso de que hayan pasado menos de 3 meses desde que la última versión del programa salió al mercado, o en el caso de que no se haya realizado la actualización de la versión del producto por cuestiones imputables directamente a **baratz**.

### 4. Servicio de Asistencia Técnica: Tarifas.



Hay varias modalidades de asistencia técnica dentro del horario de **baratz**: de 9:00 a 18:15 de lunes a jueves y de 8:00 a 15:00, los viernes. A continuación se describen las modalidades y precios, a los que habría que sumar el IVA correspondiente:

a) **Asistencia limitada en horas:**

<b>ASISTENCIA TÉCNICA ANUAL</b>	<b>P.V.P.</b>
6 HORAS – HASTA 5 USUARIOS	500,00 € + I.V.A.
12 HORAS	950,00 € + I.V.A.
18 HORAS	1.350,00 € + I.V.A.
24 HORAS	1.710,00 € + I.V.A.
36 HORAS	2.450,00 € + I.V.A.

En el caso de ampliación del servicio durante el año en curso, el contrato mínimo de asistencia suplementaria contractable será de 1 hora/mes hasta el 31 de diciembre del mismo ejercicio. El precio de la ampliación del servicio ascenderá a 90,00 €/hora contratada (IVA no incluido).

b) **Asistencia ilimitada:**

<b>ASISTENCIA TÉCNICA ANUAL POR NÚMERO DE USUARIOS POR INSTALACIÓN</b>	<b>P.V.P. (Servicio estándar)</b>	<b>Con seguimiento personalizado</b>
Licencias de hasta 24 usuarios	3.100,00 € + I.V.A.	5.000,00 € + I.V.A.
Licencias entre 25 y 32 usuarios	3.700,00 € + I.V.A.	5.000,00 € + I.V.A.
Licencias entre 33 y 48 usuarios	4.350,00 € + I.V.A.	5.000,00 € + I.V.A.
Licencias entre 49 y 64 usuarios	5.000,00 € + I.V.A.	
Licencias entre 65 y 96 usuarios	6.000,00 € + I.V.A.	

➤ Incluido si la asistencia técnica ilimitada contratada es igual o superior a **5.000,00 €**

**Cursos periódicos de reciclaje, profundización, etc. ...**

Descuentos, incluso gratuidad, en cursos a realizar en las oficinas de **baratz**, en función del tipo de asistencia técnica contratada.

**Medición del tiempo de asistencia consumido, para contratos de asistencia técnica con límite de horas.**

El tiempo mínimo contabilizado por una llamada será de 10 minutos. La contabilización del tiempo dedicado a atender a una instalación se realizará siempre de manera que el tiempo total dedicado se redondee al múltiplo de 10 minutos inmediatamente superior al tiempo de dedicación real.

**baratz** informará a los usuarios del servicio cuando el tiempo consumido en horas de asistencia técnica, antes de finalizar el contrato en vigor, ascienda a un 75% del total contratado, con el fin de ampliar el servicio mediante la contratación de más horas o advertir que una vez consumidas las ya contratadas, dejará de prestar dicha asistencia técnica a la instalación.

**Servicio FAQ - Lista de preguntas y respuestas más habituales**



A este servicio podrán tener acceso todos aquellos clientes que tengan contratado alguna modalidad de servicio de asistencia y/o mantenimiento.

*Aquellos que lo deseen tendrán derecho a una clave de una identificación para conectarse a una página de preguntas y respuestas (FAQ) de nuestro servidor Web de Internet donde se dará respuesta y solución a los problemas más frecuentes e incluirá, sin garantía de respuesta personalizada, la posibilidad de formular preguntas específicas a puntos no recogidos.*

## Centro de Soporte

Nuestro centro de soporte es el resultado de nuestro compromiso con la mejora constante de la calidad del Servicio de **Asistencia Técnica** ofrecido a los usuarios de nuestros productos y es, asimismo, uno de los pilares del Sistema de Calidad de **baratz**, certificado por AENOR según la norma ISO 9001:2000. El acceso al Centro se realiza :

- Vía telefónica a través del número **902 157 219**
- Vía Web a través de los formularios específicos habilitados en las siguientes direcciones de Internet:

Para Albalá

<http://www.baratz.es/asistencia-albala/>

Siendo éstas las únicas vías de acceso al servicio de Asistencia Técnica.\*

El tratamiento de nuevas solicitudes por parte de los usuarios se realiza según el siguiente procedimiento:

- Una persona recibe las solicitudes vía web y atiende las llamadas, solicitando la información necesaria para identificar y clasificar cada demanda. Entre dicha información se encuentra el Código de Instalación, código asignado por **baratz** que identifica la licencia de software para la que solicita asistencia.
- La solicitud se registra en el sistema de seguimiento y se le comunica al Cliente el número de incidencia asignado.
- En un plazo inferior a 4 horas, contabilizado dentro del horario del servicio\*, uno de nuestros técnicos se pone en contacto con la persona que ha efectuado la consulta.

Si la llamada se refiere a una incidencia abierta previamente, el cliente debe indicar el nº de incidencia que se le asignó, para poder dirigir así la consulta al mismo técnico que ya le está atendiendo.

Para garantizar la normalización de los procedimientos de registro de nuevas incidencias, NO se registra ninguna solicitud recibida por una vía distinta de las dos descritas anteriormente (teléfono 902 157 219 o dirección de internet).

Este procedimiento no afecta al contenido y fondo del contrato de Asistencia Técnica, ya que se mantiene el compromiso de *resolución de dudas y problemas que puedan surgir en el uso normal de los productos y que puedan solucionarse mediante la manipulación o configuración de los mismos.*

\* Información actualizada al respecto disponible en nuestra página web <http://www.baratz.es/>

\* 9:00 a 18:15 lunes a jueves

8:00 a 15:00 viernes



El departamento técnico trabaja junto con los Clientes para acompañarles en la resolución de sus dudas y problemas. Esto no supone asumir la gestión externa de las organizaciones o sus sistemas informáticos, sino apoyar y poner los medios necesarios para que las organizaciones alcancen los objetivos de su automatización.

### **Cláusula de confidencialidad de datos personales**

*En cumplimiento de los requisitos del artículo 12 de la LOPD, La Empresa se compromete a tratar los datos de carácter personal (según la definición en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, en adelante LOPD) que pudieran ser cedidos, en su caso y en el marco del presente contrato de conformidad con lo dispuesto en la LOPD y en la normativa que la desarrolla.*

*También se compromete a tratar los citados datos únicamente conforme a las instrucciones del Cliente y a no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al del presente contrato ni a comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas.*

*Asimismo, la Empresa se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal, si los hubiera y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural y en especial las previstas en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal o en la norma que, en su caso, pudiera sustituirle.*

*Una vez cumplida la prestación contractual la Empresa se compromete a destruir o devolver al Cliente, los datos de carácter personal, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.*



## ANEXO II - OFERTA

• Sistema Integrado de Gestión de Centros Archivísticos <b>Albalá</b> para 28 usuarios concurrentes	€ 49,100.00
• <b>Albalá Web</b>	€ 4,910.00
• <b>Albalá Multimedia</b>	€ 7,365.00
• 12 horas de cursos de Archivística Básica (6 horas diarias)	€ 9,887.11
• 25 horas de cursos de formación a usuarios (5 horas diarias)	€ 20,598.15
• 18 horas de cursos de formación a administradores (6 horas diarias)	€ 14,830.67
• Instalación del software servidor	€ 8,775.41
• Migración de registros	€ 17,500.00
• Configuración de la aplicación y puesta en marcha (40 horas)	€ 7,528.89
• Motor ORACLE Estandar Edition One para uso exclusivo con <b>Albalá</b> , para un equipo con dos procesadores	\$4,988.48
• Consultoría en archivística para puesta en marcha de la red de archivos	€ 4,516.29
• Asistencia Técnica y Mantenimiento primer año	€ 0.00
<b>TOTAL:</b>	<b>€ 150,000.00</b>

### Notas:

- Garantía del producto por 1 año
- Precios en Euros
- La formación se impartirá en los locales facilitados por los Municipios
- Los costes de la migración, configuración de la aplicación y curso de archivística básico son aproximados, ya que se tiene que hacer una valoración de la situación de cada archivo para poder calcularlos con exactitud.
- Los precios incluyen viáticos