



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL
DESARROLLO EVOLUTIVO Y EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO
DE PROGRAMAS INFORMATICOS**

CNAE 2009:62.09
C.P.V. 722670



1. INTRODUCCION

A lo largo de los últimos años el Ayuntamiento de Alcalá de Henares ha llevado a cabo varios proyectos de implantación y renovación de algunos de sus sistemas de información en el ámbito de sus áreas operativas (correspondientes a su actividad principal).

En concreto este proceso de implantación y renovación de sistemas de información ha supuesto, entre otras cosas, la implantación y renovación de las siguientes herramientas con el alcance que se describe a continuación:

- LocalWeb (Portal municipio, Sede, 010, perfil, móvil)
- Carpeta Ciudadana
- Carpeta – Expedición de Documentos
- Carpeta – Gestor de Solicitudes
- Carpeta de Gestorías
- SICAL C/S
- Inventario Web
- Conector Face
- Registro (Presencial y Electrónico)
- PAC
- GT/Win-TRB
- Ejecutiva+
- Multas
- Conecta DGT
- Conecta Nucleo
- Multas móvil
- Población
- ACTUATE

Con el objetivo de garantizar el servicio, así como la constante evolución y mejora de estas aplicaciones es necesaria la contratación de un mantenimiento correctivo y evolutivo / adaptativo así como la consultoría necesaria que asegure la evolución y buen funcionamiento de los sistemas y aplicativos.



2. OBJETO Y ALCANCE

2.1. El objeto de esta contratación es poder asegurar la evolución del Sistema, persiguiéndose los siguientes objetivos:

- Garantizar la mejora y adecuación de los sistemas gestionados a la estrategia, evolución y orientación que defina la organización y, en particular, a los procesos de negocio a los que da soporte, de acuerdo con las demandas internas.
- Mantener en todo momento la obligada integración funcional de procesos y datos.
- Gestionar eficazmente los esfuerzos derivados de la evolución, mantenimiento y soporte a través de una estructura flexible que maximice el nivel de servicio.
- Asegurar a las personas usuarias finales la máxima disponibilidad del sistema.
- Mantener al colectivo de personas usuarias actualizados en información y formación sobre los cambios que se acometan.
- Asegurar el buen uso de los aplicativos por parte de los usuarios avanzados posibilitando consultoría in situ o en remoto para procesos especializados que afecten a los diferentes módulos de explotación a través de una bolsa de jornadas. Esta bolsa de jornadas se cuantifica en un total de 15 jornadas (ocho horas/jornada) anual. Estas jornadas, en caso de no ser consumidas en su totalidad en el año natural, podrán ser ejecutadas durante el año posterior a la finalización de este contrato.

Para ello el adjudicatario deberá ser capaz de proporcionar el servicio, en base a acuerdos de nivel de servicio, que englobará las siguientes tipologías de actividades:

- ***Atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones***

Se entiende por este servicio, el conjunto de incidencias planteadas por personas usuarias y personal técnico sobre el funcionamiento de las aplicaciones, desde un punto de vista funcional o técnico. Este servicio incluye las tareas de gestión asociadas a la realización de las actividades de dicho servicio de soporte.

La recepción de consultas se realizará vía la herramienta de soporte que proponga el licitador y sea aceptada por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

Las personas usuarias destinatarios de esta actividad de soporte serán exclusivamente los que se identifique como personas usuarias autorizados del Ayuntamiento de Alcalá de Henares considerados objeto del servicio.

La cobertura general de este servicio será de lunes a viernes de 7:00 a 15:00 horas. Por necesidades del servicio y dado la actividad del Ayuntamiento, por causa de fuerza mayor, dicho horario podrá cambiar y o ampliar, con carácter general o temporal, previa comunicación del Ayuntamiento de Alcalá de Henares a la empresa adjudicataria. Se consideran causas de fuerza mayor aquellas afecciones a los sistemas o procesos que generen indisponibilidad y que por su criticidad sea necesario restablecer y/o mantener fuera de los horarios laborables indicados.

Dichas tareas (incidencias, solicitudes,...) deberán ser gestionadas en la herramienta que tenga al efecto la empresa adjudicataria para el Sistema de Gestión de Incidencias y Solicitudes y será puesta a disposición del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

En principio se considerarán inicialmente los siguientes tipos de peticiones:

- Incidencias. Peticiones originadas por una indisponibilidad o disfunción en los sistemas en producción. Se incluye dentro de este apartado el Mantenimiento Correctivo.
- Consultas. Peticiones originadas por dudas o aclaraciones sobre el funcionamiento de los sistemas en producción. Se incluye dentro de este apartado algunos tipos de peticiones incluidos dentro del Soporte a la Explotación.
- Solicitudes. Peticiones originadas por cualquier actuación a realizar sobre los sistemas en producción que no sean Incidencias ni Consultas. Se incluyen dentro de este apartado los Mantenimientos Adaptativo, Perfectivo y Evolutivo, así como el resto de peticiones relacionadas con el Soporte a la Explotación. Las solicitudes que el licitador considere no realizables por no entenderlas dentro de este apartado deberán de ser motivadas por esté, en los siguientes siete días hábiles desde su conocimiento.

- **Mantenimiento correctivo**

Se entiende por servicio, las actividades de análisis, resolución y seguimiento de errores funcionales y técnicos de las aplicaciones, que garanticen la continuidad de las aplicaciones en producción. Son los cambios necesarios para la resolución de errores en las aplicaciones que afectan a su disponibilidad por parte del usuario.

Se trata por tanto de un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas en los procesos productivos, entendidos como:

- funcionamiento indebido de los sistemas en producción, siempre que éstos no estén afectados por cambios del entorno interno (Hardware y Software básico) y/o externo (nuevas funcionalidades en período de construcción o post-arranque);
- un error de datos derivados de una acción indebida realizada, cuando no pueda ser resuelta por la misma vía (ej. transacción / programa) con la que se ha causado el error de datos.

- **Mantenimiento Evolutivo/Adaptativo**



Agrupar las líneas de servicio que, por su naturaleza, pueden ser planificadas en el tiempo. Suelen ir asociadas a una adaptación o una mejora funcional de las aplicaciones, y requieren un diseño y una planificación detallada aprobada por la empresa adjudicataria a solicitud del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

- **Mantenimiento Evolutivo**
Se entiende por mantenimiento evolutivo las actividades de recepción e implantación de cambios debidos a la introducción de ampliaciones o modificaciones funcionales / técnicas.
- **Mantenimiento Adaptativo**
Se entiende por mantenimiento adaptativo, las modificaciones necesarias por los cambios de los entornos tecnológicos. Dentro de esta modalidad se incluyen parches, paquetes de mejora y notas, etc. necesarias para el correcto funcionamiento del sistema actualizado.
- **Formación**
La empresa licitadora presentará una propuesta de formación anual en relación a las aplicaciones referidas en este pliego para garantizar el conocimiento de las personas usuarias sobre el funcionamiento de las herramientas de gestión como de sus desarrollos.

Se establecerá la siguiente clasificación en cuanto a niveles de criticidad de las peticiones de trabajo, conforme a la siguiente tabla:

Atención a consultas y Soporte Técnico	Periodicidad	Resolución
1.- Emergencia	El evento provoca la parada del trabajo crítico durante el horario laboral afectando a un gran número de personas usuarias de las aplicaciones. La aplicación afectada está catalogada como crítica: <ul style="list-style-type: none"> ● Gestión Tributaria ● Sede ● Etc. 	5 h
2.- Interrupción Grave de Servicio o Personas usuarias	El evento provoca dificultades a un usuario o grupo de personas usuarias que les impide continuar con su trabajo,	1 día laborable



	impactando a procesos de negocio críticos del Ayuntamiento	
3.- Interrupción de Servicio a Personas usuarias	Las dificultades experimentadas por un usuario no causan una parada del trabajo, existiendo una alternativa, pero el rendimiento y/o la funcionalidad del sistema esta degradada o limitada.	2 días laborales
4.- Sin impacto en el Trabajo/Impacto Menor en el Servicio a Personas usuarias/ consultas	El evento provoca dificultades a un usuario, pero no causa la parada del trabajo y eventos que no causan impacto en los servicios.	7 días laborales

Entendiendo por resolución el período de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del cual debe quedar resuelto.

3. DESCRIPCION TECNICA DE LOS SERVICIOS

3.1. Contenido del proyecto y especificaciones técnicas requeridas

El entorno tecnológico sobre el que se desarrolla el objeto de contrato es el siguiente:

- **LocalWeb**
 - Engloba los siguientes módulos:
 - Portal del Municipio
 - Sede Electrónica
 - Servicio 010
 - Perfil del Contratante
 - Portal Móvil
- **Servicios Ciudadano**
 - Mantenimiento Carpeta Ciudadana
 - Carpeta Gestorías
 - Registro (Presencial y Electrónico)
- **Área de Gestión Económica**
 - Sical C/S
 - Inventario Web
 - Conector FACE



- **Área de Gestión Tributaria**
 - Módulo de PAC
 - Módulo GT/Win-TRB
 - Modulo Ejecutiva+
 - Modulo Multas
 - Conector DGT
 - Conector Núcleo
- **Área de Seguridad Ciudadana**
 - Modulo Multas Mobile
- **Área de Gestión de Población**
 - Modulo Población
- **Área Tecnológica**
 - Actuate / Birt

3.2. **Mejoras adicionales**

Las especificaciones técnicas del presente pliego quedan abiertas a las mejoras que los licitadores deseen ofertar, sin que su inclusión suponga su valoración ni exceder del precio máximo de licitación establecido.

3.3. **Garantía de los trabajos y/o servicio postventa**

El periodo de garantía se establece en 3 meses desde la finalización del contrato o desde el momento en que se haya producido la intervención por parte de la empresa adjudicataria.

Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables, si así lo solicita el Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o vicios ocultos que se pongan de manifiesto en el desarrollo del objeto del contrato, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

En este sentido, el Ayuntamiento de Alcalá de Henares comunicará al suministrador las deficiencias a partir del mismo momento en que sean detectadas. El adjudicatario tendrá que atender las solicitudes en un tiempo no superior a 48 horas, a partir del momento en que se reciba la comunicación de la deficiencia.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de errores deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

La Garantía Definitiva responderá del adecuado cumplimiento de estas obligaciones contractuales.

4. PROPIEDAD INTELECTUAL

4.1. Confidencialidad y protección de Datos

Todos aquellos datos relacionados con la actividad del Ayuntamiento de Alcalá de Henares que hayan de suministrarse al adjudicatario para la realización de los servicios convenidos, se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo custodia del mismo, quien deberá salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

Todos los colaboradores del adjudicatario están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente al personal del Ayuntamiento de Alcalá de Henares. Toda la información proporcionada o confiada a los mismos, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa de protección de datos personales, en relación con los datos de carácter personal a los que ésta pudiera tener acceso:

- Únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de Alcalá de Henares y no los aplicará o utilizará con fin distinto.
- Una vez cumplida la prestación contractual, el adjudicatario destruirá o, si el Ayuntamiento de Alcalá de Henares así lo solicita, devolverá al Ayuntamiento de Alcalá de Henares los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso, así como cualquier soporte o documento en los que conste alguno de estos datos de carácter personal objeto de tratamiento, en el formato y condiciones en los que se encuentren en la fecha de dicha resolución.

Por tanto, la empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, especialmente en lo indicado en su artículo 12, así como a lo dispuesto 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.

Asimismo, el adjudicatario acepta de forma expresa, respetar, asumir y ejecutar las obligaciones o acciones pertinentes y necesarias que se deriven de la Política de Seguridad de Sistemas de Información vigente en el



Servicio de Innovación Tecnológica

Ayuntamiento, de las mejores prácticas en el mercado, así como de directivas de seguridad, normativas, etc., en las actuaciones que desarrollen o ejecuten en el ámbito del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, con la finalidad de garantizar la seguridad de los Sistemas de Información del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, y de los datos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del objeto del presente contrato.

La adopción de dichas acciones o medidas implica, no sólo el respeto y adaptación a las medidas, controles y procedimientos del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, sino también la garantía, y en su caso adopción de las medidas de seguridad necesarias en los propios sistemas de información de la entidad adjudicataria o contratista que garanticen al Ayuntamiento de Alcalá de Henares, que dicha entidad cumple u ostenta un estándar mínimo de seguridad.

El incumplimiento o no adopción de las medidas o acciones pertinentes implicará la resolución del presente contrato, y la obligación de indemnizar al Ayuntamiento de Alcalá de Henares por el incumplimiento y por los posibles daños y perjuicios ocasionados.

5. SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL

En los contratos de servicios, la solvencia técnica o profesional de los empresarios deberá apreciarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad, lo que deberá acreditarse, según el objeto del contrato, por el medio siguiente:

- Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

El licitador deberá de aportar al menos dos contratos similares en cuanto al objeto y precio de este pliego.

6. OFERTAS

Las ofertas se presentarán en la forma establecida en los pliegos de condiciones económico-administrativas.



7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios de adjudicación del pliego son:

CRITERIOS OBJETIVOS

7.1. Menor precio ofertado..... **60 puntos**

Fórmula de cálculo:

Precio tipo de la licitación	P
Ofertas presentadas en la licitación	O1..Os..On

Calculo del porcentaje de baja	$((P - Os) / P) \times 100$
--------------------------------	--------------------------------

1.- El porcentaje de baja se redondeará con dos decimales, efectuándose dicho redondeo en atención al importe del tercer decimal, si es inferior a 0,005 se redondeara a la baja, mientras que si es igual o superior a 0,005 se redondeara al alza.

2.- El porcentaje de baja se transformara en la puntuación mediante su equivalente exacto en puntos, hasta un máximo de 60 puntos.

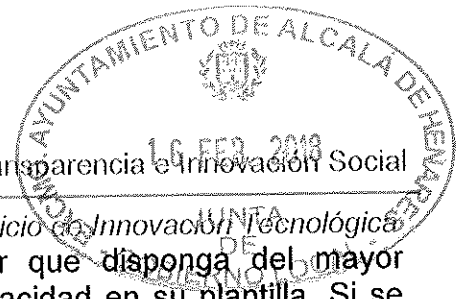
3.- Las ofertas que se hagan al precio tipo de licitación recibirán 0 puntos, y las ofertas que realicen una baja igual o superior a 60% recibirán un total de 60 puntos.

4.- Se consideran bajas temerarias o desproporcionadas cuando existan más de un criterio objetivo:

- Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
- Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
- Cuando concurren tres o más licitadores, las que sean inferiores en más de 20 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

7.2. Cumplimiento de Clausulas Sociales como las siguientes:

- Que el licitador en el momento de presentación de la oferta tuviera en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por 100. Si varias empresas licitadoras acreditan tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al 2 por 100 y se encuentren empatados en la puntuación total de la oferta, tendrá



Servicio de Innovación Tecnológica

preferencia en la adjudicación el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla. Si se diera este caso, los licitadores dispondrán de tres días hábiles a contar desde el requerimiento del Ayuntamiento de Alcalá de Henares para acreditar dicha circunstancia, referida al momento de la presentación de la oferta, mediante un certificado de la empresa en el que conste tanto el número global de trabajadores de plantilla como el número particular de trabajadores con discapacidad en la misma..... **10 puntos**

- Que el licitador en el momento de presentación de la oferta tuviera en la plantilla que ejecutara el contrato un número de trabajadores fijos superior al 50 % del global de la plantilla.....**10 puntos**

CRITERIOS SUBJETIVOS

7.3. Implementación de nuevas versiones con mejores prestaciones que las existentes sin costes añadidos ni necesidad de cortes en la prestación de servicios..... **hasta 15 puntos**

7.4. Se valorara las mejoras sobre la normativa de seguridad y salud laboral, lo que el licitador deberá especificar en la propuesta técnica.....**hasta 5 puntos**

8. PLAZO DE EJECUCION

La duración del contrato será de 1 (uno) año a partir de la firma del contrato.

9. PRESUPUESTO DE CONTRATACION

El presupuesto de contratación asciende a 108.101,13 € (IVA excluido), al que corresponde por IVA (21%) la cuantía de 22.701,24 €, totalizando el Servicio en 130.802,37 € (IVA incluido 21%) incluyendo dicha cuantía la totalidad de los gastos necesarios para la ejecución del servicio.

El valor estimado del contrato, calculado como el importe sin IVA por la duración del contrato, más la posibilidad del 10% de modificación, asciende a la cuantía de 118.911,24 € .

La clasificación de la actividad económica es "Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática" clasificación CNAE 2009:62.09 y C.P.V. 72.26.70.

10. MODIFICACION DEL CONTRATO

En aplicación de lo dispuesto en los artículos 105 y siguientes, 211 y 219 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, el presente Contrato podrá modificarse, hasta un porcentaje del diez por ciento (10%) de su precio, en el siguiente supuesto:

- Incremento o reducción de los programas informáticos por posibles cambios en el entorno tecnológico. En el caso de ocurrir estos cambios el Ayuntamiento dará audiencia al licitador para que se estimen las cuantías al alza o baja de los servicios que dejan de prestarse y aquellos si los hubiera que los modifican o complementan, así como el incremento o decremento del importe global mensual que se deriva de la prestación de dichos servicios. Cabe indicar que muchos de estos cambios tecnológicos se producirán como consecuencia de la obsolescencia de otros programas estándar que se utilizan en este Ayuntamiento y que son usados como base de funcionamiento para los programas informáticos objeto de este pliego.

En el caso de producirse esta modificación en el presente contrato, esta cuantía de incremento o decremento, sería del 10% como máximo, dependiendo del o de los módulos afectados, en la baja o alta de servicios existentes, así como en sus influencias con el resto de los servicios que se prestan.

En el caso de incrementos de módulos, por cada módulo al alza el precio estimado a incrementar será de 6.300 € (IVA Incluido).



11. REGIMEN SANCIONADOR

El ayuntamiento de Alcalá de Henares podrá penalizar al adjudicatario como consecuencia de la baja calidad de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

Ante cualquier incumplimiento injustificado en la realización de los servicios a los que se ha comprometido la empresa adjudicataria, el Ayuntamiento podrá penalizar, previa audiencia a la empresa adjudicataria, con un 0,10 % sobre el importe mensual del servicio afectado y adjudicado en el contrato por cada día en que se incurra en incumplimiento. Dicho importe será retraído de la siguiente certificación.

Alcalá de Henares, a 29 de enero de 2018



Jefe del Servicio de Innovación Tecnológica

Fdo. David Del Rey Buitrago