Área de Gobierno de Nuevas Tecnologías, Administración Pública y Deportes

Dirección General de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones
Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Ref.: BTL/OGM/dhm

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PROCEDIMIENTO ABIERTO

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES PORT@FIRMA Y PERFIL DEL CONTRATANTE DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	1/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del "Servicio de Mantenimiento de las aplicaciones Port@firma y Perfil del Contratante"

CUADRO RESUMEN

OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de esta contratación el servicio de mantenimiento de los aplicativos Port@firma y Perfil del Contratante, de forma que se garantice el correcto funcionamiento y continuidad de la aplicación.

PRESUPUESTO

Dos años: 60.655,44 €, de dicha cifra corresponde al 7% del I.G.I.C. 3.968,11 €.

Un año: 30.327,72 €, de dicha cifra corresponde al 7% del I.G.I.C. 1.984,06 €.

DURACIÓN DEL SERVICIO

2 años (+2 prorroga)

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	2/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES PORT@FIRMA Y PERFIL DEL CONTRATANTE DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA".

ÍNDICE

1 Objeto del Contrato....4
2 Identificación y descripción del alcance....4
2.1 Descripción de la situación actual....5
3 Descripción y requisitos técnicos....7
3.1 Servicios básicos....7
3.2 Recepción de Incidencias....7
3.3 Gestión y seguimiento de las incidencias reportadas al MINHAP....8
3.4 Clasificación, funcionalidad y tratamiento de las incidencias....9
3.5 Actuaciones técnicas....9
3.6 Mantenimiento Preventivo....10
3.7 Mantenimiento Correctivo....10
3.8 Mantenimiento Evolutivo....11
4 Grado de Cumplimiento de los Niveles de Calidad del Servicio....11
5 Recursos Técnicos y Humanos....13
5.1 Recursos Técnicos....13
5.2 Recursos Humanos....14
6 Documentación....14
6.1 Consideraciones generales....14
6.2 Documentación a entregar durante la prestación del mantenimiento....14
7 Condiciones Generales....15
7.1 Transferencia Tecnológica....15
7.2 Traspaso de conocimientos....15
7.3 Confidencialidad y Protección de Datos....15
7.3.1 Confidencialidad....16
8 Prevención de Riesgos Laborales....16

Código Seguro de verificación:icXNqlwLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNqlwLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	3/17

icXNqlwLIipeeDj/tG6ULw==

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 DE MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES PORT@FIRMA Y PERFIL DEL CONTRATANTE DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA".

Constituye el objeto del presente contrato la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo (resolución de incidencias) y vigilancia técnica de todos los elementos software que componen y permiten el funcionamiento de la aplicaciones, la evaluación e implantación de versiones liberadas por el Ministerio Administraciones Públicas para el aplicativo PORT@FIRMA y módulos propios, así como el desarrollo de evolutivos para el Perfil del Contratante.

La prestación del Servicio tiene como fin primordial asegurar la continuidad de los sistemas, previendo posibles incidencias y realizando, en su caso, las actuaciones necesarias para el mantenimiento del mismo en correctas condiciones de funcionamiento.

El Aplicativo Port@firma es un sistema de workflow orientado a la firma digital de documentos electrónicos, que permite que los usuarios puedan realizar firmas con sus propios certificados X509 por medio de la interacción de la plataforma @firma, actualmente se encuentra en explotación la versión 3.2.5

El Aplicativo Perfil del Contratante en su versión V.1.14.0 se compone de tres módulos: Administración (rol administrador), bandeja de envío (rol Servicio Contratación), Ayuda para licitadores (rol acceso terceros)

http://licitacion.laspalmasgc.es/pdcLPGC/Index.action?pkCegr=100&profileId=LPGC&code=LPGC

En el presente documento se utilizará la nomenclatura "Ayuntamiento" para referirse al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, "plataforma" al conjunto de aplicaciones de las que se componen los aplicativos, y "servicio TIC" al Servicio de Tecnologías y Comunicaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

2 Identificación y descripción del alcance.

Este servicio de mantenimiento tendrá como alcance todas las tareas relacionadas con el mantenimiento y evolutivos de los aplicativos Port@firma y Perfil del Contratante, su instalación en los servidores de producción y desarrollo respectivos.

Son objeto de este pliego, el soporte de todos los elementos software necesarios para el funcionamiento, actualización y evolutivos de los aplicativos Port@firma y Perfil del Contratante: tanto los que componen las plataformas, como los módulos y scripts que, en el momento de comenzar el período del contrato de mantenimiento se encuentren publicados o que hayan sido desarrollados durante el periodo de soporte contratado por las empresas adjudicatarias.

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	4/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

La empresa adjudicataria realizará el conjunto de trabajos necesarios encaminados a conseguir la continuidad del servicio prestado, de acuerdo a las prescripciones detalladas en el presente documento. También se incluye en este contrato la renovación e instalación de las licencias necesarias que garanticen el funcionamiento de la instalación actual.

2.1 Descripción de la situación actual

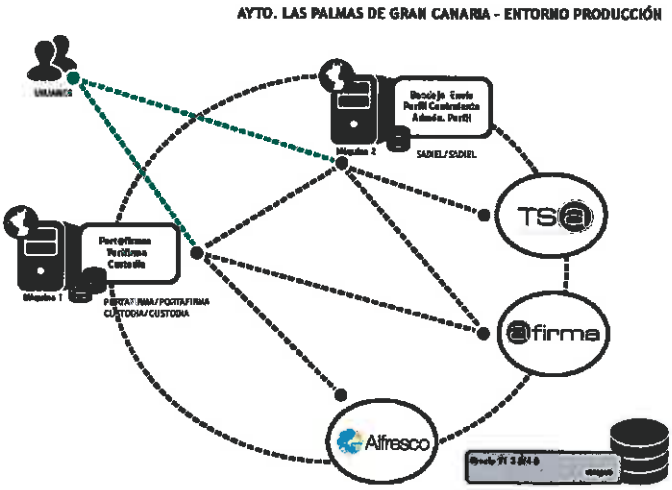
Actualmente el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria mantiene en explotación los dos sistemas:

Port@firma: La versión actual en explotación es la versión 3.2.5 siendo una prioridad la evolución a la última versión estable que libere el Ministerio de Administraciones Públicas

http://forja-ctt.administracionelectronica.gob.es/web/lang/en/proyectos/portafirmas

En cuanto al uso del aplicativo diariamente se realizan una media de 500 peticiones y 1.000 firmas de documentos, sin embargo, en poco tiempo estas cifras serán superadas ampliamente.

El Perfil del Contratante: La versión actual en explotación V.1.14.0



El Ayuntamiento es el propietario de los módulos que han sido desarrollados tanto para el Perfil del Contratante como los específicos para el Port@firma.

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	5/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

Aplicativo Portafirmas:

- Desarrollo y producción, se encuentran instaladas en un servidor de aplicaciones virtualizado con sistema operativo Unix/Linux Centos 6.6 64 bits sobre Toncat V 6.0.39 con java v 1.6 up 45.
- Sistema gestor de base de datos utilizada Oracle versión 11g con instalación en RAC.
- Tecnología base de desarrollo JAVA: J2EE, Servicios WEB, Java (Máquina virtual 1.6)
- Interoperabilidad: SOAP, Apache AXIS, WSDL, WS-I, WS-Security
- Firma electrónica: XADES, CMS
- Integración con servicios de externos del MINHAP: @firma
- Sistema Gestor de Bases de Datos Oracle
- Gestor documental: Alfresco
- Navegadores: IE, Firefox, Chrome

Aplicativo Perfil del Contratante:

- Desarrollo y producción, se encuentran instaladas en un servidor de aplicaciones virtualizado con sistema operativo Unix/Linux Centos 6.6. 64 bits sobre Toncat V 5.5.31 con java v 1.5 up 22.
- Sistema Gestor de base de datos utilizada es Oracle versión 11g con instalación en RAC.
- Tecnología base de desarrollo JAVA: J2EE, Servicios WEB, Java (Máquina virtual 1.5)
- Interoperabilidad: SOAP, Apache AXIS, WSDL, WS-I, WS-Security, XML, XSD, XLST
- Firma electrónica/Sellado de tiempo: XADES, CMS, RFC 3161, TS@
- Integración con servicios de externos del MINHAP: @firma, Autoridad de sellado de tiempo TS@
- Integración con Port@firmas del MINHAP. Componente de workflow de firma
- Sistema Gestor de Bases de Datos Oracle
- Navegadores: IE, Firefox, Chrome

Ubicación

Los dos aplicativos se encuentran instalada en los servidores de las Oficinas Centrales del Ayuntamiento sitas en la calle León y Castillo 270, Las Palmas de Gran Canaria.

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	6/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

3 Descripción y requisitos técnicos.

Se detallan a continuación las especificaciones mínimas que deberá cubrir el adjudicatario. Estas especificaciones se consideran umbrales mínimos, debiendo el licitador incluir cualquier elemento o funcionalidad no descrito específicamente y que sea necesario para la correcta prestación del Servicio.

3.1 Servicios básicos.

El adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias para un correcto funcionamiento de la plataforma sobre, al menos, los siguientes servicios:

- Soporte técnico personalizado ilimitado. Dentro del soporte técnico deberán cubrirse, entre otras, las siguientes necesidades:

  1. Atención a consultas sobre el uso de las aplicaciones, así como de las implementaciones de módulos y scripts en funcionamiento a la fecha de comienzo del contrato, y de los que sean desarrollados después de esa fecha por la empresa adjudicataria.
  2. Atención a cualquier consulta técnica referente a las aplicaciones en mantenimiento.
  3. Realización del ajuste de parámetros de funcionamiento del sistema.
  4. Revisión de logs.
  5. Soporte al Servicio TIC para la correcta explotación del Sistema.
  6. Resolución de incidencias, tanto las ocurridas en los aplicativos, como en los módulos y scripts en funcionamiento en el momento del comienzo del contrato.
  7. Resolución de incidencia en la generación de documentos tanto en línea de firmas, inconsistencias o cualquier otro que se produjera.
- Automatización en los procesos de realización de las copias de seguridad así como su restauración. El adjudicatario deberá proveer de la información necesaria para la realización y restauración de las copias de seguridad de los datos y aplicaciones manejados por el Sistema.

Todas las operaciones anteriores, serán realizadas de forma periódica, o en cualquier momento, bajo la demanda del personal autorizado del Ayuntamiento.

3.2 Recepción de Incidencias.

Este servicio tiene como objetivo ofrecer soporte avanzado al Ayuntamiento en la operación con la aplicación Port@firma y Perfil del Contratante en relación a consultas, dudas o problemas sobre el sistema.

Este servicio será asumido por el adjudicatario como segundo nivel de resolución de consultas y problemas, siendo el primer nivel de atención al usuario final asumido por el Ayuntamiento.

Código Seguro de verificación:icXNqlwLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNqlwLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	7/17

icXNqlwLIipeeDj/tG6ULw==

Para la resolución de la petición de soporte avanzada será necesaria una descripción clara de la consulta, así como la inclusión de otros datos adicionales que permitan una mejor identificación del problema para una mejor y rápida resolución, como por ejemplo:

- Capturas de pantalla correspondiente a la consulta o duda
- Secuencia de pasos realizados.

Las actividades que contempla este servicio son las siguientes:

- Estudiar y resolver la consulta o duda de uso.
- Elaborar la documentación de aclaraciones sobre aspectos de la operación con la aplicación Port@firma y Perfil del Contratante.
- Mantener actualizada la base de datos de Gestión del Conocimiento con el resultado del soporte.

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento, al menos, las siguientes vías para la recepción y tratamiento de las incidencias:

- Una línea de Atención Telefónica en horario de 08.00 a 15:00 horas los días laborables de lunes a viernes.
- Una cuenta de correo electrónico, para la recepción o envío de incidencias, documentos, etc.
- Las peticiones e incidencias deberán registrarse en un sistema de tickets electrónico, debiendo el licitador suministrar dicha herramienta, o bien utilizar, si así lo decidiera el Ayuntamiento, la herramienta informática que proporcionara esta Administración a tal fin.
- No obstante, en el curso del contrato, el Ayuntamiento podrá optar por la utilización de otro medio a través del cual canalizar las peticiones e incidencias, tal como un sistema de tickets electrónico.

3.3 Gestión y seguimiento de las incidencias reportadas al MINHAP.

Si del estudio de la petición de soporte avanzado se determina que se trata de una posible incidencia de la aplicación Port@firma, el adjudicatario reportará la incidencia al MINHAP por medio del canal CAID (CAID - Centro de Atención a Integradores y Desarrolladores).

Además, el adjudicatario se encargará del seguimiento de las incidencias reportadas.

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	8/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

De forma resumida, las actividades contempladas en este servicio son, entre otras:

- Alta de la incidencia en el CAID del MINHAP.
- Seguimiento de las incidencias reportadas al MINHAP.
- Mantener actualizada la base de datos de Gestión del Conocimiento Laycos con el resultado de la respuesta.

3.4 Clasificación, funcionalidad y tratamiento de las incidencias.

Las incidencias se clasificarán, según su importancia, dividiéndolas en dos tipologías: incidencias no críticas y críticas:

- Incidencia no crítica: cualquier incidencia que no suponga interrupción en el funcionamiento del Port@firma o Perfil del Contratante.
- Incidencia crítica: Se denominarán así a aquellas que impidan el funcionamiento del uno de los aplicativos instalado en producción o fallos en la generación de documentos y sus firmas.

Una vez el Ayuntamiento da parte de una incidencia, por cualquiera de las vías establecidas por el adjudicatario, se tomará esta comunicación como fecha y hora de recepción e inicio de la incidencia.

Las reparaciones/reinstalaciones a efectuar serán realizadas de forma que causen las menores molestias posibles a los usuarios, y se minimice la posible discontinuidad del servicio prestado. Para ello, se realizarán en el horario y día que se determine por parte del Ayuntamiento.

En el caso de incidencias complejas o que impliquen decisiones sensibles de afectar al funcionamiento global de uno de los aplicativos, el adjudicatario deberá realizar una valoración de la misma, y de los procedimientos a seguir para su resolución, debiendo comunicar todos los aspectos al Ayuntamiento, que será el encargado de dar el visto bueno para que se proceda a su resolución.

Una vez resuelta la incidencia, el adjudicatario comunicará su actuación al Ayuntamiento conforme a los procedimientos que hayan sido establecidos.

3.5 Actuaciones técnicas

Este servicio tiene como objeto estudiar y acometer cambios de versión de la aplicación o de los elementos de infraestructura software del Ayuntamiento sobre los que se reside la aplicación.

De forma concreta las actuaciones que se contemplarían dentro de este servicio incluyen:

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	9/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

- Alertar Ayuntamiento de los novedades que el MINHAP publique en relación a la aplicación Port@firma, @firma y TS@ que pudieran afectar a la operación del sistema y que requieran de una actuación de técnica.
- Adaptación a los cambios de configuración del software sobre el que se ejecuta el Sistema (Servidor de aplicaciones, Base de datos, Gestión Documental).
- Estudiar las mejoras aportadas por las nuevas versiones que se liberen de la aplicación Port@firma del MINHAP.
- Planificación y seguimiento de las actuaciones técnicas en coordinación con el Ayuntamiento.
- Despliegue/instalación del resultado de la petición en el entorno de validación/producción del Servicio.

3.6 Mantenimiento Preventivo

El adjudicatario deberá realizar un mantenimiento preventivo que incluirá las revisiones periódicas de las plataformas, actualizaciones de nuevas versiones liberadas por el Ministerio de Administraciones Públicas para el Port@firma, comprobaciones de logs y parámetros de la aplicación de gestión de contenidos y cambios necesarios con el fin de asegurar la fiabilidad y el correcto funcionamiento del servicio que prestan las aplicaciones.

El mantenimiento preventivo tendrá carácter mínimo mensual, de cada inspección realizada, en el caso de detectar alguna anomalía, el adjudicatario emitirá un informe donde se recoja la información obtenida y los posibles problemas detectados, así como las soluciones propuestas.

3.7 Mantenimiento Correctivo

Este tipo de mantenimiento cubre las intervenciones dirigidas a solucionar todas las incidencias de las aplicaciones.

Los tiempos de respuesta dependerán de la clasificación de la incidencia, según lo establecido en este pliego apartado "Clasificación, funcionalidad y tratamiento de las incidencias".

- Incidencia no crítica: Estas incidencias deberán ser resueltas en un plazo máximo de 6 días laborables a partir de la recepción de la incidencia.
- Incidencia crítica: Estas incidencias deberán ser resueltas en un plazo máximo de 12 horas a partir de la recepción de la incidencia.

A efectos de cómputo de días, no se contabilizarán los retrasos producidos por causas ajenas al adjudicatario, entendiendo estas causas como las siguientes:

- Retrasos producidos por parte del propio Ayuntamiento.

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	10/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

- Retrasos por causas de fuerza mayor (inundaciones, incendios, etc.), que impidan al adjudicatario la reparación de la incidencia.

3.8 Mantenimiento Evolutivo.

Se valorará en este pliego, la oferta por parte del licitante, de una mejora del mínimo de horas anuales para nuevos desarrollos o mejoras de los desarrollos actuales a realizar por la empresa adjudicataria.

Perfil Contratante y Portafirmas	Horas anuales (evolutivo)
Responsable Proyecto	26
Analista	66
Programador	291
Total horas	383

Si fuera necesario intercambiar horas entre los perfiles Analista y

1 hora de Analista = 1,6 horas de Programador.

Todos los trabajos a realizar que se imputan a la bolsa de horas deberán ser valorados previamente, con su estimación en horas, por la empresa adjudicataria y, una vez remitida la estimación de la duración en horas al Servicio TIC, éste decidirá si se lleva a cabo la tarea o no. En cualquier caso el servicio TIC podrá requerir una estimación más acorde a los trabajos solicitados.

Esta labor de estimar o presupuestar en horas una tarea de mantenimiento evolutivo, correrá a cargo de la empresa adjudicataria y en ningún caso se imputará el tiempo destinado a esta labor a la bolsa de horas.

4 Grado de Cumplimiento de los Niveles de Calidad del Servicio.

Se establecerá un nivel de servicio mínimo mediante la evaluación de una serie de indicadores (K.P.I: key perfomance indicator) especificados a continuación y otros que podrán ser definidos durante la vigencia del contrato. Los licitadores podrán mejorar los KPI expuestos y proponer nuevos indicadores a los que se compromete.

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	11/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

El cumplimiento de los niveles de calidad del servicio se verá reflejado a la hora del abono del 40% de los ingresos a liquidar con carácter variable y periodicidad trimestral de la siguiente manera:

Indicador número 1: Consecución de los estándares de acuerdo de nivel de servicio:

Supone el 50% del importe trimestral de la parte variable, desglosado de la siguiente forma:

Descripción KPI	Nivel de Servicio	Nivel Máximo No Liquidable	Porcentaje de la liquidación variable
Porcentaje de Incidencias no críticas resueltas	95%	80%	15%
Porcentaje de incidencias críticas resueltas	80% 65%	35%	

Donde se define:

- **Nivel de Servicio:** Valor a partir del cual, inclusive, se aplica el total del porcentaje de la liquidación variable (ver columna) para el indicador actual.
- **Nivel Máximo No Liquidable:** Valor máximo, inclusive, para el que se va a aplicar cero euros (0 €) para el indicador actual.
- **Porcentaje de la liquidación variable:** Porcentaje máximo del importe trimestral de la parte variable a aplicar al indicador actual.

- Si V_i es ≥ Vm se obtiene el máximo del Porcentaje de liquidación variable (Pm).
- Si V_i es ≤ NI se obtiene 0 % del Porcentaje de liquidación variable (Pm)
- En los valores comprendidos entre el Nivel Máximo No Liquidable y el Nivel de Servicio, para el cálculo del porcentaje a aplicar, se seguirá la fórmula:

$$P = \sum (V_i * PM_i)$$

Donde

P = Porcentaje liquidable a aplicar para el indicador actual.
Pm_i = Porcentaje de Liquidación Variable, en tantos por uno,8 cada KPI.
V_i = Valor medio obtenido del indicador actual dentro del período a calcular, en tantos por cien (para i=1,2), para cada KPI
Vm = Nivel de Servicio
NI = Nivel Máximo no Liquidable

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	12/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

Al porcentaje liquidable (P) se le aplicará un redondeo al segundo decimal.

Indicador número 2: Actualización del portafirmas en la última versión liberada por el Ministerio de Administraciones Públicas, previa petición del Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

Supone el 50% del importe trimestral de la parte variable, calculándose de la siguiente forma:

- Si la versión en el entorno de explotación del portafirmas coincide con la última liberada en la forja del Ministerio implica la consecución completa del objetivo y el 50 % de la parte variable.
- Si la versión en el entorno de desarrollo coincide con la liberada por el Ministerio la consecución del objetivo será del 15 %, para poder pasar esta versión al entorno de desarrollo el adjudicatario deberá realizar los test de prueba que aseguren el funcionamiento con el mismo nivel de servicio que la previa.
- Si la versión de desarrollo y explotación no coincide con la última versión liberada por el ministerio no se ha conseguido el objetivo 0%.
- No se tendrá en cuenta el trimestre donde se ordene los trabajos de actualización a los efectos de la liquidación correspondiente, ya que este periodo se entiende como de puesta en marcha.

5 Recursos Técnicos y Humanos.

Los licitadores harán explícito en su oferta los medios técnicos y humanos con que cuentan para dar respuesta ante posibles problemas e incidencias que se puedan ocasionar en el objeto del presente contrato

5.1 Recursos Técnicos

El adjudicatario dotará a sus técnicos de las herramientas y equipos adecuados para la realización de sus tareas.

De forma general, cualquier equipamiento necesario para llevar a cabo el objeto del presente contrato, deberá ser suministrado por el adjudicatario.

5.2 Recursos Humanos

En general, para la prestación efectiva de los servicios que se describen en este pliego, el adjudicatario dispondrá de un grupo de técnicos suficiente y cualificado para la atención de las actividades que incluye este contrato de servicios.

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	13/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

Debiendo contar como mínimo la titulación de ingeniero técnico / superior en informática para cubrir el rol de responsable de proyecto y analista y titulación F.P. o superior para programador.

La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente al Ayuntamiento, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el Ayuntamiento, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

6 Documentación

6.1 Consideraciones generales

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

La documentación se entregará en papel y en soporte digital. La empresa adjudicataria será la responsable de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios de mantenimiento, mientras duren los mismos

6.2 Documentación a entregar durante la prestación del mantenimiento

El adjudicatario deberá entregar en formato digital durante la prestación del servicio la siguiente documentación:

1. Un resumen mensual de las incidencias, reparaciones y cualquier otro tipo de actuaciones que se realicen dentro de los servicios contratados.
2. Cualquier documentación solicitada por el Servicio de Informática y que tenga que ver con la prestación de este contrato.
3. Todos los módulos, scripts etc que se desarrollen o modifiquen deben ser entregados al Ayuntamiento tanto en su formato fuente como ejecutable.

7 Condiciones Generales

7.1 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ayuntamiento a tales efectos, la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	14/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

7.2 Traspaso de conocimientos

En el caso de que, una vez concluido el periodo de prestación del servicio, y se licite un nuevo contrato, si la empresa ganadora del nuevo contrato es distinta de la que presta el servicio hasta entonces, la empresa saliente se compromete al traspaso de información, métodos de actuación, y todo el conocimiento, información y documentación relevantes para la prestación del servicio, a la empresa entrante, como mínimo durante el último mes del periodo que acaba.

7.3 Confidencialidad y Protección de Datos.

La documentación e información suministrada por el Ayuntamiento al adjudicatario tendrá carácter confidencial y no será utilizada para otros fines diferentes de la elaboración de la oferta y, en su caso, de la ejecución del contrato, siendo de aplicación el que la ley ha establecido por el uso de este tipo de información.

Los datos que por la realización de pruebas, o por el hecho de su accesibilidad en el periodo de prestación del servicio, pudiesen estar al alcance del adjudicatario, serán considerados, a todos los efectos de carácter confidencial, siendo de aplicación el que la ley ha establecido por el uso de este tipo de información.

El adjudicatario vendrá obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de carácter personal, 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, así como lo dispuesto en las demás normas en materia de protección de datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

Asimismo, en caso de manejar datos especialmente protegidos por alguna otra Ley o Reglamento diferente a la anteriormente citada, el adjudicatario vendrá obligado al cumplimiento de lo dispuesto en dicha legislación.

La empresa adjudicataria deberá formar e informar de forma explícita a su personal en las obligaciones que dimanan de tales normas.

7.3.1 Confidencialidad

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	15/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

La empresa adjudicataria garantizará que mantendrá la más estricta confidencialidad y expreso cumplimiento del deber de secreto profesional en relación con los asuntos del Ayuntamiento durante la prestación de servicios y después de su terminación.

La empresa adjudicataria durante y con posterioridad a la prestación de servicios, tratará toda la información propiedad del Ayuntamiento de forma estrictamente confidencial, tomando las medidas necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros, ni estos puedan tener acceso a los mismos sin autorización expresa del Ayuntamiento.

Tendrá la consideración de información confidencial toda aquella susceptible de ser revelada por palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en un futuro, ya sea intercambiada como consecuencia de esta relación contractual o que una parte señale o designe como confidencial a la otra.

8 Prevención de Riesgos Laborales

El adjudicatario asumirá la responsabilidad en materia de Prevención de Riesgos Laborales, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como en las demás normas en materia de prevención de riesgos laborales que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

El adjudicatario se compromete a tener conocimiento en todo momento de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y a responsabilizarse del cumplimiento de la misma.

Entre otras, las funciones preventivas básicas a desempeñar son:

4. Impulsar los comportamientos seguros y la correcta utilización de los equipos de trabajo y protección, fomentando el interés y la cooperación de los trabajadores en la acción preventiva.
5. Formar e informar a los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.
6. Promover el mantenimiento en general, equipos de protección individual y efectuar su seguimiento y control.
7. Realizar evaluaciones elementales de riesgos y, en su caso, establecer medidas preventivas del mismo carácter compatibles con su grado de formación.
8. Elaboración de manuales y documentación necesaria, para el cumplimiento de la normativa vigente: instrucciones de seguridad en el puesto de trabajo, Equipos de Protección Individual (EPI), vigilancia de la salud, etc.

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	16/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

9. Colaborar en la evaluación y el control de los riesgos generales y específicos de la actividad a realizar, efectuando visitas al efecto, atención de quejas y sugerencias, registro de datos y cuantas funciones análogas sean necesarias.
10. Actuar en caso de emergencia y primeros auxilios gestionando las primeras intervenciones al efecto.
11. Cooperar con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en cuantas cuestiones sean necesarias, relativas a materia de prevención.

Las Palmas de Gran Canaria.

El Técnico del Servicio
De Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

Octavio Galván Marrero

La Jefa de la Unidad Técnica de Aplicaciones Informáticas,

Beatriz Torres Lista

Código Seguro de verificación:icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==	PÁGINA	17/17

icXNq1wLIipeeDj/tG6ULw==

Ayuntamiento
de Las Palmas
de Gran Canaria

Área de Gobierno de Nuevas Tecnologías, Administración Pública y Deportes

Dirección General de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones
Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Ref.: BTL/OGM/dhm

ANEXO 1 CONDICIONES DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES PORT@FIRMA Y PERFIL DEL CONTRATANTE DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 67 90
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==	PÁGINA	1/7

dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==

Anexo Condiciones de Carácter Administrativo para la contratación del "Servicio de mantenimiento de las aplicaciones Port@firma y Perfil del Contratante del ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria"

ÍNDICE

1 Plazo y lugar de realización del servicio....3
2 Presupuesto de licitación....3
3 Certificaciones y Facturas.- Pagos al contratista....3
4 Plazo de Garantía....4
5 Seguro de Responsabilidad Civil....4
6 Criterios de valoración....5
6.1 Árbol de valoración....5
6.2 Descripción de los criterios de valoración....5
6.2.1 Criterios cuantificables de forma automática....5
6.2.1.1 Valoración Económica. Conceptos de mantenimiento....5
6.2.2 Criterios dependientes de juicio de valor....6
6.2.2.1 Características del servicio de soporte y mantenimiento....6
6.2.2.2 Características y propuestas de evolución del Sistema....6
6.3 Índice final de adjudicación....7
7 Contenido de las ofertas (Sobre B)....7

Código Seguro de verificación:dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==	PÁGINA	2/7

dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==

1 Plazo y lugar de realización del servicio.

El servicio contratado tendrá una duración de 2 años a contar desde el mismo día de la firma del Acta de Iniciación de Prestación del Servicio. La Prestación del Servicio no comenzará antes del 01/01/2016.

El servicio contratado podrá ser prorrogable por dos años más de forma expresa por ambas partes.

2 Presupuesto de licitación

El presupuesto máximo de licitación del contrato, IGIC incluido, asciende a **60.655,44 €,** con el desglose que se detalla a continuación:

- Primera anualidad: 30.327,72 € (7% IGIC incluido).
- Segunda anualidad: 30.327,72 € (7% (IGIC incluido).

En el presupuesto de licitación se incluye el 7% del Impuesto General Indirecto Canario (IGIC), así como la totalidad de los gastos que al adjudicatario le pueda producir la prestación del contrato de servicios, incluyendo tanto los impuestos como los costes de desplazamiento y estancia que tuviera que realizar el adjudicatario.

El servicio contratado podrá ser prorrogable por dos años más de forma expresa por ambas partes, los importes máximos serían:

- Primera prórroga: 30.327,72 € (dicho importe incluye el I.G.I.C. (7%).
- Segunda prórroga: 30.327,72 € (dicho importe incluye el I.G.I.C. (7%).

Serán rechazadas las ofertas que excedan del precio de licitación establecido.

3 Certificaciones y Facturas.- Pagos al contratista.

La expedición de certificaciones o facturas durante la vigencia del contrato se realizará de la siguiente manera:

Una liquidación mensual, con carácter fijo y periódico. Para el cálculo de su cuantía, usando como base el 60% del importe de cada anualidad del contrato, la empresa adjudicataria calculará la cantidad resultante de dividir dicha base en doce partes iguales.

Una liquidación trimestral, que verificará el Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones de este Ayuntamiento dentro de los quince primeros días del mes siguiente al trimestre que sea objeto de liquidación. Esta liquidación estará referida a la cuarta parte del 40% del importe del precio de cada anualidad y que no haya sido objeto de abono en las liquidaciones ordinarias mensuales.

Código Seguro de verificación:dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==	PÁGINA	3/7

dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==

Tendrá carácter variable en función del resultado de la aplicación de los siguientes indicadores de control de calidad prestacional, establecidos con la finalidad de conocer el correcto funcionamiento de la ejecución del contrato.

Cálculo de la liquidación trimestral

El Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones procederá a elaborar la propuesta de liquidación. Para ello, se utilizarán los siguientes indicadores de calidad del servicio (K.P.I: key perfomance indicator), liquidando hasta un máximo correspondiente al porcentaje especificado, según el grado de cumplimiento de cada uno:

Indicador	Descripción	Porcentaje liquidación
Indicador número 1:	Consecución de los estándares de acuerdo de nivel de servicio, fijados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	50%
Indicador número 2:	Actualización del portafirmas en la última versión liberada por el Ministerio de Administraciones Públicas, según requerimiento del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones	50%

La aplicación de los indicadores de calidad se encuentra desarrollada dentro de los pliegos particulares del procedimiento.

La liquidación correspondiente al primer trimestre se realizará sin aplicar los indicadores, es decir, en su totalidad, ya que este periodo inicial se entiende como de puesta en marcha del servicio en su totalidad.

Con la aceptación del contrato, la empresa adjudicataria se compromete al cumplimiento del contenido de los indicadores.

Corresponderá al Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones la aplicación de los indicadores del nivel de calidad del servicio, debiendo confeccionar propuesta de liquidación.

4 Plazo de Garantía

Terminada la prestación del servicio, se procederá a la recepción del objeto del contrato, siendo el plazo de garantía de UN (1) AÑO durante el cual el contratista estará obligado a subsanar a su costa todas las deficiencias que se observaren en la prestación pactada, con independencia de las consecuencias que se puedan derivar de las responsabilidades en que hubiese podido incurrir.

5 Seguro de Responsabilidad Civil.

Código Seguro de verificación:dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==	PÁGINA	4/7

dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==

El adjudicatario está obligado a suscribir una póliza de seguros según lo detallado en el Anexo 2: Seguro de Responsabilidad Civil

6 Criterios de valoración

La adjudicación se realizará a un único licitador por la totalidad del objeto de esta contratación. Todas las ofertas presentadas, serán estudiadas siempre que cumplan el total de requisitos mínimos exigidos en el presente Pliego y se ajusten a las necesidades propias de lo solicitado, reservándose el Ayuntamiento el derecho a no admitir ni valorar aquellas ofertas que no lo hagan.

6.1 Árbol de valoración.

	N1	N2	% N2
VALORACIÓN DE CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA. VALORACIÓN ECONÓMICA	**51,00**		
Valoración Económica. Conceptos de mantenimiento		100,00	51,00
VALORACIÓN CRITERIOS DEPENDIENTES DE JUICIO DE VALOR	**49,00**		
Características del servicio de soporte y mantenimiento.		40,00	19,6
Características y propuestas de evolución del Sistema.		60,00	29,4

N1 Valoración sobre 100 de cada criterio principal

N2 Valoración sobre 100 con respecto al criterio principal (N1)

%N2 Valoración sobre 100 de cada criterio N2 sobre la totalidad del Proyecto

6.2 Descripción de los criterios de valoración.

A continuación se detallan cada uno de los criterios de último nivel del árbol de criterios de adjudicación que intervienen en el sistema de decisión.

En los criterios donde se indiquen, el umbral de saciedad determina el valor a partir del cual siempre se obtendrá la puntuación máxima, y el umbral de satisfacción determina el valor que obtendrá la puntuación mínima.

6.2.1 Criterios cuantificables de forma automática.

6.2.1.1 Valoración Económica. Conceptos de mantenimiento.

Este apartado incluye el importe anual de la oferta, con impuestos, y se valorará de acuerdo al siguiente procedimiento:

Código Seguro de verificación:dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==	PÁGINA	5/7

dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==

La ponderación de este criterio es de 51 sobre el total máximo del Proyecto (100 puntos).

Este criterio se obtiene a partir de los importes en los diferentes conceptos de mantenimiento, a los que se le aplican unas ponderaciones. Del cálculo de la aplicación de este criterio no se obtiene el importe del contrato, sino un valor que evalúa los importes de los diferentes conceptos de mantenimiento. Para la obtención del valor de este criterio se aplica el siguiente procedimiento:

1. Se ordenan las diferentes ofertas (excluyendo las que tengan 0 puntos) y se asigna a la mejor oferta (menor valor) la puntuación máxima (100 puntos).

2. Para las siguientes ofertas, se aplica la siguiente fórmula:

   P = (pm*mo)/O

Siendo:

P = puntuación a otorgar

pm = puntuación máxima

mo = mejor oferta

O= valor cuantitativo de la oferta que se valora

Nota: El resultado de la aplicación de las diferentes fórmulas se redondeará a dos decimales.

6.2.2 Criterios dependientes de juicio de valor.

La ponderación de este criterio es de 49 sobre el total máximo del Proyecto (100 puntos). Este criterio se obtiene mediante la suma de las valoraciones obtenidas en cada uno de los siguientes apartados:

6.2.2.1 Características del servicio de soporte y mantenimiento.

Las características del servicio de soporte y mantenimiento ofertado se valorarán con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **19,60** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Para la valoración de este criterio se tendrá en cuenta:

- Características generales y específicas del servicio de soporte y mantenimiento.

6.2.2.2 Características y propuestas de evolución del Sistema.

Código Seguro de verificación:dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==	PÁGINA	6/7

dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==

Este apartado se valorará con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **29,40** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Para la valoración de este criterio se tendrá en cuenta:

- Nuevas funcionalidades y mejoras a implementar en el Sistema.
- Nuevos módulos a incorporar en el Sistema.
- Integración del Sistema con otros sistemas de información.
- Cualquier otra característica relacionada con la evolución del Sistema.

6.3 Índice final de adjudicación.

Se calculará un índice de adjudicación del servicio ofertado mediante la suma de las puntuaciones ponderadas recibidas en cada criterio. La oferta con mayor puntuación en dicho índice será la elegida para la prestación del servicio.

7 Contenido de las ofertas (Sobre B).

En el sobre B se incluirá toda la documentación para la valoración de los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, así como la documentación que se considera necesario aportar para su cuantificación, relacionándose la misma en un índice que la preceda.

La documentación exigible, así como la estructura que debe presentar para la valoración de los criterios dependientes de un juicio de valor se encuentra detallada en el anexo correspondiente del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La inclusión en el Sobre A o en el sobre B, de cualquier documento o dato relativo a los criterios cuantificables automáticamente, determinará la inadmisión o exclusión de la proposición.

Las Palmas de Gran Canaria.

El Técnico del Servicio
De Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

Octavio Galván Marrero

La Jefa de la Unidad Técnica de Aplicaciones Informáticas,

Beatriz Torres Lista

Código Seguro de verificación:dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista		FECHA	20/08/2015
	Octavio Galvan Marrero			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==	PÁGINA	7/7

dcxEYmF170un7vmwtlg34Q==

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES PORT@FIRMA Y PERFIL DEL CONTRATANTE DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

ANEXOS AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Anexo al Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de los servicios de "Servicio de mantenimiento de las aplicaciones Port@firma y Perfil del Contratante del ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria"

ÍNDICE

1 Contenido de las ofertas para la valoración de criterios dependientes de juicio de valor (Sobre B). 3
1.1 Estructura. 3
1.2 Información general sobre los cuestionarios. 3
1.2.1 Cuestionario de Características del servicio de soporte y mantenimiento. 4
1.2.2 Cuestionario de Características y propuesta de evolución del Sistema. 5
1.3 Documentación adicional (fuera de cuestionario). 6
1.3.1 Estructura normalizada de la documentación adicional: 6

1 Contenido de las ofertas para la valoración de criterios dependientes de juicio de valor (Sobre B).

Dentro del sobre con la oferta para la valoración de criterios dependientes de juicio de valor, el licitador incluirá la siguiente información: índice, los cuestionarios solicitados y la documentación adicional necesaria para la correcta ejecución del contrato.

Toda la documentación presentada vendrá precedida de un índice.

1.1 Estructura.

La información a presentar estará conformada por los siguientes apartados:

- Índice.
- Cuestionario de *Características del servicio de soporte y mantenimiento.*
- Cuestionario de *Características del servicio de mantenimiento y actualización de contenidos.*
- Cuestionario de *Características y propuestas de evolución del Sistema.*
- Documentación adicional.

1.2 Información general sobre los cuestionarios.

El licitador deberá entregar los siguientes cuestionarios de forma que presente una síntesis de su oferta, en la que destaque las mejoras que propone y los aspectos más relevantes de su solución. El objeto de dichos cuestionarios es su uso como material principal para la valoración de las ofertas. Cualquier dato que no se encuentre en los mismos, aunque figurase en la documentación adicional, no será tenido en cuenta a la hora de realizar las diferentes valoraciones.

El licitante acompañará estos cuestionarios con la información que estime necesaria a la hora de completar la información en ellos descrita, con el fin de que sirva de documentación en la ejecución del contrato y en el mejor entendimiento de la misma. La referencia a la misma desde el cuestionario, no implicará su uso en la valoración de la oferta.

El no presentar estos cuestionarios o su presentación mal cumplimentada o sin seguir las directrices en ellos marcadas podrá suponer la no valoración de la oferta.

Los documentos que formen los cuestionarios deben utilizar el tipo de letra Arial, tamaño 11, con aproximadamente 40 líneas por página. El formato de cada página será DIN-A4, con margen izquierdo y derecho de aproximadamente 3 cm. Los cuestionarios deberán presentarse además de en soporte papel en soporte electrónico, de tal manera que pueda reproducirse en los sistemas del Ayuntamiento.

La inclusión en la documentación de los criterios dependientes de juicio de valor de cualquier documento o dato relativo a los criterios cuantificables automáticamente, o de información que permita deducir dichos datos, determinará la inadmisión o exclusión de la proposición.

1.2.1 Cuestionario de Características del servicio de soporte y mantenimiento.

En este cuestionario el adjudicatario realizará una síntesis de las especificaciones de los diferentes apartados de la solución propuesta relacionados con el servicio de soporte y mantenimiento, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

<u>Características del servicio de soporte y mantenimiento</u>.

- Protocolo de actuación para la resolución de incidencias y/o consultas, que incluirá una descripción de, al menos, los siguientes aspectos:
  - Metodología propuesta.
  - Canales de atención (telefónico, correo electrónico,...).
    - Horarios de atención (al menos 8:00 a 17: 00 horas).
    - Tiempos de respuesta (≤ 1 hora).
    - Tiempos de resolución.
    - Relación de los perfiles profesionales de los componentes del equipo técnico.
    - Personas responsables.
    - Procedimientos y mecanismos de gestión y resolución de incidencias.

- Descripción de los servicios y prestaciones de soporte ofertados.
- Actualización, configuración, mantenimiento, y puesta a punto del Sistema para su correcta explotación por parte del Ayuntamiento.
- Características y alcance del mantenimiento correctivo.
- Características y alcance del mantenimiento adaptativo y evolutivo.
- Instalación y configuración de todas las nuevas versiones de software que sean necesarias, así como de los parches y su actualización en el Sistema.
- Realización de las tareas precisas que permitan la continuidad del funcionamiento del Sistema en caso de modificaciones, realizadas por el propio adjudicatario.
- Conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.
- Realización de las copias de seguridad así como su restauración
- Formación del personal municipal en la gestión y uso del Sistema.
- Características específicas del soporte y mantenimiento:
  - Soporte para la resolución de incidencias en la operación de los servicios software que conforman el Sistema.
  - Implantación y puesta en marcha de nuevas versiones del Sistema.
  - Acciones de documentación y formación precisas para el personal del Servicio TIC.

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 12 páginas (12 caras).

1.2.2 Cuestionario de Características y propuesta de evolución del Sistema.

En este cuestionario el adjudicatario realizará una síntesis de las especificaciones de los diferentes apartados de la solución propuesta relacionados con los servicios de evolución de los Sistemas, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

- Nuevas funcionalidades y mejoras a implementar en el Sistema.
- Nuevos módulos a incorporar en el Sistema.
- Integración con otros Sistemas.
- Cualquier otra característica relacionada con la evolución del Sistema.

Se entregaran dos cuestionarios uno para el Aplicativo Perfil del Contratante y otro para el aplicativo Porta Firmas

Cada cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 8 páginas (8 caras).

1.3 Documentación adicional (fuera de cuestionario).

La empresa licitadora podrá aportar cualquier documentación adicional que considere de interés para complementar la información incluida en los cuestionarios. Asimismo, desarrollará dentro de su oferta la documentación adicional según la estructura normalizada desarrollada a continuación. Esta documentación tendrá como fin su uso exclusivamente como documentación en la ejecución del contrato y en el mejor entendimiento de la oferta. La referencia a la misma desde el cuestionario, no implicará su uso en la valoración de la oferta.

Dentro de este apartado, el licitante deberá aportar obligatoriamente toda la documentación solicitada en el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como la necesaria para el cumplimiento de la estructura normalizada desarrollada a continuación, con el fin de su uso durante la ejecución del contrato.

1.3.1 Estructura normalizada de la documentación adicional:

La documentación adicional que se estime incorporar deberá cumplir obligatoriamente el siguiente orden. Asimismo, deberá desarrollar los diferentes apartados descritos a continuación.

1. **Índice.**
2. **Condiciones generales.**
   - Identificación de la oferta.
   - Acatamiento con carácter general a las condiciones del Pliego.
   - Persona de contacto de la empresa y Director de Proyecto.

3. **Equipo técnico.**
   - Relación de los perfiles profesionales de los componentes del equipo técnico.
4. **Datos de la empresa.**
   - Información de la empresa y experiencia tecnológica.
5. **Cronograma.**
6. **Otra información.**

Las Palmas de Gran Canaria.

El técnico de Aplicaciones Informáticas

Octavio Galván Marrero

La Jefa de la Unidad Técnica de Aplicaciones Informáticas

Beatriz Torres Lista