Ayuntamiento
de Las Palmas
de Gran Canaria

Área de Nuevas Tecnologías, Administración Pública y Deportes
Dirección General de Nuevas Tecnologías
Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PROCEDIMIENTO ABIERTO

MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS BASES DATOS ORACLE 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 / 928 44 65 20
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==. 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	1/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS BASES DE DATOS ORACLE DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA".

CUADRO RESUMEN

OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de esta contratación el servicio de mantenimiento de las bases de datos Oracle Corporativas, que da servicios a los aplicativos municipales, y que son el repositorio de los datos de la Administración Electrónica.

PRESUPUESTO

Precio 28.000,00 € anuales

DURACIÓN DEL CONTRATO

2 años, prorrogable por dos años más.

Código Seguro de verificación:TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==. 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	2/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS BASES DE DATOS ORACLE DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA".

ÍNDICE

1 Objeto del Contrato. 4
2 Identificación y descripción del alcance. 4
3 Requisitos Técnicos. 5
3.1 Licencias actuales 5
3.2 Descripción y Requisitos del soporte. 6
3.2.1 Soporte Preventivo 7
3.2.2 Soporte Evolutivo 8
3.2.3 Soporte Correctivo 9
3.2.4 Tiempos de respuesta 11
4 Organización del Trabajo. 12
4.1 Recursos humanos asignados. 12
4.1.1 Consideraciones respecto del personal laboral del adjudicatario 13
4.2 Medios Técnicos. 14
5 Prevención de Riesgos Laborales 15
6 Documentación 16
6.1 Documentación a entregar durante la fase inicial 16
6.2 Documentación a entregar durante la fase de explotación del Servicio 16
7 Condiciones Generales 17
7.1 Transferencia Tecnológica 17
7.2 Propiedad del resultado de los trabajos 17
8 Confidencialidad y Protección de Datos. 17
9 Requisitos de seguridad. 18

Código Seguro de verificación:TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la direccion: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electronica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Tecnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	3/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

1 Objeto del Contrato.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto fijar las especificaciones técnicas mínimas que han de regir el procedimiento para la adjudicación del "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS BASES DE DATOS ORACLE DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA".

Constituye el objeto del presente contrato el mantenimiento de las licencias de la base de datos corporativa Oracle, la cuales permiten dotar al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de un esquema de bases de datos de alta disponibilidad, acorde con la actual realidad de la Administración Electrónica. Asimismo, hay que tener en cuenta que el entorno de bases de datos Oracle, supone un área tecnológica compleja y muy específica, que requiere para su funcionamiento una adecuada sintonización y mantenimiento, por ello se desea también contratar un servicio de soporte que permita realizar un mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de todo el entorno.

En el presente documento se utilizará la nomenclatura "Ayuntamiento" para referirse al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, así como la de Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Servicio TIC) para referirse al departamento encargado de la informática y de las comunicaciones del Ayuntamiento

2 Identificación y descripción del alcance.

El Ayuntamiento dispone de múltiples aplicativos, que respaldan sus datos a través de bases de datos Oracle, entre ellos están el Padrón de Habitantes, la Ventanilla Única, Multicanal, Contabilidad, Perfil del Contratante, Servicios Sociales, Portal Web, Intranet, etc. Además con la implantación de la Administración Electrónica, que permite a los ciudadanos obtener servicios desde cualquier punto con acceso a Internet (certificados de viajes, presentación de documentación, información de plazos, etc), nos encontramos con la necesidad de que las aplicaciones y sus servicios se presten con una adecuada calidad y continuidad, ya que al contrario que las oficinas presenciales, éstos no tienen horarios restringidos, si no que operan las 24 horas del día.

Por ello se hace necesario disponer de una plataforma que sustente estos datos y que disponga de un sistema redundante, que permita la continuidad frente a incidencias puntuales, máxime cuando éstas pueden producirse fuera del horario de supervisión de los técnicos municipales.

Código Seguro de verificación: TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==. 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	4/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

Se desea por tanto que mediante el presente contrato, se de mantenimiento, durante la duración del mismo, a las licencias necesarias de base de datos Oracle que dan soporte a esta infraestructura. Además de prestar servicios de:

- Soporte Preventivo, con actuaciones de monitorización chequeo y análisis.
- Soporte Evolutivo, adaptando el entorno a las necesidades y a las actualizaciones constantes.
- Soporte Correctivo, actuando cuando surjan incidencias que puedan poner en peligro la continuidad del servicio.

Este servicio de mantenimiento tendrá como alcance todas las licencias de las Bases de Datos Oracle, que se detallan en el presente Pliego, así como todas las tareas relacionadas con el soporte y mantenimiento de dicha infraestructura tecnológica. No es objeto de este contrato el hardware (Sistemas Servidores), sobre los que se encuentran instaladas dichas instancias de Bases de Datos, si bien, si el Ayuntamiento decidiera por obsolescencia tecnológica o avería en los actuales Sistemas Servidores, migrar el entorno a un nuevo Sistema, el adjudicatario deberá realizar las labores necesarias para dicha migración sin coste adicional

3 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 otro elemento / funcionalidad no descrito específicamente y que sea necesario para la correcta prestación del Servicio. Se detallan a continuación las especificaciones mínimas que deberá cubrir el adjudicatario.

3.1 Licencias actuales

Dentro del presente contrato, el adjudicatario deberá contratar el soporte de las siguientes licencias de bases de datos Oracle, que actualmente están implantadas en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, haciéndose cargo de todas las relaciones con el fabricante para la contratación del mismo. Las Bases de datos que actualmente están implantadas son las siguientes:

Código Seguro de verificación:TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==. 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PAGINA	5/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

- Oracle Database 12 Standard Edition.
    - Numero de Sockets: 4
    - Configuración en RAC.
- Oracle Database Standard Edition - Named User Plus Perpetual.
    - Para 20 usuarios.

Actualmente dichas licencias están en vigor hasta diciembre de 2016. En caso de que la fecha de adjudicación sea posterior a la fecha de finalización del actual soporte de las licencias, el adjudicatario deberá asumir los costes asociados a la renovación de dichas licencias, incluyendo los recargos que el fabricante Oracle incluya para la tramitación de las mismas.

3.2 Descripción y Requisitos del soporte.

Durante la prestación de los Servicios recogidos en el presente Pliego, el adjudicatario deberá realizar las labores de soporte:

- Soporte Preventivo, con actuaciones de monitorización chequeo y análisis.
- Soporte Evolutivo, adaptando el entorno a las necesidades y a las actualizaciones constantes.
- Soporte Correctivo, actuando cuando surjan incidencias que puedan poner en peligro la continuidad del servicio.

Para las peticiones de Servicio que el Ayuntamiento efectué dentro de este Soporte, el adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento, dentro del horario de atención de 8:00 a 16:00 horas, al menos las siguientes vías para la recepción y tratamiento de las solicitudes, pudiendo el Ayuntamiento optar por cualquiera de ellas:

- Una línea de Atención Telefónica. atendida en el horario anteriormente mencionado de 8:00 a 16:00, y de lunes a viernes.

Código Seguro de verificación:TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==. 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	6/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

- Una cuenta de correo electrónico, para la recepción o envío de incidencias, documentos, etc.
- Un contacto directo con la figura de un Responsable de Mantenimiento, que actuará como interlocutor con el Ayuntamiento y centralizará la gestión de las peticiones.

De forma general el adjudicatario deberá hacerse cargo de todas las actuaciones, configuraciones y operaciones que se realicen sobre las Bases de Datos, objeto de este contrato, así como la gestión completa del entorno:

- Creación de scripts en el Sistema.
- Copias de Seguridad. Configuración de procedimientos, de RMAN, integración con las copias corporativas, etc.
- Import / Export de esquemas y tablas.
- Creación de esquemas y elementos.
- Carga de datos.
- Autmatización de procesos.
- Gestión del almacenamiento de Oracle (por ejemplo, configuraciones software necesarias para la ampliación del almacenamiento ofrecido al RAC de Oracle).

Aunque el mantenimiento pueda llevarse a cabo generalmente de forma remota, el adjudicatario deberá desplazar sus recursos técnicos a las dependencias municipales, cuando el Servicio TIC así lo requiera, por la naturaleza de la incidencia a tratar.

3.2.1 Soporte Preventivo

El adjudicatario deberá realizar un soporte preventivo que incluirá las revisiones periódicas, comprobaciones y cambios necesarios con el fin de asegurar la fiabilidad y el correcto funcionamiento del entorno.

El mantenimiento preventivo será asumido por el adjudicatario, mediante 3 actuaciones anuales. Las actuaciones preventivas deberán realizarse presencialmente en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en las dependencias del Servicio de Tecnologías de la Información y las

Código Seguro de verificación: TYrB0CmsPTaYPOeETsCqLQ==. 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsCqLQ==	PÁGINA	7/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsCqLQ==

Comunicaciones, con el fin de verificar, el entorno completo de ejecución de las bases de datos. Estas actuaciones constarán de inspecciones encaminadas a comprobar el estado del entorno y su funcionamiento, detectando y en su caso corrigiendo aquellas posibles situaciones de riesgo, que puedan ocasionar un mal funcionamiento de la plataforma.

De cada inspección realizada el adjudicatario emitirá un informe detallado, con el resultado de la actuación preventiva, así como con los comentarios y recomendaciones que se consideren oportunos.

Si durante la inspección se detectaran problemas en la plataforma, se procederá de la forma siguiente:

- Cuando el problema pueda ser resuelto directamente por el técnico, se procederá a la resolución del mismo, anotando en el Informe la actuación realizada.
- Si el problema no se puede resolver en ese mismo instante, se recogerá el problema detectado en el Informe y se abrirá la Incidencia correspondiente, para que se pueda valorar y proceder a aplicar las acciones correctoras adecuadas.

3.2.2 Soporte Evolutivo

Es obligación del adjudicatario la prestación de un servicio de soporte evolutivo que permita realizar las acciones de mejora o ampliación del entorno objeto de este contrato.

Se entiende por soporte Evolutivo:

- La actualización, si procede, de las Bases de Datos objeto de este contrato.
- La creación o eliminación de instancias, esquemas, tablas y objetos de las bases de datos.
- La adecuación de los scripts del entorno a los cambios que se realicen.
- La realización y automatización de las copias de seguridad.
- La aplicación de parches, actualizaciones de seguridad, etc.

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

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID FIRMA	afirma.redsara.es	TYrBOCmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	8/18

TYrBOCmsPTaYPOeETsOqLQ==

- Cambios en el entorno: direccionamiento de red, nuevas instancias, etc.
- La importación y exportación de esquemas y datos.
- La configuración del entorno para la adaptación a cambios en los sistemas: Ampliación de discos, de memoria, de conexiones, etc.
- La activación y configuración de módulos de las Bases de Datos o sus expansiones.
- Todas aquellas actuaciones y procedimientos que se realicen dentro del entorno de las Bases de Datos objeto de este contrato, entendiendo que los cambios hardware no son objeto del mismo.

Se procedimentará adecuadamente, las solicitudes realizadas, para su correcto control y seguimiento. En cualquier caso, y con independencia de la metodología definida, deberá canalizarse a través de la herramienta definida para el control de seguimiento de incidencias y solicitudes, la cual se describe en el apartado "3.2.3 Soporte correctivo".

Las actuaciones siempre se realizarán con el visto bueno del Servicio TIC, debiendo consensuar con éste la franja horaria más adecuada, para la realización del mismo.

3.2.3 Soporte Correctivo

Este tipo de soporte incluye las intervenciones dirigidas a solucionar todas las incidencias o errores de funcionamiento de los elementos que componen el entorno de Base de Datos objeto de este contrato.

El adjudicatario deberá incluir en su oferta un sistema para la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier solicitud e incidencia reportada. O bien, si el Ayuntamiento lo estima oportuno, el uso de las herramientas municipales ya en explotación, para la gestión de incidencias (OTRS, Laycos, Externa, etc). El sistema usado deberá permitir el seguimiento a tiempo real de las solicitudes e incidencias acaecidas, así como una explotación de los datos históricos de actividad (Sistema de Seguimiento de Incidencias y solicitudes).

Código Seguro de verificación: TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==. 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	9/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

El Sistema usado para el seguimiento de incidencias y solicitudes, deberá proveer al menos la siguiente información

- Datos Generales: Asunto, propietario, interesado, fecha, hora, tiempo de resolución, comentarios, etc.
- Grados de severidad de las incidencias:
  - Muy grave: Incidencia que impide el funcionamiento completo del entorno.
  - Grave: Incidencia que afecta a un requisito funcional importante.
  - Leve: Incidencia que apenas tiene impacto sobre el servicio ofrecido.

El adjudicatario en colaboración con el Servicio TIC, deberá definir al principio del Concurso los siguientes apartados.

- Metodología de actuación en caso de fallo o avería.
- Procedimientos de recepción, comunicación, resolución y cierre de las incidencias y solicitudes.
- El funcionamiento y operativa para la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier solicitud e incidencia, por vía telefónica, correo electrónico, Internet o lo que se estime, por mutuo acuerdo entre ambas partes. En cualquier caso será obligación del adjudicatario el asegurar que las solicitudes e incidencias sean tratadas y respondidas en el plazo acordado.

El adjudicatario deberá deberán incluir sin coste alguno, una bolsa de al menos 20 horas anuales de servicios técnicos adicionales, para actuaciones de lunes a domingo, que deban ser abordadas de forma especial, fuera del horario de atención ofertado en el pliego. Para este tipo de actuaciones, se planificará la franja de actuación debiendo el adjudicatario adaptarse a dicha planificación, sin que ello suponga coste adicional en la facturación, o en las condiciones del contrato, ya que se trata de actuaciones circunstanciales y específicas.

Los tiempos de respuesta, resolución, etc., serán los establecidos en este Pliego, pudiendo el adjudicatario mejorar los plazos máximos propuestos.

Código Seguro de verificación: TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==. 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirme.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	10/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

3.2.4 Tiempos de respuesta

Las empresas licitantes indicarán en sus ofertas los tiempos de respuesta máximos a los que se comprometen. A continuación se detallan los valores máximos para dichos compromisos, de tal forma que aquellas ofertas que los excedan serán desestimadas.

Por tiempo de resolución de incidencias se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que se comunica la incidencia y el momento de su resolución definitiva. En caso de que la resolución de la incidencia no sea posible en el tiempo máximo preestablecido, se tomará como tiempo de resolución el transcurrido entre el momento de comunicación de la incidencia y el momento en que se disponga de una solución de contingencia válida que permita continuar normalmente con el trabajo hasta que la incidencia pueda ser solucionada.

- **Tiempo de reacción**

  Tiempo transcurrido entre el momento en que se comunica la incidencia o solicitud, y el momento de respuesta (que no de resolución) por parte de la empresa adjudicataria.

  Tiempo máximo de reacción: 45 minutos.

- **Tiempo de resolución de incidencias leves**

  Incidencia que apenas tiene impacto sobre el entorno de base de datos, y que no es perceptible por los usuarios finales del entorno.

  Tiempo máximo de resolución: 72 horas.

- **Tiempo de resolución de incidencias graves**

  Incidencia que afecta a un requisito funcional importante del entorno, y que es perceptible por determinados usuarios finales.

  Tiempo máximo de resolución: 24 horas.

Código Seguro de verificación: TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ== 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	11/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

- **Tiempo de resolución de incidencias muy graves**

  Incidencia que impide el funcionamiento completo del entorno, y que es percibida por todos los usuarios finales del mismo.

  Tiempo máximo de resolución: 6 horas.

- **Tiempo de resolución de solicitudes**

  Por tiempo de resolución de solicitudes se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que se comunica la solicitud y el momento en que ésta se realiza

  Tiempo máximo de resolución: 72 horas.

Para el cálculo de los tiempos antes mencionados, no se tendrán en cuenta aquellos que no sean achacables al operador: por ejemplo, si la solución de un problema requiere pasar un script de importación, y el mismo por el volumen de datos a manejar dura 8 horas, éstas no serán contabilizadas en el tiempo de resolución.

4 Organización del Trabajo.

4.1 Recursos humanos asignados.

Se detallará la organización propuesta por el adjudicatario para la prestación del Servicio demandado, donde deberá existir un interlocutor único con el Ayuntamiento, que previa aceptación por el Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, será responsable ante el Ayuntamiento de la buena marcha de todos los aspectos relacionados el contrato. Asimismo, se detallarán los procedimientos de control de calidad a seguir durante todo el proyecto.

Los técnicos asignados por la empresa adjudicataria, para la gestión de las bases de datos, serán BDA certificados en bases de datos como mínimo Oracle 11g. Este punto deberá ser debidamente justificado por la empresa licitadora en la documentación entregada.

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

Código Seguro de verificación: TYrBUCmsPTaYPOeETsOqLQ==. 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	Jose Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrBUCmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	12/18

TYrBUCmsPTaYPOeETsOqLQ==

De manera general, la dirección y gestión del contrato se resume en los siguientes puntos:

1. El Ayuntamiento tiene la facultad de dar las directrices oportunas para lograr los objetivos, y proponer las modificaciones que convengan introducir en el servicio o en su suspensión.
2. Se comprobará, por parte del Ayuntamiento, la calidad de servicio. Si se observa alguna disconformidad, el Ayuntamiento dará las instrucciones para remediar las faltas o defectos, aplicará las penalizaciones pertinentes, o procederá a la resolución del contrato en el caso de errores graves salvo que los defectos fueran imputables a esta Corporación.
3. Se mantendrán las reuniones de seguimiento que se estimen oportunas, y como mínimo 2 reuniones anuales con los responsables del contrato por parte del Ayuntamiento y de la empresa adjudicataria, así como cualquier otro personal, que coyunturalmente consideren ambas partes como apoyo a cada uno de los temas a tratar. Estas reuniones se mantendrán en las dependencias del Servicio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.
4. El adjudicatario será responsable de la calidad técnica del servicio, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Ayuntamiento o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.
5. El Director de Proyecto establecerá los mecanismos adecuados de consulta para conocer el grado de satisfacción de los usuarios, a fin de asegurar que la implantación de los servicios se ajusta a los requerimientos demandados por los mismos.

4.1.1 Consideraciones respecto del personal laboral del adjudicatario

a. Corresponde exclusivamente al adjudicatario la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del Ayuntamiento, a través de la oficina gestora, del cumplimiento de aquellos requisitos.

   El adjudicatario procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al Ayuntamiento.

Código Seguro de verificación:TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==. 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Tecnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	13/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

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

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

d. La empresa adjudicataria 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 el adjudicatario 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.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con el Ayuntamiento, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar al Ayuntamiento acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

4.2 Medios Técnicos.

El adjudicatario deberá hacerse cargo de las herramientas y licencias de las que su personal haga uso para la prestación del Servicio demandado. Asimismo el Ayuntamiento de Las Palmas de

Código Seguro de verificación:TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==. 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	firma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	14/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

Gran Canaria, prestará los medios necesarios (VPN, claves, etc), de forma que se facilite al adjudicatario la prestación del Servicio.

Respecto a la VPN, el Ayuntamiento trabaja con una plataforma OpenVPN, para permitir el acceso externo a los sistemas, facilitando así la operación remota del entorno de base de datos y sus componentes.

Los Sistemas físicos y sus componentes hardware, son mantenidos por personal de Servicio TIC, y no son objeto del presente contrato, si bien el adjudicatario deberá prestar asesoramiento, apoyo y soporte en tareas relacionadas con el mismo, por ejemplo la ampliación del almacenamiento.

5 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:

- 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.
- Formar e informar a los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.
- Promover el mantenimiento en general, equipos de protección individual y efectuar su seguimiento y control.
- Realizar evaluaciones elementales de riesgos y, en su caso, establecer medidas preventivas del mismo carácter compatibles con su grado de formación.
- Elaboración de manuales y documentación necesarios, 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:TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==. 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	15/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

- 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.
- Actuar en caso de emergencia y primeros auxilios gestionando las primeras intervenciones al efecto.
- Cooperar con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en cuantas cuestiones sean necesarias, relativas a materia de prevención.

6 Documentación

6.1 Documentación a entregar durante la fase inicial

Durante la fase inicial, se habrá de entregar:

- Plan de soporte, detallando:
  - Medios humanos y técnicos asignados.
  - Procedimientos y funcionamiento del Servicio.
  - Tiempos de compromisos.
  - Otros detalles sobre el Servicio.
- Documentación técnica de las diferentes soluciones que se utilicen durante la prestación del Servicio.
- Cualquier documentación necesaria para la prestación y operación del Servicio.

6.2 Documentación a entregar durante la fase de explotación del Servicio

A lo largo de la ejecución del contrato se documentarán las distintas actuaciones y del seguimiento de los servicios, emitiéndose, como mínimo, un informe/resumen después de cada actuación realizada, relacionada con incidencias graves o muy graves, con la descripción de los trabajos que se realicen.

Código Seguro de verificación: TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==. 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	16/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

Cuando las actuaciones realizadas, conlleven cambios de configuración del entorno, se deberá dejar debidamente documentados estos cambios, así como las consideraciones a tener en cuenta sobre los mismos.

Como criterio general, de todos los documentos e informes, que se elaboren en el ámbito de este concurso, se entregará, al menos, un ejemplar en soporte papel y su correspondiente en soporte digital en formato procesable por herramientas o paquetes aceptados por el Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de forma que permita su revisión y actualización.

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

7.2 Propiedad del resultado de los trabajos

El adjudicatario aceptará expresamente que la propiedad intelectual de todos los documentos, desarrollos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder del Ayuntamiento, quien los podrá poner a total disposición de otras Corporaciones, así como transformarlos, reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

Toda la documentación quedará en propiedad del Ayuntamiento sin que el contratista pueda conservarla o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento, que la daría en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

8 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.

Código Seguro de verificación: TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ== 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	17/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==

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 explícitamente a su personal en las obligaciones que dimanan de tales normas, programando las acciones formativas oportunas.

9 Requisitos de seguridad.

Tratándose de un sistema que contiene datos personales, protegidos por Ley, el Sistema deberá incorporar las medidas de seguridad que legalmente le sean aplicables y en particular las dispuestas en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y 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, así como de cualquier medida técnica complementaria a la ley anteriormente citada.

El adjudicatario deberá certificar el nivel de seguridad, básico, medio o alto, que permita alcanzar el Sistema ofertado de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Las Palmas de Gran Canaria.

El Jefe de la Unidad Técnica de Sistemas y Comunicaciones

José Miguel Rubio Navarro

Código Seguro de verificación:TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==. 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	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	27/02/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==	PÁGINA	18/18

TYrB0CmsPTaYPOeETsOqLQ==