PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PROCEDIMIENTO ABIERTO

SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA Y APLICACIONES DEL GIS MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	1/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del "Servicio de mantenimiento y evolución de la plataforma y aplicaciones del GIS municipal del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria"

CUADRO RESUMEN

OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de esta contratación el mantenimiento de la plataforma y aplicaciones del GIS municipal del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, donde se incluirá el soporte y el mantenimiento correctivo y adaptativo de la plataforma. Se incluirá dentro del mismo contrato la contratación de servicios de ampliación de la plataforma. Asimismo, se fomentará la inserción laboral de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo y la existencia de un plan de conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato.

PRESUPUESTO

Dos años: 148.800,00 €, de dicha cifra corresponde al 7% del I.G.I.C. 9.734,58 €.

DURACIÓN DEL SERVICIO

2 años (+2 prorroga)

PLAZO DE GARANTÍA

2 años. *

* Información contenida en el Pliego Administrativo.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	2/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA Y APLICACIONES DEL GIS MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA".

ÍNDICE

1 Introducción....4

2 Objeto del Contrato....5

3 Descripción de la situación actual....6

3.1.1 Configuración hardware....6
3.1.2 Software de Base....7
3.1.3 Software estándar de la Plataforma GIS....8
3.1.4 Aplicaciones a medida....8

4 Descripción del alcance....11

5 Descripción y requisitos técnicos....12

5.1 Servicio de soporte y mantenimiento....12
5.1.1 Características del soporte y mantenimiento....12
5.1.2 Mantenimiento evolutivo....15
5.1.3 Gestión de la carga datos GIS....16
5.1.4 Bolsa de horas....17
5.1.5 Clasificación, funcionalidad y tratamiento de las incidencias y órdenes de trabajo....17

5.2 Suministro de módulo y licencias....19
5.2.1 Suministro del módulo de unificación de callejeros....19
5.2.2 Suministro de licencias....20

5.3 Plan de formación....20

6 Grado de Cumplimiento de los Niveles de Calidad del Servicio....22

7 Documentación....25

7.1 Consideraciones generales....25

7.2 Documentación a entregar para los nuevos desarrollos....26

8 Organización....27

8.1 Dirección del Proyecto....27

8.2 Equipo humano asignado al Proyecto....27

8.3 Planificación del Proyecto....29

9 Condiciones Generales....29

9.1 Lugar de ejecución de los trabajos....29

9.2 Transferencia tecnológica....30

9.3 Traspaso de conocimientos devolución del servicio....30

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	3/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

9.4 Confidencialidad y Protección de Datos **30**

9.5 Confidencialidad **31**

9.6 Propiedad intelectual o industrial de los trabajos **31**

9.7 Prevención de Riesgos Laborales 31

1 Introducción

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria dispone de una plataforma tecnológica de sistemas de información geográfica (en adelante GIS) y aplicaciones específicas, que es la base para que los servicios municipales puedan volcar y gestionar información vinculada al territorio básica para el municipio obteniendo con ello:

- Mejora en la eficiencia y en la base tecnológica municipal al compartir la plataforma tecnológica del sistema entre todas las áreas municipales, difundir y actuar con las distintas áreas para aprovechar sus funciones y fomentar su uso aprovechando los esfuerzos colectivos.

- Mejora de la información territorial y vinculada al territorio, así como de la calidad y grado de exactitud de las bases de datos municipales por medio de su asociación al territorio (georreferenciación) y cruce con otras bases de datos.

- Mejora de procedimientos al posibilitar la mejora progresiva de nuevos proyectos o servicios de la gestión municipal:

    - Procesos de consulta técnica, análisis o toma de decisiones.
    - Procesos de mantenimiento de los inventarios de elementos a gestionar.
    - Mejora de eficiencia en la gestión a partir de que se tiene controlada la información.
    - Procesos de captura o inspección en campo, etc. o Procesos de Información o interacción con el ciudadano.

Conforman el GIS municipal:

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	4/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

- Servidores informáticos y software empresarial de gestión de información geográfica, bases de datos centralizadas, servidores web, etc. El sistema central consta de un servidor central de producción, software empresarial de GIS de la empresa ESRI, software de base de datos de la empresa Oracle y sistema operativo Linux.

- Herramientas especializadas de escritorio para técnicos especialistas administradores del GIS, posibilitando el mantenimiento de la información geográfica: la generación de cartografía municipal y mantenimiento y volcado de información temática: parcelario municipal, cartografía base, planeamiento urbanístico, fotografía aérea, modelos tridimensionales del terreno, etc.

- Aplicaciones departamentales de escritorio desarrolladas a medida para la gestión de bases de datos departamentales georreferenciadas.

- Desarrollos de servicios web y aplicaciones para la integración del GIS con otros sistemas del Ayuntamiento (gestión de expedientes, y otros censos y padrones municipales), dotándose para ello de servicios web para integración bidireccional con plataformas de gestión del Ayuntamiento y otros para la generación de formatos de intercambio específicos de exportación de información, requeridos por aplicaciones municipales.

2 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 de los "Servicios de mantenimiento y evolución de la plataforma y aplicaciones del GIS municipal del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria", donde se incluirá el soporte y el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de la plataforma. Asimismo, se fomentará la inserción laboral de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo y la existencia de un plan de conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato

En el presente documento se utilizará la nomenclatura "Ayuntamiento" para referirse al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y Servicio TIC para referirse al Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	5/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

3 Descripción de la situación actual.

Actualmente el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria mantiene en explotación **La Plataforma GIS** conformada por: las licencias de Software Base, Software Estándar de la Plataforma Gis y Aplicaciones a Medida.

3.1.1 Configuración hardware.

La configuración de la plataforma hardware está basada en un entorno de desarrollo y otro de producción:

- Entorno de prueba y desarrollo (Pre):
  - Servidor: Entorno virtualizado
    - Memoria RAM: 18GB.
    - Sistema Operativo: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.11 (Tikanga).
    - Dominio: laspalmasgc.es
- Entorno de producción (Pro)
  - Servidor
    - Marca y Modelo: HP Proliant DL380 G6.
    - Procesador: 2 procesadores Intel XeonE5540 2,53Ghz.
    - Nº núcleos: 4.
    - Nº subprocesos: 8.
    - Memoria RAM: 18GB.
    - Interfaces de red: 4 NIC Gb + iLO2.
    - Controladoras disco: HP Smart Array.
    - Configuración HD: 4x300GB G6 SAS 10krpm.
    - Configuración RAID 5 ->LUN0: 840GB.

Ubicación

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	6/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

Los servidores 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.

3.1.2 Software de Base

El proyecto está basado en software ArcGis for Server 64 bits (Linux Redhat Enterprise), con un gestor de base de datos Oracle y servidor de aplicaciones Apache Tomcat (tanto para los entornos de producción como en prueba y desarrollo).

- <u>Sistema operativo</u>
  - Sistema Operativo: Red Hat Enterprise Linux Server (Tikanga).
  - Dominio: laspalmasgc.es
- Servidor de aplicaciones
  - El servidor de aplicaciones ejecuta las aplicaciones web GIS existentes sobre Apache Tomcat.
  - Funciona como un contenedor de servlets
  - Versión: Apache Tomcat V. 6.0.29
- Gestor de Base de Datos
  - El sistema gestor de la Base de Datos almacena la información, tanto alfanumérica como espacial que utiliza el sistema GIS, implementado sobre Oracle
  - Versión Oracle Database 11g Release 11.2.0.1.0 – 64 bit Production
  - Tamaño aproximado de la BBDD: 100GB
- Servidor GIS
  - El servidor GIS que se utiliza es ArcGIS Server de ESRI
  - Versión: ArcGIS Server Enterprise Advanced 10.4

3.1.3 Software estándar de la Plataforma GIS

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	7/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

Las licencias del software propiedad del Ayuntamiento que quedan incluidas dentro de la Plataforma Gis son las siguientes:

Plataforma GIS del servidor:

- Una (1) licencia Red Hat Enterprise Linux-Hasta 2 sockets. (Entorno de producción)
- Una (1) licencias de Software Update License & Support de Oracle Standard Edition One (Licencia perpetua para 2 procesadores). (Entorno pro)
- Una (1) licencia de ESRI ArcGIS Server Enterprise Advanced 4 cores. (Entorno de producción)
- Una (1) licencia ESRI Developers Network Standard. (Entorno de desarrollo)

Administración del GIS municipal

- Tres (3) licencias (1 primaria y 2 secundarias) de ArcGIS Desktop Standard (ArcEditor).
- Una (1) licencia de la extensión de ArcGIS Data Interoperability for Desktop Flotante Primario.
- Una (1) licencia de la extensión de ArcGIS 3D Analyst for Desktop.
- Dos (2) licencias de ArcGIS Engine Runtime Estándar (GDB) + 2 extensión de ArcGIS Engine Runtime (GDB Option).

NOTA: El adjudicatario deberá asumir los costes de cualquier regularización necesaria de cara al fabricante para poder prestar el servicio de mantenimiento y soporte de las licencias referenciadas.

3.1.4 Aplicaciones a medida

Las aplicaciones de la Plataforma GIS se componen de:

3.1.4.1 Visor web de difusión de información urbanística.

El acceso a esta aplicación se realiza mediante la siguiente URL: http://sit.laspalmasgc.es/VISOR_GEO/

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	8/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

Se trata de una aplicación para difundir información urbanística municipal: mapas, documentos, normativa, etc.

Los datos relevantes de este software son los siguientes:

- **Tecnología de desarrollo**: API Javascript de ESRI.
- **Orígenes de datos de la aplicación**:
  - **Capas**: la información de las capas está almacenada en Oracle, en el esquema: PGO_2012.

3.1.4.2 Visor web de difusión del callejero Municipal.

El acceso a esta aplicación se realiza mediante la siguiente URL: http://sit.laspalmasgc.es/visor/

Se trata de una aplicación para difundir los contenidos municipales, principalmente el callejero municipal:

- Permite la consulta del callejero oficial de estadística en la Intranet y en el Portal web municipal, para la realización de la consulta de numeración oficial de fincas, divisiones administrativas oficiales, etc
- Sistema de comunicación de incidencias. El visor incluye un procedimiento de remisión de incidencias del callejero en Web y para Servicios Municipales. Enviará al servicio de Estadística problemas con la numeración o denominación de vías, opcionalmente incluyendo una coordenada geográfica o una fotografía georreferenciada tomada en la vía pública.

Los datos relevantes de este software son los siguientes:

- **Tecnología de desarrollo:** API Javascript de ESRI.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	9/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

3.1.4.3 Aplicación vertical de mantenimiento de bases de datos georreferenciadas.

Con tecnologías Microsoft .Net, ArcGIS Engine Runtime GDBEdit, Visor y Framework GTC de desarrollo de soluciones sobre ArcGIS Engine.

a. **SITUA- DESKTOP**, módulo cliente del GIS Municipal usado por el Servicio Municipal de Estadística para mantener las bases de datos administrativas y gestión histórica del callejero municipal georreferenciado (viales, ejes de vía y números de gobierno).

- Esquemas y tablas de almacenamiento de VIAS, TRAMOS, NDP, ROTULOS DE VIA, CLASES DE VIA, PARTICULAS; ESTADOS, TIPOS DE NDP, TIPOS DE CALIFICADOR, HISTÓRICO DE NDPS, TRAMOS ADMINISTRATIVOS, ÁREAS, ENTIDADES SINGULARES, NÚCLEOS Y BARRIOS, SECTORES, NÚCLEOS, SECCIONES, CÓDIGOS POSTALES, CATEGORÍAS FISCALES, CATEGORÍAS IAE, etc.

- Aplicación cliente/servidor basada en ArcGIS Engine y en un framework de visores y arquitectura modular de aplicaciones basado en .Net, con las funcionalidades siguientes:

  i. Gestión de usuarios y perfiles (consulta, edición).
  ii. Interfaz orientado a la tarea de mantenimiento del callejero, con actualización online transaccional de la base de datos central del GIS municipal, controlando integridad referencial del modelo de datos, con gestión histórica y configurabilidad completa del mapa de trabajo.
  iii. Funciones avanzadas de consulta GIS sobre datos locales (inclusive ficheros CAD DGN), servicios del GIS Municipal, capas de información geográfica de la base de datos del GIS Municipal o servicios de terceros accesibles a través de internet mediante estándares OGC.
  iv. Búsquedas alfanuméricas libres, por código y datos de callejero o Selección gráfica en mapa.
  v. Formularios de gestión de datos gráficos y alfanuméricos: altas y asociación entre elementos, modificaciones, bajas históricas o definitivas,

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	10/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

consulta de historial, gestión de hitos administrativos sobre lkos elementos, modificación gráfica de las geometrías.

vi. Sistema de extracción de datos para informes.

b. **SITUA-IMPORTCAL:** entorno y procedimientos de cargas masivas de información de callejero:

- Procedimientos de importación y cruce a partir de bases de datos iniciales y de carga masiva: NOMCAL-Extracción de COBOL, ficheros DGN, formato de carga de Callejero de Planeamiento (DENOM VIAS, TRAMOS).

- Entorno GIS de validación de datos de carga con informes dinámicos sobre mapa: números de policía no vinculados, tramos sin codificación de vía, tramos incompletos, etc. y con listados de incidencias de cruce (errores de correspondencia de denominaciones con callejero COBOL).

- Procedimientos de cruce y codificación de información: extracción y determinación de rótulos de vías a partir de información gráfica, cruce de correspondencia de códigos, tramos válidos, asociación de rótulos a tramos, determinación de portales válidos.

c. **SITUA-EXPORTCAL** para generar el formato de intercambio oficial de callejero administrativo para otros aplicativos municipales (misma tecnología que SITUADESKTOP).

4 Descripción del alcance.

El alcance del contrato comprenderá como mínimo:

- Actualización, configuración y puesta a punto de la Plataforma GIS municipal para su correcta explotación y mantenimiento.

- El mantenimiento y actualización de las licencias del software estándar de la Plataforma Gis.

- El mantenimiento correctivo y adaptativo de la Plataforma Gis.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	11/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

- El mantenimiento correctivo y adaptativo de los servicios web de integración con aplicaciones de gestión municipal y de los programas de generación de formatos de intercambio.

- El posterior mantenimiento y actualización de software para el entorno de cliente.

- El mantenimiento evolutivo y gestión de la carga de datos GIS.

- Formación sobre los Sistemas de Información Geográfica (GIS)

5 Descripción y requisitos técnicos.

Se detalla a continuación las especificaciones mínimas que deberá cubrir el contrato. Estas especificaciones se consideran umbrales mínimos, debiendo el licitante cubrir cualquier coste no descrito específicamente y que sea necesario para la correcta prestación del servicio.

5.1 Servicio de soporte y mantenimiento.

No existirá límite en el número de horas que deba dedicar el adjudicatario para la correcta prestación del servicio, no aceptándose, de ningún modo, la prestación del servicio a cargo de una bolsa de horas, exceptuándose el caso del mantenimiento evolutivo y la gestión de la carga de datos GIS.

5.1.1 Características del soporte y mantenimiento.

Se incluirá en la oferta los servicios de soporte y mantenimiento que cubrirá desde el inicio del contrato hasta su finalización (incluyendo las prórrogas, si éstas se materializaran) todos los elementos que conforman la Plataforma GIS que se indican en este Pliego, así como los nuevos componentes contratados a través de este contrato, con las siguientes condiciones mínimas:

- Soporte de asistencia telefónica ilimitado de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas. A tal fin el adjudicatario proporcionará un número de teléfono y dirección de correo electrónico al que poder comunicar las incidencias y/o consultas.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	12/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

- Soporte técnico personalizado de lunes a viernes. El plazo de respuesta será de una (1) hora desde la comunicación de la incidencia y/o consulta. Dentro del soporte técnico deberán cubrirse, entre otras, las siguientes necesidades:

  - Realización de consultas sobre el uso de productos y aplicaciones objeto del contrato.
  - Solicitud de ayuda sobre el funcionamiento de las aplicaciones.
  - Realización de cualquier consulta técnica referente a los productos en mantenimiento.
  - Realización del ajuste de parámetros de funcionamiento del software.
  - Información sobre cualquier incidencia técnica acerca del mal funcionamiento de los productos objeto del Pliego.
  - Solicitud de actualización de productos y manuales.

- Mantenimiento correctivo dirigido a solventar cualquier anomalía en los elementos software.

- Mantenimiento preventivo y adaptativo de la Plataforma Gis (generación y actualización de índices de bases de datos y espaciales, de cachés, etc.)

- Dentro de las operaciones de soporte y mantenimiento se deberán incluir las siguientes actuaciones:

  - El derecho a recibir por parte del Ayuntamiento de todos los parches y actualizaciones de versiones del software del fabricante que se produzcan en el periodo de mantenimiento y a un soporte técnico online al mismo.
  - Instalación y configuración de todos los parches publicados y su actualización en la Plataforma Gis. Una vez realizadas las actuaciones necesarias, el Sistema deberá seguir funcionando en las condiciones óptimas.
  - La realización de las tareas precisas que permitan la continuidad del funcionamiento del Sistema en caso de modificaciones, realizadas por el propio adjudicatario.
  - La conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.
  - Todos los gastos incurridos como consecuencia de la prestación del servicio demandado: desplazamientos, dietas, etc, así como cualquier otro gasto necesario serán por cuenta del licitante.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	13/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

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

El desarrollo de los trabajos de mantenimiento y soporte deberá realizarse de acuerdo con el personal del Ayuntamiento estableciendo reuniones periódicas conjuntas para diseñar la solución que mejor se adapte a las necesidades que se planteen.

Los licitadores incluirán en su oferta un Plan de Mantenimiento en el que se especifique el protocolo de actuación para la resolución de incidencias, que incluirá una descripción de, al menos, los siguientes aspectos:

1. Metodología propuesta.
2. Canales, personas responsables, procedimientos y mecanismos de gestión y resolución de incidencias.
3. Descripción de los servicios y prestaciones de soporte ofertados (horarios de atención, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, etc).

El plazo de duración del servicio de soporte y mantenimiento coincidirá con la duración del contrato.

El licitador deberá prestar los siguientes servicios a la explotación de la Plataforma GIS desde el inicio del contrato hasta su finalización (incluyendo las prórrogas, si éstas se materializaran), con las siguientes condiciones mínimas:

- Soporte para la resolución de incidencias en la operación de los servicios software que conforman el Sistema. Para ello se contará con acceso remoto seguro mediante VPN para la administración de los entornos.

- Implantación y puesta en marcha de nuevas versiones y release del Sistema, acometiendo todas las adaptaciones y configuraciones sobre los aplicativos que pudieran ser necesarias. Para ello el adjudicatario deberá realizar lo siguiente:

  - Usar un entorno paralelo para la migración.
  - Correr pruebas de regresión completas de todos los aplicativos.
  - Realizar los cambios o ajustes necesarios en la configuración y aplicaciones.

- Actualización de la Plataforma Gis con el fin de facilitar la integración por parte de terceros con el mismo.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	14/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

- Llevar a cabo las acciones de documentación y formación precisas destinadas a los trabajadores municipales y al personal del Servicio TIC (procedimientos de operación y administración de los nuevos sistemas, monitorización del Sistema, etc.).

- Evolución de la Plataforma Gis para implementar nuevas necesidades funcionales.

- Soporte al usuario final que cubra dudas sobre el uso del Sistema, atención y resolución de incidencias, cambios y adaptación del Sistema a los nuevos requisitos demandados por el usuario.

- Asesoramiento técnico a terceros para integración de diferentes aplicativos con el Sistema.

- Repositorio centralizado de la información del sistema, se utilizarán herramientas de control de versiones como CVS o Subversion

5.1.2 Mantenimiento evolutivo.

Se considera como mantenimiento evolutivo el conjunto de incorporaciones, modificaciones y eliminaciones en el producto software que conforma el sistema necesarias o bien para cubrir la expansión o cambio en las necesidades de los usuarios o bien para ajustarse a cambios en requisitos externos (normativos, legales,...) que sean de obligado cumplimiento. Por ello, el adjudicatario será responsable tanto de la detección, recopilación, análisis de impacto y estimación de dichas necesidades y cambios como del análisis, desarrollo, implantación y puesta en marcha de las funcionalidades derivadas de las mismas. También está incluida en el alcance del proyecto la elaboración de la documentación funcional y técnica.

Los servicios que prestará el adjudicatario por este concepto irán contra la bolsa de horas. Esta bolsa de horas podrá ser mejorada por el adjudicatario.

Todos los trabajos de mantenimiento evolutivo 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, o 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.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	15/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

5.1.3 Gestión de la carga datos GIS.

Se considera como la gestión de carga de datos, el conjunto de incorporaciones, modificaciones y eliminaciones de contenido en la Plataforma GIS que conforma el sistema necesarias o bien para cubrir la expansión o cambio en las necesidades de los usuarios.

Los servicios que prestará el adjudicatario por este concepto irán contra la bolsa de horas. Esta bolsa de horas podrá ser mejorada por el adjudicatario.

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

Dentro de los trabajos para la gestión de carga de datos del GIS, se establecen como horas máximas para los trabajos los descritos en la siguiente tabla, el resto de trabajos de mantenimiento de la carga de datos no relacionados, 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, o podrá requerir una estimación más acorde a los trabajos solicitados.

Tarea	Estimación de horas máximas
Publicar una capa a partir de un fichero SHP en ArcGIS Server y configurarla con los permisos adecuados	4
Publicar una capa a partir de un fichero excel con coordenadas y configurarlas con los permisos adecuados	6
Generar un informe en Excel realizando una consulta a la base de datos (entrega de consulta e informe).	8
Publicación en el Portal una aplicación web con un conjunto de capas ya existentes y un conjunto de herramientas ya existentes en Portal.	20

5.1.4 Bolsa de horas.

Se valorará en este pliego, la oferta por parte del licitante, de una mejora del mínimo de horas anuales del mantenimiento evolutivo y gestión de carga de datos.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	16/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

La bolsa de horas se estipula en 383 horas anuales (en caso de prórroga también incluye las 383 horas por cada anualidad de la prórroga.

Plataforma Gis	Horas anuales
Total horas	383

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 y gestión de la carga de datos GIS, correrá a cargo de la empresa adjudicataria y en ningún caso se imputará el tiempo destinado a esta labor a la bolsa de horas.

Los servicios de mantenimiento preventivo, adaptativo y plan de formación se prestarán sin cargo a la bolsa de horas. Se entiende por:

- Mantenimiento Perfectivo: las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.
- Mantenimiento Adaptativo: las modificaciones necesarias para adaptarse a variaciones de los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración.
- Plan de formación sobre los Sistemas de Información Geográfica (GIS) mediante el uso de la tecnología ArcGis 10 o superior desplegado en el Ayuntamiento.

5.1.5 Clasificación, funcionalidad y tratamiento de las incidencias y órdenes de trabajo.

Las incidencias y órdenes de trabajo se clasifican por prioridades, según su importancia, dividiéndolas en dos tipologías: prioridades críticas y no críticas:

- Prioridades críticas:
  - Se denominan a las incidencias clasificadas por el Ayuntamiento de muy graves y que afecten a la funcionalidad total de un componente de la Plataforma GIS. Deben ser resueltas en un plazo máximo de 12 horas a partir de la recepción de la misma.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	17/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

- Se denominan a las órdenes de trabajos clasificadas por el ayuntamiento como críticas, las mismas deben ser resueltas en el plazo máximo del cronograma aprobado para la orden de trabajo por parte del Ayuntamiento.
- Los tiempos expresados en horas se refieren a horas laborables. Para ello se toma como referencia un periodo laboral comprendido entre las 8:00 y 16:00 horas.

- Prioridades no críticas
  - Se denominan a las incidencias clasificadas por el Ayuntamiento de no graves y que afecten levemente a la funcionalidad de un componente de la Plataforma GIS. Deben ser resueltas en un plazo máximo de 6 días laborables a partir de la recepción de la misma.
  - Se denominan a las órdenes de trabajos clasificadas por el ayuntamiento como no críticas, las mismas deben ser resueltas en el plazo máximo del cronograma aprobado para la orden de trabajo por parte del Ayuntamiento.
  - Los tiempos expresados en horas se refieren a horas laborables. Para ello se toma como referencia un periodo laboral comprendido entre las 8:00 y 16:00 horas.

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

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. Pudiendo por tanto ser necesario realizarse en horario distinto al establecido para el soporte de asistencia telefónica.

En el caso de prioridades 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 prioridad, el adjudicatario comunicará su actuación al Ayuntamiento conforme a los procedimientos que hayan sido establecidos.

5.2 Suministro de módulo y licencias.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	18/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

Dentro del marco del contrato se valorará el suministro de módulos y licencias necesarias que a continuación se detallan, los cuales una vez implantados formarán parte de la Plataforma GIS municipal y quedarán cubiertos por los servicios de soporte y mantenimiento correctivo y adaptativo solicitados en este Pliego.

5.2.1 Suministro del módulo de unificación de callejeros.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria mantiene en explotación dos callejeros basados en la cartografía municipal con una gestión georreferenciada:

- Callejero del Servicio de Estadística: Utiliza como herramienta el aplicativo SITUA cuya información viene descrita en el apartado "Aplicaciones a Medida".

- Callejero del Servicio de Tributos. Utiliza un Sistema de Información Tributaria de la empresa GTT (gestión tributaria territorial). Hace uso de un callejero con sus esquemas y tablas de almacenamiento:

  - Tabla calles: (codigo gtt, provincia, ident, municipio, entidad local, sigla literal de la via, codigo ine, codigo catastro, codigo ayto, cvp, ejercicio, codigo postal, categoria iae, categoria urbana, observaciones).

  - Tabla Tramos_IAE: (identificador tramo, id calle, calle, sigla, ejercicio, desde, hasta,tipo tramo, letra, categoria, seccion, agrupacion desc_agrupacion).

  - Tramos_Postales: (identificador tramo, id calle, sigla, calle, numero tramo, desde impar, hasta impar, desde par, hasta par, tipo tramo, codigo postal).

  - Tramos_Urbana: (identificador tramo, ejercicio, id calle, sigla, calle desde, hasta, tipo tramo, categoría).

El objetivo de este módulo es unificar los dos sistemas, de tal forma que se disponga de una gestión integrada del callejero.

La propuesta para su valoración deberá presentar:

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	19/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

- Un cronograma de implantación inferior a un año con un mínimo de un hito por trimestre.

- Detalle de la solución propuesta.

5.2.2 Suministro de licencias.

En caso de que la solución propuesta para el suministro del módulo de unificación de callejeros necesite cualquier tipo de licencias o módulos complementarios, las mismas deberán ser suministradas por el contratista, las cuales una vez implantados formarán parte de la Plataforma Gis municipal y quedarán cubiertos por los servicios de soporte y mantenimiento correctivo y adaptativo solicitados en este Pliego sin coste adicional.

5.3 Plan de formación.

El adjudicatario deberá cubrir la formación sobre los Sistemas de Información Geográfica (GIS) mediante el uso de la tecnología ArcGis 10 o superior desplegado en el Ayuntamiento, con carácter general:

- La formación será prioritariamente presencial en el propio Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Deberá ser impartida por personal con cualificación en entornos GIS y soluciones y productos ESRI.
- Entrega de un manual para cada curso de formación con una anticipación mínima de un mes antes de su impartición.
- Entrega de un manual con los requisitos de los puestos de trabajo para la impartición del curso con un mes antes de su impartición.
- Los cursos llevarán formación práctica y ejercicios sobre los conceptos impartidos.
- El horario de formación será establecido por el Ayuntamiento.
- El Plan de formación se prestará sin cargo a la bolsa de horas.
- Los contenidos de los cursos son a título orientativo pudiendo establecerse otros a criterio del Ayuntamiento.

Los cursos mínimos que deberán ser ofertados son:

Curso 1. Introducción a los sistemas GIS, con carácter orientativo tendrá una duración de tres días, con una duración diaria de 3 horas, con un contenido mínimo:

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	20/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

- ¿Qué son los sistemas de Información Geográfica?, introducción, componentes y características, sistemas de entrada de datos a un GIS
- Sistemas geodésicos de referencia.
- Tipos de información GIS: Vectorial y ráster, ventajas y desventajas, Formatos e información, herramientas GIS.
- Infraestructuras de datos espaciales (IDE), introducción a INSPIRE

Curso 2. Administración del GIS, con carácter orientativo tendrá una duración de tres días, con una duración diaria de 3 horas, con un contenido mínimo:

- Introducción a ArcGIS Server, explicación de la instalación ArcGIS Server sobre la plataforma de pruebas del Ayuntamiento.
- Administración de servicios con la publicación de servicios web GIS, administración del sitio web de ArcGIS Server.
- Seguridad y administración de usuarios (gestión, roles, seguridad de los servicios web), Gestión de los logs del sistema.

Curso 3. Avanzado de ArcGIS Server, con carácter orientativo tendrá una duración de cuatro días, con una duración diaria de 3 horas, con un contenido mínimo:

- Instalación de ArcGIS Server. Configuración de una Geodatabase espacial en Oracle (ejercicios).
- Directorio de Servicios Rest de ArcGIS Server, ejercicios de publicación y configuración de servicios web.
- Servicios OGC: introducción, tipos, generación, configuración y uso de los servicios OGC.
- Extensiones de ArcGIS Server, herramientas de diagnóstico y análisis de logs.

Curso 4. Introducción a las aplicaciones ArcGIS, con carácter orientativo tendrá una duración de cuatro días, con una duración diaria de 3 horas, con un contenido mínimo:

- Interfaz ArcGIS, ArcGIS Desktop (ArcCatalog, ArcToolBox, ArcMap)
- Capas cartográficas (propiedades), Georeferenciación de datos espaciales (sistemas de referencia, datum y elipsoides, proyecciones, sistema cartográfico español)
- Creación archivos cartográficos, proyecciones y reproyección.
- La Geodatabase, simbología básica y cuantitativa archivos vectoriales y ráster, simbología

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	21/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

Curso 5. Explotación de la plataforma GIS, con carácter orientativo tendrá una duración de tres días, con una duración diaria de 3 horas, con un contenido mínimo:

- Aplicación del Callejero: instalación y configuración, ejercicios de carga de datos en ArcGIS Server.
- Utilización de servicios en la aplicación web del Callejero. Inclusión de nuevas capas de información.
- Plataforma Portal for ArcGis: Introducción a gestión de la información, compartición y generación de aplicaciones. Administración de usuarios y grupos.

Curso 6. La herramienta Portal for ArcGIS, con carácter orientativo tendrá una duración de tres días, con una duración diaria de 3 horas, con un contenido mínimo:

- Administración de usuarios, grupos y contenidos.
- Herramientas de gestión, administración y edición de mapas, ejercicios nuevos contenidos, mantenimiento de contenidos, compartición de recursos.
- Ejercicios de creación de aplicaciones web, aplicaciones con webappp builder, Stroy Maps.

En caso de existencia de prorrogas, se deberán impartir tres cursos por año prorrogado, estos serán o bien elegidos por el Ayuntamiento de entre los expuestos o por nuevos a propuesta del Ayuntamiento.

6 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.

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 al nivel de servicio:

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	22/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

Supone el 40% 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 y órdenes de trabajo, no críticas resueltas en plazo	75%	55%	15%
Porcentaje de incidencias y órdenes de trabajo, críticas resueltas en plazo	80%	60%	25%

Donde se define para cada KPI:

- **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.
V_i = Valor medio obtenido del indicador actual dentro del período a calcular.
Vm = Nivel de Servicio
NI = Nivel Máximo no Liquidable

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	23/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

El importe total a liquidar por parte de este indicador se calculará sumando cada uno de los porcentajes liquidables (P) por el importe trimestral de la parte variable.

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

Indicador número 2: Actualización del Software Estándar de la Plataforma, previa petición del Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

Supone el 20% del importe trimestral de la parte variable, calculándose de la siguiente forma:

- Si la versión del software en el entorno solicitado (explotación o prueba y desarrollo) del software, coincide con la versión solicitada, implica la consecución completa del objetivo y el 20 % de la parte variable.
- Si la versión en el entorno solicitado (explotación o prueba y desarrollo), no coincide con versión solicitada, no se ha conseguido el objetivo y corresponderá el 0,0% de la parte variable.
- 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.

Indicador número 3: Implantación del módulo de unificación de callejeros, previa petición del Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

Supone el 40% del importe trimestral de la parte variable, calculándose de la siguiente forma:

- Se liquidará en su totalidad los trimestres anteriores a la fecha establecida para la implantación del módulo (máximo un año), o cuya fecha de implantación se encuentre comprendida dentro del periodo de liquidación.
- Si no se ha implantado con éxito el módulo en la fecha establecida (máximo un año), el objetivo trimestral se valorará al 0,0% de la parte variable, hasta que se cumpla el objetivo de implantación con éxito.
- En los casos donde se cumpla uno de los siguientes criterios:
  - Se ha implantado con éxito el módulo de unificación de callejeros.
  - El licitador no ha ofertado este módulo de unificación de callejeros.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	24/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

- El Ayuntamiento decide no implementar el módulo de unificación de callejeros.

La parte correspondiente de este indicador número 3, es decir el 40 % del importe trimestral de la parte variable, se incrementará al indicador número 1 "**Consecución de los estándares de acuerdo al nivel de servicio"** que pasará del 40 % al 80 %.

Supondrá el indicador número 1, el **80%** 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 prioridades no críticas resueltas en plazo	75%	55%	25%
Porcentaje de prioridades críticas resueltas en plazo	80%	60%	55%

7 Documentación

7.1 Consideraciones generales.

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

La documentación se entregará en formato procesable por herramientas o paquetes aceptados por el Servicio de Informática (LibreOffice). La empresa adjudicataria será la responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo. Si para el mantenimiento de la información en soporte digital por parte del Servicio de Informática fuera necesario utilizar herramientas de las que no dispone dicho Servicio, se deberán incluir en la oferta todas las licencias necesarias para su mantenimiento.

La empresa adjudicataria deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que origina el estado del cambio.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	25/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

El licitador se compromete a la utilización del software de control de versiones que indique el Ayuntamiento, (Apache Subversion o cualquier otro que esté aprobado en la vida del contrato).

7.2 Documentación a entregar para los nuevos desarrollos.

El adjudicatario deberá entregar copias de todos los documentos producidos y utilizados a lo largo del proyecto, en particular:

- Plan detallado de trabajo.
- Análisis y definición del alcance del Proyecto.
- Documento de requisitos del sistema.
- Documento de diseño funcional o especificación funcional del sistema.
- Estructura del modelo de datos del Sistema.
- Documento de diseño técnico.
- Documento de adecuación del nuevo Sistema a la legalidad vigente en materia de seguridad (LOPD, LSSICE, etc.).
- Documentos de definición de la configuración y parametrización del Sistema.
- Diseño de los ficheros de interfaces.
- Documentación técnica de los desarrollos.
- Plan de implantación.
- Instrucciones para la correcta explotación del Sistema.
- Documentación sobre el entorno tecnológico.
- Manuales de usuarios según perfil.
- Plan de Formación a usuarios.
- Cualquier otra información que sea precisa para obtener una buena comprensión del Sistema.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	26/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

A lo largo de la ejecución del contrato, se documentarán las distintas actuaciones y seguimiento de los servicios, emitiéndose, como mínimo, en los distintos servicios en operación o que se vayan implantando, una memoria descriptiva de los trabajos realizados.

Como criterio general, de todos los documentos e informes, que se elaboren en el ámbito de este contrato, se entregará, en soporte digital en formato procesable por herramientas o paquetes aceptados por el Servicio de Informática (LibreOffice), de forma que permita su revisión y actualización.

8 Organización.

8.1 Dirección del Proyecto.

- Se formará un comité para la Dirección del Proyecto, que estará formado por un representante del Servicio de Informática, que tendrá la condición de Director de Proyecto, y un representante de la empresa adjudicataria, que tendrá la condición de Jefe de Proyecto.

- El Jefe de Proyecto realizará el seguimiento continuo de la evolución del proyecto, informando al Director de proyecto con la periodicidad que éste establezca.

- Además, el Jefe de Proyecto y el Director de Proyecto mantendrán reuniones periódicas para la revisión del grado de cumplimiento de objetivos.

8.2 Equipo humano asignado al Proyecto

Los licitadores incluirán en su oferta una descripción detallada de los perfiles del equipo humano asignado al proyecto, el cual deberá tener experiencia y conocimientos en el entorno en el que se desarrollará el proyecto.

Director de proyecto.

- Es el interlocutor del Ayuntamiento que gestionará todas las necesidades relativas a éste que se produzcan durante la ejecución del proyecto.

- Dirigirá, supervisará y coordinará la realización y desarrollo de los trabajos.

- Aprobará y comunicará al Jefe de Proyecto del adjudicatario los contenidos de los trabajos para su realización.

- Velará por el nivel de calidad de los trabajos.

- Hará cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este documento.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	27/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

- Sugerirá o exigirá la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de trabajo si a su juicio, su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.

El Director del Proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo. En cualquiera de los equipos de trabajo que el adjudicatario aporte podrá integrarse, a juicio del Director del Proyecto, en un grupo de trabajo mixto en el que también participarán técnicos del Ayuntamiento.

Jefe de Proyecto.

- Es el interlocutor de la empresa adjudicataria con el Director del Proyecto del Ayuntamiento.
- Es el responsable de la ejecución del proyecto en plazo y calidad y de la coordinación del equipo de trabajo del adjudicatario.
- Organizará la ejecución del proyecto de acuerdo con el programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Director del Proyecto.
- Ostentará la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con el Ayuntamiento en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Propondrá al Director del Proyecto las modificaciones que estime necesarias sobre el desarrollo de los trabajos.
- Asegurará el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentará al Director del Proyecto los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

Equipo de proyecto del adjudicatario.

La empresa adjudicataria, bajo la dependencia del Jefe de Proyecto por parte del adjudicatario, asignará un equipo de trabajo técnico para la realización de todos los procesos y trabajos detallados en el presente pliego. Dicho personal técnico deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

Conocimientos acreditados en:

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	28/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

- Sistemas GIS empresariales con tecnología ESRI y Web. o Despliegue y administración de ArcGIS Server y ArcSDE. o Conocimientos avanzados de ArcGIS Desktop.
- Sistemas de Gestión de Bases de Datos Relacionales Oracle. Con SQL y PL/SQL.
- Servidores Web (Apache) y de aplicación (Tomcat, Jboss y otros). o ArcGIS Server API.
- Htlm5 o Tecnología Java, Javascript, Jsp, html, xml, Struts, Hibernate, Spring, Faces.

8.3 Planificación del Proyecto.

Se elaborará un Plan de Trabajo que defina las tareas a realizar, los responsables de su ejecución y los resultados a obtener en cada caso. Se aportará también la secuencia y el calendario/cronograma de módulos o agrupación de funcionalidades que se proponga seguir, y el esfuerzo previsto expresado en días por persona (desglosado por módulos y perfiles).

9 Condiciones Generales

9.1 Lugar de ejecución de los trabajos.

Los trabajos objeto del proyecto, cuando la propia naturaleza del trabajo lo requiera, se realizarán en las dependencias del Ayuntamiento, si bien, el resto de trabajos se podrán desarrollar en las dependencias de la empresa adjudicataria, de común acuerdo, siempre que no se perjudiquen los intereses legítimos de la Administración.

9.2 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.

Asimismo, el licitador deberá entregar todas las fuentes de los programas, módulos, etc. que se hayan desarrollado durante la vigencia de este contrato.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	29/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

El licitador se compromete a la utilización del software de control de versiones que indique el Ayuntamiento, (Apache Subversion o cualquier otro que esté aprobado en la vida del contrato).

9.3 Traspaso de conocimientos devolución del servicio

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.

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

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	30/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

9.5 Confidencialidad

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.

9.6 Propiedad intelectual o industrial de los trabajos.

Todos los estudios, documentos, así como los programas y aplicaciones informáticas incluidos los códigos fuente que lo componen - y demás productos elaborados en cumplimiento de la presente contratación, serán propiedad del Ayuntamiento, de forma que tendrá la facultad de realizar o autorizar la cesión a terceros, reproducción total o parcial, la transformación, divulgación, publicación y cualquier otra actuación para la que esté legitimado legalmente.

La empresa adjudicataria no podrá realizar ninguna de las actuaciones referidas anteriormente, salvo autorización expresa del Ayuntamiento.

9.7 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.

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	31/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

- 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.
- 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.

Las Palmas de Gran Canaria.

El Técnico del Servicio De Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,	La Jefa de la Unidad Técnica de Aplicaciones Informáticas,
Silvia Guerra Pérez	Beatriz Torres Lista

Código Seguro de verificación:+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	21/06/2017
	Silvia Guerra Pérez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==	PÁGINA	32/32

+LMkSVp2fgt+i3TC8tDaLQ==

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA Y APLICACIONES DEL GIS MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

ANEXOS AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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:OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	23/03/2017
	Octavio Galvan Marrero (Técnico Superior de Administración General-OGM)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==	PÁGINA	1/8

OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==

Anexo al Pliego represcripciones Técnicas para la contratación de los "Servicios de mantenimiento de la plataforma y aplicaciones del GIS municipal 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 del módulo de unificación de callejeros 5
1.3 Documentación adicional (fuera de cuestionario). 6
1.3.1 Estructura normalizada de la documentación adicional: 6
2 Contenido de las ofertas para la valoración de criterios cuantificables de forma automática (Sobre C). 7
2.1 Importe de la oferta. 7
2.2 Mejora de la Bolsa de Horas 7
2.3 Porcentaje en plantilla de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo. 7
2.4 Porcentaje de compromiso, en el caso de tener que realizar nuevas contrataciones, de personas que pertenezcan a los colectivos señalados en el apartado "Porcentaje en plantilla de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo". 8
2.5 Plan de conciliación de la vida laboral y familiar para sus trabajadores, así como, certificados de organismos oficiales como el distintivo de igualdad, y acreditaciones relativas a la Responsabilidad Social de las Empresas (por ejemplo: SGE 21, SA8000, GRI, ISO 26000, OSHAS 18001, etc.). 8

Código Seguro de verificación:OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	23/03/2017
	Octavio Galvan Marrero (Técnico Superior de Administración General-OGM)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==	PÁGINA	2/8

OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==

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 de la Plataforma GIS*.
- Cuestionario de Características y funcionalidades a la solución "Suministro del módulo de unificación de callejeros".
- 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.

Código Seguro de verificación:OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	23/03/2017
	Octavio Galvan Marrero (Técnico Superior de Administración General-OGM)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==	PÁGINA	3/8

OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==

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, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

a) Características del servicio de soporte y mantenimiento de la Plataforma GIS.

- 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 16: 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:
  - Realización de consultas sobre el uso de productos y aplicaciones objeto del contrato.
  - Solicitud de ayuda sobre el funcionamiento de las aplicaciones.
  - Realización de cualquier consulta técnica referente a los productos en mantenimiento.
  - Realización del ajuste de parámetros de funcionamiento del software.

Código Seguro de verificación:OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	23/03/2017
	Octavio Galvan Marrero (Técnico Superior de Administración General-OGM)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==	PÁGINA	4/8

OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==

- Información sobre cualquier incidencia técnica acerca del mal funcionamiento de los productos objeto del Pliego.
- Solicitud de actualización de productos y manuales.
- Otros.

- Características y alcance del mantenimiento correctivo.
- Características y alcance del mantenimiento preventivo, adaptativo y evolutivo.
- Operaciones de soporte y mantenimiento:
  - Instalación y configuración de todos los parches publicados 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.
- Implantación y puesta en marcha de nuevas versiones de la Plataforma GIS.
- Infraestructura aportada para la ejecución de los servicios ofertados.
- Apoyo al Servicio de Informática y a las áreas usuarias para la carga de nuevas capas temáticas, adaptación y configuración de los visores de la Intranet y Portal para la visualización gráfica de los mapas actualizados.

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 15 páginas (15 caras).

1.2.2 Cuestionario del módulo de unificación de callejeros

En este cuestionario el adjudicatario realizará una síntesis de la propuesta realizada para el módulo de unificación de callejeros, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

- Cronograma de implantación no superior a un año.
- Módulo ofertado. Funcionalidades.
- Otros aspectos.

Código Seguro de verificación:OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	23/03/2017
	Octavio Galvan Marrero (Técnico Superior de Administración General-OGM)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==	PÁGINA	5/8

OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==

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.
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.**

Código Seguro de verificación:OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	23/03/2017
	Octavio Galvan Marrero (Técnico Superior de Administración General-OGM)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==	PÁGINA	6/8

OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==

2 Contenido de las ofertas para la valoración de criterios cuantificables de forma automática (Sobre C).

El licitador debe entregar el siguiente cuestionario de forma que presente toda la información necesaria para la valoración de los criterios cuantificables de forma automática. Cualquier dato que no se encuentre en el mismo no será tenido en cuenta a la hora de realizar las diferentes valoraciones. Toda la documentación presentada vendrá precedida de un índice.

2.1 Importe de la oferta.

Se deberán indicar los siguientes importes, impuestos incluidos:

El importe anual de la oferta económica sin impuestos:

O = _____

2.2 Mejora de la Bolsa de Horas

El número de horas de la oferta bolsa de horas (mínimo según establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas):

H = _____

2.3 Porcentaje en plantilla de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo.

Acreditación documental del porcentaje de personas en plantilla en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo.

Porcentaje de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo que la empresa licitadora tenga en plantilla.

Código Seguro de verificación:OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	23/03/2017
	Octavio Galvan Marrero (Técnico Superior de Administración General-OGM)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==	PÁGINA	7/8

OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==

2.4 Porcentaje de compromiso, en el caso de tener que realizar nuevas contrataciones, de personas que pertenezcan a los colectivos señalados en el apartado "Porcentaje en plantilla de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo".

Porcentaje de compromiso, en el caso de tener que realizar nuevas contrataciones, de personas que pertenezcan a los colectivos señalados en el apartado "Porcentaje en plantilla de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo"

2.5 Plan de conciliación de la vida laboral y familiar para sus trabajadores, así como, certificados de organismos oficiales como el distintivo de igualdad, y acreditaciones relativas a la Responsabilidad Social de las Empresas (por ejemplo: SGE 21, SA8000, GRI, ISO 26000, OSHAS 18001, etc.).

Presentación de las acreditaciones, Plan de conciliación de la vida laboral y familiar para sus trabajadores, y demás documentos, certificados que acrediten que cada licitador, lo posee y lo lleva a cabo.

Número total de: documentos, certificados, planes en vigor que acrediten que existe una política de Responsabilidad Social, Igualdad, en la empresa.

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:OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==. 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 (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	23/03/2017
	Octavio Galvan Marrero (Técnico Superior de Administración General-OGM)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==	PÁGINA	8/8

OyK7nLCCqTw3n9wR/iV8XQ==