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

SUMINISTRO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE OFICINAS ELECTRÓNICAS PARA FACILITAR EL ACCESO PÚBLICO A SERVICIOS MUNICIPALES

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	1/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de "Suministro, soporte y mantenimiento de oficinas electrónicas para facilitar el acceso público a servicios municipales".

CUADRO RESUMEN

OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de esta contratación el suministro, soporte y mantenimiento de oficinas electrónicas (infraestructura hardware y software) para facilitar el acceso público a servicios municipales.

PRESUPUESTO

693.627,50 € IGIC incluido (7%), 648.250,00 sin IGIC, con el siguiente desglose:

Primera anualidad: 351.762,50 € (IGIC incluido)

Segunda anualidad: 113.955,00 € (IGIC incluido)

Tercera anualidad: 113.955,00 € (IGIC incluido)

Cuarta anualidad: 113.955,00 € (IGIC incluido)

DURACIÓN DEL SERVICIO

4 años

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	2/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Suministro, soporte y mantenimiento de oficinas electrónicas para facilitar el acceso público a servicios municipales".

ÍNDICE

1. Objeto del Contrato. *4*

2. Identificación y descripción del alcance. *4*
2.1 A nivel de hardware. 4
2.2 A nivel de software. 5
2.3 A nivel general 5

3. Descripción y requisitos técnicos. *7*
3.1 Características hardware de las Oficinas electrónicas. 7
3.2 Características software de las Oficinas electrónicas. 9
3.3 Aplicación de monitorización y estadísticas de uso de las oficinas electrónicas 14
3.4 Plazo para puesta en marcha de las oficinas electrónicas 14

4. Servicio de soporte y mantenimiento. *15*
4.1 Características generales del soporte y mantenimiento. **15**
4.2 Mantenimiento correctivo. **17**
4.3. Mantenimiento Preventivo **19**
4.4 Mantenimiento evolutivo **19**
4.5 Mantenimiento perfectivo y adaptativo. **21**
4.6 Plazos para la realización de desarrollos de software **21**
4.7 Componentes con los que se integran las oficinas electrónicas **21**

5. Recursos Técnicos y Humanos. *22*
5.1 Recursos Técnicos **22**
5.2 Recursos Humanos **22**

6. Documentación *23*
6.1 Consideraciones generales **23**
6.2 Documentación a entregar durante la prestación del mantenimiento **23**

7. Plan de formación *24*

8. Condiciones Generales *25*
8.1 Transferencia Tecnológica **25**
8.2 Traspaso de conocimientos **26**
8.3 Confidencialidad y Protección de Datos. **26**
8.3.1 Confidencialidad 27

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	3/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

9. Prevención de Riesgos Laborales *27*
10. Propiedad de los suministros y propiedad intelectual de los trabajos *28*

1. Objeto del Contrato.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto fijar las especificaciones técnicas mínimas que han de regir el procedimiento abierto para la adjudicación del "Suministro, soporte y mantenimiento de oficinas electrónicas para facilitar el acceso público a servicios municipales".

Constituye el objeto del presente contrato el suministro de 20 máquinas / oficinas electrónicas junto con las aplicaciones que permitan prestar a la ciudadanía de forma desatendida, una serie de servicios electrónicos con alta demanda. El adjudicatario suministrará los equipos y aplicaciones exigidos y detallados a lo largo de este pliego.

Una vez puestas en marcha las oficinas electrónicas, el adjudicatario prestará un servicio de soporte y mantenimiento tanto de los componentes hardware como de las aplicaciones instaladas en los equipos, a lo largo del periodo del contrato.

También constituye objeto de este contrato, el fomento de 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

El servicio del que es objeto esta licitación es esencial para el funcionamiento de la atención al público municipal, por lo que es un servicio crítico, que debe tener un soporte de respuesta acorde a su importancia.

En el presente documento se utilizará la nomenclatura "Ayuntamiento" para referirse al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, "oficinas electrónicas" a las máquinas/Kioscos multimedia que componen la infraestructura hardware y software a suministrar, y "servicio TIC" al Servicio de Tecnologías y Comunicaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

2. Identificación y descripción del alcance.

El alcance del contrato comprenderá como mínimo:

2.1 A nivel de hardware.

Suministro, instalación, puesta en marcha y mantenimiento de 20 oficinas electrónicas incluyendo todos sus componentes en distintas sedes municipales. Estaría incluido en el alcance de este

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	4/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

contrato los posibles traslados de oficinas electrónicas que se consideren necesarios por el Ayuntamiento, así como la reposición e instalación de todos los consumibles y repuestos necesarios de forma que se garantice la continuidad del servicio. El recambio del papel de las impresoras, podrá hacerlo tanto el personal de la empresa adjudicataria como el personal del Ayuntamiento, por lo que deberá poder realizarse de forma sencilla y rápida sin necesidad de tener conocimientos específicos.

2.2 A nivel de software.

El adjudicatario deberá realizar los servicios de consultoría, análisis funcional, implementación, instalación, configuración, puesta en marcha, soporte y mantenimiento de las aplicaciones que permitan la prestación de los servicios que ofrecerán las oficinas electrónicas, y que se especificarán a lo largo de este pliego. A lo largo del contrato el adjudicatario deberá actualizar y evolucionar las aplicaciones existentes o desarrollar nuevas en función de las necesidades demandadas por el Ayuntamiento, en el marco de condiciones de este contrato.

La propiedad intelectual de los desarrollos y aplicaciones instaladas en las oficinas electrónicas será del Ayuntamiento. El adjudicatario deberá proporcionar el código fuente de las aplicaciones instaladas, tanto de las instaladas inicialmente como de las actualizaciones posteriores, así como toda la documentación relativa a las mismas, todo ello de acuerdo a las necesidades y procedimientos que se les marquen desde el servicio TIC del Ayuntamiento.

Asimismo, el adjudicatario realizará las integraciones necesarias a nivel de aplicación con las plataformas tecnológicas corporativas, así como el asesoramiento técnico a terceros para que se posibilite la integración con las aplicaciones de las oficinas electrónicas.

2.3 A nivel general

- La prestación de los servicios de soporte y mantenimiento perfectivo, correctivo, adaptativo y evolutivo de las oficinas electrónicas.
- Documentación, manuales de usuario y técnico.
- Formación del personal municipal en la gestión y uso del Sistema que facilite la transferencia tecnológica.
- Las oficinas electrónicas deberán contener todos los componentes, aplicaciones y licencias que aseguren su plena funcionalidad en el contexto del actual sistema de información

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	5/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

municipal, sin que ello suponga, en ningún momento, la adquisición por parte del Ayuntamiento de licencias, componentes o aplicaciones adicionales.

- La empresa adjudicataria realizará el conjunto de trabajos necesarios encaminados a conseguir la continuidad del servicio prestado, así como los objetivos fijados en este documento, adecuando la solución proporcionada a la infraestructura hardware y software existente en este Ayuntamiento.
- Todos los gastos incurridos como consecuencia de la prestación de los servicios demandados: portes, desplazamientos, dietas, así como cualquier otro gasto necesario serán por cuenta del adjudicatario.

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	6/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

3. Descripción y requisitos técnicos.

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

3.1 Características hardware de las Oficinas electrónicas.

El adjudicatario instalará 20 oficinas electrónicas en las distintas sedes municipales, distribuidas a criterio del Ayuntamiento, con las siguientes especificaciones mínimas:

- Carcasa metálica antivandálica.- La oficina electrónica deberá venir integrada, junto con todos sus componentes y periféricos en una única carcasa. La carcasa deberá ser robusta y resistente frente a traslados, golpes o actos vandálicos.

- Diseño adaptado.- De las 20 oficinas instaladas al menos 6 deberán tener un diseño adaptado a personas con movilidad reducida que usen silla de ruedas, cumpliendo con los estándares de accesibilidad en altura y facilidad de uso para permitir a estos usuarios un uso cómodo desde la propia silla.

- Aspecto personalizado.- A las oficinas electrónicas se les pondrá rotulación conforme a la imagen corporativa del Ayuntamiento

- Interfaz con pantalla táctil. Pantalla con las siguientes características mínimas:

  - Capacitiva, 19 pulgadas. Formato de imagen 16:9.
  - Frontal 100% plano sin marco
  - Resistencia frontal IK-07.
  - Resolución 1920 *1080 a 50 Hz. 16,7 millones de colores
  - Brillo de 250 cd/m^2
  - Ángulo de visión horizontal de 178º y vertical de 178º
  - Ratio de contraste de 3000:1
  - Reconocimiento de, al menos, 6 toques simultáneos.

- Ordenador interno.- Especificaciones mínimas:

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	7/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

- Procesador de al menos 6 núcleos.
- Memoria interna: 8 Gb de RAM, con posibilidad de realizar ampliaciones
- Multipuerto
- Disco duro SSD

- Impresora láser papel tamaño A4.
  - Impresión monocroma.
  - Colores de impresión: Negro
  - Tiempo de impresión 1ª página: Menos de 8.5 segundos
  - Velocidad de impresión A4: Hasta 26 páginas por minuto
  - Ciclo de trabajo mínimo: 10.000 páginas/mes

- Impresora de Tickets.
  - Térmica
  - Máximo de 150 Km y 2.000.000 de cortes
  - Fácil cambio de papel, autocutter y cubierta que evite entrada de elementos externos.
  - Velocidad mínima: 300mm por segundo con, al menos, 16 niveles de escala de grises
  - Impresión de códigos de barras.

- Escaner A4 integrado
  - Resolución mínima de 4800x4800 ppp
  - Profundidad interna de 48 bits.
  - Las características de la integración de este escáner en la oficina electrónica debe permitir al usuario una manipulación sencilla, facilitando la realización del proceso con una obtención de la imagen con buena calidad.

- Léctor de tarjetas criptográficas.- Compatibles con el Dni electrónico y tarjetas con chip de certificados digitales.
- Lector de tarjetas bancarias. El dispositivo deberá estar homologado para poder realizar

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	8/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

operaciones bancarias, con teclado para introducción de pin, y lectura de tarjetas sin Contacto.

- Lector USB en el frontal.- Compatible y actualizado con los tipos existentes en el mercado.

- Lector de Código de barras y códigos QR

- Dispositivo de captura de firma biométrica.

De forma general, si a criterio del Ayuntamiento, la baja calidad de algún componente de la oficina electrónica fuera motivo de continuas incidencias, o de aumentos significativos en los tiempos de respuesta de los servicios ofrecidos en la misma, el Ayuntamiento podrá solicitar su sustitución por otro modelo sin coste añadido alguno, tampoco será computable a la bolsa de mantenimiento evolutivo que se describirá más adelante.

Serán objeto de valoración en este Pliego:

- Características de los componentes y periféricos de la oficina electrónica.

- Diseño estético de la oficina electrónica.

- Forma de integración en la carcasa de sus componentes y periféricos, facilitando reposiciones de consumibles y mantenimiento en general.

3.2 Características software de las Oficinas electrónicas.

El software implementado por el adjudicatario e instalado en las oficinas electrónicas deberá incluir las siguientes características generales:

- Interfaz amigable, moderna y de uso sencillo. Se valorará una interfaz amigable, compatible y usando las posibilidades de la pantalla táctil. El licitante deberá presentar en su oferta imágenes de pantallas de ejemplo, que muestren la operativa de las aplicaciones instaladas en las oficinas electrónicas.

- Navegador web actualizado y que sea de fácil actualización.

- Aplicación de teclado virtual para manejo en la pantalla táctil.

- Aspecto personalizado según la imagen corporativa del Ayuntamiento

-El acceso a todos los servicios podrá ser configurado, de forma que se pueda cambiar en

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	9/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

cualquier momento si es necesaria validación o no para acceder al mismo. Concretamente se podrá elegir entre estos tipos de acceso:

- Sin validación, simplemente solicitando por teclado datos básicos.
- Mediante la lectura del Dni electrónico introducido en el lector de la Oficina electrónica.
- Mediante la lectura del Dni electrónico introducido en el lector y validando la contraseña del propio DNI.
- Mediante el uso de claves concertadas.

3.2.1 Servicios que deberán ofrecer las Oficinas electrónicas.

Para realizar las funcionalidades que se describirán a continuación las aplicaciones implementadas por el adjudicatario para las Oficinas electrónicas deberán integrarse con las plataformas corporativas municipales.

- Servicio de obtención de certificado para bonificación de viajes.

La aplicación suministrada por el adjudicatario en la oficina electrónica permitirá al usuario, previa identificación, obtener impreso el certificado para bonificación de viajes, para él, y/o para todos los menores sin DNI que consten empadronados en la misma residencia.

Para realizar este servicio la aplicación deberá integrarse vía webservices con la plataforma corporativa del Ayuntamiento, para obtener los datos necesarios para la composición del documento, así como el firmado y almacenamiento en la sede electrónica municipal.

- Servicio de obtención de certificado de residencia y volante de empadronamiento.

La aplicación suministrada por el adjudicatario en la oficina electrónica permitirá al usuario, previa identificación, obtener documento impreso de certificado de residencia y/o volante de empadronamiento tanto individual como colectivo (para el caso del colectivo los que consten en la misma residencia y hoja padronal), para la residencia donde se encuentre empadronado.

Para realizar este servicio la aplicación deberá integrarse vía webservices con la plataforma corporativa del Ayuntamiento, para obtener los datos necesarios para la composición del documento, así como el firmado y almacenamiento en la sede electrónica municipal.

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	10/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

- Solicitud de cita previa para atención presencial.

La aplicación de cita previa suministrada por el adjudicatario en la oficina electrónica permitirá al usuario, reservar cita previa en los servicios presenciales de atención al público del Ayuntamiento. Para realizar esto, el servicio seguirá los siguientes pasos:

- Identificación.- Podrá realizarse identificándose con su DNI en el lector de la oficina electrónica, o introduciendo directamente su DNI/NIE/Tarjeta de residencia mediante un formulario en la pantalla.

- Selección de tipología general del trámite y sede municipal.- La aplicación permitirá al usuario seleccionar la tipología del trámite, y en función de su selección la sede municipal donde acudirá a su cita.

- Selección de la cita.- Se ofrecerá al usuario las citas de los tres días más cercanos en los que es posible encontrar cita.

- Impresión de resguardo.- Una vez reservada la cita, se le dará impreso el resguardo con los datos de la cita, incluyendo un código localizador de la misma.

El usuario también podrá consultar y/o anular una cita previamente asignada:

- El usuario localizará su cita con los filtros que se estipulen por parte del Ayuntamiento.

- El usuario decidirá si imprime de nuevo el resguardo o anulará la cita reservada.

Para implementar este servicio la aplicación, implementada por el adjudicatario, deberá integrarse con la aplicación de gestión de colas y cita previa corporativa de donde podrá obtener:

- Las tipologías de citas posibles y su asociación a las colas disponibles.

- El listado de colas disponibles dentro de cada sede municipal.

- Obtención de citas disponibles de cada cola.

- Proceso de reserva, consulta o anulación de cita en la aplicación corporativa de gestión de colas.

- Obtención de localizador de la cita asignada.

- Registro de documentación.

La aplicación suministrada por el adjudicatario en la oficina electrónica permitirá al usuario, previa identificación, registrar en el Registro general del Ayuntamiento, solicitudes para realización de cualquier trámite, así como anexar documentación a la misma. La documentación puede

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	11/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

presentarse tanto vía escáner instalado en la propia máquina, como por un dispositivo de memoria por puerto USB.

El trámite constará de los siguientes pasos:

1) Identificación del solicitante.

2) Introducción de datos del solicitante, aclarando si actúa como representante o como si mismo.

3) Selección del tipo trámite sobre el que se presenta la solicitud.

4) Introducción del documento de Solicitud, ya sea por escaneo del documento impreso o bien mediante lectura por puerto USB de los dispositivos más comunes externos de almacenamiento (por ejemplo, un pen-drive).

5) Introducción de documentación Anexa, por los mismos medios descritos en el apartado 4. A cada documento añadido deberá ser posible ponerle un nombre descriptivo.

6) Realización de la operación de Registro en la Sede electrónica del Ayuntamiento, catalogando el trámite según el tipo especificado, realizando las operaciones de certificación de documentación, propias de la sede electrónica en ese momento y cualquier otra operación que se considere necesaria para el registro.

7) Se le dará al usuario la posibilidad de realizar un nuevo registro manteniendo los datos de identificación del apartado 2.

Para realizar este servicio la aplicación deberá integrarse vía webservices con la plataforma corporativa del Ayuntamiento, para obtener las tipologías de trámites, así como realizar el registro en si en la aplicación de Registro corporativa.

- Tablón de Anuncios y Edictos.

La aplicación suministrada por el adjudicatario en la oficina electrónica permitirá al usuario consultar los anuncios y edictos publicados en la aplicación corporativa municipal que gestiona los mismos.

Para poder implementar este servicio, la aplicación de la oficina electrónica suministrada por el adjudicatario deberá integrarse a través de los webservices de la mencionada aplicación corporativa, extrayendo la información y documentación necesaria para mostrarlos adecuadamente en la oficina electrónica, siguiendo las indicaciones del personal del Ayuntamiento.

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	12/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

- Pago con tarjeta de recibos municipales.

La aplicación suministrada por el adjudicatario en la oficina electrónica permitirá al usuario realizar pagos de recibos a través de la oficina electrónica usando el dispositivo de pago con tarjeta que tendrá instalado.

Para ello la aplicación que se proveerá con la oficina electrónica se integrará con la pasarela de pagos municipal, y permitirá proceder al pago de recibos que el usuario identificará mediante la referencia o identificación del recibo correspondiente. La identificación también podrá ser a través del lector de código de barras/Código QR instalado en la oficina electrónica.

Asimismo el usuario podrá, previa identificación, acceder a los recibos que tiene pendientes de pagar en la sede electrónica municipal y proceder a su pago. Para realizar esto, el servicio deberá integrarse, además de con la pasarela de pagos municipal, con la aplicación de gestión de recibos del Ayuntamiento.

3.2.2 Características generales de las aplicaciones de las oficinas electrónicas.

- Tiempos de respuesta. Dado lo crítico del servicio que se presta, las aplicaciones deberán tener unos tiempos de respuesta mínimos. El criterio para fijar este tiempo será fijado por el Servicio TIC en función del proceso que requiera cada trámite. A este tiempo no se le tendrá en cuenta, los retardos ocasionados por los tiempos de respuesta de las aplicaciones externas de otros proveedores con los que tenga que integrarse, como, por ejemplo, la plataforma multicanal del Ayuntamiento mencionada en el apartado anterior.

- Impresión de tickets / documentos.- Todos los trámites requerirán impresión, bien de los certificados o volantes solicitados, o bien resguardo de realización del trámite. Los documentos impresos tendrán un formato corporativo y serán configurados siguiendo las indicaciones del Ayuntamiento. Además para los servicios que se requieran (a día de hoy solo en cita previa), el Ayuntamiento deberá poder decidir y cambiar a voluntad de forma sencilla si el resguardo generado se imprimirá a través de la impresora de tickets, o un folio A4 por la impresora normal, con un formato adecuado al medio escogido.

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	13/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

3.3 Aplicación de monitorización y estadísticas de uso de las oficinas electrónicas

El adjudicatario proporcionará un pequeño portal web para uso interno, con acceso con validación integrado con el Directorio Activo corporativo (a día de hoy Openldap), que permitirá obtener informes y estadísticas de uso de los servicios de las oficinas electrónicas.

Se podrá filtrar por cualquier intervalo de fechas, y opcionalmente por un subconjunto de oficinas electrónicas, dando como resultado el número de trámites/servicios realizados, clasificados por tipología del mismo. Los informes resultantes podrán ser exportados a PDF, en el formato corporativo del Ayuntamiento.

Al menos deberá ser posible obtener los siguientes datos, de forma personalizada por cada oficina electrónica (indicando sede de la misma) y de forma totalizada por sede y volumen total:

- Solicitudes de citas.
- Certificados realizados, pudiendo filtrar por tipología
- Registros realizados, pudiendo filtrar por tipología.
- Pagos realizados.

El portal web deberá poder alojarse en los servidores del Ayuntamiento y ser compatible con su entorno tecnológico, que a día de hoy es el siguiente:

- Sistema operativo Linux Centos 7.
- Bases de datos: Mysql, PostgreSQL, Oracle.
- Lenguajes de programación: PHP 5, JSP sobre Tomcat.

3.4 Plazo para puesta en marcha de las oficinas electrónicas

Una vez adjudicado, el proveedor tendrá un plazo máximo de 2 meses a contar desde la fecha del acta de inicio para poner en funcionamiento las oficinas electrónicas con todos los componentes hardware, software y servicios requeridos en este pliego, a excepción del servicio de Pago con tarjeta. Se considerará como *Concepto de Inicio de la prestación de servicios,* la fecha en la que las 20 oficinas electrónicas solicitadas se encuentren operativas y con todos los servicios exigidos en este pliego (a excepción del mencionado servicio de Pago con tarjeta) funcionando adecuadamente según el criterio del personal del Ayuntamiento

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	14/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

Para el servicio de Pago con tarjeta, una vez adjudicado el contrato se evaluará junto con la empresa adjudicataria un plan de puesta en marcha de este servicio teniendo en cuenta las integraciones necesarias. En cualquier caso, la puesta en marcha de este servicio en particular, no deberá exceder de doce meses a partir de la fecha del acta de inicio.

4. Servicio de soporte y mantenimiento.

4.1 Características generales del soporte y mantenimiento.

El licitador se compromete a proporcionar los servicios de soporte y mantenimiento de las oficinas electrónicas, en las condiciones que se desarrollan a lo largo de este pliego, desde el inicio del contrato hasta su finalización, con las siguientes condiciones mínimas:

- Soporte de asistencia telefónica ilimitado de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas, y en los horarios fuera de ese rango en el que esté abierta la atención al público de la Oficina de Atención a la Ciudadanía (actualmente fuera de ese rango se abre los jueves de 16:30 a 19:30 y los sábados de 10:00 a 13:00 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. No obstante, en el curso del contrato, el Ayuntamiento podrá optar por la utilización de otro medio a través del cual canalizar las peticiones e incidencias, tal y como un sistema de tickets electrónico, proporcionando el Ayuntamiento, en este caso, la herramienta informática necesaria.

- Soporte técnico personalizado en el mismo horario descrito en el punto anterior. Dentro del soporte técnico deberán cubrirse, entre otras, las siguientes necesidades:

  - Atención a consultas sobre el uso de productos y aplicaciones objeto del contrato.

  - Proporcionar ayuda sobre el funcionamiento de las oficinas electrónicas.

  - Atención a cualquier consulta técnica referente a los productos en soporte y mantenimiento.

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	15/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

- Realización del ajuste de parámetros de funcionamiento de las oficinas electrónicas.
- Actualización de productos y documentación.
- Actualización de la rotulación de las oficinas electrónicas
- Resolución de incidencias.

- Actualización, configuración, mantenimiento, y puesta a punto de las oficinas electrónicas.
- Despliegue técnico, configuración del entorno tecnológico e instalación para la puesta en marcha de nuevas versiones de las oficinas electrónicas.
- La realización de las tareas precisas que permitan la continuidad del funcionamiento de las oficinas electrónicas en caso de modificaciones y actualizaciones realizadas por el propio adjudicatario. Mantenimiento correctivo dirigido a solventar cualquier anomalía en el software.
- Mantenimiento perfectivo, adaptativo y evolutivo para atender a las nuevas necesidades surgidas. El mantenimiento evolutivo irá a cargo de una Bolsa de Horas. Los cambios necesarios para ajustarse a cambios normativos y legales que sean de obligado cumplimiento no se considerarán mantenimiento evolutivo por lo que no se repercutirán a la bolsa de horas. Se detallará en apartados posteriores.
- Instalación y configuración de todas las nuevas versiones de software que sean necesarias, así como de los parches y su actualización en las oficinas electrónicas. Una vez realizadas las actuaciones necesarias, las oficinas electrónicas deberán seguir funcionando en las condiciones óptimas.
- La conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.
- Automatización en los procesos de realización de las copias de seguridad así como su restauración. El adjudicatario deberá proveer de la información necesaria para la realización y restauración de las copias de seguridad de los datos y aplicaciones manejados por las oficinas electrónicas.
- Formación del personal municipal en la gestión y uso de las oficinas electrónicas.

Todos los gastos incurridos como consecuencia de la prestación del servicio demandado:

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	16/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

desplazamientos, dietas, mano de obra, así como cualquier otro gasto necesario serán por cuenta del licitante.

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).

Una vez puesto en marcha el servicio por parte del adjudicatario, *Concepto de Inicio,* este ofrecerá de forma inmediata un soporte y mantenimiento de las oficinas electrónicas, tanto del hardware como del software, para resolver las peticiones e incidencias que puedan ocurrir.

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

4.2 Mantenimiento correctivo.

4.2.1 Clasificación, funcionalidad y tratamiento de las incidencias.

Según el impacto que produzcan las incidencias, el Ayuntamiento las clasificará y solicitará una respuesta acorde al mismo, según la tipología de cada una, tal y como se detalla a continuación.

Las incidencias se clasificarán, según su importancia en las siguientes tipologías:

- Incidencia crítica: Se denominarán así a aquellas que dejen sin alguno de los servicios que deben ofrecer en todas las oficinas electrónicas de alguna sede municipal. En el caso de la oficina central (a día de hoy situada en la calle León y Castillo nº270 de Las Palmas de Gran Canaria), se entendería incidencia crítica si se han dejado de prestar alguno de sus servicios

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	17/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

en más del 50% de las oficinas instaladas.

- Incidencia grave: Se denominarán así a las incidencias que, no cumpliendo alguno de los requisitos de la categoría de crítica, deje sin alguno de los servicios que debe ofrecer a una oficina electrónica en concreto, o que afecten de alguna forma a la imagen del Ayuntamiento frente a sus usuarios.

- Incidencia normal.- Se denominarán así al resto de incidencias que no entren en las tipologías anteriores, en general incidencias que no impidan la prestación del servicio a la ciudadanía

Será el personal del Ayuntamiento el que decidirá en todo momento la tipología de las incidencias, y la clasificará en el momento de notificar la incidencia al soporte ofrecido por el adjudicatario.

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

El adjudicatario deberá dar respuesta (e iniciar su resolución) en un tiempo (tiempo efectivo dentro del horario de soporte establecido) inferior a 15 minutos, para el caso de incidencias de carácter crítico, 2 horas para incidencias de carácter grave, y 8 horas para el resto de incidencias, desde la recepción de la misma.

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

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

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

4.2.2 Resolución de Incidencias

El licitador proporcionará un mantenimiento correctivo destinado a cubrir las intervenciones

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	18/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

dirigidas a solucionar todas las incidencias ocurridas en las oficinas electrónicas tanto a nivel de software como de hardware.

Los tiempos de respuesta dependerán de la clasificación de la incidencia, según lo establecido en el apartado *Clasificación, funcionalidad y tratamiento de las incidencias* de este pliego. Estos son establecidos en horas o días laborables tal y como se detallan a continuación.

- Incidencia crítica: Estas incidencias deberán ser resueltas en un plazo máximo de 2 horas a partir de la recepción de la incidencia.
- Incidencia grave: Estas incidencias deberán ser resueltas en un plazo máximo de 24 horas a partir de la recepción de la incidencia.
- Incidencia normal: Estas incidencias deberán ser resueltas en un plazo máximo de 5 días a partir de la recepción de la incidencia.

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

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

4.3. Mantenimiento Preventivo

El adjudicatario deberá realizar un mantenimiento preventivo que incluirá las revisiones periódicas de las oficinas electrónicas, tanto a nivel hardware como a nivel software (tiempos de respuesta, estado de los componentes, comprobaciones de logs de las aplicaciones, espacio en disco, etc.) con el fin de asegurar la fiabilidad y el correcto funcionamiento de las oficinas electrónicas.

4.4 Mantenimiento evolutivo.

4.4.1 Mantenimiento evolutivo. Software

Se considera como mantenimiento evolutivo a nivel de software, 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, y que sean de obligado cumplimiento. Por ello, el adjudicatario será responsable tanto de la detección, recopilación, análisis de impacto y

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	19/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

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 una bolsa de horas, la cual se estipula en 1.200 horas durante el periodo del contrato. Se valorará la mejora de esta bolsa de horas 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.

4.4.2 Mantenimiento evolutivo. Hardware

A nivel de hardware el Ayuntamiento podrá requerir la adquisición de nuevos componentes distintos a los instalados inicialmente y requeridos en este pliego en las oficinas electrónicas, con la idea de adaptarse a las posibles innovaciones tecnológicas que puedan producirse a lo largo del contrato.

El importe/bolsa anual destinado para estas adquisiciones será de 5.000€/año, acumulativo a lo largo del contrato. A modo de ejemplo, si el Ayuntamiento no ejerce su derecho para adquirir componentes en los tres primeros años del contrato, podrá adquirir en el cuarto año componentes por valor de 20.000€, los 15.000€ acumulados en los tres primeros años, más los 5.000€ del cuarto.

La instalación de los componentes adquiridos por este concepto, o reposiciones de los mismos por incidencias, no será imputado a la bolsa de mantenimiento evolutivo.

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	20/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

4.5 Mantenimiento perfectivo y adaptativo.

Los servicios de mantenimiento correctivo, perfectivo y adaptativo se prestarán como servicios incluidos en el contrato, sin cargo a una 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, etc.

- Mantenimiento Adaptativo: las modificaciones necesarias para adaptarse a variaciones de los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración. El adjudicatario también actualizará las aplicaciones, si se producen cambios en las plataformas con las que se integra, y que afecten o puedan afectar al funcionamiento de las aplicaciones de las oficinas electrónicas. Por ejemplo, la web municipal, o la plataforma corporativa. Se incluye dentro de esta tipología los cambios necesarios para ajustarse a cambios normativos y legales que sean de obligado cumplimiento.

4.6 Plazos para la realización de desarrollos de software.

A lo largo del contrato, se llevarán a cabo nuevos desarrollos o actualizaciones de aplicaciones, en el ámbito de los distintos mantenimientos descritos en el presente pliego. Los plazos para realizar estas tareas serán determinadas por el Servicio TIC, acorde a la importancia y urgencia de cada caso, siempre teniendo en cuenta el esfuerzo necesario para poder realizarlo por parte del adjudicatario.

Los retrasos en el cumplimiento de estos plazos, por causas exclusivamente imputables al adjudicatario podrá repercutir en la facturación mensual, tal y como se describe en el anexo administrativo del pliego de condiciones de este contrato.

4.7 Componentes con los que se integran las oficinas electrónicas.

Las actividades y servicios demandados en este Pliego alcanzan a todas las integraciones realizadas con las aplicaciones con las que deben interactuar las oficinas electrónicas. A día de

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	21/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

hoy, estas aplicaciones son principalmente las siguientes:

- Plataforma corporativa de atención al público.

  Aplicación eXperta de la empresa Spai Innova Astigitas S.L. A través de ella, se realizan los servicios de atención al público tanto presenciales como telemáticos. Es posible integrarse con ella a través de webservices.

- Registro de entrada del Ayuntamiento.

  La aplicación de registro del Ayuntamiento forma parte de la aplicación Accede de la empresa Aytos. Tiene webservices propios, pero también es posible integrarse con ella a través de los webservices de la plataforma corporativa de atención al público.

- Aplicación de gestión de citas y colas de atención al público

  Aplicación de la empresa Spai Innova Astigitas S.L. Es posible integrarse con ella a través de webservices.

- Pasarela de pagos municipal

  A día de hoy, la pasarela de pagos utilizada es la plataforma de Red.es.

5. Recursos Técnicos y Humanos.

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

5.1 Recursos Técnicos

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

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

5.2 Recursos Humanos

En general, para la prestación efectiva de los servicios que se describen en este pliego, el

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	22/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

adjudicatario dispondrá de un grupo de técnicos suficiente y cualificados para la atención de las actividades que incluye este contrato.

- Vinculación al convenio colectivo de ámbito estatal que le sea de aplicación.

La empresa adjudicataria, en las relaciones con sus trabajadores adscritos a la ejecución del contrato, quedará sujeta a lo previsto en el convenio colectivo laboral de ámbito estatal vigente que le sea de aplicación, salvo que este sea menos favorable que el convenio de empresa que le pueda ser de aplicación".

6. Documentación

6.1 Consideraciones generales

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

La documentación se entregará en soporte papel y digital. La empresa adjudicataria será la responsable de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios de mantenimiento, mientras duren los mismos. Si para el mantenimiento de la información en soporte digital por parte del Servicio TIC 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.

6.2 Documentación a entregar durante la prestación del mantenimiento

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

- Documento de requisitos del sistema.

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	23/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

- Documento de diseño técnico.
- Documentación técnica de los desarrollos.
- Documentos de definición de la configuración y parametrización del Sistema.
- Documentos de especificaciones de los Servicios Web.
- Manuales de Administración.
- Manuales de Operación / Usuario según perfil.
- Plan de implantación.
- Instrucciones para la correcta explotación del Sistema.
- Plan de Formación a usuarios

- Un resumen mensual de las incidencias, reparaciones y cualquier otro tipo de actuaciones que se realicen dentro de los servicios contratados.
- Un resumen trimestral.
- Cualquier documentación solicitada por el Servicio TIC y que tenga que ver con la prestación de este contrato.
- Informe Final de Ejecución de Proyecto: Donde se recoja de forma detallada la implantación llevada a cabo así como el nivel de cumplimiento ejecutado, haciendo referencias a toda la documentación aportada.
- Cualquier otra información que sea precisa para obtener una buena comprensión del Sistema.

7. Plan de formación

Los licitadores deberán acompañar a su oferta un plan detallado de formación, donde se especificará cada uno de los cursos ofertados, indicando los datos de duración, número de horas, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido; así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	24/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

- Formación al personal técnico del Servicio TIC del Ayuntamiento, tanto en lo que se refiere a la aplicación de monitorización y estadísticas de uso de las oficinas electrónicas, como en todo aquello relativo al funcionamiento de las aplicaciones instaladas en las oficinas electrónicas. Esta formación abarcará toda la información y documentación necesaria para disponer de un pleno conocimiento de los desarrollos implementados en las oficinas electrónicas, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

- Formación al personal municipal que accederá a las oficinas electrónicas. Se deberá formar al personal del Ayuntamiento que esté relacionado con la operativa diaria de las oficinas electrónicas, de forma que sean autónomos tanto para la resolución de problemas básicos como cambios sencillos de consumibles, a problemas complejos como cambios de componentes.

- Formación al personal municipal de atención al público en las oficinas electrónicas. De forma que puedan orientar correctamente a los usuarios de las aplicaciones instaladas en las oficinas electrónicas. Esta formación será continua a lo largo del contrato, ya sea por cambios del personal encargado de esta tarea, como con las actualizaciones de las aplicaciones de las oficinas electrónicas.

Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación impresa de la que se entregará por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso, sin perjuicio de que se entregue además en soporte magnético.

8. Condiciones Generales

8.1 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

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	25/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

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

8.2 Traspaso de conocimientos

En el caso de que, una vez concluido el periodo de prestación del servicio, y se licite un nuevo contrato, si la empresa ganadora del nuevo contrato es distinta de la que presta el suministro y servicios asociados 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.

8.3 Confidencialidad y Protección de Datos.

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

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

El adjudicatario vendrá obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de carácter personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, así como lo dispuesto en las demás normas en materia de protección de datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

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

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

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	26/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

8.3.1 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. 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.

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	27/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

- Elaboración de manuales y documentación necesarias, 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.

10. Propiedad de los suministros y propiedad intelectual de los trabajos

Serán propiedad del Ayuntamiento todos los productos resultantes del desarrollo del objeto del presente contrato, tanto el hardware como el software de las oficinas electrónicas. Asimismo, todos los estudios, documentos, así como los programas y aplicaciones informáticos -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.

Las Palmas de Gran Canaria,

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

José Luis Macías Rodríguez

La Jefa de la Unidad Técnica de Aplicaciones Informáticas

Beatriz Torres Lista

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	23/08/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==	PÁGINA	28/28

mBjbJZiDH6EV3Hac7AyP2w==

Ayuntamiento
de Las Palmas
de Gran Canaria

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

ANEXO AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SUMINISTRO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE OFICINAS ELECTRÓNICAS PARA FACILITAR EL ACCESO PÚBLICO A SERVICIOS MUNICIPALES

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:acvjT6/a5vv533FE03UiMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	28/09/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	acvjT6/a5vv533FE03UiMg==	PÁGINA	1/9

acvjT6/a5vv533FE03UiMg==

Anexo al Pliego Prescripciones Técnicas para la contratación de "Suministro, soporte y mantenimiento de oficinas electrónicas, para facilitar el acceso público a servicios municipales"

ÍNDICE

1. Contenido de las ofertas para la valoración de criterios dependientes de juicio de valor (Sobre B). ... 3

1.1 Cuestionario sobre el diseño de las oficinas electrónicas y características de sus componentes.....4

1.2 Cuestionario sobre las características de las aplicaciones de las Oficinas electrónicas.....6

1.3 Documentación adicional (fuera de cuestionario).....7

2. Contenido de las ofertas para la valoración de criterios cuantificables de forma automática (Sobre C). 8

2.1 Personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo.....8

2.2 Compromiso en la ejecución del contrato en caso de nuevas contrataciones.....8

2.3 Plan de conciliación de la vida laboral y familiar.....8

2.4 Importe de la oferta:.....8

2.5 Horas ofrecidas para consultoría y nuevos desarrollos.....9

C/ León y Castillo nº 270, 0ª planta.
35000 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 62 71
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:acvjT6/a5vv533FE03UiMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	28/09/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	acvjT6/a5vv533FE03UiMg==	PÁGINA	2/9

acvjT6/a5vv533FE03UiMg==

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.

Estructura:

Los cuestionarios se componen de los siguientes apartados, desarrollados a continuación:

- Índice
- Cuestionario sobre el diseño de las oficinas electrónicas y características de sus componentes.
- Cuestionario sobre las características de las aplicaciones de las oficinas electrónicas.
- Documentación adicional.

Información general sobre los cuestionarios

El licitador debe 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.

En el caso de que el licitador presente su oferta y el cuestionario técnico en papel, deberán acompañarse una copia de ambos en formato electrónico.

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 cumplimentado o sin seguir las directrices en ellos marcadas podrá suponer la no valoración de la oferta.

Código Seguro de verificación:acvjT6/a5vv533FE03UiMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	28/09/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	acvjT6/a5vv533FE03UiMg==	PÁGINA	3/9

acvjT6/a5vv533FE03UiMg==

El documento que forme este cuestionario debe 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.

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.

1.1 Cuestionario sobre el diseño de las oficinas electrónicas y características de sus componentes.

Se detallará la relación de los componentes que forman parte de las oficinas electrónicas:

- Pantalla
    1. Marca y Modelo.
    2. Características Técnicas (3 líneas máximo).

- Ordenador
    1. Marca y Modelo.
    2. Sistema operativo.
    3. Procesador.
    4. Memoria.
    5. Disco Duro.
    6. Otras características (2 líneas máximo).

- Impresora Láser
    1. Marca y modelo.
    2. Tiempo de impresión.
    3. Velocidad de Impresión.
    4. Ciclo de trabajo mínimo.
    5. Otras Características (2 líneas máximo).

Código Seguro de verificación:acvjT6/a5vv533FE03UiMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	28/09/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	acvjT6/a5vv533FE03UiMg==	PÁGINA	4/9

acvjT6/a5vv533FE03UiMg==

- Impresora de Tickets
    1. Marca y modelo
    2. Ciclo de trabajo mínimo.
    3. Instalación en la carcasa, presencia de cubierta para evitar introducción de tarjetas. Forma de cambiar el papel.
    4. Velocidad mínima.
    5. Otras características (2 líneas máximo).

- Escáner
    1. Marca y modelo.
    2. Resolución mínima.
    3. Profundidad Interna.
    4. Forma de uso y como se integra en la carcasa (3 líneas máximo).

- Lector de Tarjetas criptográficas.
    1. Marca y modelo
    2. Tipos de tarjetas compatibles (3 líneas máximo).

- Lector de Tarjetas bancarias
    1. Marca y modelo
    2. Homologaciones
    3. Otras Características (3 líneas máximo).

- Lector de códigos de barra y QR.
    1. Marca y modelo
    2. Códigos de barras admitidos.

- Dispositivo de captura de firma biométrica
    1. Marca y Modelo.

Código Seguro de verificación:acvjT6/a5vv533FE03UiMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	28/09/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	acvjT6/a5vv533FE03UiMg==	PÁGINA	5/9

acvjT6/a5vv533FE03UiMg==

2. Características Técnicas (2 líneas máximo).

- Especificaciones de cualquier otro componente que formen parte de la oficina electrónica, con el formato:
  1. Componente, marca y modelo
  2. Características Técnicas (3 líneas).
- Fotografías de la oficina electrónica montada. Fotografías de la oficina electrónica con la carcasa abierta de forma que puedan verse todos los componentes. Si hubiera un modelo de oficina electrónica distinto para personas que se desplacen en silla de ruedas, fotografías de ambos modelos. Se presentarán un máximo de 10 fotografías y no podrán superar el tamaño de un folio de din A-4.
- Medidas de la carcasa de la oficina electrónica.
- Relación de aquellos aspectos y características relacionados con este apartado que aportan valor a la oferta, realizando una breve descripción de ellos.

1.2 Cuestionario sobre las características de las aplicaciones de las Oficinas electrónicas

En este cuestionario el adjudicatario realizará una descripción de las características de las aplicaciones que ofrecerán servicios en la oficina electrónica en el momento de su puesta en marcha.

- Proceso completo, paso a paso, con fotografías, pantallazos o diapositivas que muestren la propuesta de interfaz de usuario para el procedimiento que se implantará en la Oficina electrónica de Registro electrónico (máximo de 10 páginas). Opcionalmente podrá añadirse una muy breve descripción del proceso.

- Fotografías, pantallazos o diapositivas con ejemplos del menú inicial de navegación, y del resto de aplicaciones y servicios que se ofrecerán en la oficina electrónica según los requerimientos de este pliego, hasta un máximo de 10 páginas.

- Si procediera: fotografías, pantallazos o diapositivas con ejemplos de las aplicaciones y servicios que se ofrecerán en la oficina electrónica, en el momento de la puesta en marcha de las mismas, adicionales a los requerimientos de este pliego (máximo de 10 páginas).

- Tabla resumen indicando los módulos o funcionalidades de demostración que se dispongan. Para cada uno, indicar la entidad en la que está en uso, la descripción de sus funcionalidades, el tiempo que lleva en explotación, número aproximado de usuarios y datos de contacto donde sea posible solicitar referencias.

Código Seguro de verificación:acvjT6/a5vv533FE03UiMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	28/09/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	acvjT6/a5vv533FE03UiMg==	PÁGINA	6/9

acvjT6/a5vv533FE03UiMg==

- Relación de aquellos aspectos y características relacionados con este apartado que aportan valor a la oferta, realizando una breve descripción de ellos.

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.

- **Índice**
- **Condiciones generales**
  - Identificación de la oferta.
  - Acatamiento con carácter general de todas las condiciones del Pliego.
  - Persona de contacto de la empresa.
- **Descripción de la propuesta ofertada**
  - Memoria descriptiva de las condiciones del suministro y servicios de mantenimiento ofertados.
  - Método de gestión, seguimiento y control del mantenimiento y control de calidad.
  - Infraestructura para la ejecución de los servicios ofertados.
  - Otros aspectos adicionales.
- **Equipo técnico**
  - Relación de los perfiles profesionales de los componentes del equipo técnico.
- **Datos de la empresa**
  - Información de la empresa y experiencia tecnológica.
- **Otra información**

Código Seguro de verificación:acvjT6/a5vv533FE03UiMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	28/09/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	acvjT6/a5vv533FE03UiMg==	PÁGINA	7/9

acvjT6/a5vv533FE03UiMg==

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 Personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo.

- Porcentaje de personas en plantilla en la situación descrita en el correspondiente apartado del pliego administrativo.

2.2 Compromiso en la ejecución del contrato en caso de nuevas contrataciones

- Porcentaje de personas a la que se compromete a incorporar en caso de nuevas contrataciones, en la situación descrita (situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo) en el correspondiente apartado del pliego administrativo.

2.3 Plan de conciliación de la vida laboral y familiar

Para este apartado se deberán detallar, estos datos contenidos en el Plan de conciliación de la vida laboral y familiar, del proveedor:

- Número de horas que se puede flexibilizar en el horario diario para atender al cuidado de ascendientes y descendientes en primer grado directo y por afinidad, cumpliendo el horario en el cómputo global semanal.
- Valoración económica de ayudas para el cuidado de ascendientes y descendientes en primer grado directo y por afinidad (servicios de guardería, servicios de ayuda a domicilio, etc.)
- Valoración económica de cualquier mejora de las condiciones establecidas en los convenios colectivos que sean de aplicación.

2.4 Importe de la oferta:

- Importe de la oferta, sin impuestos, de suministro, implantación y puesta en marcha de las oficinas electrónicas.

Código Seguro de verificación:acvjT6/a5vv533FE03UiMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	28/09/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	acvjT6/a5vv533FE03UiMg==	PÁGINA	8/9

acvjT6/a5vv533FE03UiMg==

- Importe de la oferta, sin impuestos, de los servicios de soporte y mantenimiento de las oficinas electrónicas durante los 46 meses de contrato.

2.5 Horas ofrecidas para consultoría y nuevos desarrollos.

- Número total de horas ofrecidas para consultoría, nuevos desarrollos y mejoras de los desarrollos instalados a lo largo de la duración del contrato, según el apartado del Pliego de prescripciones técnicas: Mantenimiento evolutivo. Software.

Las Palmas de Gran Canaria

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

José Luis Macías Rodríguez

La Jefa de la Unidad Técnica de Aplicaciones Informáticas

Beatriz Torres Lista

Código Seguro de verificación:acvjT6/a5vv533FE03UiMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
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	28/09/2017
	José Luis Macías Rodríguez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-JMR)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	acvjT6/a5vv533FE03UiMg==	PÁGINA	9/9

acvjT6/a5vv533FE03UiMg==