

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS
TÉCNICAS *PROXIA*, QUE CONFORMAN LOS ENTORNOS WEB DE PORTAL Y
SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID**



1- OBJETO

El objeto del presente concurso, por procedimiento negociado sin publicidad, lo constituye la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento de las herramientas técnicas *PROXIA*, que conforman los entornos web de portal y sede electrónica del Ayuntamiento de Valladolid.

2- ALCANCE

El contrato debe contemplar los siguientes puntos:

- Mantenimiento correctivo

Resolución de todas aquellas incidencias originadas como consecuencia de la aparición de errores técnicos o por comportamiento funcional erróneo de la herramienta.

Estas incidencias son detectadas por los usuarios y se reportarán a través de los canales que la empresa adjudicataria tenga establecidos a tal fin, como mínimo, telefónico y por correo electrónico.

Las actuaciones a realizar incluirán:

- Diagnóstico de incidencias y sus causas.
- Asignación de recursos y estimación del nivel de complejidad de la incidencia.
- Aplicación de criterios de prioridad en función de la urgencia o criticidad del problema.
- Instalación de soluciones provisionales hasta la implantación de la corrección definitiva.
- Realización de correcciones y prueba de las mismas.
- Comunicación en todo momento de estado de resolución de la incidencia.

- Mantenimiento evolutivo

Mediante este servicio se pretende la mejora o ampliación de la funcionalidad de la herramienta en función de las necesidades del Ayuntamiento de Valladolid. Asimismo, se incluirán las nuevas versiones liberadas de la herramienta adquirida, actualizaciones por mejoras de la usabilidad y funcionalidad debidas a la evolución del software, así como actualizaciones de la herramienta debidas a cuestiones de accesibilidad.

Las actuaciones a realizar incluirán:

- Análisis de necesidades, breve descripción de la solución propuesta e impacto sobre la configuración actual del sistema.



- Estimación de carga de trabajo y de plazo de realización de la propuesta.
- Aceptación, rechazo o modificación de la propuesta.
- Desarrollo de las modificaciones en la herramienta.
- Pruebas en el entorno de preproducción del sistema.
- Documentación del cambio realizado y del impacto sobre la funcionalidad de la herramienta.
- Aprobación y recepción por parte del Ayuntamiento de Valladolid.

- Maquetaciones especiales

En este apartado irán incluidos los trabajos propios de un perfil de diseñador gráfico o editor de contenidos que sean necesarios para el correcto funcionamiento del entorno web municipal y que el Ayuntamiento no pueda cubrir con sus propios medios.

En particular, incluirá la edición de imágenes para su correcta visualización en un entorno web y la elaboración de plantillas gráficas específicas para algún contenido publicado en el portal web municipal, sin perjuicio de cualquier otro tratamiento que más adelante se determine para adecuar el aspecto del portal y la sede a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Valladolid.

- Soporte a la explotación del sistema y asistencia técnica

Incluirá el servicio de soporte relativo al manejo del gestor de contenidos y de cuestiones técnicas relacionadas con la configuración de la herramienta Proxia o administración del portal, en general.

Incluirá la asistencia técnica para la implementación de mejoras en el entorno de explotación.

También se incluirá la asistencia técnica ante incidencias detectadas por usuarios internos o externos al propio Ayuntamiento de Valladolid.

Estará incluida la asistencia técnica relativa al cumplimiento de los estándares y de pautas de accesibilidad.

Las incidencias relativas a cuestiones de seguridad de la plataforma, también formarán parte de este apartado.

Las actuaciones de este apartado y del anterior se contabilizarán y facturarán de acuerdo al tiempo realmente empleado por el personal técnico del adjudicatario en su ejecución. La empresa indicará en su propuesta, el precio por hora que oferta, teniendo en cuenta que la bolsa de horas ofertada debe incluir un total de 450 horas anuales de asistencia, como mínimo.



- Auditorías de seguridad periódicas

Se llevarán a cabo auditorías de seguridad del sistema con una periodicidad mínima de 6 meses, con el objetivo de detectar posibles vulnerabilidades en la aplicación web pública que da soporte al portal y sede electrónica del Ayuntamiento de Valladolid.

Para ello, se empleará la herramienta w3af (Web Application Attack and Audit Framework) o similar. En cualquier caso, los costes derivados de la licencia de uso de la herramienta de intrusión, correrán a cargo del adjudicatario.

3- IMPORTE

El importe máximo de contratación está establecido en 90.000 euros (NOVENTA MIL EUROS), IVA incluido, distribuido de la siguiente forma: 20.685 euros con cargo a la partida 05/4911/641 del presupuesto de 2015 (92 días) y 69.315 euros, con cargo a la partida 05/4911/641 del presupuesto de 2016 (274 días).

El importe máximo dedicado al apartado de soporte y mantenimiento de la plataforma (correctivo y evolutivo) más la realización de dos auditorías de seguridad periódicas, será de 66.000 €, mientras que el correspondiente a la bolsa de horas para maquetaciones especiales, así como para soporte a la explotación del sistema y asistencia técnica, será de 24.000 €.

La facturación del contrato se efectuará de forma mensual, contemplando, por una parte, el importe correspondiente al mantenimiento de la licencia de software y, por otra parte, el importe correspondiente a los trabajos efectivamente realizados durante el mes anterior.

4- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato, se establece por un período de un año, con la posibilidad de acordar una prórroga con el adjudicatario por un año adicional.

5- CONTROL Y SEGUIMIENTO

Corresponde al Ayuntamiento de Valladolid, la supervisión y dirección de los servicios, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos, si existiese causa suficientemente motivada.

Para llevar a cabo el control y seguimiento del contrato, a su inicio, se establecerán las medidas que permitan gestionar adecuadamente su desarrollo.



El adjudicatario designará un responsable con categoría de jefe de proyecto, que será el responsable de la supervisión y control de la resolución de incidencias, así como del control y seguimiento de la facturación.

El Ayuntamiento de Valladolid designará un Responsable cuyas funciones en relación con el presente pliego serán:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados
- Control y seguimiento, junto con el Jefe de Proyecto del adjudicatario, de la resolución de las incidencias detectadas y reportadas al adjudicatario.

El Responsable del Ayuntamiento podrá incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El Responsable del Ayuntamiento fijará reuniones periódicas con el Jefe de Proyecto del adjudicatario para la supervisión del control y ejecución de los trabajos y para la determinación, análisis y valoración de las incidencias que, en su caso, se produzcan en ejecución del contrato; la periodicidad de estas reuniones se fijará de mutuo acuerdo al inicio del contrato.

Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de cada reunión de seguimiento, el Jefe de Proyectos del adjudicatario deberá entregar al Responsable del Ayuntamiento un informe de seguimiento que refleje, como mínimo:

- Resumen de las actividades realizadas desde la reunión anterior.
- Estado de situación de resolución de incidencias.

Además, se proporcionará la documentación necesaria para disponer de un pleno conocimiento del desarrollo de los trabajos incluidos en el contrato, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y sus alternativas de resolución.

Las incidencias reportadas se atenderán en un mínimo de 1 hora laborable, si afectan a funcionalidades críticas para el funcionamiento del sistema informático y 4 horas laborables en aquellas incidencias que no afecten de manera crítica al funcionamiento de los servicios municipales.

El plazo máximo de resolución será de 24 horas, en el caso de incidencias consideradas críticas y de 96 horas en el caso de las no críticas.

Se consideran incidencias críticas, aquéllas que conlleven la pérdida total de la funcionalidad del sistema, mientras que las incidencias no críticas son aquéllas que conlleven una pérdida parcial de la funcionalidad del sistema o una



degradación del rendimiento normal, aún cuando no suponga pérdida de funcionalidad.

El cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato, así como el incumplimiento de los compromisos o de las condiciones especiales de ejecución del mismo, que se hubiesen establecido conforme a los artículos 64.2 y 118.1 del TRLCSP, por parte del contratista dará lugar a la imposición de las penalidades establecidas en el artículo 212 del TRLCSP

De conformidad con el artículo 212.4 del TRLCSP, cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o parcial y la Administración no opte por la resolución, procede la imposición de las penalidades establecidas en el citado artículo.

Además, se clasifican los siguientes incumplimientos contractuales y penalizaciones específicas para este contrato:

- Muy graves: Multa coercitiva de hasta el 1% del precio del contrato.
 - Graves: Multa coercitiva de hasta el 0,65 % del precio del contrato.
 - Leves: Multa coercitiva de hasta el 0,5% del precio del contrato.
1. La no presentación por el Jefe de Proyectos de la empresa adjudicataria con la antelación estipulada en el pliego de prescripciones técnicas el informe de seguimiento. LEVE.
 2. No proporcionar la documentación necesaria para disponer de un pleno conocimiento del desarrollo de los trabajos incluidos en el contrato, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y sus alternativas de resolución. GRAVE.
 3. No atender ni resolver las incidencias reportadas en los plazos establecidos del pliego de prescripciones técnicas. (no atender incidencias críticas: MUY GRAVE, no atender otras incidencias: GRAVE).
 4. El incumplimiento de las prescripciones sobre tratamiento de datos y confidencialidad previstas en el apartado 8 del pliego de prescripciones técnicas. MUY GRAVE.

6- FACTURACION

La facturación tendrá carácter mensual, para lo cual el adjudicatario remitirá un informe en el que se reflejen los trabajos realizados en el apartado de maquetaciones especiales y asistencia técnica, además de las cantidades prorrateadas de los importes fijos correspondientes al resto de los apartados contemplados en el contrato.



7- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

En el plazo de 5 días a partir de la formalización, el adjudicatario deberá presentar una documentación con los apartados detallados a continuación:

- a. Capítulo 1.- Organización de los trabajos y ejecución de la oferta
- b. Capítulo 2.- Empresa licitadora
 - i. Certificados de calidad que posea
 - ii. Implantación local y nacional
 - iii. Plan de calidad específico para el control y seguimiento de los servicios objeto del contrato.
- c. Capítulo 3.- Otros

Los precios se indicarán en euros y no serán susceptibles de modificación, cualquiera que fuera la causa, en el que se considerarán incluidos todos los gastos precisos, impuestos y gravámenes de cualquier esfera fiscal y especialmente, el Impuesto sobre el Valor Añadido, el cual figurará desglosado como partida separada en el precio total ofertado.

8- TRATAMIENTO DE DATOS

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal .

El adjudicatario únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de Valladolid y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del Contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Una vez cumplida la prestación contractual, el adjudicatario deberá destruir o devolver al Ayuntamiento de Valladolid los datos de carácter personal en los que haya realizado algún tratamiento en ejecución del Contrato, así como cualquier soporte o documentos en los que consten dichos datos.

Asimismo el adjudicatario quedará obligado al secreto profesional respecto de los datos y al deber de guardarlos convenientemente, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar su relación con el Ayuntamiento de Valladolid.

Los datos de carácter personal que contengan las ofertas podrán ser tratados en un fichero por el Ayuntamiento de Valladolid con el fin de gestionar:

- (i) La participación del licitador en el procedimiento negociado

Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. 983 426120
Fax 983 426074
E-mail: dtordi@ava.es

Ayuntamiento de Valladolid

Área de Presidencia
Departamento de Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones
Código VAL247



(ii) La ejecución del Contrato por parte del adjudicatario

Valladolid, 14 de julio de 2015

EL TÉCNICO SUPERIOR DE SISTEMAS
Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Julián Arroyo Álvarez



Ayuntamiento de
Valladolid

Resumen de Firmas

Pág.1/1

Título:pliego-MtoPortal2015v6(ap3-desgloseImporte)