

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN  
DEL MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA AMARA SUITE DE  
ADMINISTRACION ELECTRONICA, EN PARTICULAR LOS MODULOS:  
AMARA REGISTRA, AMARA TRÁMITE, AMARA PORTAFIRMAS Y AMARA  
NOTIFICA**



## 1. OBJETO

El objeto del presente concurso por procedimiento negociado lo constituye la contratación del mantenimiento de los módulos AMARA TRÁMITE, AMARA REGISTRA, AMARA PORTAFIRMAS y AMARA NOTIFICA de la plataforma AMARA Suite de Administración Electrónica que el Ayuntamiento de Valladolid ha adquirido e implantado dentro del proyecto de implantación de la Administración Electrónica.

## 2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS:

Los servicios contemplados en este contrato serán los siguientes:

2.1. Mantenimiento evolutivo.- Comprende los siguientes apartados:

2.1.1. Mantenimiento de Licencias: Actualización a las nuevas versiones del producto.

2.1.2. Definición, análisis, desarrollo e implantación de adaptaciones/mejoras de los diferentes módulos de la plataforma AMARA, así como la definición, análisis, desarrollo e implantación de nuevas funcionalidades.

2.2. Mantenimiento correctivo.- Comprende la resolución de todas las incidencias detectadas como consecuencia de errores y/o fallos de funcionamiento en los diferentes módulos de la plataforma AMARA, incluidas las debidas a fallos de seguridad que puedan surgir.

2.3. Soporte y asistencia.- Comprende la resolución de consultas y/o incidencias no calificadas ni como mantenimiento correctivo ni evolutivo.

## 3. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y DURACIÓN

El contrato tendrá una duración de un año.



## 4. IMPORTE ECONOMICO

El presupuesto del concurso se fija en la cantidad máxima de 87.000,00 euros, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, con cargo a la partida 05/9204/641 del Ejercicio Presupuestario de 2013.

El importe total del contrato deberá estar desglosado en los siguientes apartados:

- 4.1 Importe del mantenimiento correspondiente a las licencias de los módulos de AMARA Suite para Administración Electrónica: AMARA Registro, AMARA Notifica, AMARA Trámite y AMARA Portafirmas.
- 4.2 Importe correspondiente a la bolsa de horas reservada para la realización de los trabajos contemplados en el apartado 2.1.2.
- 4.3 Importe correspondiente a la resolución de incidencias detectadas en el funcionamiento de cualquiera de los módulos como consecuencia de la detección de errores, la resolución de consultas y la resolución de incidencias no calificadas ni como mantenimiento correctivo ni evolutivo. (Apartados 2.2 y 2.3).

A lo largo de la ejecución del contrato, siempre de mutuo acuerdo por ambas partes, se podrá modificar el importe correspondiente a los apartados 4.2 y 4.3, incrementando uno de ellos en la misma cuantía en que se disminuya el otro sin variar, en ningún caso, el importe global del contrato.

## 5. FORMA DE EJECUCIÓN

### PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

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 suficiente motivada.

El adjudicatario designará un responsable con categoría de Jefe de Proyecto que será el responsable de la supervisión y control de los trabajos a realizar, 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.
- Control y seguimiento, junto con el Jefe de Proyecto del adjudicatario, de la definición, valoración, ejecución e implantación de las adaptaciones/mejoras/nuevas funcionalidades solicitadas por el Usuario Responsable.

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 cada uno de los servicios, detallando por separado:
  - Estado de resolución de incidencias
  - Estado de situación de los trabajos relativos a la incorporación de adaptaciones/mejoras/nuevas funcionalidades..

Antes de la realización de los trabajos incluidos en el apartado 2.2.2 se requerirá que previamente hayan sido valorados en horas por el adjudicatario y aceptados por parte



del Responsable del Ayuntamiento. Una vez aceptados los trabajos, no podrán modificarse sin el acuerdo por ambas partes.

Para la recepción de estos trabajos, se requerirá que la adaptación/mejora/nueva funcionalidad:

- Haya sido valorada y aceptada de acuerdo con el párrafo anterior.
- Haya sido probada y aceptada por el Usuario Responsable.
- Se haya puesto en producción y se haya verificado su correcto funcionamiento.

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

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el Responsable del Ayuntamiento.

El adjudicatario se comprometerá a resolver las incidencias críticas que impidan al usuario la realización de su trabajo, en un plazo máximo de 24 horas. Entendiendo por incidencias críticas aquellas que producen perjuicio económico, incumplimiento de plazos legales o pérdida de imagen, por lo que requieren una acción continuada hasta su resolución. Normalmente están asociadas a paradas de sistemas o a la imposibilidad de conectarse a los mismos, pero no exclusivamente.

En caso de incumplimiento del apartado anterior, la penalización consistirá en la no facturación del doble de las horas superadas del plazo máximo de resolución.

## **6. FACTURACIÓN Y CONTROL ECONÓMICO.**

La facturación de los trabajos realizados se efectuará de acuerdo con los siguientes criterios:



- La facturación tendrá carácter mensual y se hará constar en la misma el importe correspondiente a cada uno de los apartados recogidos en el apartado 4 de este pliego.
- En las reuniones periódicas se evaluarán todas aquellas incidencias habidas que se hubieran originado en el cumplimiento de los objetivos planificados y hayan repercutido en detrimento y perjuicio de los Servicios.

## 7. DOCUMENTACION A PRESENTAR.

Las ofertas se redactarán haciendo referencia a los apartados y características que se indican en este pliego.

Las ofertas deberán ser redactadas de acuerdo a la siguiente estructura:

Capítulo 1.- Organización de los trabajos y ejecución del contrato.

Capítulo 2.- Empresa licitadora.

- Certificados de calidad que posea.
- Implantación local y nacional.
- Plan de Calidad específico para el control y seguimiento de los servicios objeto del contrato.

Capítulo 4.- Otros.

El precio se indicará en euros, y no será susceptible de modificación, cualquiera que fuese la causa, en el que se considerará incluidos todos los gastos precisos, impuestos y gravámenes de todo tipo, de cualquier esfera fiscal y especialmente el Impuesto sobre el Valor Añadido, el cuál figurará desglosado como partida separada en el precio total ofertado

Se podrán requerir a los oferentes para que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de las ofertas.



La información a tratar puede contener datos personales sometidos a las disposiciones de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa de desarrollo, normas que el adjudicatario conoce y se obliga a respetar, en su propio nombre y en el de todo el personal que contrate o dependa de él para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, suscribiéndose al efecto, y por lo que respecta a dicho personal, las oportunas cláusulas de confidencialidad en los correspondientes contratos.

Valladolid 18 de Diciembre de 2012

LA JEFA DEL CENTRO DE SOLUCIONES

Cristina Alonso Minguez



Ayuntamiento de  
**Valladolid**

## Resumen de Firmas

Pág.1/1

Título:PLIEGO MANTENIMIENTO AMARA

### Firmante 1

Firmado digitalmente por CRISTINA ALONSO MÍNGUEZ - 09264448W  
Fecha miércoles, 19 diciembre 2012 09:48:18 GMT  
Razón Conforme