

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DEL MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA AMARA SUITE DE
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, EN PARTICULAR LOS MÓDULOS:
AMARA REGISTRA, AMARA TRÁMITE, AMARA ARCHIVA, AMARA
CAPTURA, AMARA PORTAFIRMAS Y AMARA NOTIFICA**

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ
Fecha Firma: 31/03/2017 14:45

Fecha Copia : Fri Mar 31 14:49:19 CEST 2017

Código seguro de verificación(CSV): 865ed58421a233a1cf71fd84c18bc69f6e2b6237
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



1. INTRODUCCIÓN

En el año 2009, el Ayuntamiento de Valladolid, para cumplir con los requerimientos establecidos en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, constituyó una comisión para abordar la implantación de la Administración Electrónica, encargada de definir los servicios electrónicos a prestar, los procedimientos que serían necesarios implementar para prestar estos servicios y las herramientas informáticas que permitirían realizarlo.

A tal efecto se adquirió e implantó la plataforma AMARA Suite, basada en un sistema modular, que cubre en su totalidad el flujo de la Administración Electrónica y que permite una implantación escalonada de servicios electrónicos.

Los módulos adquiridos fueron:

- **AMARA Registra:** solución para la gestión del Registro General de Entrada/Salida y Departamental.
- **AMARA Trámite:** solución para la gestión de Procedimientos Administrativos.
- **AMARA Notifica:** solución para la gestión de Notificaciones ordinarias y Telemáticas.
- **Portafirmas Electrónico,** como solución corporativa para la gestión de firma electrónica de documentos

Estos módulos se encuentran actualmente instalados y operativos en el Ayuntamiento de Valladolid; permitiendo la prestación de servicios telemáticos a los ciudadanos y, a su vez, proporcionando una herramienta de gestión a los departamentos municipales encargados de la tramitación de los procedimientos.

En el año 2014, tras la realización de un análisis de la situación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Valladolid, se abordó una evolución de la plataforma AMARA y la adquisición de dos nuevos módulos:

- **AMARA Archiva:** módulo que proporciona los servicios necesarios para la gestión del ciclo de vida de la documentación, gestión de metadatos, trazabilidad de los documentos custodiados, control de accesos, servicios de búsqueda y servicios de

- 1 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ
Fecha Firma: 31/03/2017 14:45

Fecha Copia : Fri Mar 31 14:49:19 CEST 2017

Código seguro de verificación(CSV): 865ed58421a233a1cf71fd84c18bc69f6e2b6237
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



clasificación; de manera independizada del gestor documental donde se encuentren almacenados.

- **AMARA Captura:** solución para la conversión masiva de documentos en soporte papel, en datos electrónicos.

Con el objetivo de satisfacer, a corto plazo, las exigencias del ENI en lo referente a los metadatos mínimos obligatorios para asegurar, a corto plazo, el intercambio seguro de datos entre las administraciones; a medio plazo, contribuir a la creación de un Modelo de Gestión de Metadatos integrado en el Sistema de Gestión de Documentos del Ayuntamiento y, a largo plazo, asegurar la gestión y la conservación de la documentación del Ayuntamiento de Valladolid, independientemente de su soporte (analógico o digital).

2. OBJETO

El objeto del presente concurso lo constituye la contratación del mantenimiento de los módulos actualmente implantados en el Ayuntamiento de Valladolid: AMARA TRÁMITE, AMARA REGISTRA, AMARA ARCHIVA, AMARA CAPTURA, AMARA PORTAFIRMAS y AMARA NOTIFICA de la plataforma AMARA Suite de Administración Electrónica.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:

Los servicios contemplados en este contrato serán los siguientes:

3.1. Mantenimiento evolutivo.- Comprende los siguientes apartados:

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

3.1.2. 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.

3.2. **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 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ
Fecha Firma: 31/03/2017 14:45

Fecha Copia : Fri Mar 31 14:49:19 CEST 2017

Código seguro de verificación(CSV): 865ed58421a233a1cf71fd84c18bc69f6e2b6237
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



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

4. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y DURACIÓN

El contrato se iniciará el día 08 de abril de 2017 y tendrá una duración de un año, pudiendo prorrogarse por otro año más por mutuo acuerdo de las partes. A estos efectos, el adjudicatario comunicará por escrito con una antelación de 4 meses a la finalización del contrato, su voluntad de que el contrato sea o no prorrogado.

5. IMPORTE ECONÓMICO

El presupuesto del concurso se fija en la cantidad máxima de 100.000€ euros anuales, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido.

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

- 5.1. Importe del mantenimiento correspondiente a las licencias de los módulos de AMARA Suite para Administración Electrónica: AMARA Registro, AMARA Notifica, AMARA Trámite, AMARA Portafirmas, AMARA Archiva y AMARA Captura.
- 5.2. Importe correspondiente a la bolsa de horas reservada para la realización de los trabajos contemplados en el apartado 3.1.2. La empresa indicará en su propuesta, el número de horas ofertado, teniendo en cuenta que dicha bolsa de horas debe incluir un total de 350 horas anuales de asistencia, como mínimo.
- 5.3. 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 3.2 y 3.3).

6. FORMA DE EJECUCIÓN

PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

- 3 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ
Fecha Firma: 31/03/2017 14:45

Fecha Copia : Fri Mar 31 14:49:19 CEST 2017

Código seguro de verificación(CSV): 865ed58421a233a1cf71fd84c18bc69f6e2b6237
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



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

- 4 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ
Fecha Firma: 31/03/2017 14:45

Fecha Copia : Fri Mar 31 14:49:19 CEST 2017

Código seguro de verificación(CSV): 865ed58421a233a1cf71fd84c18bc69f6e2b6237
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



- 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 3.1.2 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 proporcionará un procedimiento para la remisión y gestión de las incidencias producidas, bien sean catalogadas como mantenimiento correctivo o como soporte y asistencia.

Se establecerá el siguiente acuerdo de nivel de servicio:

- Mantenimiento correctivo:
 - o Tiempo de respuesta:
 - Incidencias Críticas: 3 horas.
 - Incidencias Leves: 6 horas.

- 5 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ
Fecha Firma: 31/03/2017 14:45

Fecha Copia : Fri Mar 31 14:49:19 CEST 2017

Código seguro de verificación(CSV): 865ed58421a233a1cf71fd84c18bc69f6e2b6237
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



o **Tiempo de resolución:**

- **Incidencias Críticas: 24 horas.**
- **Incidencias Leves: 96 horas.**

- **Soporte y asistencia:** Se incluyen en este apartado las incidencias a nivel operativo del aplicativo no calificadas ni como mantenimiento correctivo ni evolutivo y las consultas y/o aclaraciones relativas a procedimientos y documentación.

o **Tiempo de respuesta: 10 horas.**

A tal efecto se considerará:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta el momento en que se inician las actividades encaminadas a su resolución.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta la restitución del funcionamiento normal, incluyendo la comunicación de su resolución y descontando los períodos de tiempo imputables al usuario.
- **Incidencias críticas:** aquellas que ponen en riesgo el servicio, 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
- **Incidencias leves:** Aquellas que originen inestabilidad o interrupciones periódicas. El aplicativo puede funcionar normalmente pero con ciertas dificultades.

7. 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.

- 6 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ
Fecha Firma: 31/03/2017 14:45

Fecha Copia : Fri Mar 31 14:49:19 CEST 2017

Código seguro de verificación(CSV): 865ed58421a233a1cf71fd84c18bc69f6e2b6237
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



- 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.

8. PROTECCIÓN DE DATOS

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

El acceso del adjudicatario a los datos del fichero para la prestación de servicios pactados en el contrato no tendrá la consideración legal de comunicación o cesión de datos a los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 23 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, sino de acceso por cuenta de tercero según lo previsto en el artículo 12 de la citada Ley Orgánica.

Los datos del fichero serán propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Valladolid, extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice el adjudicatario con ocasión del cumplimiento del contrato.

A los efectos de la prestación de servicios por parte del adjudicatario al Ayuntamiento de Valladolid, el primero tendrá la condición de encargado del tratamiento y se sujetará al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa que resulte aplicable, obligándose específicamente a lo siguiente:

Utilizar y aplicar los datos personales a los exclusivos fines del cumplimiento del objeto del contrato.

Adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 y en las normas reglamentarias que la desarrollen, que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos objeto de tratamiento y los riesgos a que los mismos estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En todo caso se obliga a aplicar las medidas de seguridad del nivel que correspondan en función de los datos a tratar de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

- 7 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ
Fecha Firma: 31/03/2017 14:45

Fecha Copia : Fri Mar 31 14:49:19 CEST 2017

Código seguro de verificación(CSV): 865ed58421a233a1cf71fd84c18bc69f6e2b6237
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la prestación del servicio así como sobre los que resulten de su tratamiento cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido.

No comunicar o ceder los datos del fichero a otra persona, ni siquiera para su conservación, debiendo destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, así como los resultados derivados de su tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo que el Ayuntamiento de Valladolid requiera que le sean devueltos.

Guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso en ejecución del contrato. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario.

Comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad. El adjudicatario se comprometerá a comunicar al Ayuntamiento de Valladolid de forma inmediata, cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la puesta en conocimiento de terceros de información confidencial obtenida durante la ejecución del contrato.

Asimismo, a la finalización del contrato el adjudicatario quedará obligado a la entrega al Ayuntamiento de Valladolid, o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

El adjudicatario deberá firmar el correspondiente Acuerdo de Confidencialidad tras la formalización del contrato y se compromete a cumplir con la normativa de seguridad vigente en ese momento.

9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR.

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

- 8 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ
Fecha Firma: 31/03/2017 14:45

Fecha Copia : Fri Mar 31 14:49:19 CEST 2017

Código seguro de verificación(CSV): 865ed58421a233a1cf71fd84c18bc69f6e2b6237
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



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.

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

Valladolid 31 de marzo de 2017

LA JEFA DEL CENTRO DE SOLUCIONES

Cristina Alonso Mínguez

- 9 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ
Fecha Firma: 31/03/2017 14:45

Fecha Copia : Fri Mar 31 14:49:19 CEST 2017

Código seguro de verificación(CSV): 865ed58421a233a1cf71fd84c18bc69f6e2b6237
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>
