



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES CORPORATIVAS, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO**

## **Sumario**

I. OBJETO.....	1
II.- NORMATIVA APLICABLE.....	2
III. DURACIÓN.....	2
IV. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS A LAS QUE DEBE AJUSTARSE LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.....	3
A) DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.....	3
B) ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA).....	4
C) MEDIOS PERSONALES O MATERIALES A ADSCRIBIR A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	5
D) FORMULARIOS Y DOCUMENTACIÓN MUNICIPAL.....	6
E) RELACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO.....	6
F) VARIANTES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y MEJORAS.....	6
G) CONDICIONES SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES.....	7
V.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO.....	7
VI.- PAGO DEL PRECIO.....	8
VII.- INICIO DE LA PRESTACIÓN.....	10
VIII.- SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	10
IX.- PORTABILIDAD.....	10

### **I. OBJETO**

EL objeto de este pliego es la regulación de las prescripciones técnicas que debe regir la **ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES CORPORATIVAS** de este Excmo. Ayuntamiento, así como las condiciones técnicas, de seguridad e higiene en que deberá ser realizado dicho servicio, y presupuesto máximo estimado del citado servicio, con el fin de que las diferentes empresas existentes en el mercado y que se dediquen a la prestación de los citados trabajos, instalaciones y servicios, puedan presentar sus correspondientes ofertas en las mejores condiciones posibles para el Excmo. Ayuntamiento de La Vall d'Uixó.

El Ayuntamiento designará una persona Responsable del contrato, que velará por el cumplimiento de las condiciones establecidas en el mismo. Además, por las características del suministro, se designará una persona responsable del servicio de Informática cuya función será velar por el buen uso de los equipos y que se encargará de avisar al Servicio Técnico del adjudicatario en caso de necesidad.

El responsable del contrato será D. Vicente Casanova Forner, Responsable del Servicio de Informática



La unidad encargada del seguimiento de los trabajos y del contrato será el Servicio de Informática y Comunicaciones.

## **II.- NORMATIVA APLICABLE**

Para y durante la realización de todos los trabajos que se hacen necesarios para proceder al servicio de mantenimiento y que se incluyen en la presente Pliego de Prescripciones Técnicas, por la empresa o Contratista adjudicatario de los mismos deberán de tenerse en cuenta y cumplir en todo momento como mínimo los siguientes Reglamentos y Normativa vigente:

- ORDEN de 9 de Marzo de 1.971, por la que se aprueba la Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- REAL DECRETO 486/1.997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo (B.O.E. núm. 97, de 23 de abril de 1.997).
- REAL DECRETO 485/1.997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo (B.O.E. núm. 97, de 23 de abril de 1.997).
- REAL DECRETO 39/1.997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (B.O.E. núm. 27, de 31 de enero de 1.997).
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Y en general cualquier legislación vigente sobre el particular.

La empresa adjudicataria deberá estar acreditada con el nivel medio del ENS.

El Excmo. Ayuntamiento de La Vall d'Uixó, declina formalmente cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento de dichas leyes o disposiciones por parte del Contratista adjudicatario.

## **III. DURACIÓN**

Por todo lo anterior y en atención al principio de eficiencia se propone su contratación por un período de ejecución de 48 meses a partir del 1 de abril de 2024. Si no se llegara a tiempo para esa fecha, el comienzo de la prestación sería el primer día del mes siguiente al de formalización.

Se establece una garantía de 3 meses a contar desde la finalización del contrato.

La duración del contrato y de la garantía se extiende a 51 meses.



#### **IV. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS A LAS QUE DEBE AJUSTARSE LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS**

##### **A) DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA DE LOS TRABAJOS A REALIZAR**

Las aplicaciones objeto de este contrato se refieren a continuación:

<b>APLICACIONES</b>
- Gestión Tributaria
- Ejecutiva Plus
- GITC- BDV
- Conecta DGT
- e-POB
- e-POB: Convocatorias electorales
- Registra
- ePAC
- Gestión Económica
- Firma Electrónica
- Conecta FACe
- Plataforma Administración Electrónica PTS
- Firma Biométrica
- Actuate + Cubos
- Documentum
- SIR
- PTRIB 2,0
- PTRIB EJECUTIVA
- PTS – Contratación
- Control Interno
- Cloud Notific@
- PTS - Subvenciones
- Conecta PID
- Conecta Carpeta Ciudadana AG
- Sistema de Gestión de Archivo
- 4 Jornadas de asistencia técnica por año



1. El adjudicatario deberá prestar soporte técnico ante las incidencias que se produzcan por el funcionamiento anómalo del software objeto del contrato de mantenimiento. Asimismo, deberá prestar asistencia técnica ante eventualidades que afecten a los sistemas informáticos sobre los que están desplegadas las aplicaciones referidas.
2. El contratista atenderá las dudas técnicas y/o funcionales que existan sobre las aplicaciones objeto de mantenimiento que le sean trasladadas por el personal del Ayuntamiento.
3. Las peticiones de asistencia o consultoría serán valoradas por el equipo técnico y comercial del adjudicatario, en caso de que dicha petición sea factible, la cotización deberá ser entregada al responsable del contrato para su aceptación o desestimación.
4. El contratista pondrá a disposición del Ayuntamiento, sin coste adicional, las nuevas versiones de las aplicaciones objeto de mantenimiento, incluyendo los mantenimientos preventivos, correctivos, adaptativos o perfectivos del software. En esta misma línea, el contratista se compromete a que el software cumpla con la legislación aplicable en cada caso.
5. La empresa contratista deberá facilitar, sin coste adicional, los nuevos productos con tecnología web que sustituyan a productos licenciados obsoletos y cubiertos por contrato de mantenimiento.
6. El adjudicatario proporcionará, como servicio asociado a la liberación de versiones de producto, e incluido en el coste del servicio, formación a un representante del CLIENTE, exponiéndole los contenidos diferenciales de las mismas. Asimismo, en la liberación de nuevas versiones, deberá adjuntar documentación expositiva de las modificaciones que incorpora.
7. La empresa adjudicataria se compromete a gestionar la capacidad de los sistemas que sustentan las aplicaciones de acuerdo con las necesidades del cliente. En cualquier caso, el aumento de recursos para la ejecución de los aplicativos estará siempre sujeto a autorización expresa del cliente.
8. El adjudicatario deberá ofrecer un sistema de comunicación de incidencias, dudas y peticiones que deberá cubrir tanto horarios de mañana como de tarde (bien por teléfono, correo electrónico o plataforma online destinada a la gestión de incidencias).
9. El contratista entregará, de forma trimestral, la información requerida en el apartado VIII del presente pliego.

## **B) ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)**

El adjudicatario se compromete a realizar los trabajos establecidos en el presente pliego dentro de los parámetros establecidos en el presente acuerdo de nivel de servicio. El no cumplimiento de lo previsto en este apartado podrá conllevar el establecimiento de penalidades al contratista, así como, en su caso, a la resolución del contrato, sin que el hecho dé lugar a resarcimiento o indemnización alguna.



- **Gestión de incidencias.** Con la finalidad de que los fallos que afecten a las distintas aplicaciones impacten en la menor medida posible en el funcionamiento regular del Ayuntamiento, se establecen unos criterios de priorización basados en la tipología de la incidencia y su grado de afectación. Estos criterios de priorización quedan recogidos en las siguientes categorías:
  - **Baja:** incidencias que afectan a un grupo muy reducido de usuarios y/o que no impiden el uso normal y la seguridad de la aplicación
  - **Normal:** incidencias que afectan a un grupo reducido de usuarios y/o que impiden el uso de algunas funcionalidades no esenciales de la aplicación
  - **Alta:** incidencias que afectan a un grupo mayoritario de usuarios y/o que impiden el uso de funcionalidades esenciales de la aplicación
  - **Crítica:** incidencias que imposibilitan el trabajo en unas condiciones mínimas de fiabilidad/seguridad o suponen la parada total de las aplicaciones objeto de mantenimiento.

Por lo que respecta a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los siguientes niveles de servicio:

TIPO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Prioridad Baja	48 horas	72 horas
Prioridad Normal	12 horas	36 horas
Prioridad Alta	4 horas	24 horas
Incidencias Críticas	1 horas	4 horas

- **Dudas y consultas.** Se deberá ofrecer, asimismo, un servicio de atención al usuario para la resolución de dudas o consultas relacionadas con la funcionalidad de las aplicaciones objeto de mantenimiento, las cuales no puedan tener la consideración de incidencias o funcionamiento incorrecto. Estas dudas o consultas deberán ser resueltas en un periodo no superior a 7 días.
- **Peticiones de servicio.** Las solicitudes de valoración de actividades específicas de asistencia o consultoría serán valoradas por el equipo técnico y comercial del adjudicatario, en caso de que dicha petición sea factible, la cotización de la misma deberá ser suministrada al Ayuntamiento en un plazo no superior a 15 días desde la fecha de la petición.

## **C) MEDIOS PERSONALES O MATERIALES A ADSCRIBIR A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El adjudicatario del contrato dispondrá de los medios humanos y materiales necesarios para cumplir con las especificaciones descritas en el conjunto de los pliegos y los que de forma alternativa o complementaria haya propuesto en su plika, a estos efectos, dispondrá al menos de los siguientes perfiles:

### **C.1. Dirección e interlocución de los trabajos**

---



La empresa contratista deberá asignar al menos un coordinador o responsable integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor de la empresa contratista con el Ayuntamiento
- Distribuir, ordenar y supervisar el trabajo del personal de la empresa contratistas
- Informar al Ayuntamiento de las variaciones en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato

### **C.2. Equipo de consultoría**

El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento un equipo de consultoría, especializado en cada uno de los módulos ofertados, el cual se encargará de llevar a cabo los desarrollos y mejoras solicitados por el Ayuntamiento.

### **C.3. Técnicos de Helpdesk**

La empresa que resulte adjudicataria deberá disponer de un servicio de Helpdesk, estructurado y especializado en cada uno de los módulos que componen la solución, así como en el área de sistemas. El dimensionamiento de este servicio deberá ser suficiente para cumplir con los compromisos establecidos en el SLA.

### **C.4. Equipo de Desarrollo**

El adjudicatario deberá disponer de una plantilla de desarrolladores para cada una de las aplicaciones ofertadas integrado en su propia plantilla, el departamento de desarrollo deberá estar correctamente dimensionado y jerarquizado.

## **D) FORMULARIOS Y DOCUMENTACIÓN MUNICIPAL**

No la hay

## **E) RELACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO.**

En este contrato no se van a manejar datos de carácter protección protegidos de acuerdo con la con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## **F) VARIANTES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y MEJORAS.**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 204 LCSP, el Ayuntamiento de La Vall d'Uixó podrá modificar este contrato en los siguientes casos:

- En el caso de que se incorporen aplicativos nuevos al contrato de mantenimiento.



- En el caso de que se añadan funcionalidades no incluidas en el contrato de mantenimiento inicial, y que no formen parte del mantenimiento evolutivo de la solución.
- Si hubiera modificaciones en los SLA que supongan una mejora en los niveles de servicio ofertados.

Dichas modificaciones deberán quedar debidamente acreditadas en el expediente y ser acordadas con el responsable del contrato.

Las modificaciones estarán sujetas a las siguientes condiciones y procedimientos:

- El contratista formulará presupuesto relativo a la modificación.
- El expediente de modificación deberá ser informado por los técnicos municipales y el responsable del contrato.
- Informe jurídico, de acuerdo con lo establecido en el artículo 191.2 y DA 3ª de la LCSP.
- La aprobación de la modificación por el órgano de contratación competente requerirá previa audiencia del contratista, para que en el plazo de 3 días hábiles formule las consideraciones que tenga por conveniente.
- La modificación será objeto de fiscalización, previa redacción de la propuesta que integrará los documentos que justifiquen, describan y valoren aquella.
- Las modificaciones se formalizarán de acuerdo con lo establecido en el artículo 153 LCSP y se publicará de acuerdo con lo previsto en los artículos 207 y 63 LCSP.
- El porcentaje máximo de modificación del contrato no superará el 10%, según el artículo 204 de la LCSP.

## **G) CONDICIONES SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES**

Es obligatorio el establecimiento de al menos una condición especial de ejecución, relacionada estrictamente con el objeto del contrato, en los términos previstos en el art. 202 de la LCSP:

TIPO:	Social
DESCRIPCIÓN	Flexibilidad de horarios laborales de entrada y salida en el trabajo y de las pausas o descanso para la comida, café, etc...
ACREDITACIÓN Y CONTROL	Se acreditará con el reglamento interno de funcionamiento del contratista o documento análogo.

## **V.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO.**



## **PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN**

El cálculo del valor estimado del contrato y del presupuesto base de licitación se ha realizado teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 101.10 de la LCSP, según el cual: En los contratos de suministro o de servicios que tengan un carácter de periodicidad, o de contratos que se deban renovar en un período de tiempo determinado, se tomará como base para el cálculo del valor estimado del contrato alguna de las siguientes cantidades:

- a) El valor real total de los contratos sucesivos similares adjudicados durante el ejercicio precedente o durante los doce meses previos, ajustado, cuando sea posible, en función de los cambios de cantidad o valor previstos para los doce meses posteriores al contrato inicial.
- b) El valor estimado total de los contratos sucesivos adjudicados durante los doce meses siguientes a la primera entrega o en el transcurso del ejercicio, si este fuera superior a doce meses.

A la vista de lo anterior se establece como precio de licitación por la duración del contrato : 278.948,72€ iva excluido, siendo el importe correspondiente al IVA 58.579,23€.

El presupuesto base de licitación se establece en un total **337.527,95 IVA incluido**.

## **VALOR ESTIMADO**

PRESUPUESTO DE LICITACIÓN (IVA excluido)	MODIFICACIONES PREVISTAS (Límite máximo 10%)	TOTAL VALOR ESTIMADO (IVA excluido)
<b>278.948,72€</b>	<b>0%</b>	<b>278.948,72€</b>

El gasto se imputará a la partida presupuestaria  
0302 – 920 - 22799 Servicios y mantenimiento software :Admón General

## **VI.- PAGO DEL PRECIO.**

El pago de la prestación se efectuará a la realización de la misma con una periodicidad bimestral, según lo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas, previa formalización del acta de recepción y presentación de la factura debidamente conformada.

En la factura se incluirán, además de los datos y requisitos establecidos en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, los siguientes extremos previstos en el apartado segundo de la Disposición adicional trigésimo segunda de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, así como en la normativa sobre facturación electrónica:





- 1 Que el órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública es la Intervención Municipal.
- 2 Que el destinatario es el Excmo. Ayto. De la Vall d'Uixó.
- 3 Que la oficina contable es LO1121264 INTERVENCIÓN.
- 4 Que el órgano gestor es LA0010797 Nuevas Tecnologías e Informática
- 5 Que la unidad tramitadora es LO1121264 GESTIÓN PRESUPUESTARIA.
- 6 Que el órgano de contratación es la Junta de Gobierno Local.
- 7 Que el número de operación contable es el: (se determinará en el contrato).
- 8 Código interno de circuito de facturación: 0300

El contratista deberá presentar las facturas en un registro administrativo a trimestre vencido. La factura deberá presentarse en formato electrónico en todo caso.

La Factura deberá presentarse en formato electrónico (FACe), y además de los datos que son obligatorios por la normativa tributaria y de Contratos del Sector Público, resulta obligatorio cumplimentar el campo de referencia de operación del receptor. A su vez, en el campo descripción se incluirán la referencia de número del documento contable previo, el número del expediente electrónico así como descripción de contrato y el código del Área Gestora del Centro Gestor que realizó el encargo.

Las facturas deberán incluir el código de la operación contable y código de circuito, que serán facilitados por el Ayuntamiento al proveedor.

En el siguiente enlace está disponible la información de cómo generar la factura electrónica y dónde presentarla: <http://www.lavallduixo.es/portada/factura-electronica-0>

Desde el Registro de Facturas se verificará que se incorporan dichas referencias, de no ser así se procederá a rechazar la factura devolviéndola al proveedor.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 198 de la LCSP, la Administración tendrá obligación de abonar el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de los documentos que acrediten la conformidad de los SERVICIOS TRIMESTRALES prestados con lo dispuesto en el contrato, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4 del artículo 210, y si se demorase, deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo de treinta días los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Para que haya lugar al inicio del cómputo de plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá haber cumplido la obligación de presentar la factura ante el registro administrativo correspondiente en los términos establecidos en la normativa vigente sobre factura electrónica, en tiempo y forma, en el plazo de treinta días desde que venza cada trimestre de prestación del SERVICIO.



Por otra parte, la Administración deberá aprobar los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los prestaciones realizadas, dentro de los quince días siguientes a la realización.

## **VII.- INICIO DE LA PRESTACIÓN**

El contrato de mantenimiento comenzará el 1 de abril de 2024.

El servicio se considerará realizado cuando se hayan recibido las actualizaciones de las aplicaciones informáticas procedentes de mejoras y solución de errores y se compruebe que funcionan correctamente.

## **VIII.- SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

Inicialmente el contratista entregará una relación de las personas que se adscribirán al contrato, con indicación de sus titulaciones y experiencia profesional, y adjuntando su currículum vitae.

El contratista realizará un informe trimestral, previo a la presentación de la factura, dónde hará constar los siguientes datos.

- Número de actualizaciones liberadas en el trimestre, con indicación del aplicativo al que afectan y las correcciones/mejoras que incorporan
- Incidencias comunicadas por el Ayuntamiento a través del software de soporte, con indicación del tiempo de respuesta y el tiempo de resolución, clasificación de la prioridad de la misma (baja, media, alta, bloqueante), así como informando de si se han cumplido o no los niveles de servicio acordados en el SLA.

Los datos a incorporar por el contratista en el informe trimestral podrán ser modificados por el responsable del contrato. Dicha modificación deberá ser comunicada a éste con al menos 3 meses de antelación a su entrada en vigor.

## **IX.- PORTABILIDAD**

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la portabilidad de los datos derivados de la gestión del contrato, conforme a los siguientes requisitos:

- La entrega de los datos y documentos se llevará a cabo al final del contrato en el formato convenido en el mismo.
- Los formatos de retorno se corresponderán con las especificaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y su catálogo de estándares, es decir, serán estándares abiertos que garanticen la neutralidad tecnológica.
- El tiempo de entrega será lo más breve posible y en ningún caso impedirá la continuidad de la prestación si ha sido adjudicada a otro contratista, de acuerdo con el plan de retorno.



- La empresa adjudicataria facilitará la transferencia de datos a otro contratista.
- La entrega de los datos y documentos se acompañará de los requisitos necesarios para garantizar su integridad y su autenticidad, con arreglo al ENI, ya sea al final del contrato o en cualquier otro momento que se estipule o se considera necesario por el Ayuntamiento.
- Los datos se entregará en forma estructurada, basada en el modelo relacional y con la documentación necesaria para la adecuada migración y puesta en marcha.
- La portabilidad de los datos y documentos no supondrá costes en ningún caso para el Ayuntamiento.
- La portabilidad de datos se podrá exigir anticipadamente a la finalización del contrato si se acredita el incumplimiento de las condiciones específicas establecidas en los pliegos u otras causas que lo justifiquen, así como por el tratamiento inadecuado por parte de una empresa subcontratada o por la falta de seguridad en las transferencias de datos. También se podrá exigir cuando se produzcan modificaciones unilaterales por parte del contratista de las condiciones de la prestación del servicio. Art. 16 Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

En La Vall d'Uixó, a fecha de la firma electrónica.