



tec97.doc

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UN REPOSITORIO JURÍDICO DE MODELOS DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS INTEGRADO CON UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LAS ENTIDADES LOCALES DE MENOS DE 5.000 HABITANTES DE LA PROVINCIA DE CASTELLÓN (PARA EL PERIODO 2013-2016)

DATOS GENERALES.....	3
0. ANTECEDENTES.....	4
1. OBJETO DEL CONTRATO.....	5
2. ALCANCE DEL CONTRATO.....	6
SERVICIO Nº 1. BASES DE DATOS JURÍDICAS.....	6
SERVICIO Nº 2. REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS.....	7
SERVICIO Nº 3. GESTIÓN DE EXPEDIENTES.....	8
SERVICIO Nº 4. ACCESO DEL CIUDADANO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	10
3. COMPATIBILIDAD CON NAVEGADORES Y JAVA.....	11
4. FORMACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	11
5. SOPORTE A USUARIOS.....	11
6. INTEGRACIONES CON OTROS COMPONENTES Y SERVICIOS DE LA DIPUTACIÓN.....	12
7. MEJORAS A VALORAR.....	14
1. Cuadro de Mando.....	14
2. Plataforma de Teleformación.....	14
3. Trámites electrónicos.....	14
4. Procedimientos Administrativos.....	14
8. EQUIPO DE TRABAJO.....	15
9. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO.....	15
10. REQUERIMIENTO PARA ACLARACIONES RELATIVAS A LA SOLVENCIA TÉCNICA.....	16
11. REQUERIMIENTO PARA ACLARACIONES RELATIVAS AL SERVICIO OFERTADO.....	16
12. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	17
13. GARANTÍAS DE NIVEL DE SERVICIO (SLAs).....	18
13.1 Sobre la gestión de incidencias.....	18



tec97.doc

13.2 Sobre el nivel de disponibilidad	19
13.3 Sobre los tiempos de respuesta de procesos	19
13.4 Penalizaciones	20
13.4.1 Sobre la gestión de incidencias.....	21
13.4.2 Sobre el nivel de disponibilidad	21
13.4.3 Sobre los tiempos de respuesta de procesos	21
14. INCUMPLIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN.....	22
15. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	22
16. DURACIÓN DEL CONTRATO	22
17. PRECIO.....	23



tec97.doc

DATOS GENERALES

1. Órgano competente: Presidencia
2. Áreas/Servicios destinatarios: Servicio Provincial de Asesoramiento a Municipios (SEPAM)
3. Presupuesto Base de Licitación (IVA no incluido) : 528.300,00 euros
4. I.V.A. : 110.943,00 euros
5. Tipo de Procedimiento: Abierto
6. Clase de Contrato: Administrativo
7. Tipo de Contrato: Servicios
8. Objeto del Contrato: Contratación de un repositorio jurídico de modelos de expedientes administrativos integrado con un sistema de gestión administrativa para las Entidades Locales de menos de 5.000 habitantes de la provincia de Castellón.
9. Partida presupuestaria: 2270600/49108, PAECV, Administración electrónica EELL
10. División en lotes: No
11. Admisión de Variantes o Alternativas: No
12. Revisión de precios: No
13. Duración: 4 años, de 2013 a 2016
14. Prórrogas: Por 2 años como máximo.
15. Acceso al Perfil del Contratante: www.dipc.as.es



tec97.doc

0. ANTECEDENTES

La Disposición Final 3ª de la Ley 11/2007, destaca el papel de las Diputaciones Provinciales para garantizar en el ámbito de los municipios que no dispongan de suficientes medios técnicos y organizativos la adaptación a la Administración Electrónica.

Con este objetivo, la Diputación Provincial de Castellón, en colaboración con el resto de Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana, emprendió en 2008 distintas iniciativas orientadas a que todas las Entidades Locales de la provincia contaran con los medios adecuados para una gestión óptima de sus relaciones con los ciudadanos.

Dentro de las iniciativas mencionadas en el párrafo anterior, está el proyecto de la Plataforma de Administración Electrónica para EELL de la Comunitat Valenciana, en adelante PAECV, la cual está compuesta por una serie de piezas software destinadas a facilitar la tramitación electrónica del ciudadano con su ayuntamiento. Este proyecto es la suma de los esfuerzos invertidos por las Diputaciones Provinciales de la Comunitat Valenciana, la Generalitat Valenciana y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias.

Tras más de dos años transcurridos ya desde la primera implantación de la PAECV en la provincia de Castellón, y después de realizar un análisis de evaluación, revisión de resultados y detección de necesidades, damos paso a una nueva fase de evolución y mejora del servicio que se presta a las Entidades Locales.

Dentro de las nuevas necesidades detectadas desde las Entidades Locales y que en estos momentos desde el SEPAM no se está abordando, es la creciente demanda por parte de las Entidades Locales de la provincia, de un gestor de expedientes que les de solución a la organización documental en formato electrónico de toda la gestión administrativa del ayuntamiento, incluyendo plantillas de procedimientos administrativos, personalización de fichas, portafirmas electrónico en dispositivos móviles, digitalización certificada, etc.

La Administración Electrónica no puede limitarse a habilitar nuevos medios y formas de relación con el ciudadano a través de Internet, sino que también obliga a adaptar toda la gestión administrativa interna, aprovechando las enormes ventajas que ofrece la tecnología a la hora de prestar servicios de forma más eficaz y eficiente.



tec97.doc

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato consiste en la puesta a disposición de las Entidades Locales de la provincia de Castellón con población inferior a los 5.000 habitantes, de un conjunto de servicios que refuercen la asistencia jurídica y técnica ofrecida desde el Servicio Provincial de Asesoramiento a Municipios (en adelante SEPAM) de la Diputación de Castellón.

Todos los servicios contratados y descritos a continuación, se prestarán en modalidad SaaS (de software como servicio), sin que la Diputación de Castellón deba asumir coste alguno de instalación o dotación de infraestructura de sistemas.

La empresa adjudicataria deberá adscribir a este contrato una infraestructura de sistemas que garantice la alta disponibilidad, incluyendo como mínimo la prestación de los servicios desde al menos 2 instancias que estén separadas físicamente un mínimo de 20 kilómetros y que en todo momento tengan la información replicada y sincronizada en tiempo real.

La empresa adjudicataria asumirá durante toda la vida del contrato, los costes de administración, mantenimiento, configuración y resolución de incidencias.

La prestación se deberá adaptar a todos los cambios normativos, durante la vigencia del contrato, con independencia del alcance de dicho cambio, sin coste adicional alguno para la Diputación de Castellón.

Esta prestación se realizará a todas aquellas entidades locales de menos de 5.000 habitantes que soliciten dicha asistencia, según las bases del Plan Provincial de Modernización Administrativa aprobadas por el Pleno de la Diputación el 30 de abril de 2013 y que tras la adjudicación de esta contratación se publicarán en el Boletín Oficial de la Provincia.

LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES DE LOS SERVICIOS DESCRITOS EN ESTE DOCUMENTO TIENEN CARÁCTER DE MÍNIMAS, Y DEBEN DE ESTAR TOTALMENTE OPERATIVAS EN EL MOMENTO DE PRESENTAR LA SOLICITUD AL PRESENTE CONCURSO



tec97.doc

2. ALCANCE DEL CONTRATO

SERVICIO Nº 1. BASES DE DATOS JURÍDICAS

Permitirá al personal de las Entidades Locales acceder a recursos y bases de datos jurídicas especializadas en la Administración Local que deberá comprometerse el adjudicatario a mantener actualizadas durante toda la vida de duración del contrato y que reúnan como mínimo el siguiente contenido:

1. Una colección completa de al menos 500 modelos completos de expedientes administrativos, incluyendo todas sus plantillas en formato editable.
2. Bases de datos completas de legislación, jurisprudencia, y resoluciones de órganos consultivos, indexadas a través de buscadores avanzados que empleen tecnología especializada de Google.
3. Una base de datos de informes jurídicos y consultas resueltas que permita la búsqueda libre por texto y por glosario o palabras clave, incluyendo además un sistema de alertas de seguimiento para que el usuario pueda ser avisado de la publicación de las consultas del tema de su interés en cuanto esta se produzca.
4. Una base de datos con todas las convocatorias estatales, autonómicas y provinciales de ayudas y subvenciones a las que pueden optar las Entidades Locales, pudiendo descargar los formularios de solicitud en formato editable.
5. Una selección de modelos de discursos para cargos políticos de ayuntamientos que puedan descargarse en formato editable.
6. Una base de datos de al menos 100 reseñas bibliográficas, de un tamaño no inferior a las 6-8 páginas, que analicen las novedades más importantes que hayan publicado las 10 editoriales especializadas más importantes, relacionadas con asuntos de interés para la Administraciones Locales.
7. Una base de datos de las convocatorias de empleo público de Administración Local que se publican en todo el Estado, pudiendo descargar los formularios de solicitud en formato editable y/o un enlace a su solicitud en línea.
8. Cada ayuntamiento determinará el número de usuarios autorizados para el acceso a esta prestación.



tec97.doc

SERVICIO Nº 2. REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS

Permitirá gestionar el registro de toda la documentación que entra y sale del Ayuntamiento, tanto telemática como presencial. Deberá estar diseñado conforme a la norma SICRES v3 y reunir como mínimo las siguientes características:

1. Deberá garantizar la fecha y hora oficial de las anotaciones a través de un sello de tiempo de la ACCV, cuyo coste asuma el adjudicatario, y permitirá descargar de cada anotación un justificante firmado y sellado electrónicamente.
2. Deberá estar integrado con dispositivos de hardware que permitan la impresión de etiquetas adhesivas que sustituyan el sello tradicional de caucho y que faciliten la impresión de pegatinas con direcciones para facilitar los procesos de ensobrado y envío de documentación.
3. Deberá permitir trabajar con escaneado de la documentación al instante, con el ciudadano presente, y en diferido, permitiendo un escaneado masivo donde se identifiquen y separen automáticamente los documentos, se firmen y sellen electrónicamente y queden accesibles desde la anotación de registro correspondiente.
4. Deberá incluir un sistema de gestión de remesas que simplifique los envíos de certificados (notificaciones, etc.) generando de forma automática todas las tarjetas que deben adjuntarse a cada envío y el informe global de la remesa que debe entregarse a Correos.



tec97.doc

SERVICIO Nº 3. GESTIÓN DE EXPEDIENTES

Permitirá la tramitación de procedimientos por vía electrónica, permitiendo al Ayuntamiento tener todos sus expedientes organizados y localizados. Deberá reunir como mínimo las siguientes características:

1. Deberá permitir la generación automática de la documentación del expediente fusionando sus datos con las plantillas que el funcionario vaya seleccionado.
2. Deberá de disponer de las plantillas normalizadas de un mínimo de 500 tipos de procedimientos diferentes, adaptadas a la legislación de la Comunitat Valenciana, y disponibles en castellano y valenciano.
3. El adjudicatario deberá garantizar que todas las plantillas incluidas se mantengan jurídicamente actualizadas a los cambios legislativos, a las novedades jurisprudenciales y a las nuevas interpretaciones legales que vayan surgiendo de la doctrina de los órganos consultivos.
4. Todas las plantillas incluidas deben estar normalizadas conforme al estándar PROA, manteniendo una estructura homogénea de formatos, diseño y estructura de contenido en función del tipo de declaración que contengan (resoluciones, notificaciones, publicaciones, actas, certificados, informes, etc.)
5. Deberá permitir al funcionario personalizar a su gusto las plantillas existentes, contando un sistema que le notifique cuando la plantilla que haya personalizado esté desactualizada jurídicamente.
6. Deberá facilitar la gestión de todos los libros oficiales del Ayuntamiento (actas, decretos, contratos...), plasmando en cada documento electrónico que se añada a un libro oficial, el sello de órgano con su código de identificación y su fecha de incorporación.
7. Permitirá la firma electrónica en formato PadES, desde sistemas Windows, Mac OS y Linux, desde una plataforma de firma nativa del sistema que sea de desarrollo propio del licitador y cuyo correcto funcionamiento no dependa de plataformas o software de terceros externos al licitador. Deberá admitir, como mínimo, los certificados digitales emitidos por la ACCV y el DNI electrónico.
8. Todos los documentos firmados deberán estar preparados para su archivo a largo plazo según el estándar PDF/A, contando con un servicio de custodia electrónica de documentos que permita organizar y conservar toda la documentación del municipio dentro del archivo electrónico de larga duración.
9. Deberá contar con un archivo electrónico de larga duración que deberá incorporar un servicio de resellado automático de las firmas electrónicas garantizando su preservación en el tiempo a medida que evolucionan los sistemas criptográficos en el tiempo.



tec97.doc

10. Deberá facilitar la tramitación flexible, ágil y fluida de los procedimientos permitiendo, a los cargos con capacidad de firma, la utilización de dispositivos móviles para la firma electrónica de los documentos.
11. Deberá contar con funcionalidades específicas que permitan la delegación de firmas y tareas pendientes.
12. Deberá garantizar un adecuado nivel de interoperabilidad, no sólo con sistemas internos, sino también con servicios facilitados por parte de otras Administraciones Públicas, debiendo de incorporar para ello una API de servicios con una arquitectura basada en REST.
13. Deberá garantizar las medidas necesarias para dar conformidad y cumplimiento con la normativa establecida en la Ley de Protección de Datos ofreciendo los controles de acceso necesarios y la posibilidad de consultar registros de auditoría asociados a las acciones y accesos realizados por cada usuario en el servicio.



tec97.doc

SERVICIO Nº 4. ACCESO DEL CIUDADANO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Permitirá poner a disposición de cada Ayuntamiento una Sede Electrónica desde donde poder ofrecer un medio de acceso al ciudadano través del cual puedan presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite y en fase de vigencia, recibir notificaciones electrónicas, realizar pagos telemáticos y verificar la validez de documentos electrónicos. Este servicio deberá reunir como mínimo las siguientes características:

1. Deberá disponer de un catálogo mínimo precargado de 100 trámites electrónicos que el Ayuntamiento pueda activar de forma autónoma, incluyendo para cada uno de ellos una ficha explicativa del trámite y una instancia de solicitud personalizada adaptadas a la legislación de la Comunitat Valenciana.
2. El adjudicatario deberá garantizar que el contenido de las plantillas incluidas se mantengan jurídicamente actualizadas a los cambios legislativos que se vayan sucediendo.
3. Deberá permitir al ciudadano la identificación a través de certificado electrónico. Como mínimo admitirá los certificados expedidos por la ACCV de la Generalitat Valenciana y el DNI electrónico.
4. Deberá permitir al Ayuntamiento gestionar un perfil de contratante que permita acreditar técnicamente y de forma fehaciente los períodos de publicación.
5. La interfaz deberá estar traducida no sólo los distintos idiomas cooficiales, sino también en los principales idiomas propios de la Unión Europea (al menos inglés, francés, alemán e italiano)
6. Deberá cumplir con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI-AA).



tec97.doc

3. COMPATIBILIDAD CON NAVEGADORES Y JAVA.

En el caso de que se requiera el uso de un navegador de internet para acceder a las soluciones ofrecidas, estas deberán ser accesibles como mínimo a través de las últimas versiones de los navegadores Mozilla Firefox, Internet Explorer y Safari.

En el caso de que los servicios contratados requieran el uso de Java por parte de las Entidades Locales, estos deberán ser compatibles con la última versión oficial ofrecida por el fabricante de Java. En el caso de no ser así, se establecerá un plazo de 2 meses, desde la aparición de la última versión de Java, para adaptar los servicios ofrecidos a dicha versión.

4. FORMACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para dar soporte en una primera fase al proceso de puesta en marcha y arranque de los servicios contratados, la empresa asumirá como parte del alcance de este contrato la obligación de adscribir DOS (2) PERSONAS CON VEHÍCULO A TIEMPO COMPLETO DURANTE LOS 20 PRIMEROS MESES DEL CONTRATO para la ejecución de las siguientes tareas:

- Presentación y explicación de los servicios a los Ayuntamientos.
- Formación del personal de los Ayuntamientos, que se realizará de forma preferente en sus oficinas municipales en el caso.
- Asesoramiento jurídico en los pasos a seguir para la legalización los servicios ofrecidos al ciudadano desde la sede electrónica.
- Asesoramiento técnico del hardware (impresoras, escáners, lectores smartcard) y de los certificados electrónicos que sea conveniente adquirir y tener instalado para poder utilizar los servicios. Siempre que un ayuntamiento deba adquirir material informático, deberá recibir asesoramiento, entre otras opciones, sobre los posibles contratos disponibles en la Central de Compras de la Diputación de Castellón.
- Puesta en producción de las prestaciones contratadas.



tec97.doc

5. SOPORTE A USUARIOS

La empresa adjudicataria debe comprometerse a ofrecer durante toda la vida del contrato un servicio de soporte de primer nivel al que podrá recurrir cualquier usuario de las Entidades Locales en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc., las cuales se resolverán de forma inmediata. Las características mínimas de este soporte serán:

- Soporte telefónico directo, disponible durante el horario laboral (de 8 a 15 horas).
- Implantación de un sistema que recoja las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.
- Soporte de atención por correo electrónico, a través de un sistema de tickets.
- El SEPAM recibirá periódicamente un informe, a modo de resumen, en formato electrónico de todas las incidencias producidas desde la implantación del servicio, además podrá en cualquier momento acceder a la base de datos de incidencias a modo de consulta.

El servicio de soporte, además, debe complementarse con otro tipo de herramientas colaborativas que habiliten el acceso a la documentación y a los manuales de usuario, y que ayuden a gestionar los procesos de comunicación interna durante el arranque del proyecto y su ejecución.

6. INTEGRACIONES CON OTROS COMPONENTES Y SERVICIOS DE LA DIPUTACIÓN

La empresa adjudicataria se integrará con otros componentes y servicios que actualmente se están utilizando por parte de la Diputación de Castellón, para dar servicio a las Entidades Locales de la provincia, o se tiene intención de utilizar a corto plazo, y concretamente los que se citan:

- Sede Electrónica de la Plataforma de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, en adelante PAECV.
- Oficina Virtual de Recaudación de la Diputación de Castellón.
- Plataforma de Pago Telemático de la PAECV.
- Sistema de Comunicaciones de la PAECV.



tec97.doc

- Solución de Tablón de Anuncios Electrónico de la PAECV.
- Servicio de Padrón de Habitantes de la empresa Wurth.
- Servicio de Gestión Presupuestaria y Contable de Sage Aytos.
- Servicio de Interconexión de Registros entre las AAPP a través de SIR, perteniente al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Solución de Perfil del Contratante de la Generalitat Valenciana.
- Solución de módulo de Autoliquidaciones de la PAECV.
- Solución de módulo de Inscripciones de la PAECV.
- Solución de Gestión de la Representación de la ACCV.
- Servicio de firma electrónica y sellado de tiempo de la ACCV.
- Servicios de gestión documental Alfresco de la Diputación de Castellón, para aquellos expedientes que se vayan finalizando.

El acceso informático a la red SARA y sus servicios se realizará a través de las infraestructuras de la Diputación de Castellón.

A la entrada en vigor del presente contrato y en las reuniones iniciales de arranque, se establecerá la priorización y especificaciones técnicas de las integraciones especificadas en el punto anterior. De esta priorización, unas se tendrán que llevar a cabo durante los primeros 20 meses desde la entrada en vigor de la presente contratación y otras antes de finalizar los 48 meses de duración del contrato.

Cualquier duda o consulta sobre los componentes propiedad de la PAECV, de la Generalitat Valenciana o de la ACCV, deberá dirigirse a la siguiente dirección:

Oficina del Proyecto de la PAECV

<http://proyectoell.gva.es>

Tel: 963477337

email: proyectoell@gva.es.



tec97.doc

7. MEJORAS A VALORAR

Se valorarán las mejoras aportadas por el licitador siempre que versen sobre alguno de los puntos que se detallan a continuación:

1. Cuadro de Mando

Se valorará que el licitador incluya en su oferta un cuadro de mando con un mapa de indicadores que permita a los responsables de la Diputación monitorizar y hacer un seguimiento en tiempo real del nivel de avance de las implantaciones y grado de uso de los servicios, así como que los responsables de las Entidades Locales conozcan en todo momento el estado en el que se encuentran los expedientes, cumplimiento de plazos, nivel de actividad en la organización, etc.

Este cuadro de mando estará integrado en la solución de gestión de expedientes.

Para que pueda valorarse, deberá estar disponible y operativo en el momento de presentar la solicitud, siendo obligatorio presentar un acceso al mismo que permita verificar su contenido y calidad.

2. Plataforma de Teleformación

Se valorará que el licitador incluya en su oferta una oferta de cursos de teleformación que tengan como finalidad reforzar la capacitación de los alumnos en la utilización y aprovechamiento de los servicios contratados.

Para que pueda valorarse, deberá estar disponible y operativa en el momento de presentar la solicitud, siendo obligatorio presentar un acceso a la misma que permita verificar su contenido, calidad y el grado de adaptación al objeto del presente contrato.

3. Trámites electrónicos

Se valorará el incremento en número de trámites electrónicos relacionados con el punto correspondiente al Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

4. Procedimientos Administrativos

Se valorará el incremento en número de procedimientos respecto a los exigidos en el punto correspondiente a la Gestión de Expedientes.



tec97.doc

8. EQUIPO DE TRABAJO

En los términos expresados en el Pliego de cláusulas particulares, el licitador deberá demostrar que el equipo de trabajo asignado reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica. Con este objeto se presentará la documentación que describa la composición, titulación, responsabilidades y experiencia del equipo de trabajo.

La empresa adjudicataria se compromete a poner a disposición del proyecto a las personas propuestas en su oferta en no más de 15 días laborables tras la formalización del presente contrato.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información a la Diputación de Castellón y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

La Diputación de Castellón se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa adjudicataria.

9. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

La organización del proyecto y su ejecución será supervisada por un Comité de Dirección constituido por representantes de la Diputación de Castellón y de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria expondrá en su oferta la metodología y planificación propuesta para abordar el proyecto, sin perjuicio de que posteriormente pueda ser objeto de ajuste por parte del Comité de Dirección en función de las necesidades de ejecución del proyecto.

El Comité de Dirección será responsable de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados a través del seguimiento y control, informando de la actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el proyecto.

El Comité de Dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna, basadas en la planificación e hitos del proyecto, con el objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de dichos objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.



tec97.doc

Tras las reuniones, de las que se levantará acta, el Comité de Dirección podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados en la medida en que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

El Comité de Dirección se nombrará y quedará constituido al inicio del proyecto. Una vez adjudicado el presente contrato y tras una primera reunión con la empresa adjudicataria, la Diputación de Castellón planteará la estrategia a seguir en la implantación de los servicios.

La empresa adjudicataria de este contrato deberá comprometerse a tener contratado un seguro que cubra la responsabilidad civil en la que pudiera incurrir con una cobertura de 300.000 €o superior.

10. REQUERIMIENTO PARA ACLARACIONES RELATIVAS A LA SOLVENCIA TÉCNICA

La Diputación de Castellón, durante la fase de admisión de licitadores y al objeto de contrastar la solvencia técnica de estos, podrá solicitar aclaraciones sobre la experiencia en trabajos anteriores del ofertante.

Estos requerimientos podrán realizarse tanto para respuesta por escrito como presencial, convocando al licitador en este caso siempre con una antelación mínima de 48 horas y citándolo en esta Diputación a la hora y fecha señaladas en la convocatoria. La notificación para este requerimiento se realizará por fax y/o correo electrónico, por lo que el licitador deberá aportar número de teléfono, fax y dirección de correo electrónico de contacto.

11. REQUERIMIENTO PARA ACLARACIONES RELATIVAS AL SERVICIO OFERTADO

Para efectuar la valoración de ofertas, también se podrá requerir a los licitadores aclaraciones conceptuales de la documentación ya incluida en la oferta, e incluso requerir una sesión de demostración del servicio ofertado, tanto en un entorno de prueba o demostración como en entornos de otros clientes cuya experiencia se haya aportado, siempre que las aclaraciones no supongan modificar o concretar en nada la oferta presentada por escrito.

Estos requerimientos podrán realizarse tanto para respuesta por escrito como presencial, convocando al licitador en este caso siempre con una antelación mínima de 48 horas y citándolo en esta Diputación a la hora y fecha señaladas en la convocatoria. La notificación para este requerimiento se realizará por fax y/o correo electrónico, por lo que el licitador deberá aportar número de teléfono, fax y dirección de correo electrónico de contacto.



tec97.doc

12. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El adjudicatario deberá prestar asistencia integral a las Entidades Locales sobre el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal, principalmente en lo que refiere a los datos manejados fruto de los servicios que van a ofrecer.

El adjudicatario se compromete a no aplicar o utilizar con finalidad distinta a la que constituye el objeto del presente contrato los datos de carácter personal aludidos en el apartado anterior y a no comunicar dichos datos, ni siquiera para su conservación a terceros

El adjudicatario deberá guardar secreto profesional respecto de los citados datos de carácter personal. Esta obligación persistirá incluso después de finalizar la relación contractual con la Diputación de Castellón.

El adjudicatario garantiza que en el tratamiento de los datos personales referidos se adoptarán las medidas de índole técnica y organizativas que resulten preceptivas para preservar la seguridad de este tipo de datos, en los términos a que se refiere el art. 9 de la LOPD y atendiendo a las previsiones que, según la calificación que se otorgue en razón de su contenido, establece 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. El cumplimiento de dichas medidas podrá ser supervisado en cualquier momento por la Diputación de Castellón, debiendo el adjudicatario facilitar esta labor con la diligencia debida.

A la finalización de la prestación de los servicios, el adjudicatario pondrá a disposición de la Diputación de Castellón los datos de carácter personal obrantes en su poder y procederá al borrado físico o destrucción de cuantos soportes los contengan.



tec97.doc

13. GARANTÍAS DE NIVEL DE SERVICIO (SLAs)

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá facilitar, a principio de cada mes, al SEPAM, los siguientes informes:

1. Informe sobre las **incidencias** ocurridas durante el mes anterior
2. Informe sobre el **nivel de disponibilidad** de los servicios durante el mes anterior, detallando la disponibilidad en cada uno de los días del mes para las franjas horarias siguientes:

De 8:00 a 15:00 horas

De 15:00 a 8:00 horas

Estas garantías se revisarán cada 3 meses, pudiendo ser modificadas, previo acuerdo tanto por parte de la dirección del proyecto de la Diputación como por parte de la empresa adjudicataria.

13.1 Sobre la gestión de incidencias

Sobre la gestión de las incidencias, se atenderá a los tiempos de resolución señalados en la siguiente tabla:

Priorización de incidencias		
Prioridad	Descripción del impacto	Tiempos de resolución
1	<p>El servicio está inmediatamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none">• El servicio no está disponible o no puede ser utilizado por los usuarios• Hay un deterioro crítico del funcionamiento normal del servicio	4 horas
2	<p>El servicio está siendo significativamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none">• Pérdida total o parcial de servicios críticos para todos o algunos usuarios.• El funcionamiento del servicio está significativamente degradado.	8 horas
3	<p>El servicio está mínimamente impactado.</p>	4 días



tec97.doc

	<ul style="list-style-type: none"> • Una parte no crítica del servicio no está disponible o no puede ser utilizada por todos o algunos usuarios • El funcionamiento del servicio sufre una degradación de carácter mínimo • El incidente tiene una resolución temporal que requiere un pequeño esfuerzo de implementación. 	
--	---	--

13.2 Sobre el nivel de disponibilidad

Los trabajos de mantenimiento se deberán realizar en la franja horaria que va desde las 15:00 hasta las 8:00 horas y siempre avisando a las Entidades Locales y a la Diputación de Castellón con la suficiente antelación, como mínimo 48 horas antes.

El nivel de disponibilidad del servicio ofertado, relacionado con las incidencias de prioridad 1, debe ser **superior al 98%** en la franja horaria que va desde las **8:00 hasta las 15:00 horas** y superior al **95% para el resto de horas**.

La fórmula que se utilizará para el cálculo de la disponibilidad del servicio es la siguiente:

$$\frac{(Horas\ de\ servicio\ comprometidas) - (Horas\ de\ caída\ del\ servicio)}{Horas\ de\ servicio\ comprometidas} \times 100 = Disponibilidad$$

- Horas de servicio comprometidas: Horas en las que los servicios estarán disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento. El servicio estará disponible las 24 horas del día durante todos los días del año.
- Horas de caída del servicio: Horas en las que los servicios no están disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento.
- Disponibilidad: El porcentaje de horas en las cuales los servicios están disponibles.

13.3 Sobre los tiempos de respuesta de procesos

Se establecen tiempos de respuesta máximos esperados relacionados con los principales **procesos con respuesta** que van a ejecutar los usuarios. Se entiende por "procesos con respuesta", todos aquellos que validada una entrada de datos por parte del usuario, el sistema tenga que devolver una información al mismo para poder continuar con otros procesos.

En la siguiente tabla, se detallan los procesos identificados y sus tiempos de respuesta máximos asociados, teniendo en cuenta que la clave RES se corresponde con el módulo de registro de entradas/salidas y EXP se refiere a la gestión de expedientes:

tec97.doc

Proceso	Descripción	Tpo. Máx. Rpta.
RES1	Asignar número de registro	4"
RES2	Subir un documento a un registro (300 Kb.)	7"
RES3	Guardar datos de un registro	5"
RES4	Búsqueda por tercero	3"
RES5	Abrir registro	3"
RES6	Abrir documento (440 kb.)	3"
EXP1	Búsqueda por tercero	2"
EXP2	Abrir expediente	2"
EXP3	Firmar documento	15"
EXP4	Subir un documento a un expediente (3 Mb.)	60"
EXP5	Abrir documento (3Mb.)	7"

La Diputación, de forma aleatoria, en distintos momentos de 8:00 a 15:00 horas y en distintos ayuntamientos (con un mínimo de 3), realizará todos los meses mediciones sobre los tiempos de respuesta de los procesos de la tabla, a lo largo de todo el periodo de vigencia del contrato, de forma que se puedan realizar comparaciones respecto a los tiempos de respuesta máximos establecidos.

Para cada uno de los procesos de la tabla, se calculará la media aritmética de los resultados obtenidos en los distintos ayuntamientos, descartándose previamente el valor más alto y más bajo de las mediciones efectuadas en cada ayuntamiento.

Después de analizar junto con el proveedor las posibles desviaciones y sus causas, se deberán llevar a cabo las medidas correctoras por parte del proveedor, en aras de ofrecer una prestación de calidad respecto a los servicios contratados.

tec97.doc

13.4 Penalizaciones

Las penalizaciones se aplicarán de forma mensual y a nivel económico sobre el coste de los servicios facturados, aplicando un porcentaje de descuento, cuya forma de cálculo se detalla en los siguientes subapartados.

No se tendrán en cuenta aquellas incidencias cuya responsabilidad no sea atribuible directamente al proveedor, tras la correspondiente justificación por parte de este.

La suma de los porcentajes de descuento de todas las penalizaciones, será la que determinará el descuento total a aplicar al mes en cuestión.

En el caso de que el proveedor en su oferta mejore los requerimientos mínimos de alguno de los niveles de servicio, será de cumplimiento exigible, y por lo tanto aplicables las penalizaciones correspondientes.

13.4.1 Sobre la gestión de incidencias

Prioridad	Penalización
1	Tratada en el punto 13.4.2
2	Una vez se superen las 8 horas de tiempo de resolución, el porcentaje de descuento será el doble de los días en los que la incidencia no esté resuelta.
3	Una vez se superen los 4 días de tiempo de resolución, el porcentaje de descuento serán los días en los que la incidencia no esté resuelta.

13.4.2 Sobre el nivel de disponibilidad

Franja horaria	Disponibilidad media mensual	Penalización
De 8:00 a 15:00 horas	Menor del 98%	El porcentaje de descuento será el doble de la diferencia entre la disponibilidad mínima (98%) y la disponibilidad media mensual
	Menor del 50%	El porcentaje de descuento será del 100%
De 15:00 a 8:00 horas	Menor del 95%	El porcentaje de descuento será la diferencia entre la disponibilidad mínima (95%) y la disponibilidad media mensual



tec97.doc

	Menor del 50%	El porcentaje de descuento será del 100%
--	---------------	--

13.4.3 Sobre los tiempos de respuesta de procesos

Tras dos meses consecutivos en los que la media aritmética de las mediciones realizadas supere los tiempos máximos de respuesta esperados y sin que el proveedor haya llevado a cabo ninguna acción correctora para solucionar el problema, se aplicará un descuento del 10 % en el coste mensual de los servicios a partir del tercer mes y hasta que se subsane el problema.

14. INCUMPLIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN

Se considerarán incumplimientos de las prescripciones técnicas del servicio, las siguientes:

El incumplimiento de las obligaciones adquiridas por el adjudicatario en la oferta presentada y las que figuran en el presente pliego.

Si la Diputación de Castellón estimase que el servicio prestado no es apto para el fin pretendido como consecuencia de penalizaciones aplicadas, vicios, defectos o funcionamiento insatisfactorio, y exista el fundado temor de que las medidas reactivas del adjudicatario respecto de la solución no sean bastantes para lograr aquel fin, podrá rechazar el servicio dejándolo de cuenta del empresario y quedando exento de la obligación de pago, o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

15. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Una vez finalizado el contrato, tras haberse prorrogado o no, la empresa adjudicataria deberá remitir a la Diputación de Castellón todos los datos propiedad de las Entidades Locales, de acorde con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus guías técnicas, de forma que estos datos sean fácilmente exportables a cualquier otra plataforma que cumpla con las citadas guías técnicas. También se deberá proceder a posteriori al borrado y destrucción de todos estos datos que obran en poder del adjudicatario.

Las empresas licitadoras deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de los servicios a prestar por parte de la Diputación de Castellón, en el caso de que se produjeran circunstancias que impidieran al adjudicatario seguir llevando a cabo su correcto mantenimiento.



tec97.doc

16. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de **48 MESES**, prorrogable hasta 24 meses por mutuo acuerdo de las partes, teniendo en cuenta que durante los 20 primeros meses existirá un esfuerzo mayor por parte del adjudicatario para llevar a cabo la implantación de los servicios contratados, en todas las Entidades Locales de menos de 5.000 habitantes adheridos al Plan Provincial de Modernización Administrativa, de conformidad con el punto 3 del presente pliego.

17. PRECIO

El precio máximo de licitación de la contratación es de **639.243,00 €iva incluido**.

Esta contratación lleva asociada dos tipos de costes:

1. Costes de implantación.
2. Costes de servicio.

Se ha estimado que las tareas de implantación de los nuevos componentes se lleven a cabo durante los primeros 20 meses del contrato. Por consiguiente, en las dos primeras anualidades la cantidad presupuestada es mayor debido al coste inicial de implantación. Los datos que aparecen a continuación son las cantidades máximas que se podrán alcanzar en el caso de que el servicio lo acepten finalmente todas las Entidades Locales de menos de 5.000 habitantes.

Anualidades	1ª	2ª	3ª	4ª	TOTAL
Total	163.820,00 €	145.680,00 €	109.400,00 €	109.400,00 €	528.300,00 €
Con IVA	198.222,20 €	176.272,80 €	132.374,00 €	132.374,00 €	639.243,00 €

Para el cálculo de los datos anteriores se ha tenido en cuenta el número total de municipios de menos de 5.000 habitantes (115), realizando un desglose por tramos de población y aplicando los

tec97.doc

costes de implantación y mantenimiento para cada uno de ellos, ya que la complejidad del servicio prestado aumenta según el tamaño del ayuntamiento, suponiendo que a mayor número de habitantes¹ mayor será el tamaño del ayuntamiento.

A continuación se detallan los costes de implantación y de mantenimiento según los tramos de población identificados:

Tramos de población	Aytos.	Implantación	TOTAL
Hasta 500 habs.	61	500,00 €	30.500,00 €
De 501 a 1.000 habs	24	900,00 €	21.600,00 €
De 1.001 a 1.500 habs	12	1.000,00 €	12.000,00 €
De 1.501 a 2.000 habs.	6	1.300,00 €	7.800,00 €
De 2.001 a 3.000 habs	8	1.500,00 €	12.000,00 €
De 3.001 a 5.000 habs.	4	1.700,00 €	6.800,00 €
	115		
			90.700,00 €
		Con IVA	109.747,00 €

Costes de la implantación inicial

Tramos de población	Aytos.	Servicio Anual	TOTAL
Hasta 500 habs.	61	600,00 €	36.600,00 €
De 501 a 1.000 habs	24	1.000,00 €	24.000,00 €
De 1.001 a 1.500 habs	12	1.400,00 €	16.800,00 €
De 1.501 a 2.000 habs.	6	1.600,00 €	9.600,00 €
De 2.001 a 3.000 habs	8	1.800,00 €	14.400,00 €
De 3.001 a 5.000 habs.	4	2.000,00 €	8.000,00 €
	115		
			109.400,00 €
		Con IVA	132.374,00 €

Costes del servicio

El porcentaje de baja que aplique el licitador en su oferta, en relación al precio máximo, será el

¹ El número de habitantes de los municipios se corresponde con las cifras oficiales a 1/1/2012 publicadas por el Instituto Nacional de Estadística.



tec97.doc

que se aplicará a la hora de emitir la factura sobre los costes mencionado en las tablas anteriores, tanto de implantación inicial como de servicio prestado.

El pago de las facturas se realizará tras trimestre vencido, incluyendo en ellas de forma desglosada, el detalle de los costes de implantación y del servicio prestado para cada una de las Entidades Locales adheridas a este Plan Provincial de Asistencia Administrativa², así como las penalizaciones correspondientes si las hubiera, teniendo en cuenta que las cantidades facturadas en relación a los costes de implantación y de servicio en su conjunto, no podrán superar las cifras máximas previstas en las distintas anualidades de la contratación.

La extinción de la asistencia con las Entidades Locales adheridas según determina el apartado correspondiente de las bases del Plan Provincial de Modernización Administrativa, conllevará automáticamente la devolución de los datos propiedad del Ayuntamiento en cuestión y la exclusión del pago de los servicios correspondientes al Ayuntamiento.

Castelló de la Plana, 2 de mayo de 2013

El Jefe de la Sección Informática Municipal

El Jefe del SEPAM

Fdo. Alvaro Porcar Barreda

Fdo. Jose A. Sales Puig

² Los periodos inferiores al trimestre se facturarán por días.



DIPUTACIÓ
D E
CASTELLÓ

Servicio Provincial de Asesoramiento a Municipios (SEPAM)
Avda. Vall d'Uixó, 25
12004 Castelló de la Plana

tec97.doc



DIPUTACIÓ
D E
CASTELLÓ

Servicio Provincial de Asesoramiento a Municipios (SEPAM)
Avda. Vall d'Uixó, 25
12004 Castelló de la Plana

tec97.doc