



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL PROCEDIMIENTO
NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS GESTORES DE FILAS INSTALADOS EN EL
AYUNTAMIENTO DE VALDEMORO Y EN EL CENTRO MUNICIPAL RAMÓN
ARECES, PARA EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/05/2016 Y EL 30/04/2017**



[Handwritten signature]



1. OBJETO Y CALIFICACIÓN DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego de Prescripciones Técnicas, es establecer las condiciones técnicas que han de regir la contratación de la prestación del **SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS GESTORES DE FILAS INSTALADOS EN EL AYUNTAMIENTO DE VALDEMORO Y EN EL CENTRO MUNICIPAL RAMÓN ARECES, PARA EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/05/2016 Y EL 30/04/2017**

De conformidad con el artículo 10 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante TRLCSP), el presente contrato se califica como CONTRATO DE SERVICIOS.

La adjudicación se deberá realizar por procedimiento negociado sin publicidad, atendiendo al Art.174 del TRLCSP, de 14 de noviembre.

El pliego de cláusulas administrativas – técnicas particulares tiene carácter contractual por lo que deberá ser firmado en prueba de conformidad por el adjudicatario en el acto de formalización del contrato.

1.1 Códigos a efectos de facturación electrónica

- Oficina contable: LA0003903
- Órgano Gestor: L01281610
- Unidad Tramitadora: LA0003925

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

En el año 2008 se adquirieron sendos equipos para la gestión de filas del Ayuntamiento de Valdemoro y del Centro Ramón Areces, con el fin de agilizar y minimizar el tiempo de espera de los vecinos que demandan los servicios del Ayuntamiento.

La duración del contrato será de un año desde el día de la firma, pudiendo prorrogarse por un año más a partir de esa fecha.

A continuación se detallan los trabajos a realizar por parte del adjudicatario:

2.1 Descripción de los Servicios a prestar

Servicio de apoyo telefónico y soporte para la aplicación “Gestión de filas”. La propuesta deberá incluir reparación y / o sustitución de componentes averiados, el soporte de telefónico de atención al cliente, actualización del software, corrección y sustitución de bugs o errores en las soluciones implementadas y el soporte y asistencia local de un técnico.
Mantenimiento in-situ, todo incluido de hardware y software





Ayuntamiento de Valdemoro

Se garantizará el apoyo telefónico y soporte por conexión remota, para facilitar la rápida resolución de gran parte de las incidencias que se puedan producir en el funcionamiento de los equipos. En caso de no poder solventar la incidencia vía remota, se desplazará un técnico de la empresa adjudicataria a dar soporte local.

Mantenimiento preventivo: Se realizarán revisiones periódicas in-situ de los equipos instalados. En caso de indicios de posible fallo de hardware se sustituirá el mismo.

El software se mantendrá actualizado con el fin de mejorar la capacidad del sistema o evitar posibles fallos de los equipos afectados.

Mantenimiento correctivo. Se repondrán los componentes averiados. Se mantendrá actualizado el software con el fin de corregir posibles problemas detectados y reportados al adjudicatario.

Mantenimiento Integral. El adjudicatario se comprometerá a realizar el mantenimiento integral de la solución instalada, enfocando su trabajo y las tareas de mantenimiento, tanto preventivas como correctivas, y la mejora de los componentes de la solución, en la duración del contrato de mantenimiento. Garantizando el mantenimiento del buen estado de los equipos, software y hardware instalado, la mejora y corrección de los componentes de software, aplicando los hotfixes necesarios. El normal funcionamiento del sistema de forma continua y todos los componentes de software y hardware del sistema, minimizando posibles paradas de sistema por fallo o avería, y la prestación de un servicio técnico eficiente, tanto a nivel técnico como de cara a la atención al usuario en caso de dudas sobre las funcionalidades del sistema, así como garantizará el envío de toda la documentación/manuales de cara al usuario que faciliten y mejoren el uso del sistema instalado.

3. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de un año desde el día de la firma, pudiendo prorrogarse por un año más a partir de esa fecha, atendiendo al Artículo 303.1 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público

“Los contratos de servicios no podrán tener un plazo de vigencia superior a cuatro años con las condiciones y límites establecidos en las respectivas normas presupuestarias de las Administraciones Públicas, si bien podrá preverse en el mismo contrato su prórroga por mutuo acuerdo de las partes antes de la finalización de aquél, siempre que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, no exceda de seis años, y que las prórrogas no superen, aislada o conjuntamente, el plazo fijado originariamente”

4. DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN LAS OFERTAS

Se incluirá toda aquella documentación exigida en los presentes pliegos, así como cuanta otra se considere relevante para la comprensión de la oferta presentada.

La documentación se presentará en formato papel y en formato digital (CD-ROM o memoria USB) en ficheros compatibles con los paquetes ofimáticas más habituales.

Atendiendo al artículo 11, pto. 5 del RD 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre), *“los licitadores estarán exentos de los requisitos de acreditación de Solvencia Económica, Financiera y Técnica profesional, dado que el valor estimado del mismo no excede de 35.000,00 €”*, se exige a la empresa que acredite Solvencia Económica y Financiera, así como Técnica y Profesional.





5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCION DE DATOS

El adjudicatario queda expresamente obligado a cumplir la “Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal” así como a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. A estos efectos, los licitadores aportarán una memoria descriptiva de las medidas a adoptar para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados.

Igualmente, una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser devueltos al Ayuntamiento de Valdemoro o destruidos, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal.

La vulneración de esta cláusula supondrá la inmediata rescisión del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que el Ayuntamiento de Valdemoro estime conveniente realizar.

Igualmente, y atendiendo al artículo 22 del RD 1720/2007, una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento o al encargado que éste hubiese designado, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando el responsable del fichero dicha conservación.

Las aplicaciones informáticas objeto del contrato, dispondrán de mecanismos de restricción de utilización y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas mediante procedimientos que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios. Dichas aplicaciones contarán con protección frente a manipulaciones no autorizadas, es decir, la garantía de que la corrección del funcionamiento del sistema no se vea afectada por la actuación de agentes fuera del control de administradores usuarios.

Conforme a la vigente legislación sobre Protección de Datos, los licitadores incluirán en su oferta Memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el centro directivo a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que establece el “Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal” para datos de carácter personal de nivel básico. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Igualmente, el adjudicatario adoptará todas las medidas necesarias encaminadas a garantizar el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, especialmente en sus Artículos 21 al 34.





6. CONDICIONES EN LA EJECUCIÓN

El desarrollo de los trabajos se realizará en las dependencias del adjudicatario. No obstante, si fuese necesario, se habilitará en el Ayuntamiento de Valdemoro un lugar para que el equipo técnico pueda realizar tareas puntuales.

El Ayuntamiento de Valdemoro facilitará a la empresa adjudicataria la información de que disponga relacionada con las materias objeto del presente contrato.

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el software e infraestructuras propiedad del Ayuntamiento de Valdemoro, salvo el de acceso indispensable al mismo en caso de que fuera necesario para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del servicio objeto de este contrato, previa solicitud escrita motivada y autorizada.

Durante la ejecución de los trabajos objeto de este contrato el adjudicatario se comprometerá a facilitar, a las personas designadas por el Ayuntamiento de Valdemoro la información y documentación que este solicite 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.

El adjudicatario deberá presentar informe mensual de los trabajos realizados en el proceso del mantenimiento y soporte de las aplicaciones objeto del presente pliego técnico, indicando el tiempo empleado en el desarrollo de nuevas actualizaciones y / o mejoras de versiones y el dedicado a soporte técnico.

6.1 Penalizaciones

El Ayuntamiento de Valdemoro, por causa de infracción comprobada, podrá imponer sanciones a la empresa adjudicataria cuyos importes se reflejan en la tabla siguiente:

GRADUACIÓN DE LA FALTA	IMPORTE EN EUROS
LEVE	DE 60 A 150
GRAVE	DE 150,10 A 450

Como faltas se podrán considerar las siguientes, sin perjuicio de que se pueda sancionar cualquier acción que afecte negativamente al desarrollo de los trabajos adjudicados:

Faltas leves:

- No realizar alguno de los trabajos ofertados o realizarlos de forma incorrecta.
- No disponer de todos los medios humanos y materiales.
- No mantener al día los documentos necesarios para un correcto control del servicio.
- Utilizar las instalaciones aportadas por el Organismo para otra función que no sea objeto del contrato.
- No facilitar información relativa al servicio en el tiempo solicitado.





Faltas graves:

- o No cumplir las órdenes e instrucciones emanadas del Ayuntamiento de Valdemoro que afecten al servicio ofertado.
- o Falta de cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad e higiene en el trabajo.
- o La reiteración de faltas leves.

Si la empresa adjudicataria persistiese en una actuación constitutiva de notoria infracción, el Ayuntamiento de Valdemoro podrá proponer la rescisión del contrato sin que el adjudicatario pueda solicitar indemnización alguna por ningún concepto.

7. PRESUPUESTO

El montante total anual de los servicios de mantenimiento y soporte, será de **3.829,65 €** (IVA incluido)

Correspondiendo un importe **mensual** de 263,75 € (doscientos sesenta y tres euros con setenta y cinco céntimos) de principal y 55,38 € (Cincuenta y cinco euros con treinta y ocho céntimos) de IVA (21%), totalizando **319,14 € (Trescientos diecinueve euros con catorce céntimos)**

El importe de cada anualidad (incluida la posible prórroga) debe ser consignado con cargo a la partida presupuestaria 491-216 de los ejercicios 2016 y 2017 respectivamente.

8. FORMA DE PAGO

Se emitirá una única factura por el importe correspondiente al precio anual del contrato, impuestos incluidos.

9. ASPECTO DE NEGOCIACIÓN Y CRITERIO DE ADJUDICACIÓN

Será criterio que ha de servir de base para la adjudicación del contrato la oferta económica más ventajosa.

10. FACULTAD DE INTERPRETACIÓN Y VERIFICACIÓN

El Ayuntamiento de Valdemoro se reserva el derecho de la interpretación del presente pliego técnico.

En Valdemoro, a 24 de febrero de 2016.


Fdo.: Ana M^a Barceña Aranzueque
Técnico de Innovación