

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN INSTALADA EN LOS SERVIDORES MUNICIPALES.

1.- OBJETO DE CONTRATO

El presente contrato tiene como objeto la prestación del Servicio de mantenimiento de las soluciones software de gestión instaladas en los servidores del Ayuntamiento de Lluçmajor, y que se detallan en Anexo 1.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1.-El servicio a prestar es el mantenimiento del Software que se detalla en el punto 1 (Objeto del Contrato).

2.-El Servicio de Mantenimiento incluye las siguientes prestaciones:

2.1-La reposición, en caso de accidente, del producto objeto de mantenimiento, en los equipos del Ayuntamiento de Lluçmajor. Dicha prestación se efectuará siempre y cuando no se haya hecho mal uso o manipulación indebida del software incluido en el mantenimiento.

2.2-La corrección o subsanación de cualquier mal funcionamiento o disfunción, que durante la vigencia del contrato, pudiere observarse en el comportamiento del producto, de conformidad a sus propias especificaciones. Dicha prestación no incluye las reparaciones motivadas por manipulación indebida o mal uso del software objeto del presente contrato de mantenimiento.

2.3. La entrega de las versiones que incluyan la subsanación de las disfunciones observadas, así como los cambios obligados por Ley de ámbito estatal y de ámbito de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears, facilitando, en tal caso, la documentación relativa a tal innovación, en la medida que se vaya publicando y se disponga de ella. No se considerará nueva versión aquellas prestaciones opcionales (no exigidas por ley) que aumenten la funcionalidad del producto.

2.4. Cuantos servicios y productos que el Ayuntamiento de Lluçmajor haya seleccionado en el Anexo 1.

2.5. Servicio de consulta telefónica, sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato, dentro del horario comprendido como mínimo de 08:00 a 18:00 de lunes a viernes. El Ayuntamiento de Lluçmajor podrá emitir incidencias por parte de cualquier empleado del ayuntamiento. En cualquier caso el Ayuntamiento de Lluçmajor se obliga a que los interlocutores del servicio de consulta telefónica tengan los conocimientos necesarios para realizar un uso adecuado del producto. Asimismo se compromete a la instalación de un sistema de comunicaciones con el fin de poder resolver, de forma más rápida y eficaz (sin necesidad de desplazamientos) cualquier problema que pueda surgir.

3.- El servicio de mantenimiento será prestado con arreglo a lo siguiente:

3.1. Conexión remota entre la infraestructura del Ayuntamiento de Lluçmajor y el adjudicatario y que consistirá en permitir el acceso mediante el software de conexión remota Inquero o similar que permite su uso sin coste adicional ni necesidad de implantación. Se requiere únicamente acceso a un servidor externo y la conexión se realiza en un entorno de comunicaciones seguro. Para habilitar dicha conexión el Ayuntamiento de Lluçmajor deberá únicamente configurar su electrónica de red para permitir accesos seguros desde el servidor de conexión del adjudicatario. A este efecto el Ayuntamiento de Lluçmajor se obliga a disponer y configura de los elementos necesarios en sus instalaciones para la conexión.

3.2. Envío postal, mensajería o vía telecomunicaciones.

3.3. Desplazamiento de los técnicos que sean precisos, en aquellos casos en que no sea posible resolver a distancia la incidencia producida.

3.4. El Contratista deberá iniciar la tramitación de una incidencia a las 8 horas de su Comunicación, dentro de la jornada laboral según horarios comunicados al Ayuntamiento. El Ayuntamiento podrá hacer un seguimiento de su situación mediante un sistema Extranet proporcionado a tal efecto.

3.5. El contratista deberá atender las consultas técnicas y/o funcionales aunque no sean propiamente 'incidencias' de software. El límite estará en el criterio del consultor que determinará si telefónicamente puede ayudar al Ayuntamiento a superar su situación, o alternativamente debe contratar una consultoría particular.

3.6. A petición del ayuntamiento proporcionar estadísticas de resolución de incidencias.

3.7. Atender las incidencias del 'entorno' de explotación de soluciones, concretamente nos referimos a situaciones puntualmente anómalas y que puedan ser resueltas mediante la consulta telefónica producida en la Base de Datos, sistema operativo, deficiencias en impresión de documentos, o similares. Estas incidencias deberán estar relacionadas con los productos objeto de mantenimiento.

3.8. Proporcionar sin costes adicionales la formación a un representante del Ayuntamiento de Lluçmajor como servicio asociado a la liberación de las nuevas versiones del producto, exponiéndose los contenidos diferenciales de las mismas.

3.9. Incorporar 'mejoras' en los programas según criterios de universalidad de la solución.

4. La plataforma informática sobre la que debe funcionar el software de aplicación objeto de este contrato será la actual instalada y operativa en el Ayuntamiento de Lluçmajor: Microsoft Windows Server 2003 o versión superior y las aplicaciones objeto del contrato también podrán funcionar sobre Servidores Web, como el que tiene actualmente instalado el

Ayuntamiento de Llucmajor, el Internet Information Server IIS 6.0, o versión superior o servidor web de software abierto que cumpla los estándares publicados para dicho servicio.

3. DURACION DEL CONTRATO

El presente contrato mantendrá su vigencia durante un año desde la firma del contrato con posibilidad de prorrogar por un año más hasta un máximo de dos años.

4. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

1. El Adjudicatario se compromete a cumplir el servicio en las fechas y plazos especificados en este pliego, las cuales no podrán ser retrasadas o prorrogadas, salvo:

- 1.1 Que medie una causa de fuerza mayor.
- 1.2 Que el retraso no sea imputable al adjudicatario.
- 1.3 Que el Ayuntamiento de Llucmajor así lo autorice por escrito.

2. El Ayuntamiento de Llucmajor se compromete a facilitar al adjudicatario el acceso a toda la información necesaria para poder desarrollar y cumplir el objetivo del presente Contrato.

Para garantizar la debida eficacia del objeto del Contrato, el Ayuntamiento de Llucmajor nombrará como interlocutores a los miembros del departamento de informática, los cuales serán interlocutores válidos con objeto de coordinar las relaciones entre las partes. Además, el Ayuntamiento de Llucmajor garantizará que los interlocutores del servicio de asistencia telefónica disponen de los conocimientos necesarios para el buen uso del producto.

3. El Ayuntamiento de Llucmajor al objeto de poder hacer efectivo el servicio objeto del presente contrato, facilitará al adjudicatario el acceso a sus sistemas mediante software de comunicaciones (ver el punto 2 del presente contrato "Descripción de los servicios" el apartado 3.1), con el fin de resolver, en primera instancia, de forma remota, cualquier problema que pudiera surgir. Tanto el adjudicatario como el Ayuntamiento de Llucmajor asumirán los costes propios de las comunicaciones.

4. Adicionalmente, el Ayuntamiento de Llucmajor, cuando sea necesario para la prestación del servicio, facilitará el acceso a sus dependencias al personal de la empresa adjudicataria destinado al mismo, siempre que se identifique debidamente, efectuando las tareas bajo supervisión del personal designado por el Ayuntamiento de Llucmajor y con absoluta confidencialidad y total cumplimiento de la Ley 15/1999 de 13 de diciembre, Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

5. Para el buen funcionamiento de los aplicativos objeto del presente contrato el Ayuntamiento de Llucmajor deberá respetar y cumplir, y hacer respetar y cumplir a sus empleados o colaboradores, aquellas advertencias e indicaciones suministradas por el adjudicatario relativas a las productos objeto del servicio. Asimismo el Ayuntamiento de Llucmajor se obliga a instalar las nuevas versiones o revisiones del software en un plazo máximo de seis meses, a partir de que éstas sean distribuidas con carácter generalizado, al objeto de tener los aplicativos totalmente actualizados. Si al producirse cualquier incidencia el Ayuntamiento de Llucmajor no hubiera cumplido esta cláusula, el adjudicatario podrá suspender la gestión de la incidencia hasta que se resuelva dicha circunstancia.



6.- El Ayuntamiento de Lluçmajor, a la revisión de precios anual podrá eliminar del contrato las aplicaciones que por falta de uso no vaya a utilizar, pudiendo realizar dicha eliminación sin trámite alguno previo.

5.-PRECIO Y FORMA DE PAGO.

El precio del contrato asciende a 29.541,88 €, más 6.203,79 € de IVA sumando un total de 35.745,67 €, (no incluye las prórrogas) de acuerdo al desglose según la finalización del periodo de garantía de las aplicaciones incluidas en el contrato de mantenimiento que se detallan en el Anexo 1, punto A

El precio del contrato del servicio de bolsa de jornadas de consultoría asciende a 19440 €, más 4082,04 € de IVA sumando un total de 23.522,4 €, (no incluye las prórrogas) de acuerdo al desglose según la finalización del periodo de garantía de las aplicaciones incluidas en el contrato de mantenimiento que se detallan en el Anexo 1, punto B

El importe total de la suma de los puntos A y B será el de **59.268,07€**

El adjudicatario facturará el servicio con periodicidad mensual.

6.- PROTECCION DE DATOS DE CARACTER PERSONAL

1. En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD), cada una de las partes quedan informadas de que sus datos de carácter personal serán incluidos en un fichero de datos de carácter personal titularidad de la otra parte, con la finalidad de gestionar sus relaciones mercantiles, en el ámbito de actividad de cada una de ellas. En este sentido, ambas partes se comprometen a respetar la confidencialidad debida, a no utilizar los datos para fines distintos a los mencionados y a garantizar a las personas físicas que firmen el contrato en nombre y representación de la otra, así como a las personas adscritas a la prestación del servicio, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales facilitados a estos efectos, para lo cual podrán dirigirse por escrito, con copia de su D.N.I., al domicilio de la parte que corresponda.

En Lluçmajor a 7 de Abril de 2017
Por el departamento de servicios informáticos,

Fdo. Francisco José Enseñat Miró

ANEXO 1**A)****REGISTRO Y EXPEDIENTES**

Reg-Win: Registro Entrada y Salida

Wf-Pac: Procedimiento administrativo común

PAC / ADN / eDicta: Documento electrónico registro

Wf-Adn: Acuerdos, decretos y notificaciones

Pac-Cementerios

GESTIÓN TRIBUTARIA

Gtic-Trb: Gestión Tributaria y Recaudación

CONTABILIDAD

Sicap: Gestión de contabilidad

Sicap: Documento electrónico

Elaboración del presupuesto

Face: Factura electrónica

PADRÓN DE HABITANTES

Gt-Pob: Padrón de habitantes

Elecciones: Convocatoria Electoral

TERRITORIO

E-map Viewer

E-map Flash Guia Ciudadana

E-map ERP

E-map MAPINTER

B)

Bolsa de 30 Jornadas de asistencia técnica para consultaría especializada de las aplicaciones