



Expediente:	SG/CON/SER/7/2018
Procedimiento:	NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD
Descripción:	CONTRATO DE SERVICIOS DE APLICACION INFORMATICA INCLUIDO SU MANTENIMIENTO Y CESION DEL DERECHO DE USO DE LA CORRESPONDIENTE LICENCIA DE UN SISTEMA PARA GESTIONAR EL MANTENIMIENTO DE LOS ESPACIOS PUBLICOS DEL AYUNTAMIENTO DE BAEZA
Ref. Contratación:	2-20-18. Servicios de aplicación informática para gestionar el mantenimiento de espacios públicos

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

1. INTRODUCCIÓN.

Se pretende interactuar y conectar toda la información de los avisos que se produzcan en el municipio o ciudad, bien detectadas por los propios ciudadanos, así como por los propios técnicos municipales del Ayuntamiento que permita gestionar los avisos e incidencias prácticamente en tiempo real. Con la finalidad de conseguir la mejora de los mecanismos de comunicación actuales para una actuación más rápida de cualquier queja, reclamación o incidencia que sea transmitida tanto por personal del ayuntamiento, empresa o ciudadanos

2. ÁMBITO.

El ámbito de este proyecto es el del Ayuntamiento de Baeza y para sus organismos autónomos del Centro Especial de Empleo y Patronato de Deportes y Juventud.

3. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de este pliego es la contratación del servicio que permita gestionar el mantenimiento de los espacios públicos de forma transversal, integrando a técnicos municipales, gestores y ciudadanos mediante una plataforma tecnológica de control, la cual deberá ser instalada en la nube.

4. ALCANCE.

A continuación se detallan las distintas funcionalidades obligatorias a cumplir por el adjudicatario:

- Consultoría y formación para la implantación de la plataforma tecnológica.
- Mantendrá registros de todos los cambios realizados en la plataforma, permitiendo verificar



cualquier tipo de manipulación en los datos gestionados.

- El sistema debe contar con una web de ciudadanos a través de la cual puedan los ciudadanos comunicar sus avisos al Ayuntamiento.
- El sistema debe contar con una web de gestión interna a través de la cual el Ayuntamiento pueda gestionar todos los avisos.
- Aplicación para Smartphone como canal de acceso y comunicación para ciudadanos y técnicos, para actualización de los tipos de incidencias de manera remota.
- Creación de Informes predefinidos y otros configurados por filtros.
- Proceso de autenticación de usuario.
- Envío de una o más fotografías por incidencia.
- Conexión al callejero corporativo.
- Gestión de avisos y encuestas de satisfacción.
- Notificaciones automatizadas y alertas.
- Los sistemas deberán proporcionar las funciones necesarias para cumplir con la obligatoriedad que define la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y otras relacionadas.

Se entenderá como mejora toda aquella funcionalidad extra que aporte servicios no descritos en el presente pliego.

5. REQUISITOS GENERALES DE DISEÑO.

En el diseño de los sistemas se deberán tener en cuenta los siguientes requisitos genéricos:

- El alojamiento de esta plataforma software ha de realizarse en nube que el adjudicatario pondrá a disposición para tal fin.
- La plataforma tecnológica deberá contar con software, tecnología móvil, página web, protocolos de comunicación, así como todas las licencias necesarias y adecuadas para su desarrollo.
- El alta en las tiendas móviles debe de realizarse a nombre del propio Ayuntamiento como desarrollador para la creación de un repositorio propio de aplicaciones por parte del adjudicatario (ANDROID Y APPLE).
- Todas las licencias necesarias para el funcionamiento en la nube como el alta en las tiendas móviles serán a cuenta del adjudicatario.



- Exportación de informes en distintos formatos y soporte de plantillas en MS office y Open Office.
- Las interfaces de usuario de la parte del ciudadano deberán de ser lo más amigables y sencillos posibles en su manejo. Y en todo caso, los portales Web del Modelo se personalizarán a los estilos propios corporativos de la Web existente en cada momento.
- Las aplicaciones Web deberán cumplir la normativa WAI de acceso a Internet para discapacitados, con la calificación AA.
- La parte software ejecutable en los equipos de usuario deberá ser compatible con el mayor número posible de navegadores Web existentes en el mercado, y obligatoriamente para Internet Explorer, Chrome y Firefox.

6. TRABAJOS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

- La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la planificación, análisis, diseño, codificación, suministro e instalación del software, puesta en marcha y pruebas de los subsistemas descritos en los apartados anteriores.
- Las actividades de implantación y despliegue necesarias son:
- Configuración y puesta en marcha de la solución.
- Migración íntegra de la información generada con la actual sistema de gestión.
- Los trabajos de configuración se realizarán en un plazo máximo de 30 días desde la firma del contrato incluye la integración en la plataforma para su consulta y realización de informes de la base de datos de avisos que el Ayuntamiento de Baeza dispone.
- A la finalización de los mismos se realizará una evaluación de la infraestructura por parte de técnicos del ayuntamiento durante 2 semanas.
- Durante la vida del contrato se podrán realizar consultas y requerir cambios en la infraestructura.
- Formación al personal técnico para configuración y mantenimiento, y a los usuarios finales para el uso y gestión de la plataforma en sí y de todos sus componentes. Esta formación abarcará como mínimo a cada uno del personal implicado de los departamentos del Ayuntamiento responsables de dar incidencias.

7. MANTENIMIENTO.

Como parte de los servicios, el adjudicatario deberá proporcionar la documentación técnica de todos los sistemas con información detallada tanto de la funcionalidad como de sus configuraciones específicas, además de la operación y mantenimiento del sistema.



Durante la duración del contrato el adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento el soporte necesario para resolver otras incidencias posteriores a la puesta en marcha. Para ello a la firma del contrato el adjudicatario deberá indicar los técnicos y horarios del soporte.

8. MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

- Corrección de problemas derivados de mala operatoria por desconocimiento u olvido por parte del personal de la entidad.
- Recuperación de datos.
- Asesoramiento en el uso y dudas de la aplicación.
- Asesoramiento y ayuda para cambios masivos.
- Consultas sobre el modelo de datos.
- Atenciones especiales a finales y principios de año, para las tareas necesarias respecto a los cambios correspondientes.
- Cualquier tipo de ayuda que fuera necesaria para el correcto funcionamiento de la aplicación.

9. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y ADAPTATIVO.

El adjudicatario incluirá licencia de uso y mantenimiento comprometiéndose a actualizar, durante toda la vida del contrato, el software comercial suministrado, en la medida que nuevas versiones contengan mejoras de funcionamiento o servicios añadidos impuestos por la normativa que en cada momento corresponda.

Adaptación a los cambios legales. Las modificaciones necesarias para adaptar las funcionalidades de los módulos adquiridos a las exigencias legales españolas, aparecidas durante la vigencia de este contrato

10. CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario queda expresamente obligado 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, según establece la Ley Orgánica 15/1999 , de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El Ayuntamiento de Baeza como responsable de los ficheros y quienes intervengan en el tratamiento de los datos de carácter personal, están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.



El adjudicatario se someterá a auditorias periódicas de seguridad para confirmar la actualización y fortaleza de los servicios que presta al Ayuntamiento, además se comprometerá a realizar los cambios que sean necesarios en caso de encontrar alguna vulnerabilidad en los sistemas.

11. SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.

La empresa adjudicataria, nombrará un Responsable de Proyecto para la interlocución con el técnico responsable del Ayuntamiento de Baeza, para cualquier aspecto administrativo, técnico o de servicios relacionado con el contrato.