



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN Y PLATAFORMA DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA”

1. INTRODUCCIÓN GENERAL.

El Ayuntamiento de Murcia precisa la implementación de una aplicación informática para la gestión y control de sus procedimientos de contratación.

Los objetivos básicos son los siguientes:

- Cumplir los requerimientos de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la contratación pública, que será obligatoria a partir de 2016.
- Mejorar la eficacia y la eficiencia en la gestión de los procedimientos de contratación, disminuyendo los tiempos de tramitación y comunicación entre las partes interesadas.
- Facilitar a los licitadores la presentación de sus ofertas, y proporcionar un sistema ágil y seguro para conocer el estado de los procedimientos en que participan.
- Unificar los procedimientos seguidos por los distintos poderes adjudicadores municipales.
- Obtener datos y estadísticas que, además de permitir el cumplimiento de las exigencias que establece la nueva Ley de Transparencia, informen y mejoren la toma de decisiones por los responsables municipales.
- Situar al Ayuntamiento de Murcia en disposición de cumplir las exigencias que se establecen en los anteproyectos de Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, actualmente sometidos a información pública, que sustituirán a la actual Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como a las exigencias previstas en el nuevo Proyecto de la Ley de Contratos del Sector Público.

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS.

Las necesidades que ha de satisfacer la **aplicación informática de gestión de expedientes de contratación** son:



- La instalación se hará en servidores municipales.
- En términos generales la aplicación a contratar debe ser capaz de gestionar los distintos procedimientos de contratación desde su inicio, con el informe del Servicio Municipal promotor, sobre justificación del contrato y demás extremos requeridos, hasta su finalización con la devolución de las fianzas a los contratistas, incluyendo las distintas vicisitudes que pueden suceder durante todo el proceso a cada uno de los contratos en que cada procedimiento pueda sustanciarse: reajustes de anualidades, revisiones de precios, modificaciones del contrato, novaciones subjetivas y objetivas, sanciones, resoluciones, etc., con capacidad de adaptación a las modificaciones legislativas, posibilitando la incorporación de los documentos aportados por cualquier sujeto ajeno y la generación de la totalidad de documentos a elaborar por el Servicio gestor. Y todo ello para múltiples poderes adjudicadores: el propio Ayuntamiento, patronatos, empresas públicas y organismos autónomos o cualesquiera que de él dependen actualmente o en el futuro, generando de forma automática series de expedientes distintas para cada poder adjudicador.
- Si bien no se prevé la migración de datos desde el actual sistema de información, la nueva aplicación debe permitir la incorporación manual de cualquier procedimiento iniciado con anterioridad a su puesta en funcionamiento, sea cual fuere su estado, y continuar su seguimiento y tratamiento a partir de esa incorporación hasta la extinción del procedimiento con una integración plena en el sistema.
- En la tramitación de los contratos intervendrán distintos actores. Los procedimientos de contratación se inician a instancias de un Servicio Municipal que tiene una necesidad, y emite un informe en la que expresa esa necesidad y demás datos necesarios, elaborando asimismo el correspondiente pliego de prescripciones técnicas. Hay además otros Servicios Municipales que deben aportar datos o documentos, y otros que deben conformar esta documentación. Se contemplan tres tipos de Servicios Municipales que intervienen: Promotores (cualquier departamento municipal puede promover un contrato), Gestores (los Servicios de Contratación, de Patrimonio, y los organismos autónomos que en cada momento existan), y Fiscalizadores (Asesoría Jurídica, Contabilidad e Intervención). La aplicación permitirá, para cada Servicio, definir sus aportaciones y establecer distintos roles para las distintas personas que realizan distintas funciones (introducir datos o documentos, validarlos, firmarlos, etc.)
- Comunicarse con todas las demás aplicaciones informáticas que están funcionando en la actualidad en el Ayuntamiento de Murcia: Registro de entradas y Salidas, Contabilidad, Registro y seguimiento de expedientes (Reyex), etc., tomando y cediendo de forma automática los datos que se precisen; y facilitar la comunicación con las nuevas aplicaciones que se puedan implementar en el futuro, posibilitando asimismo la conexión de un nuevo Perfil de Contratante, que deberá integrarse con el Perfil de Contratante de la Plataforma de Contratación del Sector Público.
- Incorporar los flujos de trabajo para los distintos tipos y procedimientos de contratación, valorándose la facilidad para variarlos o incorporar otros nuevos sin la intervención de técnicos informáticos.



- Permitir para cada fase de los flujos de trabajo definidos la validación y/o firma electrónica por uno o más actores.
- Incorporar plantillas para todos los tipos de documentos que se generan durante los procedimientos de contratación: pliegos, informes, acuerdo, decretos, actas, etc., valorándose la facilidad para modificarlos o crear otros nuevos sin depender de especialistas informáticos.
- Permitir la digitalización e incorporación a los expedientes de documentos elaborados por terceros, automatizando el tratamiento OCR de los documentos digitalizados, para permitir búsquedas.
- Integrarse con el sistema de archivo electrónico municipal y capacidad para exportar de forma digital documentos aislados o expedientes en conjunto, generando copias auténticas de los mismos, con su correspondiente foliado.
- Permitir la asociación inter-documental para el control de las correcciones de errores. Por ejemplo, si en un acuerdo de Junta de Gobierno se advierte con posterioridad un error, que se corrige mediante un decreto, el acuerdo y el decreto que corrige el error quedarán asociados y unidos, de forma que siempre que se solicite el acuerdo se obtenga también el decreto que enmienda el error contenido en el primero.
- Incorporar un registro de licitadores que, además de contener todos los datos identificativos de los mismos y de sus representantes y apoderados, permita incorporar toda la documentación que éstos presentan al Ayuntamiento de Murcia, controlando las fechas de caducidad, alertando de los documentos que se han de solicitar en cada momento del procedimiento, evitando duplicidades, y permitiendo a cada interesado el acceso a la documentación disponible para su comprobación, así como el envío de nuevos documentos que actualicen o completen los ya existentes para, previa comprobación por el Servicio Municipal de Contratación, su incorporación al sistema. La incorporación de documentos debe poder hacerse en todos los niveles y ámbitos: documentación de los licitadores, de sus representantes, del expediente, del contrato, etc. asociando, lógicamente, cada documento a la entidad a que pertenece.
- Permitir la asociación entre los licitadores y sus representantes con relaciones varios a varios: un licitador puede tener varios representantes y una persona física puede representar a varios licitadores, pudiéndose establecer de qué tipo de representación de trata: apoderado, gerente, etc.
- Calcular de forma automática las puntuaciones de los criterios objetivos para la adjudicación de los contratos, sean cuales fueren las fórmulas que para ello se utilicen.
- Contener un registro interno (entre los distintos servicios municipales) electrónico de entradas y salidas, capaz de recibir los correos electrónicos y generar los que han de enviarse, con control de los respectivos acuses de recibo.
- Poseer un sistema de gestión de las Mesas de Contratación: convocatorias, asistentes, actas, etc.
- Comunicarse con plataformas de otras instituciones, ya sea con información estructurada (datos o ficheros), o documentos (expedientes electrónicos): Tribunal de Cuentas,



Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, Sistema de Contratación Centralizada Estatal, Administración de Justicia, Junta Consultiva de Contratación Administrativa- del Estado y de la Comunidad Autónoma-, Registro de Licitadores de la CARM, Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, Agencia Tributaria, Seguridad Social, Perfil de Contratante de la Plataforma de Contratación del Sector Público, etc. con capacidad para la generación de copias auténticas de los documentos. Integración con CODICE.

- Incluir un sistema de explotación estadística de datos, con la posibilidad de generar distintos informes y gráficos.
- Posibilidad de generar agendas personales y de cada Servicio Municipal.
- Publicar de forma automática en la web municipal los documentos y datos exigidos por la Ley de Transparencia.
- Incorporar un sistema de avisos y alertas para el seguimiento de los flujos de trabajo.
- Incluir un sistema de búsquedas no solo de expedientes y contratos por distintos parámetros y filtros, sino también búsquedas de documentos en función de palabras clave, asuntos, procedencia, similitud, etc.
- Disponer de un sistema de auditoría que registre todas las actuaciones, y sistema de explotación de datos de esa auditoría.
- Se instalará en los servidores municipales y se facilitarán cuantas actualizaciones del software se precisen tanto durante la vigencia inicial del contrato como durante el plazo adicional de mantenimiento y asistencia técnica que, en su caso, haya ofertado el adjudicatario.

Las necesidades que ha de satisfacer la **plataforma de licitación electrónica**:

- La plataforma se ofrecerá en la modalidad SAS (software como servicio). Deberá estar alojada dentro del territorio de la Unión Europea y orientada de forma específica para la gestión de la licitación electrónica, adaptarse a los requerimientos del Ayuntamiento de Murcia y a toda legislación que entre en vigor durante la vigencia del contrato.
- Incluir un sistema seguro para la licitación, con apertura electrónica de plicas, y la subasta electrónica; con soporte asistencial tanto a los técnicos municipales como a los licitadores, pudiendo hacer las licitaciones electrónicas en paralelo (en papel y de forma electrónica simultáneamente) y ensayos previos de las subastas electrónicas como mecanismo de aprendizaje para los licitadores.
 - Se han de poder licitar todos los procedimientos y modalidades contemplados en la normativa contractual, incluida la subasta electrónica.
- Facilitar la publicación de todo tipo de anuncios (anuncios previos, de licitación, aclaraciones, de formalización, etc.) en los boletines oficiales: Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE), Boletín Oficial del Estado (BOE) y Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM), así como en el Perfil de Contratante del Ayuntamiento de Murcia.



3. INTEGRACIONES.

La solución ofertada, tanto para gestión de expedientes de contratación como la plataforma de licitación electrónica ha de contemplar las siguientes integraciones:

- Plataforma de firma electrónica @Firma.
- Archivo electrónico.
- Registro de Entrada/Salida.
- Sistema contable (SicalWin y Firmadoc, ambos de la empresa Aytos SLU).
- Registro de Licitadores de la Región de Murcia.

Y asimismo deberá integrarse con las aplicaciones y plataformas que se contraten o implanten por este Ayuntamiento durante la vigencia del contrato y durante el periodo adicional de mantenimiento y asistencia técnica que, en su caso se hubiera ofertado por el adjudicatario.

También ha de contemplar la interconexión con:

- BOE, BORM y DOUE, así como con el Tablón Edictal Único (BOE).
- Perfil de Contratante y Plataforma de Contratación del Sector Público.
- Tribunal de Cuentas.
- Junta Consultiva de Contratación- tanto del Estado como de la Comunidad Autónoma-.

4. ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN, EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO.

Planificación

El comienzo de los trabajos tendrá lugar en la semana siguiente a la formalización del contrato y se realizará conforme a la planteada en su oferta por el adjudicatario, dentro del plazo de duración de dos años previsto para este contrato y de acuerdo con los hitos señalados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, sin perjuicio de que tales hitos se puedan adelantar si así se determinara por los Responsables del Contrato.



Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria tendrá que comunicar a los responsables del cualquier modificación razonada relativa al equipo de profesionales afectos a la actividad contratada que hayan sido ofertados por el adjudicatario quienes, en todo caso, deberán reunir los requisitos exigidos en los Pliegos y en su oferta.

El licitador deberá definir un modelo que garantice la correcta y eficiente gestión, dirección y coordinación de los objetivos, actividades y tareas del proyecto, del equipo de trabajo implicado en su ejecución, de la relación con los servicios municipales y de la calidad y adecuación de los entregables y productos resultantes de este contrato.

De cara a la mejor organización del proyecto de implantación el adjudicatario designará una persona –con poder suficiente- como **Jefe de Proyecto**, con los requisitos mínimos señalados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que asumirá las labores de interlocución con los responsables del contrato, a los que corresponde la supervisión, control y aprobación de los trabajos así como determinar las correcciones que se estimen oportunas.

Asimismo, la empresa contará con un **Consultor Senior** en contratación pública electrónica, igualmente con los requisitos que se detallan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que realizará las funciones de estudio y adaptación a los procedimientos de contratación del Ayuntamiento, establecimiento de los diagramas de flujo y su implementación en el sistema de información.

Ejecución del proyecto

Cuando los trabajos se realicen en las dependencias municipales, la jornada será de lunes a viernes, de acuerdo con el horario que se establezca de común acuerdo. En su caso, el Ayuntamiento definirá el procedimiento que debe seguir el adjudicatario para solicitar la realización de trabajos fuera del horario pactado inicialmente.

No obstante, en circunstancias excepcionales y cuando a criterio municipal la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad.

Seguimiento y control

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre los responsables del contrato y el Jefe de Proyecto.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con la periodicidad que sea fijada en función de la evolución del proyecto, de los responsables del contrato, el Jefe de Proyecto y los responsables municipales que se considere en cada momento, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasig-



naciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

- Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, los responsables del contrato podrán rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida en que no respondan a lo acordado o que no superasen los controles de calidad.

Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por los responsables del contrato a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten 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.

5. GESTIÓN DE LA CALIDAD, GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN DEL PROYECTO.

En el ámbito del **aseguramiento de la calidad**, el adjudicatario deberá realizar las siguientes actividades, como mínimo:

- Asegurar que el nivel de las prestaciones es consistente, completo, correcto y cumple los requisitos funcionales y técnicos del pliego.
- Confirmar que se han introducido medidas de calidad en los trabajos efectuados.
- Revisar que los procesos cumplen los estándares y requisitos de calidad, se revisan, implementan y ejecutan correctamente.
- Establecer mecanismos de mejora en el proyecto y servicio de asistencia técnica a partir de la monitorización e indicadores recogidos.
- Hacer seguimiento, para que los problemas, defectos y riesgos sean registrados, informados, resueltos y cerrados. El adjudicatario implementará una plataforma online de gestión de incidencias y peticiones de servicios.
- Ejecutar la mitigación de riesgos para reducir al máximo los defectos y establecer acciones preventivas.

Estas actividades y cuantas otras proponga el licitador en su oferta se describirán en el plan de calidad.

El adjudicatario deberá asimismo efectuar todas las labores necesarias para la **Gestión del Cambio y Comunicación del proyecto**. Las actividades mínimas a realizar serán:



- Incorporar a consultores especialistas en gestión del cambio a las sesiones de trabajo con el fin de identificar los principales riesgos asociados a los usuarios implicados en la implantación de la solución ofertada.
- Ejecutar la planificación de acciones definidas para la Gestión del Cambio y Comunicación, con la aprobación de los responsables del contrato.
- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados a lo largo de su ejecución (licitadores, contratistas...). Se valorará la preparación de videos y tutoriales on-line que sirvan de ayuda permanente a los posibles nuevos agentes.

6. PLAN DE FORMACIÓN.

La ejecución de este plan está destinada a la formación necesaria para el manejo, administración e instalación de todos los elementos software desarrollados o actualizados, distinguiendo al menos los siguientes **perfiles**: usuarios funcionales, tanto del Servicio Municipal de Contratación como de otros servicios municipales, técnicos informáticos y licitadores.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta un plan inicial de formación para el personal de las áreas implicadas, en el que -como mínimo- se detalle:

- Cronograma completo.
- Cursos a impartir indicando a qué perfil van dirigidos.
- Número de sesiones.
- Contenidos del curso.
- Duración de cada uno de los cursos.
- Documentación a entregar, deberá incluir manuales de la aplicación.
- Otros: videos, tutoriales, ayuda on-line.

Este plan será considerado como punto de partida para la elaboración de un plan definitivo de formación consensuado por la empresa adjudicataria y los responsables del contrato conforme a lo descrito en este apartado.

El Plan de Formación deberá ser desarrollado por personal con experiencia suficiente en labores didácticas en cada una de las materias objeto del plan y con amplios conocimientos sobre las características y peculiaridades de la contratación en el sector público.

El horario de formación se adaptará a las necesidades del Ayuntamiento, dentro del horario laboral y se planificará en el tiempo de manera que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha del sistema correspondiente.

Los cursos de formación deberán ser impartidos en las dependencias municipales o en las que los responsables del contrato autoricen y determinen.

El número mínimo de horas de formación total será de 120 horas.



7. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD. PROTECCION DE DATOS.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener indefinidamente, absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, incluidos en ficheros declarados ante la Agencia de Protección de Datos y dados de alta en el correspondiente Registro General de Protección de Datos, 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.

El licitador que se proponga como adjudicatario aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en dicha memoria la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Ayuntamiento a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Esta obligación de guardar la confidencialidad subsistirá aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información pierda tal carácter, o bien si se produce la debida autorización por parte del Ayuntamiento de Murcia.

De conformidad con la Disposición Adicional vigésima sexta 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 (TRLCSP), el licitador quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección datos de carácter personal y su normativa de desarrollo, contenida en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, debiendo suscribirse el correspondiente contrato previsto en el artículo 12 de la referida Ley Orgánica dentro del mes siguiente a la formalización del contrato.

8. DESCRIPCIÓN Y REQUISITOS. ENTORNOS DE DESARROLLO Y EXPLOTACIÓN.

8.1. Requisitos generales:

En general, el sistema suministrado seguirá una arquitectura de sistemas abiertos que permita su adecuación a las necesidades en cada momento y que sea compatible con los estándares del mercado.



Con carácter general, el sistema deberá cumplir los siguientes requisitos de entorno tecnológico no resultando de aplicación a la plataforma de licitación electrónica lo especificado para los servidores, ya que la misma se ofrecerá en la modalidad SaaS (software como servicio):

- Plataforma accesible a través de una interfaz basada en navegador web.
- Clientes: ordenadores personales con sistema operativo Microsoft Windows de 32 bits y 64 bits (versiones XP, Windows 7 y Windows 8) y ofimática LibreOffice.
- Las páginas web generadas se adaptarán al estilo corporativo del Ayuntamiento y serán accesibles con el nivel de accesibilidad medio (AA) establecido en la norma UNE 139803:2004.
- Se utilizará el Sistema de Gestión de Base de Datos Corporativo (SGBDC), basado en un cluster de servidores Oracle Database 12c Standard Edition y Real Application Cluster (RAC). El licitador garantizará la compatibilidad y adecuado funcionamiento del sistema ofertado con este entorno, específicamente con Oracle RAC.
- El licitador incluirá los productos necesarios para efectuar la comunicación de los clientes con el SGBDC.
- Red: preparado para la ejecución en redes sobre protocolo TCP/IP, tanto en redes locales como en redes intercomunicadas por cualquier tipo de medio (conexión en local y puestos únicos o en red remotos)
- La impresión de informes, documentos, listados o cuentas se debe realizar en un contexto visual, que permita aprovechar toda la potencia de las impresoras láser y de chorro de tinta, así como la personalización de formatos de forma simple y rápida. La herramienta de elaboración y análisis de informes debe permitir variedad de formatos.
- Integración de todos los módulos que componen el sistema, automatizando todos los procesos de intercambio de datos entre módulos.
- Licencias y mantenimiento de hardware y software: la empresa adjudicataria deberá especificar en su oferta todas las necesidades de software y hardware que su solución requiere para asegurar un funcionamiento eficiente y ágil, incluido el almacenamiento previsto durante el período contemplado en este pliego, tanto de vigencia inicial como el periodo de mantenimiento adicional que se hubiera ofertado por el adjudicatario.
- No debe estar limitado en número de usuarios, documentos, objetos, etc.

8.2. Requisitos de hardware:

La solución ofertada deberá soportar puestos cliente con las siguientes características mínimas hardware:

Procesador Pentium 4 a 3.0 GHz
1 GB de RAM
Disco duro SATA de 80 GB.
Sistema operativo Microsoft Windows XP



La solución ofertada para la gestión de expedientes de contratación, se realizará sobre servidores municipales. En concreto, se realizará en máquinas virtuales corriendo sobre servidores tipo “blade” con las siguientes características:

Cisco UCS B200 M3
Doble Procesador Intel Xeon E5-2620v2 2.1GHz
256 GB de RAM
Conectividad sobre Fabric Interconnect 6324
Almacenamiento de datos en red SAN conectividad FC a 8 Gbps

Respecto al Sistema de Gestión de Base de Datos Corporativo (SGBDC), estará soportado por un cluster de dos servidores Cisco UCS C240 M3 con las siguientes características:

Procesador Intel Xeon E5-2640v2 a 2 GHz
128 GB de RAM
Conectividad sobre Fabric Interconnect 6324
Almacenamiento de datos en red SAN conectividad FC a 8 Gbps

8.3. Requisitos de Software:

La empresa adjudicataria deberá aportar todo el software necesario para el correcto funcionamiento de la solución propuesta, tanto en los puestos cliente como en los servidores. Por tanto, en caso de que la aplicación informática no esté basada en su totalidad en componentes de software libre y estándares abiertos, la **adquisición** de licencias de software, así como su **mantenimiento**/soporte durante la vigencia del contrato, deben ser asumidas por dicha empresa e incluidas en su oferta). Las licencias quedarán siempre registradas a nombre del Ayuntamiento de Murcia.

Los puestos cliente serán ordenadores personales con sistema operativo Microsoft Windows de 32 bits y 64 bits (versiones XP, Windows 7 y Windows 8). La ofimática de los puestos cliente estará basada en LibreOffice y software libre.

El navegador web de los puestos cliente podrá ser Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, o Google Chrome.

El sistema operativo de virtualización que albergará las posibles máquinas virtuales para los servidores será VMware vSphere 5 Enterprise, soportado por los servidores tipo “blade” descritos anteriormente.

El sistema operativo de las máquinas virtuales para los servidores podrá ser Microsoft Windows o Linux.

El Sistema de Gestión de Base de Datos Corporativo (SGBDC) es Oracle Database 12c Standard Edition configurado con Real Application Cluster (RAC), soportado por el cluster de servidores Cisco UCS C240 M3 antes mencionado, con sistema operativo Linux.



La empresa adjudicataria deberá consensuar y coordinar con los técnicos municipales los detalles de la instalación y recibir su aprobación correspondiéndole al adjudicatario la adquisición de todas las licencias (Windows Server, etc.) necesarias para la instalación, así como su mantenimiento anual durante la vigencia del contrato. Si se requieren entornos de pruebas (pre-producción/desarrollo), estas necesidades (software y hardware) igualmente correrán a cargo del adjudicatario.

8.4. Seguridad y acceso:

La solución ofertada deberá proporcionar utilidades para la restricción de utilización y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas, mediante mecanismos que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios y la privacidad.

Deberá cumplir así mismo lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD y demás legislación vigente relativa a protección de datos personales.

Habrà de contemplar de lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS) y en el 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 (ENI), en lo referido a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de administración electrónica.

El nivel de implantación de las medidas de seguridad vendrá determinado por la categorización del sistema de información con respecto a la valoración e importancia de los datos y los sistemas que se manejan.

El adjudicatario garantizará los principios básicos y requisitos mínimos de protección requeridos en el Esquema Nacional de Seguridad, para una protección adecuada de la información. Es de aplicación que el adjudicatario garantice el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en los medios electrónicos.

Entre otras funcionalidades cabe destacar la posibilidad de definir permisos y distintos niveles de acceso, registrar todos los accesos, ocultar información sensible a usuarios no autorizados así como realizar auditorias de accesos realizados por usuarios a datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria deberá consensuar, coordinar y recibir la aprobación de los técnicos municipales respecto a los detalles de la integración de su solución en las políticas de seguridad del Ayuntamiento de Murcia.



8.5. Requisitos adicionales en cuanto al Software:

El mantenimiento de licencias incluirá los cambios de versión que, tanto el software propio de la empresa concesionaria, como el software necesario para su funcionamiento (sistema operativo, ofimática,...), deban ser realizados, para garantizar el óptimo funcionamiento de la solución contratada, tanto durante la vigencia del contrato como durante el periodo adicional de mantenimiento y asistencia técnica que, en su caso, hubiera ofertado el adjudicatario.

El adjudicatario vendrá obligado a la integración de la solución contratada, con los aplicativos municipales que lo requieran.

La relación detallada de módulos a conectar, y el método a utilizar para ello, deberá ser acordada con los técnicos municipales.

8.6. Interoperabilidad

El sistema propuesto debe ser capaz de integrarse con otras aplicaciones y bases de datos.

Para integrarse con otras aplicaciones el sistema debe permitir invocar servicios Web.

Debe facilitar la exportación de datos o consultas a suites de ofimática, como LibreOffice.

8.7. Entorno de Trabajo.

La operativa de las aplicaciones ha de ser sencilla e intuitiva, con menús y opciones claras para el usuario y de acceso rápido y, preferentemente, configurable en función del tipo de instalación.

El sistema permitirá definir controles de acceso por usuario. Existirán distintos niveles de acceso, consulta, gestión y control dentro de los módulos del aplicativo, que permita su parametrización respecto a los empleados públicos.

Debe existir una exportación/importación de datos total de los productos objeto de la contratación con las herramientas ofimáticas más utilizadas (tratamiento de textos, hoja de cálculo, bases de datos,...) a los efectos de prever la personalización de la información.

Además, la impresión de informes, documentos o listados debe realizarse en un contexto visual, que permita al usuario su consulta antes de imprimirlos y admita la posibilidad de imprimir únicamente determinadas páginas del mismo.

Ha de permitir que el administrador consulte y genere informes basados en la pista de auditoría. Como mínimo debe incluir el expediente, los documentos, los usuarios e intervalos de tiempo. Además, se debe disociar los datos contenidos en un documento con el fin de elaborar informes y copias asegurando la confidencialidad y la legislación sobre LOPD.



Los procesos de consulta y búsqueda de información, así como los códigos asociados a determinados campos, han de realizarse de una manera fácil, sencilla e intuitiva y que no implique una navegación tediosa a través del aplicativo.

Los usuarios dispondrán de un sistema de ayuda en línea permanentemente actualizado y sincronizado con las nuevas funcionalidades y/o modificaciones realizadas en toda la plataforma.

9. MANTENIMIENTO Y NIVEL DE SERVICIO

El adjudicatario queda obligado al mantenimiento del producto durante el período de inicial del contrato, así como durante el periodo adicional de mantenimiento y asistencia técnica que, en su caso, hubiese ofertado, de acuerdo con el nivel de servicio especificado en este apartado, debiendo incluirse en el mismo las siguientes actuaciones:

- Correcciones y mejoras temporales que la empresa adjudicataria realice sobre una versión instalada.
- Asistencia técnica para la instalación de las posibles nuevas versiones o modificaciones en los módulos de los sistemas.
- Consultoría telefónica sobre el software contratado.
- Asistencia técnica en el supuesto de que se produzca algún problema imputable al software debido a algún fallo en su funcionamiento.
- Actualización de versiones y mejoras. La empresa adjudicataria garantizará las nuevas versiones del producto en las que se incorporen mejoras o procesos destinados a facilitar la gestión.
- Adaptaciones por cambios en la normativa. En el caso de que se publicaran nuevas disposiciones legales de obligado cumplimiento para las Corporaciones Locales, la empresa adjudicataria, adaptará las soluciones software correspondiente .
- Telemantenimiento ilimitado. Con este medio, la empresa adjudicataria, establecerá una vía adicional de soporte más rápida y eficaz.
- Conexión vía telemática, para la resolución remota de problemas on-line.
- Sitio Web donde se podrá realizar comunicaciones de incidencias.
- Asistencia telefónica para la resolución de dudas, incidencias o eventualidades de carácter simple, con un tiempo de respuesta inmediato. Servicio de asistencia telefónica durante toda la jornada de trabajo, desde las 8:00 horas hasta las 15:00 horas, y desde las 16:30 horas hasta las 20:00 horas.



- Mantenimiento correctivo o preventivo del sistema, es decir la realización de tareas necesarias para conservar y asegurar el perfecto funcionamiento de los sistemas, con una revisión trimestral del funcionamiento de los programas.
- Restauración por el adjudicatario de los datos erróneos que vengán motivados por el incorrecto funcionamiento de las aplicaciones o por una importación incorrecta de los datos.
- Mejoras solicitadas que se incluyen en versiones posteriores para su utilización por el resto de clientes.
- Mantenimiento de un manual de usuario actualizado y formación para el manejo de las actualizaciones de versiones y mejoras que se vayan incorporando al aplicativo.

Se considera imprescindible garantizar la disponibilidad de los sistemas objeto del contrato de forma que se mantenga el servicio operativo ininterrumpidamente. Por este motivo, se establecen el siguiente acuerdo de nivel de servicio, cuyo incumplimiento implicará las penalizaciones indicadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El licitador especificará en su propuesta los plazos máximos de los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias en el servicio, que deberán ser iguales o inferiores a los objetivos de rendimiento indicados en la siguiente tabla:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	2 horas	4 horas
Alta	4 horas	8 horas
Baja	24 horas	48 horas

A estos efectos es necesario realizar las siguientes consideraciones:

- Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la proposición que suponga una resolución parcial o total y que reduce el nivel de gravedad.
- Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la implantación y aceptación definitiva de una nueva versión o un cambio en la configuración que supone una resolución total.
- Prioridad Crítica: La plataforma de licitación no se encuentra operativa o el error afecta a todos los usuarios.
- Prioridad Alta: La plataforma de licitación o la aplicación de gestión de expedientes se ve afectada por un error grave.
- Prioridad Baja: La plataforma de licitación o la aplicación de gestión de expedientes se ve afectada por un error menor.

Estos indicadores se medirán durante la ejecución del servicio.



10. ENTREGABLES:

Como resultado del contrato deberá completarse y entregarse, como mínimo la documentación que a continuación se detalla, tanto en formato de tratamiento de textos como PDF, sin que se considere finalizado el correspondiente hito sin la entrega y validación de dicha documentación:

- Plan de proyecto: Contendrá principalmente el calendario detallado y el plan de calidad.
- Informes de seguimiento del proyecto validados por los responsables del contrato.
- Actas de reunión: Convocatorias, orden del día, asistentes y resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Documentación técnica relativa a la arquitectura del sistema que incluya modelo de datos, diagramas, descripciones y aclaraciones de la arquitectura general del sistema.
- Para cada componente o módulo del sistema de información:
 - Análisis de requisitos.
 - Documentos de análisis y diseño.
 - Plan de pruebas.
 - Manual de usuario: Descripción de funcionalidades para cada perfil de usuario, además de la ayuda en línea que pueda tener la aplicación para cada tipo de usuario.
 - Manual de integración: Documentación de la interfaz de los servicios web de los componentes de la Plataforma para su invocación desde otras aplicaciones.
 - Manual de administración.
 - Manual de instalación.
 - Informe de resultado de pruebas para cada una de las instalaciones realizadas.
 - Código fuente del módulo instalado.
 - Scripts de instalación.
- Para cada procedimiento automatizado:
 - Informe de modelado.
 - Documentación de la implementación

El adjudicatario del contrato facilitará los fuentes de los programas no solamente con la entrega inicial sino cuando pueda producirse una actualización de versión o modificaciones durante la vigencia inicial del contrato o el periodo adicional de mantenimiento ofertado. Del mismo modo



se entregarán los fuentes actualizados en el supuesto de cierre de la empresa por cualquier motivo, fusión, absorción por otras o cambio en la línea de negocio de la misma o en cualquier momento que así se lo requiera el Ayuntamiento.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados, salvo aquellos de software libre o cedidos por otras instituciones o administraciones, y en particular los productos objeto del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Murcia, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa del Ayuntamiento de Murcia.

Murcia, a 21 de mayo de 2015

EL JEFE DE SECCIÓN DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN, SUMINISTROS Y RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL LA JEFE DE PROYECTOS Y DESARROLLO

Fdo.: D. Antonio Pallarés Boluda

Fdo.: D.^a M^a Luisa López Cánovas

LA JEFA DE SERVICIO DE CONTRATACIÓN,
SUMINISTROS Y RESPONSABILIDAD
PATRIMONIAL

EL JEFE DE SERVICIO DE INFORMÁTICA

Fdo.: D.^a Cristina Martínez-Iglesias Martínez

Fdo.: D. José Martínez Márquez