

Centro Informático Municipal de Bilbao, S.A.

C I M U B I S A

Bilboko Udalaren Informatika Zentroa, S.A.

**PLIEGO TIPO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS
PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE
SERVICIOS POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO
CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
(CONCURSO)**

Bilbao, Octubre de 2010

I. ELEMENTOS DEL CONTRATO

1.- Objeto del Contrato

El objeto de este contrato lo constituye la prestación que se recoge en la Carátula del Pliego. La prestación se ajustará a las condiciones que figuran en este Pliego y en el de Prescripciones Técnicas, que forman parte del contrato.

En el caso de que se autorice en la Carátula del Pliego, los licitadores podrán aportar las variantes que correspondan a los requisitos y condiciones señaladas, y en el número máximo especificado en dicho punto.

En el caso de que el contrato se fraccione en lotes, constituye el objeto de cada lote una unidad funcional susceptible de realización independiente. Cada lote puede ser objeto de adjudicación separada.

2.- Necesidades administrativas a satisfacer

La finalidad del contrato y las necesidades a satisfacer son las señaladas en la Carátula del Pliego.

3.- Régimen jurídico

El contrato se considera contrato público de carácter privado y, por tanto, se rige en su preparación y adjudicación por:

- Las cláusulas contenidas en este pliego, conformadas con las especificaciones de su Carátula y en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- La Ley 30/2007 de 20 de octubre de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP).
- Con carácter supletorio, se aplicarán las restantes normas de Derecho Privado, en cuanto a efectos y extinción de los contratos.

El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anejos al mismo, o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole que puedan tener aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá al empresario de la obligación de su cumplimiento.

En caso de discrepancia entre lo establecido en este Pliego y el Pliego de Prescripciones Técnicas, prevalecerá lo dispuesto en este Pliego excepto en aquellas cuestiones y especificaciones de carácter técnico.

4.- Partes del contrato

A) Parte contratante.

Competencia para contratar.- El órgano de contratación será el señalado en la Carátula de este Pliego.

Responsable del contrato.- El señalado, en su caso, en la Carátula de este Pliego o el que pueda determinar el órgano de contratación para la ejecución del contrato.

Perfil de contratante.- El señalado en la Carátula de este Pliego.

Se accederá desde la Web e incluye datos e informaciones referentes a la actividad contractual del órgano de contratación.

B) Contratista

Aptitud para contratar.- Podrán contratar con el CIMUBISA las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en una prohibición de contratar, y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional o, en los casos en que así lo exija la LCSP, se encuentren debidamente clasificadas. Los empresarios deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

- a) **Personas jurídicas:** podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.
- b) **Empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea:** tendrán capacidad para contratar cuando con arreglo a la legislación del Estado en que están establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate.
- c) **Uniones de empresarios:** podrán contratar con CIMUBISA las uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto, quedando los empresarios obligados solidariamente, sin que sea necesaria la formalización de las mismas en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor. Asimismo, deberán nombrar un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que pueden otorgar para cobros y pagos en cuantía significativa.

La duración de las uniones temporales de empresarios será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

5.- Valor estimado del contrato y presupuesto de licitación del contrato

- A efectos de determinar la publicidad y el procedimiento de adjudicación, el valor estimado para este contrato, sin incluir el IVA que deberá soportar CIMUBISA es el que figura en la Carátula.
- El presupuesto máximo de gasto que realizará CIMUBISA en este contrato, es el que figura en la Carátula.
- El tipo de licitación sobre el que versaran las ofertas y que determinará la exclusión de cualquier oferta por importe superior, es el que figura en la Carátula, siendo la mejora a la baja, consignando una cantidad concreta y determinada.

6.- Existencia del crédito presupuestario

Existe el crédito preciso para atender las obligaciones económicas que se deriven para CIMUBISA del cumplimiento de este contrato, siendo su consignación presupuestaria la que aparece en la Carátula de este Pliego.

No obstante, a esto se excepcionan los expedientes de contratación de tramitación anticipada al amparo del art. 94.2. Para atender a las obligaciones que se deriven para CIMUBISA de este tipo de contratos, existe normalmente crédito, si bien la adjudicación queda condicionada a la existencia de crédito adecuado y suficiente.

7.- Duración del contrato

El plazo de duración o de ejecución máximo del contrato será el fijado en la Carátula de este Pliego.

En el supuesto de que en la Carátula así se prevea, el contrato podrá ser prorrogado con la finalidad de reiterar las prestaciones. La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatorio para el empresario, salvo que en la Carátula se prevea lo contrario, sin que pueda producirse por el consentimiento tácito de las partes. La(s) prórroga(s) no podrá(n) ser concertada(s) aislada o conjuntamente por un plazo superior al fijado originariamente.

En caso de extinción normal o anormal del contrato por cualquier causa, y con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio, el órgano de contratación podrá acordar la prórroga forzosa del contrato, hasta la adjudicación del nuevo contrato, por un período que en ningún caso será superior a seis meses.

Los contratos de servicios que tengan por objeto la asistencia a la dirección de obra o la gestión integrada de proyectos tendrán una duración igual a la del contrato de obras al que esté vinculado más el plazo estimado para proceder a la liquidación de las obras.

8.- Tramitación del expediente de contratación

El expediente de contratación se tramitará de forma ordinaria o con carácter urgente, según lo señalado en la Carátula de este Pliego.

Urgente.- Los expedientes calificados de **urgentes** se tramitarán siguiendo el mismo **procedimiento que los ordinarios, con las siguientes especialidades:**

- a) Los expedientes gozarán de preferencia para su despacho por los distintos órganos que intervengan en la tramitación, que dispondrán de un plazo de cinco días para emitir los respectivos informes o cumplimentar los trámites correspondientes.
- b) Acordada la apertura del procedimiento de adjudicación, los plazos establecidos en la LCSP para la licitación y adjudicación del contrato se reducirán a la mitad, salvo el plazo de quince días hábiles establecido en el párrafo primero del artículo 135.4 como período de espera antes de la elevación a definitiva de la adjudicación provisional, que quedará reducido a diez días hábiles.
- c) CIMUBISA podrá acordar el comienzo de la ejecución del contrato aunque no se hay formalizado éste, siempre que, en su caso, se haya constituido la garantía correspondiente.
- d) El plazo de inicio de la ejecución del contrato no podrá ser superior a quince días hábiles, contados desde la notificación de la adjudicación definitiva. Si se excediese ese plazo, el contrato podrá ser resuelto, salvo que el retraso se debiera a causas ajenas a CIMUBISA y al contratista y así se hiciera constar en la correspondiente resolución motivada.

II. LICITACIÓN

9.- Procedimiento de adjudicación

La adjudicación del presente contrato se llevará a cabo por el procedimiento abierto adjudicándose la oferta económicamente más ventajosa en base a los criterios de valoración de ofertas que constan en la Carátula del presente Pliego. Dichos criterios de adjudicación deberán estar directamente vinculados con el objeto del contrato y su ponderación relativa se consignará igualmente en la Carátula.

La causa que justifica la elección de este procedimiento de adjudicación viene señalada en la Carátula de este Pliego.

En el procedimiento abierto todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores.

10.- Publicidad de la licitación

El anuncio de la presente licitación, será objeto de publicación en el Perfil del Contratante de CIMUBISA, salvo que se trate de un contrato sujeto a regulación armonizada previsto en los art. 13 a 17 de la LCSP, en cuyo caso la licitación se publicará en el DOUE, en el BOE y en el BOB, con arreglo a lo dispuesto en el art. 143 de la LCSP.

El cómputo del plazo para la presentación de proposiciones se efectuará de la siguiente forma:

- Cuando la licitación tan sólo se publique en el Perfil del Contratante, por no proceder su publicación en el DOUE, el plazo de presentación de las proposiciones, tratándose de procedimientos abiertos, será el que se establezca en la Carátula, y será como mínimo de 15 días naturales (ocho, en caso de que se haya declarado urgente), contados desde la publicación del anuncio de la licitación.
- Cuando la licitación deba publicarse en el DOUE y en el BOE el plazo será el que se establezca en la Carátula del Pliego y en los anuncios de la licitación y será como mínimo de cuarenta días naturales contados desde la fecha del envío del anuncio del contrato al DOUE.
- Cuando el último día del plazo sea sábado, domingo y festivo de la Comunidad Autónoma Vasca o en el Municipio de Bilbao, se entenderá prorrogado al siguiente primer día laborable.
- En todo caso, la licitación se anunciará en el Perfil del Contratante de CIMUBISA.

11.- Principios: igualdad, transparencia, publicidad, información y confidencialidad.

El órgano de contratación dará a los licitadores un tratamiento igualitario y no discriminatorio y ajustarán su actuación al principio de transparencia.

Sin perjuicio de las disposiciones de la LCSP relativas a la publicidad de la adjudicación y a la información que debe darse a los licitadores, los órganos de contratación no podrán divulgar la información facilitada

por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial; este carácter afecta, en particular, a los secretos técnicos o comerciales y a los aspectos confidenciales de las ofertas.

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en este Pliego o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información, salvo que este Pliego o el contrato establezca un plazo mayor.

12.- Presentación de proposiciones y documentación exigida.

12.1. –Normas generales.

- Podrán presentar proposiciones al objeto del contrato, en la forma que se especifica más adelante, las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, con plena capacidad de obrar que acrediten su solvencia económica, financiera, técnica o profesional o, en su caso, la clasificación y cuya finalidad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos Estatutos o reglas fundacionales, y se acredite debidamente, y dispongan, así mismo, de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.
- No podrán concurrir a la licitación las empresas que hayan participado en la elaboración de las especificaciones técnicas de la presente contratación, siempre que dicha participación pueda provocar restricciones a la libre concurrencia o suponer un trato privilegiado con respecto al resto de las empresas licitadoras.
- Los contratos de consultoría y asistencia que tengan por objeto la vigilancia, supervisión, control y dirección de la ejecución de obras e instalaciones no podrán adjudicarse a las mismas empresas adjudicatarias de los correspondientes contratos de obras ni a las empresas a estas vinculadas en el sentido en que son definidas en el artículo 45.2 de la LCSP.
- La presentación de proposiciones presume por parte de quien vaya a licitar la aceptación incondicional de las cláusulas de este Pliego, de las especificaciones de su Carátula y del resto de los documentos contractuales, sin salvedad alguna, así como la declaración responsable de la exactitud de todos los datos presentados y de que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para la contratación de la prestación.
- Cada licitador no podrá presentar más de una proposición ni individualmente ni como miembro de más de una unión temporal de empresa. Y, quien licite individualmente no podrá suscribir

propuesta en unión temporal con otros. La contravención de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las solicitudes y ofertas suscritas en contravención a las mismas.

12.2. –Presentación de proposiciones: lugar y forma de presentación.

Las proposiciones habrán de ser entregadas **en el lugar que se indica en la Carátula o enviadas por correo, dentro del plazo de admisión señalado, en TRES sobres cerrados (A, B y C).**

SOBRE A: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

SOBRE B: CRITERIOS NO CUANTIFICABLES POR FÓRMULA

SOBRE C: CRITERIOS CUANTIFICABLES POR FÓRMULA

Se deberá especificar en cada sobre lo siguiente: el contrato al que se concurre, denominación y razón social de la empresa, nombre y apellidos de la persona que lo represente, todo ello de forma legible. Se deberá indicar asimismo el e-mail, fax y el teléfono de contacto para comunicaciones. Los sobres deberán estar, necesariamente, firmados por el licitador o persona que le represente.

- En el caso de que envíe su proposición por correo, deberá justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar a CIMUBISA la remisión de la oferta mediante telefax o correo electrónico en el mismo día. concursos@cimu.bilbao.net
- El anuncio mediante correo electrónico sólo será válido si existe constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica fidedignamente al remitente y al destinatario. En este supuesto, se procederá a la obtención de copia impresa y a su registro que se incorporará al expediente.
- Sin la concurrencia de ambos requisitos, la documentación no será admitida si es recibida con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado. Transcurridos, no obstante, diez días naturales siguientes a la indicada fecha, sin haberse recibido la proposición, ésta no será admitida en ningún caso.
- A fin de estudiar debidamente las proposiciones, los pliegos de condiciones se podrán examinar en CIMUBISA durante el horario de oficina y dentro del plazo de la convocatoria.

12.3. –Documentación exigida.

SOBRE “A”: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA.

1.- Documentación acreditativa de la capacidad de obrar según los supuestos que a continuación se detallan:

a) Persona física: **DNI** o documento fehaciente que haga sus veces de las persona que realice la proposición.

b) Persona jurídica: escritura o documento de constitución, los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate.

En todo caso será necesario que las prestaciones objeto del contrato estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales les sean propios. **(Ver Anexo VI)**

c) Uniones temporales de empresarios: cada uno de los componentes acreditará su capacidad, personalidad, representación y solvencia.

d) Empresarios/as no españoles/as que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea: **inscripción** de los empresarios/as en el registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una **declaración jurada** o un **certificado** de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación. Asimismo, cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija la autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder prestar en él el servicio de que se trate, deberán acreditar que cumplen este requisito.

e) Personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea: **informe** de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

2.- Documentación acreditativa de habilitación empresarial.- Cuando en la Carátula se haya especificado la habilitación empresarial exigible para realizar la prestación, el licitador deberá aportar el documento acreditativo de que cuenta con dicha habilitación (art. 43.2 de la LCSP).

3.- Documentos acreditativos de la representación.- Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro presentarán poder bastante al efecto. Si el licitador fuera persona jurídica, este poder deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil. Si se trata de un poder para un acto concreto, no es necesaria la inscripción en el Registro Mercantil, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 94.1.5 del Reglamento del Registro Mercantil.

Igualmente, la persona con poder bastante a efectos de representación deberá acompañar copia de su Documento Nacional de Identidad o, en su caso, el documento que haga sus veces.

4.- Declaración responsable de no estar incurso en prohibición de contratar prevista en el art. 49 de la LCSP. Esta declaración incluirá la manifestación de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de

que la justificación acreditativa de tal requisito deba presentarse, antes de la adjudicación definitiva, por el empresario a cuyo favor se vaya a efectuar ésta. **(Según Modelo de Anexo III)**

5.- Documentación acreditativa de la clasificación

- Cuando sea exigible la clasificación de contratistas de acuerdo con la Ley, dicha circunstancia se hará constar en la Carátula del presente Pliego.
- Conforme a lo establecido en el artículo 54.1 de la LCSP, será requisito indispensable que la empresa licitadora cuente con la correspondiente clasificación, sin que ello pueda suplirse mediante la integración de la solvencia con medios externos, posibilidad que se entiende regulada en el artículo 52 de la LCSP sólo para los casos en que no se exige clasificación.
- En el caso de que una parte de la prestación objeto del contrato tenga que ser realizada por empresas especializadas que cuenten con una determinada habilitación o autorización profesional, la clasificación en el grupo correspondiente a esa especialización, en caso de ser exigida, podrá suplirse por el compromiso del empresario de subcontratar la ejecución de esta porción con otros empresarios que dispongan de la habilitación y, en su caso, clasificación necesarias, siempre que el importe de la parte que debe ser ejecutada por éstos no exceda del 50 por ciento del precio del contrato.
- Si la empresa se encontrase pendiente de clasificación, deberá aportarse el documento acreditativo de haber presentado la correspondiente solicitud para ello, debiendo justificar el estar en posesión de la clasificación exigida en el plazo que a tal efecto se le conceda para la subsanación de defectos u omisiones en la documentación.
- En el caso de empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea, no será exigible la clasificación, ya concurran al contrato aisladamente o integrados en una unión, sin perjuicio de la obligación de acreditar su solvencia.

6.- Documentación acreditativa de la solvencia económica, financiera, técnica o profesional

Si no resulta exigible la clasificación, se presentará la **justificación de la solvencia económica y financiera, profesional y técnica**, requerida en la Carátula de este Pliego, la cual se acreditará mediante la presentación de los documentos requeridos en la misma. **(Ver Modelos de Anexos X y XI)**

7.- Declaración de compromiso de constitución de U.T.E. Deberá indicar en documento aparte los nombres y circunstancias de los que la suscriben, el porcentaje de participación de cada uno de ellos y designar la persona que durante la vigencia del contrato ha de ostentar la plena representación de todos ante CIMUBISA. Asimismo, señalarán el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios del contrato. **(Ver Modelo de Anexo VIII)**

8.- Designación como confidencial de informaciones facilitadas por la empresa según modelo que figura como Anexo XII.

9.- En el caso de tener en su plantilla un número de **trabajadores con discapacidad superior al 2 por 100**, y con el fin de acogerse a lo dispuesto en el apartado uno de la Disposición Adicional sexta de la LCSP, se deberá acreditar mediante certificación expedida al efecto o documentación pertinente:

- La pertenencia a la plantilla de la empresa en un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por 100.
- El porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

10.- Las empresas extranjeras, en los casos en que el contrato vaya a ejecutarse en España, deberán presentar una **declaración** en virtud de la cual se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante. **(Ver Anexo XIII)**

11.- Acreditación mediante CERTIFICADO del Registro de Licitadores.- La acreditación de las circunstancias relacionadas en este Pliego en los apartados 1, 3, 4 y 5 (documentación acreditativa de la capacidad de obrar, representación, declaración responsable y clasificación de contratistas) podrá ser sustituida por el CERTIFICADO que expida cualquiera de los registros siguientes:

- a) Registro Oficial de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, o
- b) Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (en su caso), o
- c) Mediante certificado comunitario de clasificación.

En relación a las circunstancias no recogidas en el certificado que se presente del Registro correspondiente, se acompañará la acreditación documental exigida.

En todo caso la certificación deberá acompañarse de una **declaración responsable** del licitador en la que manifieste que las circunstancias reflejadas en el correspondiente certificado no han experimentado variación. **(Ver Anexo IX)**

12.- Garantía provisional.- En el caso que se exija en la Carátula de este Pliego, se deberá constituir garantía provisional a favor de CIMUBISA.

- **Exigencia y cuantía.-** Se establece en el apartado (GARANTÍA PROVISIONAL) de la Carátula de este Pliego.

- **Formas de prestar la garantía.-** La garantía provisional podrá prestarse en cualquiera de las formas previstas en el artículo 84 de la LCSP.
- **Responsabilidades a que esta afecta.-** En caso de exigirse, la garantía provisional responderá al mantenimiento de la oferta hasta la adjudicación provisional del contrato. Sin embargo, para el licitador que resulte adjudicatario provisional, la garantía responderá también del cumplimiento de las obligaciones que le impone el segundo párrafo del artículo 135.4 de la LCSP (cumplimiento de obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y constitución de garantía definitiva, en su caso).
- **Extinción y devolución.-** La garantía provisional se extinguirá automáticamente y será devuelta a los licitadores inmediatamente después de la adjudicación definitiva del contrato. En todo caso, la garantía será retenida al adjudicatario hasta que proceda a la constitución de la garantía definitiva, e incautada a las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la adjudicación.

SOBRE “B”: DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS NO CUANTIFICABLES POR FÓRMULA.

- Los licitadores deberán presentar los documentos necesarios para la valoración y ponderación de sus ofertas con respecto a los criterios de valoración de ofertas no cuantificables por fórmulas establecidos en la Carátula.
- En su caso, el licitador especificará las partes del trabajo que serán objeto de subcontratación, indicando el porcentaje que representará la subcontratación en relación con el presupuesto total ofertado.
- Asimismo, incluirá la relación de las empresas o empresarios con los que el licitador se compromete a contratar detallando las características técnicas de aquellos.

En ningún caso se deberá contener en este sobre la oferta económica.

SOBRE “C”: DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS CUANTIFICABLES POR FÓRMULA

Contendrá los siguientes documentos:

1) Oferta económica: Proposición económica conforme al modelo del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

- Contendrá una sola proposición firmada por el licitador o la persona que le represente redactada conforme al modelo que figura como Anexo del presente Pliego.
- **La oferta económica indicará como partida independiente el IVA que debe ser repercutido.**
- El importe de la oferta económica no podrá superar el presupuesto de licitación del contrato.

- A todos los efectos se entenderá incluido en el precio ofertado todos los conceptos, incluidos los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal como el Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.) y el beneficio industrial del contratista.
- En el caso de que así se prevea en la Carátula, se incluirán en este sobre los correspondientes Anexos al modelo de proposición económica. **(Ver Anexo I)**
- No se aceptarán aquellas proposiciones que:
 - Tengan contradicciones, omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que la Administración estime fundamental para considerar la oferta.
 - Aquellas que carezcan de concordancia con la documentación examinada y admitida.
 - Excedan del tipo máximo de licitación.
 - Comporten error manifiesto en el importe de la proposición.
 - Las que varíen sustancialmente el modelo de proposición establecido que figura como anexo a este Pliego.
 - En las que existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable.
- En caso de discrepancia entre la oferta expresada en letras y la expresada en números, prevalecerá la cantidad que se consigne en letras, salvo que, utilizando criterios racionales derivados del examen de la documentación, el Órgano de Contratación adopte otra postura.
- Cada licitador **no podrá presentar más de una proposición** pero, en el caso de que se autorice en la Carátula, podrá contener cuantas soluciones variantes se autorice conllevando, en consecuencia, ofertas económicas variantes.

2) Documentos relacionados en la Carátula del Pliego necesarios para la valoración de los criterios cuantificables por fórmula

NOTAS ACLARATORIAS SOBRE LA PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

Las empresas podrán presentar la documentación exigida mediante original o mediante copia de la misma.

Agotados los plazos para interposición de recursos sin que se hayan interpuesto, la documentación que se acompaña a las proposiciones quedará a disposición de los interesados. No obstante, transcurrido el plazo de tres meses desde la adjudicación, CIMUBISA podrá disponer sobre la

destrucción de la documentación aportada por los licitadores cuando éstos no hayan procedido a su retirada.

CIMUBISA podrá comprobar, tanto antes como después de la adjudicación y en el curso del contrato, la veracidad del contenido de los documentos incluidos en los sobres A y B, así como de los que, en su caso, se consigne en la Carátula como criterios de adjudicación, entendiéndose que la falsedad de los datos y circunstancias presentados por la empresa puede ser causa de nulidad del contrato, en su caso, por incumplimiento imputable al contratista, con pérdida de la garantía definitiva constituida o, en su caso, indemnización por valor de aquella si no se ha constituido o no se exige su constitución, debiendo indemnizar, además a CIMUBISA los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan del importe de la garantía incautada.

13.- Sucesión de la empresa licitadora en el procedimiento

Si durante la tramitación del procedimiento y antes de la adjudicación se produjese la extinción de la personalidad jurídica de una empresa licitadora o candidata por fusión, escisión o por la transmisión de su patrimonio empresarial, le sucederá en su posición en el procedimiento las sociedades absorbentes, las resultantes de la fusión, las beneficiarias de la escisión o las adquirentes del patrimonio o de la correspondiente rama de actividad, siempre que reúna las condiciones de seguridad y ausencia de prohibiciones de contratar y acredite su solvencia en las condiciones exigidas en este Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para poder participar en el procedimiento de adjudicación.

III. APERTURA DE PROPOSICIONES Y ACTUACIÓN DE LA COMISIÓN DE CONTRATACIÓN

14.- Calificación de la documentación, defectos subsanables

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, el servicio de Administración de CIMUBISA calificará previamente los documentos presentados en tiempo y forma contenidos en el SOBRE A "DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA".

A los efectos de la expresada calificación, se procederá a la apertura del sobre y el Secretario certificará la relación de documentos que figuren en cada uno de ellos. Si se observaran defectos materiales en la documentación presentada se comunicará a los interesados, concediendo un **plazo no superior a tres días hábiles para que el licitador subsane** el error.

Ahora bien, si la documentación de un licitador contuviese defectos sustanciales o deficiencias materiales no subsanables, no será admitido a la licitación.

Al margen de la subsanación a que se refiere el párrafo anterior, la Comisión de Contratación, a efectos de completar la acreditación de la solvencia de los licitadores, podrá recabar de éstos las aclaraciones que estime oportunas sobre las certificaciones y documentos presentados, así como requerirlos para la presentación de otros documentos complementarios, requerimiento que deberá ser cumplimentado en el plazo máximo de cinco días naturales y siempre antes de la declaración de admisión de las proposiciones.

15.- Apertura de proposiciones

PRIMER ACTO DE LA COMISIÓN DE CONTRATACIÓN

La Comisión de Contratación se constituirá en sesión privada y subsanados, en su caso, los defectos u omisiones de la documentación presentada, valorará dicha documentación realizando pronunciamiento expreso sobre los admitidos a la licitación, los rechazados y sobre las causas de su rechazo.

En la misma sesión procederá a la apertura y examen de los SOBRES “B” CRITERIOS NO CUANTIFICABLES POR FÓRMULA correspondientes a los licitadores admitidos.

A continuación la Comisión de Contratación, si lo estima oportuno, acordará la remisión de los SOBRES “B” a informe/s del Departamento promotor del expediente, para el estudio de las proposiciones en relación a los criterios de adjudicación no cuantificables por fórmulas.

Asimismo, para la valoración de las proposiciones podrá solicitar, antes de formular su propuesta, cuantos informes técnicos considere oportunos. Ello, sin perjuicio de la intervención del comité de expertos o del organismo técnico especializado a los que hace referencia el artículo 134.2 de la LCSP en los casos en que se atribuya a los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas una ponderación inferior a la correspondiente a los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor en el mismo. En su caso, la composición de este comité es el que figura en la Carátula de este Pliego. La evaluación del citado comité de expertos vinculará a la Comisión de Contratación a efectos de formular la propuesta de adjudicación del contrato.

SEGUNDO ACTO DE LA COMISIÓN DE CONTRATACIÓN

Una vez recibido/s el/los informe/s solicitado/s en la secretaría de la Comisión de Contratación, se constituirá la Comisión y, en acto público, comunicará el resultado de la calificación de los documentos presentados por los licitadores con expresión de las proposiciones admitidas, de las rechazadas y causa o causas de inadmisión, procediéndose seguidamente a la apertura del SOBRE “C”: CRITERIOS CUANTIFICABLES POR FÓRMULAS y a la lectura de las ofertas económicas contenidas en las mismas.

El acto público de apertura SOBRE “C” se celebrará:

Lugar: Centro Informático Municipal de Bilbao, S.A., c/ Mazarredo, 14, 48009 BILBAO

Fecha y hora: Las señaladas en el Perfil del Contratante

Se concederá un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente al del acto celebrado para que los asistentes expongan por escrito lo que estimen oportuno sobre dicho acto.

TERCER ACTO DE LA COMISIÓN DE CONTRATACIÓN

La Comisión de Contratación si lo estima oportuno, acordará la remisión de los SOBRES “C” a informe/s del Departamento promotor del expediente, para el estudio de las proposiciones en relación con los criterios de adjudicación cuantificables por fórmulas.

La Comisión de Contratación formulará propuesta de adjudicación al órgano de contratación una vez realizada la evaluación global de las ofertas.

En los casos que se haya exigido un umbral mínimo de puntuación conforme al artículo 134.4 de la LCSP, para ser admitidos a la evaluación global, se exigirá que los licitadores alcancen el umbral mínimo de puntuación, de forma que no sean tenidas en cuenta por la Comisión de Contratación las ofertas cuya puntuación no lo alcance.

La propuesta de adjudicación no crea derecho alguno a favor del licitador propuesto frente a CIMUBISA. No obstante, cuando el órgano de contratación no adjudique el contrato de acuerdo con la propuesta formulada deberá motivar su decisión.

16.- Ofertas con valores anormales o desproporcionados

La determinación de las ofertas con valores anormales o desproporcionados se realizará según lo establecido en el artículo 136 de la LCSP en el caso de que en la Carátula de este Pliego se prevea, los parámetros objetivos en función de los cuales se apreciarán cuáles son las ofertas con valores anormales o desproporcionados.

IV. CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS, ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

17.- Clasificación de las ofertas

El órgano de contratación clasificará, por orden decreciente, las proposiciones presentadas y que no hayan sido declaradas desproporcionadas o anormales conforme a lo señalado en la carátula de este Pliego. Para realizar dicha clasificación, atenderá a los criterios de adjudicación señalados en los pliegos pudiendo solicitar para ello cuantos informes técnicos estime pertinentes.

Desempates.- En caso de proposiciones igualmente ventajosas (igualdad en puntuación hasta dos decimales), para la preferencia en la adjudicación se aplicará lo dispuesto en la Disposición Adicional Sexta de la LCSP. La aplicación de estas preferencias, se realizará con el siguiente orden de prioridad:

1º.-La empresa que acredite mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad,

2º.-La empresa que acredite mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad

3º.- La empresa que acredite que está dedicada específicamente a la promoción e inserción laboral en situación de exclusión social, y lo acompañe con un compromiso formal de contratación.

Si aún así persistiera la igualdad entre las proposiciones, o si ninguna de las empresas tuviera preferencia de adjudicación conforme al párrafo anterior, resultará adjudicataria aquella que obtenga una mayor puntuación en el criterio que tenga mayor peso en la ponderación de los mismos. Y en el caso de que continuara la igualdad, por el orden de importancia que se le haya atribuido a cada criterio.

Desierto.- El órgano de contratación no podrá declarar desierta una licitación cuando exista alguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuren en el Pliego (art. 135).

Renuncia y desistimiento.- No obstante, en los términos previstos en el artículo 139 de la LCSP, la Administración, antes de dictar la adjudicación, podrá renunciar a celebrar el contrato por razones de interés público, o desistir del procedimiento tramitado, cuando éste adolezca de defectos no subsanables, debiendo de indemnizar a los licitadores, en ambos casos, de los gastos que su participación en la licitación les hubiese efectivamente ocasionado.

18.- Documentación a presentar

El órgano de contratación requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación abajo indicada.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose en ese caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

- a) **Resguardo acreditativo**, en el caso de exigirse en la Carátula de este Pliego, de haber constituido a favor de CIMUBISA una **garantía definitiva**.
- **Cuantía:** Se establece en el apartado (GARANTÍA DEFINITIVA) de la Carátula de este Pliego.
 - **Formas de prestar la garantía:** La garantía podrá prestarse en cualquiera de las formas previstas en el artículo 84 de la LCSP (según modelos de los anexos a este Pliego). CIMUBISA se reserva el derecho de exigir la legitimación de la firma en los avales. **(Ver Anexos IV y V)**
 - En el caso de **uniones temporales** se empresarios deberán especificarse las razones sociales y el NIF de las empresas participantes. Asimismo las garantías podrán constituirse por una o varias empresas participantes, siempre que en conjunto se alcance la cuantía requerida y garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión temporal.
 - **Responsabilidades a que esta afecta:** En caso de exigirse, la garantía definitiva responderá de los conceptos a que se refiere el art. 88 de la LCSP.
- b) **Certificación positiva** expedida por la/s Hacienda/s Foral/es y/o, en su caso, por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- c) **Certificación positiva** acreditativa de estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social o, en su caso, el alta en la Mutua correspondiente.
- d) **Alta** referida al ejercicio corriente o el último recibo del **Impuesto sobre Actividades Económicas, completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto**. En caso de estar exento de este impuesto presentará declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto y señalará el supuesto de exención. **(Ver Anexo VII)**
- e) En el caso de que el adjudicatario provisional sea una unión temporal de empresarios, deberá aportar la escritura pública de formalización de la misma. Asimismo, cada uno de los componentes de la unión aportará certificación positiva en materia de Hacienda/s y Seguridad Social y documentación relativa al Impuesto de Actividades Económicas.

- f) En su caso, documentación acreditativa de la efectiva disposición de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato conforme al artículo 53.2 de la LCSP y que le reclame el órgano de contratación.

19.- Adjudicación

El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación. La adjudicación se acordará por el órgano de contratación en resolución motivada.

Notificación a los licitadores .La adjudicación se notificará a los candidatos o licitadores e indicará el plazo en que debe procederse a su formalización.

La notificación deberá contener, en todo caso, la información necesaria que permita al licitador excluido o candidato descartado interponer, conforme al artículo 310, recurso suficientemente fundado contra la decisión de adjudicación.

La notificación se hará por cualquiera de los medios que permiten dejar constancia de su recepción por el destinatario. En particular, podrá efectuarse por correo electrónico a la dirección que los licitadores o candidatos hubiesen designado al presentar sus proposiciones.

Publicidad de la adjudicación. Simultáneamente a la notificación, la adjudicación se publicará en el perfil de contratante e indicará el plazo en que debe procederse a su formalización.

20.- Formalización del contrato

Si el contrato **es susceptible de recurso especial** en materia de contratación, la formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores. Una vez transcurrido dicho plazo sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato o, en su caso, cuando el órgano competente para la resolución del recurso hubiera levantado la suspensión, el adjudicatario deberá formalizar el contrato en un plazo no superior a cinco días a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento de formalización.

Si el contrato **no es susceptible de recurso especial** en materia de contratación, la formalización del contrato deberá efectuarse dentro del plazo de quince días hábiles siguientes a aquél en que se reciba la notificación de la adjudicación a los licitadores y candidatos en la forma prevista en el artículo 135.4.

No podrá iniciarse la ejecución del contrato sin su previa formalización, excepto cuando la tramitación del expediente sea con carácter de urgencia o emergencia.

IV. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

21.- Comienzo de los trabajos.

La fecha de comienzo de los trabajos será el día siguiente a la formalización del contrato.

En los expedientes declarados de urgencia el plazo de ejecución se computará desde el día siguiente al recibo de la notificación de adjudicación y prestación por el contratista de la garantía definitiva.

22.- Obligación de cumplir el contrato

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

El contrato deberá cumplirse a tenor de sus cláusulas, siendo el contratista responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para CIMUBISA o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la información complementaria y asistencia técnica necesaria para la perfecta utilización del resultado del contrato (documentos y todo tipo de información)

23.- Cumplimiento del plazo y lugar de entrega

El contratista estará obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo en el documento contractual, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

24.- Ejecución defectuosa y demora

Ejecución defectuosa: Para el caso de incumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato o para el supuesto de incumplimiento de los compromisos o de las condiciones especiales de ejecución del

contrato que se hubiesen establecido conforme a los artículos 53.2 y 102.1 de la LCSP, CIMUBISA podrá imponer las penalidades previstas en la Carátula del presente Pliego.

Demora.- Para el caso de demora en el cumplimiento han de distinguirse dos supuestos:

- a) Para el caso de que el contratista, **por causas imputables al mismo**, hubiere incurrido en demora respecto del cumplimiento del plazo total o de los plazos parciales cuando la demora en el cumplimiento haga presumir racionalmente la imposibilidad de cumplimiento del plazo total, CIMUBISA podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades diarias y en la proporción de 0,20 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, a no ser que se hayan establecido penalidades distintas en la Carátula de este Pliego.

Las penalidades se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido cuando no puedan deducirse del pago.

- b) Si la demora fuese producida por motivos **no imputables al contratista** y éste ofreciera cumplir sus compromisos dándole prórroga del tiempo que se le había señalado, se concederá por CIMUBISA un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor.

Indemnización de daños y perjuicios causados a terceros durante la ejecución del contrato.- Se estará a lo establecido en el artículo 198 de la LCSP.

25.- Pago del precio

El pago del precio supone un derecho del contratista a su abono y una obligación a abonarlo por parte de CIMUBISA. Así pues:

- a) El contratista tendrá **derecho al abono** de la prestación realizada en los términos establecidos en la LCSP y en el contrato, con arreglo al precio convenido.
- b) CIMUBISA tendrá **obligación de abonar** el precio dentro de los sesenta días siguientes a la fecha de recibo de la factura o solicitud de pago equivalente que acredite la realización total o parcial del contrato. Si dicha documentación prestase duda o fuere anterior a la prestación de los servicios, el plazo de sesenta días se contará desde dicha fecha de prestación.

26. Forma de pago

Podrá hacerse de manera total o parcial, mediante abonos a cuenta o, en el caso de contratos de tracto sucesivo, mediante pago en cada uno de los vencimientos que se hubiese estipulado.

El importe de los trabajos realizados se acreditará mediante el VºBº del Director correspondiente.

El contratista podrá desarrollar los trabajos con mayor celeridad que la necesaria para ejecutar los trabajos en el plazo o plazos contractuales. Sin embargo, no tendrá derecho a percibir en cada año, cualquiera que sea el importe de lo ejecutado o las certificaciones expedidas, mayor cantidad que la consignada en la anualidad correspondiente.

27. Revisión de precios.

La revisión de precios se realizará, en su caso, según lo establecido en la Carátula de este Pliego, en el documento contractual, en su caso y en el artículo 77 y ss. de la LCSP. En todo caso queda excluido de revisión el primer 20 por 100 ejecutado y el primer año de ejecución del contrato.

Cuando el índice que se adopte sea el IPC o cualquiera de los índices de los grupos, subgrupos, clases o subclases que en él se integran, la revisión no podrá superar el 85 por 100 de variación experimentada por el índice adoptado.

El índice o fórmula de revisión aplicable al contrato será invariable durante la vigencia del mismo y determinará la revisión de precios en cada fecha respecto a la fecha de adjudicación del contrato.

Cláusulas de variación de precio.

Se aplicará para el caso de que se haya establecido en la Carátula de este Pliego y siguiendo las reglas establecidas en el artículo 75.4 de la LCSP.

28. Obligaciones laborales y sociales

El contratista respecto al personal que emplee en la realización del trabajo adjudicado, está obligado al exacto cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de Seguridad Social, de integración laboral de minusválidos y de prevención de riesgos laborales y, con respecto a estas últimas, de formación social, comprometiéndose a que por parte de las empresas subcontratistas, en su caso, se cumpla la legislación vigente en materia laboral con respecto a sus trabajadores/as.

29. Seguros

Sin perjuicio de lo previsto específicamente en el Pliego de Condiciones Técnicas, el contratista vendrá obligado a suscribir con carácter general para el servicio, un seguro de responsabilidad civil, en sus vertientes general, patronal y de trabajos terminados, incluyendo como asegurado al contratista y al subcontratista, en su caso, por el importe que asegure sin reservas cuantos daños directos e indirectos puedan serles exigibles por posibles afecciones a terceros derivados de la ejecución del servicio y desarrollo general de sus obligaciones contractuales.

Si en el cuadro de características del presente Pliego no se hace mención de cantidad, el seguro será suscrito por un importe suficiente que asegure la ejecución del trabajo.

La cuantía mencionada, se entenderá desde luego como mínima y no divisible, pero extendida con idénticos efectos a las incidencias que pudieran surgir ante terceros para la totalidad del servicio, en la medida que, con arreglo a la reglamentación vigente y mediante las actuaciones que en su caso o en derecho procedan, sean efectivamente exigibles a la responsabilidad del contratista.

La contratación de este seguro por el contratista, no le libera de sus responsabilidades por lo que queda obligado a asumir los incumplimientos que la Compañía de Seguros tenga establecidos.

30. Permisos de terceros

Con independencia de los contratos y gestiones que CIMUBISA y el Responsable del Contrato estime oportuno asumir por sí misma, el contratista se responsabilizará de cuantos permisos y licencias sean precisas ante particulares, asociaciones, empresas y organismos, para una correcta ejecución del trabajo.

A tales efectos el contratista habrá de asumir cuantas condiciones y prescripciones le sean impuestas por cada afectado en uso de sus correspondientes derechos y competencias y cuantas peticiones o recomendaciones aparezcan suficientemente razonables o se estimen convenientes a juicio de CIMUBISA para la mejor marcha del trabajo.

31. Obligación de guardar sigilo

El adjudicatario deberá guardar sigilo respecto a datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.

32. Modificación del contrato

Una vez perfeccionado el contrato, el órgano de contratación sólo podrá introducir modificaciones en el mismo para atender a causas imprevistas, justificando debidamente su necesidad en el expediente. El contrato no podrá ser modificado para atender a finalidades nuevas relativas a la ampliación del ámbito territorial y al ámbito de actuaciones necesarias para la correcta satisfacción de las necesidades que se pretende cubrir con el contrato. Para ello se preverá en la documentación preparatoria y pliegos del concreto contrato de que se trate, cuáles sean aquellas finalidades nuevas necesarias para la adecuada prestación contractual. Estas modificaciones no podrán afectar a las condiciones esenciales del contrato.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 282 de la LCSP, cuando como consecuencia de modificaciones del contrato de mantenimiento se produzca aumento, reducción o supresión de equipos a mantener o la sustitución de unos equipos por otros, siempre que los mismos estén contenidos en el contrato, estas modificaciones serán obligatorias para el contratista, sin que tenga derecho alguno en caso de supresión, o reducción de unidades o clases de equipos a reclamar indemnización por dichas causas, siempre que no se encuentren en los casos previstos en la letra c) del artículo 284 de la LCSP.

Las modificaciones del contrato deberán formalizarse en documento privado.

33. Suspensión del contrato

Si CIMUBISA acordase la suspensión del contrato o aquella tuviere lugar por la aplicación de lo dispuesto en el artículo 200 de la LCSP, se levantará un acta en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado y la situación de hecho en la ejecución de aquél.

34. Sucesión de la empresa contratista durante la ejecución del contrato

En los casos de fusión de empresas en los que participe la sociedad contratista, continuará el contrato vigente con la entidad absorbente o con la resultante de la fusión, que quedará subrogada en todos los derechos y obligaciones dimanantes del mismo. Igualmente, en los supuestos de escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de actividad de las mismas, continuará el contrato con la entidad resultante o beneficiaria, que quedará subrogada en los derechos y obligaciones dimanantes del mismo, siempre que tenga la solvencia exigida al acordarse la adjudicación.

V.- EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se extinguirá por cumplimiento o por resolución.

35. Cumplimiento del contrato

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado, de acuerdo a los términos del mismo y a satisfacción de CIMUBISA, la totalidad de la prestación.

Recepción

Su constatación requiere por parte de CIMUBISA de un acto formal y positivo de recepción o conformidad (**Acta de recepción**) dentro del mes siguiente a la entrega o realización del objeto del contrato, si no se ha determinado otro en la carátula de este pliego.

CIMUBISA determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su recepción. El contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

36. Liquidación del contrato

En el plazo de un mes, a contar desde la fecha del acta de recepción o conformidad, deberá acordarse y ser notificada al contratista la liquidación correspondiente del contrato y abonársele, en su caso, el saldo resultante.

37. Vicios y defectos durante el plazo de garantía

El plazo de garantía establecido en su caso en la Carátula, comienza a contar desde la fecha de recepción o conformidad.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

Terminado el plazo de garantía sin que CIMUBISA haya formalizado alguno de los reparos o la denuncia a que se refieren los apartados anteriores, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 286, 287 y 288 de la LCSP sobre subsanación de errores y responsabilidad en los contratos que tengan por objeto la elaboración de proyectos de obras.

El contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

38. Devolución y cancelación de garantías

Transcurrido un año desde la fecha de terminación del contrato, sin que la recepción formal y la liquidación hubiesen tenido lugar por causas no imputables al contratista, se procederá, sin más demora, a la devolución o cancelación de las garantías una vez depuradas las responsabilidades a que se refiere el artículo 88.

Cuando el importe del contrato sea inferior a 100.000 euros, el plazo se reducirá en seis meses.

39. Resolución del contrato

Causas de resolución.- Son causas de resolución del contrato, además de las especificadas en la Carátula del Pliego en su caso, las siguientes:

- a) La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 202.4 de la LCSP.
- b) La declaración de concurso o la declaración de insolvencia en cualquier otro procedimiento.
- c) La no formalización del contrato en plazo.
- d) La demora en el cumplimiento de los plazos por parte del contratista, y el incumplimiento del plazo señalado en la letra d) del apartado 2 del artículo 96 de la LCSP.
- e) La suspensión por causa imputable a CIMUBISA de la iniciación del contrato por plazo superior a seis meses a partir de la fecha señalada en el mismo para su comienzo.
- f) El desistimiento o la suspensión del contrato por un plazo superior a un año acordado por CIMUBISA.

- g) Las modificaciones en el contrato, aunque fueran sucesivas, que impliquen, aislada o conjuntamente, alteraciones del precio del contrato en cuantía superior, en más o en menos, al 20 por 100 del precio primitivo del contrato, con exclusión del Impuesto sobre el Valor Añadido o representen una alteración sustancial del mismo.
- h) La demora en el pago por parte de CIMUBISA por plazo superior al establecido en el apartado 6 del artículo 200 de la LCSP, o el inferior que se hubiese fijado al amparo de su apartado 8.
- i) El incumplimiento de las restantes obligaciones contractuales esenciales, calificadas como tales en este Pliego o en el contrato.
- j) Las establecidas expresamente en el contrato.
- k) El mutuo acuerdo entre CIMUBISA y el contratista.
- l) Los contratos complementarios a que se refiere el artículo 279.2 quedarán resueltos, en todo caso, cuando se resuelva el contrato principal.

En lo que respecta a la aplicación de las causas de resolución y sus efectos se estará a lo establecido en los artículos 207, 208, 285 de la LCSP.

40.- Cesión de contratos y subcontratación

Cesión de los contratos.

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato, y siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 209.2 de la LCSP.

El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.

Subrogación.

Las reglas específicas en materia de subcontratación que regirán el contrato se señalarán, en su caso, en la Carátula de este Pliego.

El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación, salvo que el contrato o la carátula de este pliego dispongan lo contrario o que por su naturaleza y condiciones se deduzca que aquel ha de ser ejecutado directamente por el adjudicatario.

El caso de que no figure ningún límite en la carátula de este pliego el contratista podrá subcontratar hasta un porcentaje que no exceda del 60 por 100 del importe de adjudicación. Para el cómputo de este porcentaje máximo no se tendrán en cuenta los subcontratos concluidos con empresas vinculadas al contratista principal, entendiéndose por tales las que se encuentran en los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio.

La celebración de los subcontratos estará sometida al cumplimiento de las reglas establecidas en el artículo 210.2 de la LCSP. En todo caso, el adjudicatario deberá comunicar anticipadamente y por escrito la intención de celebrar subcontratos, señalando la parte de prestación que se pretende subcontratar y la identidad del contratista y justificando la aptitud de éste para ejecutarla.

Los subcontratistas quedarán obligados sólo ante el contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración.

Cuando el contratista incumpla las condiciones para la subcontratación establecidas en el art. 210.2 de la LCSP o el límite máximo especial que pueda establecerse para la subcontratación en la Carátula, se impondrá la penalidad regulada en el art. 210.3, esto es, de hasta un 50 por ciento del importe del subcontrato.

VI. PRERROGATIVAS DE CIMUBISA Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

El órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos y resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento. Igualmente, podrá modificar por razones de interés público, los contratos y acordar su resolución y determinar los efectos de ésta, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en la legislación vigente.

Los acuerdos que dicte el órgano de contratación en el ejercicio de sus prerrogativas de interpretación, modificación y resolución serán inmediatamente ejecutivos.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos de los contratos serán resueltas por el órgano de contratación competente. Con carácter supletorio, se aplicarán las restantes normas de Derecho Privado, en cuanto a efectos y extinción de los contratos.

En Bilbao, a 18 de octubre de 2010



Fdo.: Antonio Blanco
Director de Administración y RR.HH



Fdo.: José Luis Escondrillas
Director Gerente



Cimubisa

Centro Informático Municipal de Bilbao, S.A.

C I M U B I S A

Bilboko Udalaren Informatika Zentroa, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA

***Mantenimiento de las Aplicaciones de Gestión Tributaria y Base
de datos de contribuyentes***

Octubre de 2010

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO**
- 3. PRESUPUESTO DEL CONTRATO**
 - 3.1. Presupuesto de servicios no planificados.
 - 3.2. Presupuesto de servicios planificados.
- 4. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SUMINISTROS / SERVICIOS**
 - 4.1. Contenido del proyecto y especificaciones técnicas requeridas
 - 4.1.1. Servicios no planificados
 - 4.1.2. Servicios planificados
 - 4.1.3. Prestación básica de los servicios de Mantenimiento SAP.
 - 4.1.4. Elementos garantizadores del servicio
 - 4.2. Mejoras adicionales
 - 4.3. Garantía de los trabajos y/o servicio postventa
 - 4.4. Mantenimiento
- 5. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO**
 - 5.1. Modelo de gestión y relación
 - 5.1.1. Comité de Dirección
 - 5.1.2. Comité de Seguimiento
 - 5.2. Equipo Técnico del trabajo
 - 5.3. Planificación del proyecto
 - 5.4. Seguimiento y control de los trabajos
 - 5.5. Condiciones generales de ejecución de los trabajos
 - 5.6. Documentación a entregar
- 6. PROPIEDAD INTELECTUAL**
 - 6.1. Propiedad intelectual
 - 6.2. Transferencia de tecnología y formación
 - 6.3. Confidencialidad y protección de datos

1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de estos últimos años, Cimubisa junto con el Ayuntamiento de Bilbao ha abordado un importante proyecto estratégico fundamentado en tecnología SAP.

Concretamente, en estos momentos están implantadas en productivo, en la Versión ECC 6.0 las siguientes aplicaciones:

- Elaboración de presupuestos (Oreka) (SAP FI).
- Patrimonio (SAP RE).
- Expedientes (Udalbek) (SAP RM-SP).
- Tax & Revenue (SAP TRM).
- Business Partner (SAP BP).
- Sistema de Información (BI).
- Sistema Integral de Recursos Humanos (SAP HR).

Con el objetivo de garantizar el servicio, así como la constante evolución y mejora de las aplicaciones de Gestión Tributaria (SAP TRM) así como la base de datos de contribuyentes (SAP BP), es necesaria la contratación de un mantenimiento que asegure la evolución y el buen funcionamiento del sistema.

2. OBJETO Y ALCANCE

CIMUBISA atendiendo al proceso de constante evolución y mejora de los aplicativos de Gestión Tributaria (SAP TRM) y Base de datos de contribuyentes (SAP BP), se plantea la necesidad de contratar el soporte evolutivo y correctivo para el sistema descrito ya disponible en el entorno de SAP.

El adjudicatario deberá ser capaz de proporcionar el servicio de evolución que englobará las diferentes tipologías de actividades, que permitan cubrir los trabajos a realizar de manera que se pueda conseguir la identificación completa de cada actividad, mediante un modelo de prestación comprometido basado en un Acuerdo de Nivel de Servicios (en adelante ANS), incluyendo todas aquellas acciones correctivas, evolutivas y de desarrollo, que posibiliten un servicio integral y que a su vez, proporcione a CIMUBISA, el equipo humano adecuado para llevar a cabo la evolución y la integración de los aplicativos con otros sistemas del Ayuntamiento de Bilbao (los expedientes corporativos, diario de facturación, etc.).

Con este enfoque de solución a la gestión de un sistema de información y en concreto a las aplicaciones que lo integran, se pretende asegurar un adecuado nivel de servicio que brinde al Ayuntamiento de Bilbao y, en particular a CIMUBISA los siguientes beneficios:

- **Alta Productividad**, mediante el empleo de código reutilizable y de herramientas de documentación y seguimiento que permitan reducir el volumen de trabajo a realizar de manera manual, lo que redundará directamente en una disminución de los esfuerzos necesarios para su realización y en un aumento en la productividad.
- Adecuado **Control de Costos y Transparencia**, utilizando un esquema de precio por producto con estimaciones acordadas y costos predefinidos, permitiendo conocer a priori el esfuerzo de desarrollo asociado a sus requerimientos, y controlar de esa forma el costo y el presupuesto necesario para alcanzar el nivel de servicio deseado.
- **Flexibilidad y Dinamismo**, el esquema de trabajo y la disponibilidad de recursos con diversidad de conocimiento (skills) y experiencia, permite una rápida adaptación a las fluctuaciones de demanda y a los cambios requeridos en función de las exigencias del contexto, sin afectar la calidad de servicio y con un balance óptimo entre costo y calidad.
- **Calidad Asegurada**, mediante la utilización de estándares de desarrollo que aseguran la calidad y homogeneidad de los productos generados, y el empleo de herramientas de revisión (checklists) en puntos críticos del proceso que permiten la detección temprana de errores. Adicionalmente, el acceso a Mejores Prácticas y el empleo de programas modelo posibilitan la utilización de componentes probados que se integran a la solución final.
- **Medición y Control**, la utilización de indicadores de nivel de servicios precisos y predefinidos permite medir la evolución del servicio en cuanto a performance y calidad a través de un proceso de análisis y evaluación preestablecido e identificar los puntos de incumplimiento y determinar las acciones de mejora.

3. PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El presupuesto definido en la Carátula de este Pliego es un presupuesto máximo asociado al servicio, no siendo aplicable a este contrato el concepto de consumo mínimo.

Mensualmente se revisará el importe facturado y su correspondencia con la parte proporcional al trabajo correspondiente al período y se ajustarán las diferencias en el período siguiente, con el fin de no superar el importe máximo de licitación del contrato.

3.1.- Servicios no planificados.

Se establecen las siguientes imputaciones y contabilización del pago, de los trabajos:

a.- Resolución de incidencia; por hora incurrida en la resolución de la incidencia: Se contabilizará cada vez que se dé por finalizada la incidencia por el usuario final.

b.- Consulta funcional y técnica; por hora incurrida en la consulta funcional: Se contabilizará cada vez que se dé por finalizada la consulta por el usuario final y/o CIMUBISA.

c.- Pequeñas Mejoras Funcionales/Técnicas; por hora incurrida en la mejora: Se contabilizará cada vez que se dé por finalizada la mejora por CIMUBISA.

d.- Extracción de Información; por hora incurrida en la extracción: Se contabilizará cada vez que se dé por finalizada la extracción por CIMUBISA.

Se establece la siguiente estimación de horas para este servicio en:

Servicios no planificados	Horas estimadas
▪ Mantenimiento correctivo, consultas, pequeñas mejoras y extracción de datos	600

3.2.- Servicios planificados.

Los trabajos por servicios planificados, deberán ser valorados en función de la complejidad en su ejecución, determinándose su precio con arreglo a los precios establecidos en este contrato.

La determinación de dichos precios estará sujeta a la **aprobación por CIMUBISA** de las propuestas de coste definitivo planteadas por el adjudicatario.

La estimación de horas para este servicio por perfiles es:

Servicios planificados	Horas estimadas
▪ Jefe de Proyecto	80
▪ Consultor Funcional	260
▪ Analista Programador	460

En estos términos, los licitadores deberán presentar su modelo de organización global del proyecto, en el que se detallará una propuesta técnica para dar soporte suficiente a los servicios tanto planificados, como no planificados, que representan el alcance de la solución de los módulos objeto de contrato, con inclusión de una determinación de las horas propuestas para cada servicio, debidamente desglosadas, en su caso, por perfiles funcionales y en la que se deberán contemplar las distintas fases del proyecto (transición, estabilización, pleno servicio), según especificaciones requeridas en el apartado 5 del presente pliego, en su regulación de la metodología y gestión del proyecto.

4. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SUMINISTROS / SERVICIOS ¹

4.1. Contenido del proyecto y especificaciones técnicas requeridas

El principal objeto de esta contratación es la de poder asegurar la evolución de la Gestión Tributaria (SAP TRM) y Base de datos de contribuyentes (SAP BP), siendo los principales objetivos que se persiguen los siguientes:

- Incorporar nuevas funcionalidades que complementen los actuales aplicativos del Ayuntamiento.

¹ Este Pliego de Prescripciones Técnicas se ha elaborado teniendo en cuenta las reglas establecidas en el artículo 101 de la LCSP.

- Garantizar la mejora y adecuación de los sistemas gestionados a la estrategia, evolución y orientación que defina la organización y, en particular, a los procesos de negocio a los que da soporte, de acuerdo con las demandas internas.
- Mantener en todo momento la obligada integración funcional de procesos y datos.
- Gestionar eficazmente los esfuerzos derivados de la evolución, mantenimiento y soporte a través de una estructura flexible que maximice el nivel de servicio.
- Asegurar a los usuarios finales la máxima disponibilidad del sistema.
- Mantener al colectivo de usuarios actualizados en información y formación sobre los cambios que se acometan.

La adjudicataria deberá contemplar en su oferta los siguientes servicios:

4.1.1.- Servicios No Planificados

- *Soporte a usuarios.*

Se entiende por Servicio de Soporte a Usuarios, las actividades de recepción, resolución y seguimiento de consultas planteadas sobre el funcionamiento de las aplicaciones. Este servicio incluye las tareas de gestión asociadas a la realización de las actividades de Soporte a Usuarios.

La recepción de consultas se realizará vía la herramienta de soporte que se utilice para la relación del Ayuntamiento con CIMUBISA.

Los usuarios destinatarios de esta actividad de soporte serán exclusivamente los que se identifique como Usuarios Coordinadores de área funcional o Gestores de los servicios y aplicaciones considerados objeto del servicio.

Este servicio se gestionará en base a unos Niveles de Servicio que permiten evaluar y realizar un seguimiento de la prestación del servicio.

- *Mantenimiento Correctivo.*

Se entiende por Servicio de Mantenimiento Correctivo las actividades de análisis, resolución y seguimiento de errores funcionales y técnicos de las aplicaciones. Este servicio incluye las tareas de gestión asociadas a la realización de las actividades de Mantenimiento Correctivo.

Se trata por tanto de un servicio encaminado a la resolución de incidencias, entendidas como:

- funcionamiento indebido de los sistemas en producción, siempre que éstos no estén afectados por cambios del entorno interno (Hardware y Software básico) y/o externo (nuevas funcionalidades en período de construcción o post-arranque);
- un error de datos derivados de una acción indebida realizada, cuando no pueda ser resuelta por la misma vía (ej. transacción / programa) con la que se ha causado el error de datos.

En la resolución de estas incidencias es preciso distinguir si hay que realizar una acción que requiera mantenimiento de software (parametrización / construcción), o si únicamente se requiere una acción manual sobre el sistema (es decir, no hay parametrización / construcción asociada). Hablaremos entonces de resolución de correctivo con software y sin software respectivamente.

La resolución de errores de datos en el entorno de este servicio se circunscribe únicamente al análisis de la incidencia, generación de una propuesta de solución y ejecución de la solución si no se requiere acción sobre software. Si la resolución requiere una acción sobre el software, su ejecución se llevará a cabo dentro del servicio planificado como Pequeñas Mejoras Funcionales / Técnicas del sistema, mediante una planificación imprevista de carácter prioritario, acordada entre CIMUBISA y el proveedor.

El siguiente esquema refleja estas casuísticas:

Tipo de error	Tipo de solución	Fase de la resolución	Tipología de Servicio
Incidencia de software	Resolución con software	Análisis y Propuesta de Solución	Correctivo con software
		Ejecución de la solución	
Incidencia de datos	Resolución con software	Análisis y Propuesta de Solución	Correctivo con software
		Ejecución de la solución	Pequeña Mejora Funcional / Técnica
	Resolución sin software	Análisis y Propuesta de Solución	Correctivo sin software
Ejecución de la solución			

Este servicio se gestionará en base a unos Niveles de Servicio que permiten evaluar y realizar un seguimiento de la prestación del servicio, siendo necesario por lo tanto la asociación de prioridades a cada una de las incidencias.

El adjudicatario deberá realizar las siguientes actividades asociadas al servicio de mantenimiento correctivo objeto de este contrato:

- Diagnóstico de error / problema.
 - Análisis funcional y técnico de la solución.
 - Escalado de la incidencias si procede a una entidad superior y/o al servicio de Soporte del fabricante SAP.
 - Desarrollo de las modificaciones a los sistemas (programación y/o configuración), incluyendo pruebas unitarias documentadas.
 - Pruebas documentadas del sistema en su conjunto.
 - Detección de problemas recurrentes, identificación, análisis, diseño y ejecución de las correcciones necesarias para la corrección de dichos problemas.
 - Soporte a las áreas usuarios en la resolución de incidencias derivadas a una incorrecta operativa de usuario, y que requieren intervención para la restauración de la información.
 - Mantenimiento de la documentación funcional y técnica del sistema.
 - Formación continua a usuarios técnicos.
- *Pequeñas Mejoras Funcionales/Técnicas (PMF/T).*

Se entiende por Servicio de Pequeñas Mejoras Funcionales / Técnicas las actividades de recepción e implantación de cambios debidos a la introducción de ampliaciones o modificaciones funcionales / técnicas cuyo esfuerzo de resolución no sea superior a un número determinado de horas (esfuerzo máximo de 40 horas), y que CIMUBISA no decidiera que fuera proyecto nuevo por razones estratégicas. Este servicio incluye las tareas de gestión asociadas a la realización de las actividades del servicio de Pequeñas Mejoras Funcionales / Técnicas.

Una nueva pequeña mejora funcional / técnica incluirá las actividades de diseño, construcción (programación, parametrización), pruebas, soporte a las pruebas de usuario y tareas de soporte al post-arranque de la nueva funcionalidad.

Para la realización de este servicio, se precisa la existencia y aprobación por CIMUBISA de un Análisis y Diseño, que contenga de forma detallada los requerimientos de usuario, alcance, enfoque e implicaciones técnicas / organizativas del cambio a realizar.

Este servicio podrá gestionarse en base a estimaciones cerradas por pequeña mejora funcional / técnica y/o en base a una herramienta de estimación asociada a valoraciones de dificultad y esfuerzo teórico de desarrollo de funciones tipo por entorno.

Asimismo, este servicio se gestionará en base a unos Niveles de Servicio que permiten evaluar y realizar un seguimiento de la prestación del Servicio.

- *Extracción de información.*

Se entiende por Servicio de Extracción de Información las actividades de extracción de información con carácter eventual mediante servicio de procesado o consulta masiva de datos, que puede o no requerir creación de software de procesos extractores. Comprende el diseño, creación y ejecución de los procesos encaminados a la consulta específica, extracción o exportación de datos de los sistemas en producción. Este servicio incluye las tareas de gestión asociadas a la realización de las actividades del servicio de extracción de información.

Una nueva extracción incluirá las actividades de diseño, construcción (programación, parametrización, ...), pruebas, soporte a las pruebas de usuario y tareas de soporte al post-arranque de la nueva funcionalidad.

Para la realización de este servicio, se precisa la existencia y aprobación por CIMUBISA de un Análisis y Diseño, que contenga de forma detallada los requerimientos de usuario, alcance, enfoque e implicaciones técnicas / organizativas de la extracción a realizar.

Cada extracción de información vendrá cualificada como de impacto alto, medio o bajo, en función del volumen de datos a extraer, la complejidad del software necesario y/o la complejidad en la búsqueda y obtención del dato. Este calificativo será acordado por ambas partes una vez se haya realizado el análisis de la petición de extracción.

Este servicio podrá gestionarse en base a estimaciones cerradas por extracción y/o en base a una herramienta de estimación asociada a valoraciones de dificultad y esfuerzo teórico de desarrollo de funciones tipo por entorno.

Asimismo, este servicio se gestionará en base a unos Niveles de Servicio que permiten evaluar y realizar un seguimiento de la prestación del Servicio.

4.1.2.- Servicios planificados.

Agrupar las líneas de servicio que, por su naturaleza, pueden ser planificadas en el tiempo. Suelen ir asociadas a una adaptación o una mejora funcional de las aplicaciones, y requieren un diseño y una planificación detallada aprobada por CIMUBISA.

- *Mantenimiento evolutivo.*

Se entiende por mantenimiento evolutivo las actividades de recepción e implantación de cambios debidos a la introducción de ampliaciones o modificaciones funcionales / técnicas cuyo esfuerzo de resolución sea superior a un número determinado de horas (40 horas) y la asistencia para la instalación de las actualizaciones que libere SAP dentro de los aplicativos especificados. Dentro de esta modalidad se incluyen parches (SP) y enhancement packages (EhP), Notas, etc. necesarias para el correcto funcionamiento del sistema actualizado, excluyéndose los cambios de versión.

Este servicio incluye las tareas de gestión asociadas a la realización de las actividades del servicio de mantenimiento evolutivo que incluirá las actividades de diseño detallado, diseño técnico, construcción/parametrización, implantación, documentación y tareas de soporte al post-arranque de la nueva funcionalidad.

Para la realización de este servicio, se precisa la existencia y aprobación por CIMUBISA de un Análisis y Diseño Funcional, que contenga de forma detallada los requerimientos de usuario, alcance, enfoque e implicaciones técnicas / organizativas del cambio a realizar.

El servicio de mantenimiento evolutivo se gestionará en base a estimaciones cerradas por proyecto y/o en base a una herramienta de estimación asociada a valoraciones de dificultad y esfuerzo teórico de desarrollo de funciones tipo por entorno.

Este servicio se gestionará en base unos Niveles de Servicio que permiten evaluar y realizar un seguimiento de la prestación del Servicio.

Con relación a las peticiones de mejora o nuevas funcionalidades que el Ayuntamiento de Bilbao pueda formular, a propuesta de las áreas de gestión, el adjudicatario deberá realizar las siguientes actividades asociadas al servicio de mantenimiento evolutivo objeto de este contrato:

- Estudio del impacto en las aplicaciones de los cambios.
- Proponer la realización de los cambios y sus posibles alternativas.
- Estudio y seguimiento del rendimiento de las aplicaciones, analizando y corrigiendo las causas que puedan dar lugar a malos tiempos de respuesta, si dependen de las aplicaciones o avisando al departamento de sistemas.
- Análisis y diseño detallado de la parametrización y desarrollos a medida necesarios en SAP R/3 relacionadas con las nuevas funcionalidades a implantar.
- Identificación de los datos a tratar, y su repercusión en el modelo de datos del sistema.
- Carga inicial o migración de los datos que fueran necesarios, en su caso.
- Elaboración y ejecución de los planes de prueba necesarios para la implantación de las nuevas funcionalidades.
- Implantación de la funcionalidad parametrizada o desarrollada en los ámbitos organizativos afectados.
- Planificación e impartición de la formación necesaria en aquellas funcionalidades que la requieran.
- Elaboración de la documentación funcional y técnica detallada, así como de las consideraciones necesarias para la correcta explotación del sistema.
- Coordinación de procesos de pilotaje de futuras actualizaciones.

- *Innovación y Mantenimiento Preventivo.*

Se entiende por Innovación y Mantenimiento Preventivo un servicio pro-activo enfocado a proponer mejoras y/o cambios en las aplicaciones gestionadas en el día a día dentro del Correctivo y/o de Soporte al Usuario, basándose en la información de gestión que se aporta periódicamente, de la que se extraen las conclusiones que permiten sugerir acciones encaminadas a la mejora continua, o bien del conocimiento del proveedor de "best practices" sobre procesos / herramientas existentes en el mercado y aplicables a la casuística de CIMUBISA.

Este servicio se integra, por tanto, dentro del ciclo de mejora continua, siendo un generador más de oportunidades de mejora, que, identificadas y aprobadas, pasarían a gestionarse de

forma análoga a las Pequeñas Mejoras Funcionales / Técnicas y o Nuevos Proyectos, en función de la envergadura de los cambios a realizar.

4.1.3.- Prestación básica de los servicios de Mantenimiento SAP.

Dentro de este proceso de mantenimiento se abordarán, como mínimo, las correspondientes tareas que garanticen un adecuado nivel correctivo y evolutivo de las aplicaciones, que se clasificaran como servicios no planificados o planificados, según los criterios detallados en los apartados anteriores y que son objeto de enumeración a continuación:

a.- SAP BP: base de datos de contribuyentes BUSINESS PARTNER.

a.1.- Cargas de datos:

a.1.1.- Carga de cuentas bancarias de contribuyentes en SAP BP.

Están realizadas correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción y la ejecución del programa de carga en entorno productivo. Este programa de carga se ejecuta de forma periódica en entorno productivo, se precisa la monitorización del proceso de carga periódico y de las posibles incidencias.

Asimismo, es necesario realizar un análisis, desarrollo e implantación de los sincronismos necesarios entre SAP BP y HOST en materia de cuentas bancarias de contribuyentes.

a.1.2.- Carga de nuevos contribuyentes en SAP BP.

El programa de carga de contribuyentes, está en producción y plenamente operativo, se precisa la ejecución del programa de carga en entorno productivo y monitorización de las posibles incidencias, para la incorporación de nuevos interlocutores al menos dos veces al año.

a.1.3.- Incorporación nuevas interlocutores en SAP BP.

Analizar la solución óptima para la incorporación de nuevos interlocutores en SAP BP (padrón municipal, contratistas, arquitectos, profesionales, etc.), teniendo en cuenta que el programa de carga de contribuyentes, está en producción y plenamente operativo.

a.1.4.- Cargas periódicas de datos actualizados de Territorio en tablas estándar SAP.

El programa de carga de datos de territorio (tramos de calles, portales, etc.) se ejecuta de forma periódica (semanal) en entorno productivo, se precisa la monitorización del proceso de carga periódico y de las posibles incidencias.

a.1.5.- Carga de género en SAP BP.

Están realizadas correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción y la ejecución del programa de carga en entorno productivo. Este programa de carga se ejecuta de forma periódica en entorno productivo, se precisa la monitorización del proceso de carga periódico y de las posibles incidencias.

a.2.- Validaciones.

a.2.1.- Validaciones NIF-CIF y tipo de persona. Implica la validación entre el tipo de persona (física o jurídica) y la letra de control del NIF/CIF, al objeto de evitar errores de sincronismos con HOST que sí realiza esta validación.

Está probado en el entorno de Pre-Producción y ejecutado el correspondiente transporte a Producción. Se precisa la monitorización de las posibles incidencias.

a.2.2.- Cambios en la validación de portales en relación a las direcciones fiscales.

Al objeto de evitar errores de sincronismos en relación a portales dados de baja en HOST que sí son necesarios para practicar autoliquidaciones de plusvalía en dichos emplazamientos. A estos efectos, es necesario incluir un estado a nivel de portal indicando si esta dado de baja o no.

Asimismo es necesario estudiar, para minimizar el impacto de posibles contingencias con causa en el apartado anterior, la posible generación de dos rutinas de validación para direcciones fiscales y direcciones tributarias.

También es necesario resolver las contingencias generadas por el reajuste en la asignación de tramos para un portal dado si el número de portal coincide en dos tramos diferentes. Se precisa contemplar el bis como parte integrante del portal.

Por último, las reenumeraciones de portales y otros cambios de emplazamiento por modificaciones catastrales no se arrastran hacia direcciones ya asignadas a interlocutores SAP.

En definitiva, una vez desarrolladas las modificaciones propuestas y la ejecución del proceso, se precisa realizar correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción, el correspondiente transporte a producción y monitorización de las posibles incidencias.

a.2.3.- Match-Code de poblaciones ampliado a entidades poblacionales.

Está probado en el entorno de Pre-Producción y ejecutado el correspondiente transporte a Producción. Se precisa la monitorización de las posibles incidencias.

a.2.4.- Ajuste en la validación de los tratamientos de interlocutores en BP relativo a la validación de los contenidos de los nombres de personas. En la actualidad se admiten números, más de un espacio y caracteres especiales, lo que determina errores de sincronismo con HOST.

Se precisa realizar correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción, el correspondiente transporte a producción, ejecución del proceso y monitorización de las posibles incidencias.

a.3.- Control de sincronismos

a.3.1.- Sincronismo SAP – HOST (Base de datos de contribuyentes y territorio):

a.3.1.1.- Adaptación de las bases de datos de terceros en SAP y catastro en Host. Las Unidades Territoriales Postales (UTP) existentes en Territorio HOST deben exportarse a Territorio SAP, al objeto de evitar las contingencias generadas en HOST respecto del tratamiento de los portales dados de bajas y portales de doble entrada a edificios (tipo D con UTES por debajo).

a.3.1.2.- Sincronismo periódico SAP-HOST (Base de datos integrada de personas y territorio/ITACA) para detectar diferencias a nivel persona.

Está probado en el entorno de Pre-Producción y ejecutado el correspondiente transporte a Producción. Se precisa la monitorización de las posibles incidencias.

a.3.1.3.- Tratamiento de apartados de correos y direcciones a nivel de notificación en SAP BP y su sincronismo con HOST.

Se precisa analizar y definir el proceso de sincronismos entre direcciones de correspondencia y apartados de correos entre SAP BP y HOST, realizar correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción, el correspondiente transporte a producción, ejecución del proceso y monitorización de las posibles incidencias.

a.3.2.- Sincronismos Padrón Municipal Habitantes (PMH) – SAP – HOST:

Se precisa finalizar las pruebas de sincronismo en entorno de Pre-Producción entre PMH y SAP BP a nivel de dirección fiscal, marca de emigrado, marca de fallecido y genero (sexo). Está probado en el entorno de Pre-Producción y ejecutado el correspondiente transporte a Producción. Se precisa la monitorización de las posibles incidencias.

a.3.3.- Depuraciones y errores de sincronismos SAP-HOST:

a.3.3.1.- Análisis y estudio de la viabilidad de un proceso de depuración y reunificación de interlocutores (en el caso de duplicidad de un mismo interlocutor ver la posibilidad de reunificación de los temas u objetos tributarios que de él dependen).

a.3.3.2.- Mejorar el sistema actual de seguimiento y depuración de errores de sincronismo entre SAP BP-HOST, con el objetivo de obtener una mayor información sobre la causa de las incidencias.

Se precisa la sustitución del relanzamiento de errores en BP y TR (Tax&Revenue) cada vez que se realiza un envío por un lanzamiento temporizado, ya que en la actualidad, cada vez que se realiza una actualización de información desde SAP hacia Host, se relanzan también todos los errores acumulados, estén corregidos o no. Esto produce un reenvío múltiple de información para dar error de nuevo. Para lo cual se propone realizar una nueva transacción SAP (o utilización parcial de la transacción SM30) para procesos de limpieza en las tablas de errores.

Se precisa realizar correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción, el correspondiente transporte a producción, ejecución del proceso y monitorización de las posibles incidencias.

a.3.3.3.- Corrección de personas jurídicas creadas en SAP como “personas” en lugar de cómo “organizaciones”. Realizar validación de la clase de persona en relación con el tipo de interlocutor. Está probado en el entorno de Pre-Producción y ejecutado el correspondiente transporte a Producción. Se precisa la monitorización de las posibles incidencias.

a.3.3.4.- Corrección de pequeños errores en los programas SAP que obtienen el fichero de sincronismo con HOST (números de teléfono, CLU’s de emplazamientos de fuera de Bilbao..., etc).

a.4.- Sistema de información y estadísticas sobre contribuyentes. Análisis de implantación de una solución estándar de SAP BP para la obtención de información del sistema (queries, informes ALV,...).

Se precisa realizar correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción, el correspondiente transporte a producción, ejecución del proceso y monitorización de las posibles incidencias.

b.- SAP Tax & Revenue: Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía Municipal).

b.1.- Cargas de datos.

b.1.1.- Carga de Índices de Tipos Unitarios (ITUs): automatización del proceso de actualización y carga anual de las tablas de ITUs para la Plusvalía Municipal con los datos Host.

Una vez desarrolladas las modificaciones propuestas y la ejecución del proceso, se precisa realizar correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción, el correspondiente transporte a producción y monitorización de las posibles incidencias.

b.2.- Validaciones y otras incidencias de funcionamiento no resueltas.

b.2.1.- Análisis y revisión del proceso de recuperación del valor mínimo atribuible (VMA) para la liquidación de Viviendas de Protección Pública (VPP) y otros supuestos en los que hay que acudir a la valoración de Diputación Foral de Bizkaia. La opción "error VMA" actualmente permite introducir un valor del suelo para un número fijo y una fecha y sólo en caso de que el servicio web de Diputación Foral de Bizkaia no funcione y no devuelva VMA, el sistema utiliza por defecto el valor registrado en la tabla "error VMA". Se precisa modificar el proceso para que siempre que exista un valor en la tabla "errores VMA" "ZTRM_TAX_T_VMA" para un nº fijo y una fecha éste será el que se use como base para la liquidación.

Una vez desarrolladas las modificaciones propuestas y la ejecución del proceso, se precisa realizar correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción, el correspondiente transporte a producción y monitorización de las posibles incidencias.

b.2.2.- Análisis y revisión del proceso de cálculo de los recargos e intereses de demora en autoliquidaciones no presentadas y pagadas en plazo. Se precisa analizar:

- La automatización del proceso de actualización y carga anual de las tablas de intereses con los datos Host.
- La incorporación de una pantalla con el detalle del cálculo de intereses.
- La corrección en la revisión de las autoliquidaciones de la fecha que se toma para su cálculo, que deberá ser la fecha de pago.
- La resolución de la incidencia causada, en algún caso, que determina que se generen recargos aun estando desactivados.

Una vez desarrolladas las modificaciones propuestas y la ejecución del proceso, se precisa realizar correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción, el correspondiente transporte a producción y monitorización de las posibles incidencias.

b.2.3.- Otras incidencias de funcionamiento no resueltas. Se precisa analizar:

- Las revisiones con devolución total que no funcionan en los casos de "no sujetos", "prescrito" y "exento".
- La posibilidad de modificar en los campos de datos del documento en el momento de revisar la autoliquidación y practicar la liquidación complementaria los datos que no afectan a la liquidación (notario, protocolo-año, otro interviniente, la causa de la transmisión- salvo para herencias directas-), en el caso de que exista algún error en su grabación (tal y como antes se hacía en la transacción "Motr" en HOST).
- Las diferencias en las fechas entre el PV4 y TAX. La fecha de pago se calcula en función de la fecha de transmisión y el tipo de transmisión. Si el usuario cambia la fecha de transmisión y graba sin pulsar "intro", el campo de fecha de pago no se refresca, y queda mal calculado.
- El error existente en el lanzamiento desde la tabla de errores de una devolución, el campo recibo contiene el recibo ficticio dado en SAP y el campo debiera venir a ceros y el campo RECIBO-ANT debiera tener el recibo pagado al que se hace referencia y en este momento viene a ceros.
- Cuando un objeto de contrato tiene varios interlocutores con diferentes causas de transmisión, en SAP todos los interlocutores quedan erróneamente con la asignada al último que se ha generado.
- Recibos que constan pagados en Host que aparecen como no pagados en SAP al tratarlos para hacer la revisión.

Una vez desarrolladas las modificaciones propuestas y la ejecución del proceso, se precisa realizar correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción, el correspondiente transporte a producción y monitorización de las posibles incidencias.

b.3.- Control de sincronismos.

b.3.1.- Sincronismo entre TAX y Host. Se precisa analizar:

- La mejora del sistema de localización de falta de sincronismo para que todos los errores se visualicen en las tablas. Actualmente de forma manual se lanza un proceso para localizar diferencias entre ambas aplicaciones.
- El seguimiento y resolución de errores, originados en muchos casos porque Host no acepta emplazamientos dados de baja.
- La resolución de algunas incidencias del sistema:

- Recibos borrados en SAP que no desaparecen en HOST (errores como consecuencia de la nueva plataforma de comunicación BIZTALK/Microsoft).
- Recibos borrados en SAP que no ha pasado a HOST y están en la tabla de errores.
- Recibos confeccionados en SAP que no figuran en HOST y no están en la tabla de errores.

Una vez desarrolladas las modificaciones propuestas y la ejecución del proceso, se precisa realizar correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción, el correspondiente transporte a producción y monitorización de las posibles incidencias.

b.4.- Procedimiento sancionador para infracciones tributarias: análisis e incorporación de información del expediente sancionador en HOST a la liquidación de Plusvalía (cuenta de contrato, objeto de contrato,...).

Una vez realizado su estudio y la ejecución del proceso, se precisa realizar correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción, el correspondiente transporte a producción y monitorización de las posibles incidencias.

b.5.- Sistema de información. Obtener con carácter mensual y trimestral estados de situación de los ingresos tributarios por este concepto. Análisis de implantación de una solución estándar de SAP TAX para la obtención de información del sistema (queries, informes ALV,...).

Se precisa realizar correctamente las pruebas en el entorno de Pre-Producción, el correspondiente transporte a producción, ejecución del proceso y monitorización de las posibles incidencias.

c.- SAP Tax & Revenue: Programas de ayuda para Autoliquidaciones Tributarias en la Carpeta Ciudadana/Empresas – Bilbao.net

La Web Municipal define un sistema de carpeta ciudadana/empresas en la que entre otras, la ciudadanía y personas jurídicas, pueden realizar sus autoliquidaciones del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía Municipal), del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, de las Tasas por Aprovechamiento del Dominio Público por Empresas de Telefonía Móvil, de las Tasas por derecho de examen y, en el marco de la Directiva de Servicios, del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras, de las Tasas por prestación de servicios por obras, actuaciones urbanísticas y otros servicios técnicos y de las Tasas por prestación de servicios por actividades e instalaciones y establecimiento de locales.

c.1.- Mantenimiento correctivo y evolutivo de la integración de los programas de ayuda para las autoliquidaciones tributarias existentes en la Web Municipal (bilbao.net – carpeta ciudadana/empresas) y los sistemas de back office de gestión tributaria (SAP TRM).

c.1.1.- Control de sincronismos entre SAP TRM y Host, analizar y mejorar el sistema de control de inconsistencias de forma que las validaciones sean on-line.

c.1.2.- Mantenimiento de tablas auxiliares asociadas a las autoliquidaciones (marcas y clasificación de vehículos, convocatorias de exámenes, etc.).

c.1.3.- Liquidaciones Complementarias: análisis, definición e implantación del proceso de liquidaciones complementarias para las Tasas por Aprovechamiento del Dominio Público por Empresas de Telefonía Móvil y, en el marco de la Directiva de Servicios, el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras, las Tasas por prestación de servicios por obras, actuaciones urbanísticas y otros servicios técnicos y las Tasas por prestación de servicios por actividades e instalaciones y establecimiento de locales.

c.2.- Análisis y desarrollo de los sistemas de back office de gestión tributaria que deben soportar la integración con los programas de ayuda de autoliquidaciones tributarias y, en su caso liquidaciones complementarias, del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras y las Tasas por prestación de servicios por obras, actuaciones urbanísticas y otros servicios técnicos y las Tasas por prestación de servicios por actividades e instalaciones y establecimiento de locales.

4.1.4.- Elementos garantizadores del servicio.

Las empresas interesadas en la adjudicación de este contrato presentarán en su propuesta la descripción de su equipo de trabajo, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales y su dedicación en cada una de las tareas previstas:

- Probada experiencia en implantaciones y mantenimiento de las aplicaciones objeto del contrato.
- Amplios conocimientos en programación en los lenguajes de las aplicaciones objeto del contrato.

- Conocimiento y experiencia contrastada, en la implantación y mantenimiento de las aplicaciones objeto de contrato en la Administración Pública, necesaria para proponer mejoras en las aplicaciones actuales.
- Capacidad de análisis funcional necesario para mejorar los sistemas.
- Asumir la responsabilidad para la gestión y resolución de las incidencias.
- Realizar las pruebas y validaciones necesarias para cerrar las peticiones surgidas del servicio.
- Actualizar los informes del servicio en la herramienta de CIMUBISA.
- Experiencia en programación en el entorno propuesto.
- Realizar labores técnicas y de programación necesarias para la resolución de las incidencias.

Esta prestación de servicios se realizará a través de un equipo humano con las condiciones de titulación y capacidad técnica adecuadas de acuerdo con el ámbito de aplicación descrito, y que para garantizar la prestación de servicios deberá adecuarse a los siguientes perfiles técnicos:

Jefe de Proyecto

Deberá ser realizada por una persona con experiencia probada en la implantación en el ámbito de la Administración Pública de aplicaciones de SAP, objeto de este contrato (principalmente en los módulos de Gestión Tributaria y Recaudatoria y Business Partner). Las funciones que deberá desempeñar serán las siguientes:

- Interlocutor único en todas las relaciones entre CIMUBISA y el adjudicatario de este contrato a través del cual se canalizarán.
- Responsable de la organización interna del equipo de asistencia cuya responsabilidad prioritaria será la puesta a disposición del personal y medios auxiliares ofertados en la medida que sean demandados así como la responsabilidad sobre los plazos de respuesta acordados.

Consultores Funcionales

Experiencia probada, en implantaciones en productivo en la administración pública de los módulos de Gestión Tributaria y Recaudatoria (SAP TRM) y Business Partner (SAP BP), de al menos dos años.

Analista Programador

Amplios conocimientos en programación ABAP para el entorno SAP Netweaver. Se requerirá experiencia mínima de 2 años en programación de los módulos objeto de contrato.

Se acreditará mediante la siguiente documentación:

- El Curriculum Vitae, las titulaciones académicas y profesionales, del personal responsable y operativo de la ejecución del contrato.

4.2. Mejoras adicionales

Las especificaciones técnicas del presente pliego quedan abiertas a las mejoras que los licitadores deseen ofertar, sin que su inclusión suponga exceder del precio máximo de licitación establecido.

4.3. Garantía de los trabajos y / o servicio postventa

El plazo de garantía será de (6) meses, a contar a partir de la fecha de recepción o cierre del proyecto. Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables, si así lo solicita CIMUBISA.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o vicios ocultos que se pongan de manifiesto en el desarrollo del objeto del contrato, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

En este sentido, CIMUBISA comunicará al suministrador las deficiencias a partir del mismo momento en que sean detectadas. El adjudicatario tendrá que atender las solicitudes en un tiempo no superior a (48) horas, a partir del momento en que se reciba la comunicación de la deficiencia.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de errores deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

5. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO

5.1.- Modelo de gestión y relación.

El servicio de mantenimiento y evolución de aplicaciones que CIMUBISA quiere implantar debe basarse en el desarrollo de un modelo de Gestión y de Relación, sólido y consistente entre ambas partes.

El modelo establecido por CIMUBISA se estructura a tres niveles:

- **Nivel estratégico**, encargado de velar porque la estrategia y objetivos del servicio estén alineados con los objetivos de CIMUBISA y el AYUNTAMIENTO y controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- **Nivel gestión**, encargado de transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y gestión y de coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.
- **Nivel operativo**, encargado de la ejecución del servicio, esto es, responsable de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios.



5.1.1.- Comité de Dirección.

El Comité de Dirección es el órgano responsable de la gestión de los acuerdos contractuales para la prestación integral de servicios objeto de esta propuesta.

Está formado por responsables de CIMUBISA y el AYUNTAMIENTO y por un miembro de la dirección del PROVEEDOR. Este Comité se reunirá en principio de forma trimestral con el objetivo de asegurar que todas las decisiones y acciones relacionadas con el servicio prestado se discuten y acuerdan conjuntamente. La periodicidad de las reuniones podría cambiar en función de la criticidad del servicio o de la fase del mismo en la que se encuentre el Servicio.

Las principales funciones del Comité de Dirección son:

- Evaluar el avance de la transición del servicio.
- Revisar el cumplimiento del Acuerdo.
- Gestionar los aspectos económicos del Acuerdo.
- Planificar las necesidades tecnológicas y de recursos de acuerdo con la previsión de actividad a futuro.
- Llegar a acuerdos sobre variaciones en el alcance de los servicios prestados.
- Alinear el contenido del acuerdo a las necesidades de CIMUBISA y el AYUNTAMIENTO.
- Aprobar inversiones y su impacto económico en los servicios.
- Aprobar las propuestas del Comité de Seguimiento.

5.1.2.- Comité de Seguimiento.

El Comité de Seguimiento es el encargado de coordinar y realizar el seguimiento del conjunto de servicios prestados por el proveedor a través de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y otras medidas que se determinen conjuntamente.

Está formado por la Jefatura del proyecto del PROVEEDOR, por el Jefe de Proyecto por parte de CIMUBISA y por los responsables de Proyecto designados por el Ayuntamiento. De manera coyuntural, podrá incorporarse algún componente operativo.

Este Comité se reunirá en principio de forma quincenal durante los seis primeros meses del servicio y de forma mensual durante el resto del servicio.

Las principales funciones realizadas por el Comité de Seguimiento son:

- Control y seguimiento de la fase de transición del servicio.
- Seguimiento de los niveles de servicio, índices de calidad y evaluación de los objetivos, de acuerdo con lo definido en el ANS.
- Proponer y analizar cambios en el alcance del servicio, incorporación de servicios adicionales y/o modificaciones al contrato o al ANS.

- Resolución de cualquier discrepancia o desacuerdo sobre la interpretación del ANS.
- Elaboración de informes de gestión a ser presentados en el Comité de Dirección.
- Realización de la planificación estratégica del Servicio.

Ambas partes podrán convocar reuniones no previstas, previa justificación de la misma.

5.2. Equipo Técnico del trabajo

Asimismo, CIMUBISA designará un Jefe de Proyecto:

1. Que se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.
2. Que será el interlocutor válido con la función de coordinar la participación de los recursos humanos y disponibilidad de recursos materiales del mismo que sean necesarios en cada momento. CIMUBISA controlará, mediante la figura mencionada, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este expediente, en cuanto hace referencia a completar los términos y la calidad de los productos desarrollados.
3. Cuyas funciones serán las siguientes:
 - Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados.
 - Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas del Ayuntamiento de Bilbao.
 - Autorizar la entrega de documentación al Equipo de Trabajo del adjudicatario.
 - Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
 - Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
 - Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar en relación con la marcha de los trabajos.

Además de lo señalado en la adscripción de medios del pliego de cláusulas administrativas particulares, el equipo de trabajo contará con el personal técnico adecuado y suficiente, que permita abordar con garantías el desarrollo del proyecto.

En la propuesta deberán detallarse el perfil, las funciones y el grado de dedicación al desarrollo del proyecto por cada uno de los miembros del equipo propuesto a lo largo del tiempo de duración del contrato.

Respecto de este equipo de trabajo, directamente asignado al proyecto, también se tendrá en consideración lo siguiente:

- El equipo requerido deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto.
- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la obligación de sustitución del mismo o la resolución del contrato.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar su sustitución por parte de CIMUBISA, con un preaviso de 15 días, por otro del mismo perfil, si existen razones justificadas que así lo aconsejen.
- Si el adjudicatario propusiera el cambio de una persona del equipo de trabajo, se solicitará por escrito con 15 días de antelación exponiendo las razones para su aprobación por parte de CIMUBISA. Dicha persona deberá ser sustituida necesariamente por otra de perfil equivalente.

5.3. Planificación del proyecto

La duración del proyecto será de (12) meses a partir de la fecha de formalización del contrato, que podrá ser prorrogado de mutuo acuerdo antes de su finalización por otro año.

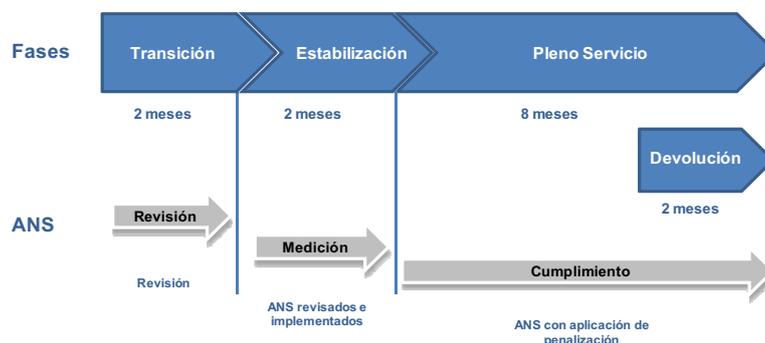
Durante el periodo final de vigencia del contrato, o en su caso, en cualquiera de sus prórrogas, CIMUBISA podrá establecer un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma interrumpida.

La oferta deberá indicar el plazo de entrega desde la recepción del pedido / contrato. El incumplimiento de este plazo facultará a CIMUBISA para resolver el contrato, sin perjuicio de las responsabilidades que procedieran.

La empresa licitante, describirá la metodología seguida para el desarrollo de un proyecto de estas características y en particular la que se demanda. Las empresas interesadas deberán incluir en su oferta una descripción de los procedimientos básicos que se establecerá como mecanismo de organización y gestión del proyecto:

- Modelo de organización global del proyecto, se detallará una propuesta técnica para dar soporte suficiente a los servicios tanto planificados, como no planificados, que representan el alcance de la solución de los módulos objeto de contrato, con inclusión de una determinación

de las horas propuestas para cada servicio, debidamente desglosadas, en su caso, por perfiles funcionales y en la que se deberá de contemplar las siguientes fases:



○ *Fase de Transición.*

Esta fase la iniciará, en su caso, el adjudicatario integrando sus equipos de trabajo, tomando conocimiento funcional y de las aplicaciones, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, de los procedimientos de trabajo y de los estándares. Esta fase comenzará al día siguiente de la firma del contrato y su duración será de un máximo de 2 meses.

○ *Fase de Estabilización.*

Durante esta fase el adjudicatario tomará la responsabilidad total de proveer los Servicios objeto de este contrato, conforme a los requerimientos de disponibilidad y calidad acordados.

El modelo de relación y sus comités correspondientes estarán en pleno funcionamiento operativo.

Las actividades comenzarán a realizarse paulatinamente desde las oficinas del adjudicatario, si bien se seguirán realizando actividades de coordinación y las que CIMUBISA considere oportunas en oficinas de CIMUBISA.

Esta fase comenzará a la finalización del servicio de transición y su duración como máximo será de 2 meses.

○ *Pleno Servicio.*

El Servicio entrará en régimen ejecutando plenamente todas las actividades que conforman los Servicios contratados.

Se continúa realizando la gestión completa e integral de los servicios. Además de enfocarse en la consecución de los niveles de calidad acordados, el adjudicatario deberá implementar procesos que permitan la mejora continua de los servicios.

Esta fase, comenzará a la finalización de la fase de transformación y su duración será hasta la finalización del contrato.

○ *Fase de devolución.*

A la finalización del contrato, cualquiera que sea la causa, el adjudicatario deberá ejecutar un proyecto de devolución, que garantice una transferencia de los servicios ordenada y sin impacto en los usuarios. El adjudicatario se compromete a asignar los recursos y ejecutar las actividades necesarias para devolver el servicio al CIMUBISA o a quien ésta designe.

En su Oferta, el adjudicatario deberá incluir y valorar la implantación del Plan de Devolución, que deberá comenzar 2 meses antes de la finalización del contrato.

- Modelo operativo para cada uno de los diferentes servicios del alcance.
- Modelo de garantía y control de calidad, en el que se el adjudicatario deberá proponer unos acuerdos de nivel de servicio mínimos, que basado en su experiencia en proyectos similares podría cumplir, constituyendo la base sobre los cuales CIMUBISA analizará los servicios que se presten conforme a los requerimientos de disponibilidad y calidad reflejados en los contratos de servicios. Al inicio del proyecto CIMUBISA y el adjudicatario negociarán los ANS que regirán el servicio y los procedimientos para su gestión. Se establecerá una clasificación en cuanto a niveles de criticidad de las peticiones de trabajo, conforme a la tabla siguiente:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	Escalado	Resolución
1.- Emergencia	El evento provoca la parada de trabajo crítica durante el horario laboral afectando a un gran número de usuarios. La aplicación afectada está catalogada como crítica: <ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla/Acceso a ciudadano • Impacto económico (pagos o cobros) 	30 min.	5 h
2.- Interrupción Grave de Servicio a Usuarios	El evento provoca dificultades a un usuario o grupo de usuarios que les impide continuar con su el trabajo, impactando a procesos de negocio críticos de CIMUBISA	1 h	10 h
3.- Interrupción de Servicio a Usuarios	Las dificultades experimentadas por un usuario no causan una parada del trabajo, existiendo una alternativa, pero el rendimiento y/o la funcionalidad del sistema está degradada o limitada.	2 h	1 día laborable
4.- Sin impacto en el Trabajo/Impacto Menor en el Servicio a Usuarios	El evento provoca dificultades a un usuario, pero no causa la parada del trabajo	4 h	6 días laborables
5.- Consultas	Eventos que no causan impacto en los servicios, como por ejemplo, las consultas de usuarios o de otros grupos dentro de CIMUBISA	2 días	6 días laborables

Entendiendo por:

- Escalado: Periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del cual se debe notificar al Responsable del Servicio de CIMUBISA en caso de que no se haya resuelto el incidente.
- Resolución: Periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del cual debe quedar resuelto.
- Metodologías y herramientas soporte de las diferentes actividades a realizar, para facilitar una monitorización y control de activos de los servicios, cuya funcionalidad y alcance deberán ser detallados en su respuesta.

En relación a las metodologías definidas, el licitador, aportará un plan de proyecto con las diferentes fases del mismo, en que se incluirá un calendario y cronograma con la secuencia de las actividades a desarrollar y los recursos a dedicar en cada una de ellas.

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se revisará el plan propuesto y el Director del Proyecto, con la colaboración del Jefe del Proyecto, elaborará el plan de trabajo definitivo, que se registrará en el Acta de Inicio del contrato.

Este plan de trabajo deberá mantenerse actualizado y consensado entre CIMUBISA y la empresa adjudicataria.

5.4. Seguimiento y control de los trabajos

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- La empresa adjudicataria deberá nombrar un Director del proyecto que será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos.
- La empresa adjudicataria deberá nombrar un Responsable técnico de los trabajos que será el encargado de realizar las tareas técnicas de diseño y coordinar los recursos humanos del proyecto. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones técnicas necesarias para la correcta definición del sistema.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico con la evolución de los trabajos. Tras la revisión técnica, el Responsable del Contrato o el Jefe del Proyecto nombrado por CIMUBISA, comunicará a la empresa adjudicataria el rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado, o no superen los controles de calidad. Inicialmente se estima un informe cada (2) semanas.

En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con CIMUBISA.

En caso de fallo en la provisión de los servicios de acuerdo a los ANS acordados, la empresa adjudicataria incurrirá en la penalización, que se calculará y aplicará de acuerdo al procedimiento y condiciones convenidos.

Con independencia de las penalizaciones que sean de aplicación, la empresa adjudicataria deberá elaborar e implementar sin coste adicional, un plan de acciones correctivas para todos y cada uno de los incumplimientos de los parámetros de control ANS. La empresa adjudicataria informará en los comités de seguimiento de los avances de dichos planes

No obstante, CIMUBISA tendrá la facultad de cambiar la aplicación de las penalizaciones económicas por otras acciones sustitutivas y equivalentes

Se aplicarán criterios para penalizar la reiteración de incumplimientos. El incumplimiento grave o reiterado de los niveles de servicio será una causa justificante de la cancelación anticipada sin coste adicional para CIMUBISA.

- Para dar por finalizado el proyecto y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por CIMUBISA el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el Vº Bº a los trabajos realizados.

5.5. Condiciones generales de ejecución de los trabajos.

El trabajo se desarrollará en las instalaciones del adjudicatario. Los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de la misma.

5.6. Documentación a entregar.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de CIMUBISA sin que el adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de CIMUBISA, que la daría en su caso previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

La documentación se entregará de forma que permita la revisión del contenido y forma necesaria, para la recepción de los distintos productos o servicios realizados en las entregas parciales y permita realizar un seguimiento adecuado del proyecto por parte de los responsables designados por CIMUBISA. La documentación se entregará en soporte electrónico y en papel de forma que CIMUBISA pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

El adjudicatario será responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo. Asimismo, deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

Además, y como resultado de los servicios que requieran una planificación (véase el apartado 4.1.2) deberán completarse mínimamente los siguientes entregables:

- Plan detallado de Proyecto
- Análisis funcional.
- Documentos relativos a los Diseños técnicos, parametrización y funcionales
- Plan de calidad.
- Plan de implantación.
- Plan de migración.
- Informes de Seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- Actas de Reunión: Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Plan de Pruebas: Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez.
- Plan de formación.
- Manual de usuario y usuaria: Describirá la funcionalidad desde el punto de vista del usuario/a final (en el caso de que el sistema tenga varios perfiles de usuario, habrá un documento por perfil).
- Manual de Integración: Para aquellos módulos que puedan ser invocados desde otras aplicaciones deberá detallarse toda la información relativa a su interfaz que permita su invocación.
- Manual de Explotación: Contendrá toda la información necesaria para configurar de la manera más apropiada el módulo, reciclado de logs, etc.

- Manual de Instalación: Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizar para completar con éxito la instalación.
- Informe de Resultado de Pruebas: Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas.
- Código Fuente: Código fuente que se ha instalado y probado, scripts que automaticen la instalación o funcionamiento,...

6. PROPIEDAD INTELECTUAL

6.1. Propiedad intelectual.

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de CIMUBISA.

Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de las instalaciones informáticas, el adjudicatario acepta expresamente que los derechos de explotación de las instalaciones informáticas, de los programas desarrollados y de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente a CIMUBISA, con exclusividad y a todos los efectos.

6.2. Transferencia de tecnología y formación

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato y en la fase de soporte técnico, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Jefatura del proyecto 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.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos técnicos y de gestión de CIMUBISA en los productos resultantes del desarrollo de los trabajos objeto del contrato, así como proceder a la transferencia de los conocimientos utilizados en el transcurso del proyecto y necesarios para la implantación y evolución de los mismos. A este respecto, se elaborará el correspondiente Plan de formación, incluyendo el material de formación necesario, así como una planificación de las sesiones a impartir para cada uno de los perfiles de los usuarios a los que va dirigida la formación.

6.3. Confidencialidad y Protección de datos

Todos aquellos datos relacionados con la actividad de CIMUBISA que haya de suministrarse al adjudicatario para la realización de los servicios convenidos, se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo custodia del mismo, quien deberá salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

Todos los colaboradores del adjudicatario están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente al personal de CIMUBISA. Toda la información proporcionada o confiada a los mismos, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa de protección de datos personales, en relación con los datos de carácter personal a los que ésta pudiera tener acceso:

- Únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones de CIMUBISA y no los aplicará o utilizará con fin distinto.
- Una vez cumplida la prestación contractual, el adjudicatario destruirá o, si CIMUBISA así lo solicita, devolverá a CIMUBISA los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso, así como cualquier soporte o documento en los que conste alguno de estos datos de carácter personal objeto de tratamiento, en el formato y condiciones en los que se encuentren en la fecha de dicha resolución.

Por tanto, la empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, especialmente en lo indicado en su artículo 12, así como a lo dispuesto en 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.

Asimismo, el adjudicatario acepta de forma expresa, respetar, asumir y ejecutar las obligaciones o acciones pertinentes y necesarias que se deriven de la Política de Seguridad de Sistemas de Información vigente en CIMUBISA, de las mejores prácticas en el mercado, así como de directivas de seguridad, normativas, etc., en las actuaciones que desarrollen o ejecuten en el ámbito del

Ayuntamiento de Bilbao, con la finalidad de garantizar la seguridad de los Sistemas de Información del Ayuntamiento de Bilbao, y de los datos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del objeto del presente contrato.

La adopción de dichas acciones o medidas implica, no sólo el respeto y adaptación a las medidas, controles y procedimientos de CIMUBISA, sino también la garantía, y en su caso adopción de las medidas de seguridad necesarias en los propios sistemas de información de la entidad adjudicataria o contratista que garanticen al Ayuntamiento de Bilbao, que dicha entidad cumple u ostenta un estándar mínimo de seguridad.

El incumplimiento o no adopción de las medidas o acciones pertinentes implicará la resolución del presente contrato, y la obligación de indemnizar al Ayuntamiento de Bilbao por el incumplimiento y por los posibles daños y perjuicios ocasionados.

En Bilbao, a 15 de octubre de 2010.

Jefe de Proyecto
Cimubisa



Jose Ignacio Oleaga

Directora de Desarrollo SAP
Cimubisa



Ana I. Serrador Gonzalez

Zergen Kudeaketarako Zuzendaria
Director de Gestión Tributaria
Ekonomia eta Ogasun Saila / Área de Economía y Hacienda
Bilboko Udala / Ayuntamiento de Bilbao



Firmado
digitalmente por
JOSE MANUEL
MARIN MONZON
Fecha: 2010.10.15
10:39:11 +02'00'

José Manuel Marín Monzón