



s006754aa903120e8707e81d10b0b11r

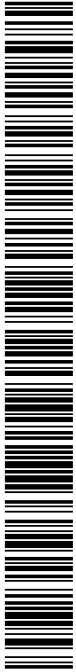
COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en
<https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN INTEGRAL MUNICIPAL. EXPDTE. 16685_2024**

Av. de La Constitución, 4 – C.P. 35140 – Mogán – Las Palmas – Tlfno. 928 15 88 00 - Fax 928 56 91 66 – Nº Registro 01350120 – C.I.F.: P – 3501300 - B

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	18/11/2024 11:22



s006754aa903120e8707e81d10b0b11r

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en
<https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>

1. Introducción

El Ayuntamiento de Mogán dispone en la actualidad de un Sistema Integrado de Gestión compuesto por:

- Sistema de Información Contable para la Administración Local (Sicalwin)
- Sistema de Gestión Documental y Firma Electrónica (Firmadoc)
- Sistema de Gestión de Personal y Nóminas (Sigep)
- Sistema de Gestión del Padrón Municipal de Habitantes (Acced-e PMH)
- Accede-TTR Gestión de Terceros y Territorio
- Gestión Patrimonial
- Firmadoc Mobile
- AytosFactur@
- Portal del empleado y Firmadoc para SIGEP

El actual contrato de mantenimiento vence el próximo 31 de diciembre de 2024. Es por ello que se hace necesario contratar los servicios de mantenimiento de la actual plataforma, de acuerdo con lo expuesto en el informe de necesidad e idoneidad cuyo Código Seguro de Verificación (CSV) es 6006754aa911080886007e82450b0b04F.

2. Objeto del contrato

El objetivo del presente pliego será la contratación de los servicios de mantenimiento por **un año, sin opción de prórroga**, del software de Gestión Integral Municipal compuesto por las siguientes aplicaciones:

- Sistema de Información Contable para la Administración Local (Sicalwin)
- Sistema de Gestión Documental y Firma Electrónica (Firmadoc)
- Sistema de Gestión de Personal y Nóminas (Sigep)
- Gestión Patrimonial (GPA)
- Firmadoc Mobile
- AytosFactur@

Los servicios exigidos en el presente pliego, son los de soporte y mantenimiento de las aplicaciones anteriormente detalladas y desarrolladas por la empresa AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS SLU.

3. Servicio de Soporte y Mantenimiento

3.1. Descripción del Servicio

Av. de La Constitución, 4 – C.P. 35140 – Mogán – Las Palmas – Tfno. 928 15 88 00 - Fax 928 56 91 66 – N° Registro 01350120 – C.I.F.: P – 3501300 - B

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	18/11/2024 11:22



s006754aa903120e8707e81d10b0b11r

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en
<https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>

El Servicio de Soporte y Mantenimiento exigido a la empresa adjudicataria, y que es objeto del presente contrato de servicios, incluirá las siguientes prestaciones:

- Servicio de Soporte Telefónico para realizar consultas acerca del uso de las aplicaciones incluidas en el contrato de servicio de mantenimiento objeto de licitación, para reportar incidencias en el funcionamiento de dichas aplicaciones, o para solicitar modificaciones funcionales de las mismas, mediante al acceso al Centro de Soporte de la empresa adjudicataria a través de un número de teléfono establecido para ello.
- Plataforma WEB para realizar las mismas comunicaciones que se pueden hacer a través del Servicio de Soporte Telefónico, así como consultar el estado de tramitación de cada una de las solicitudes realizadas con anterioridad a través del teléfono o de la web. Dicha plataforma deberá dar servicios de FAQ's y descarga de manuales de las aplicaciones.
- Servicio de Asistencia Remota, a través del cual los técnicos de la empresa adjudicataria podrán conectarse a las instalaciones del Ayuntamiento y realizar la verificación de lo comunicado a través del teléfono o de la web, o para explicar de manera práctica el modo de operar cuando es compleja su explicación vía telefónica o vía web.
- Mantenimiento correctivo de todas las incidencias en el funcionamiento de las aplicaciones objeto de mantenimiento reportadas por el Ayuntamiento. Para llevar a cabo este mantenimiento correctivo se permitirá el acceso remoto a los sistemas informáticos municipales, siempre con autorización previa del Dpto. de Informática del Ayuntamiento de Mogán y siguiendo el protocolo de actuación para conexiones remotas por VPN SSL que será suministrado a la firma del contrato.
- Mantenimiento evolutivo legal, mediante el cual la empresa adjudicataria deberá implementar todos los cambios legales que afecten a las aplicaciones incluidas en el contrato de servicio de mantenimiento objeto de licitación.

3.2. Disponibilidad del Servicio

- El servicio de soporte telefónico y el servicio de asistencia remota:
 - de 08:00 horas a 15:00 horas de lunes a viernes excepto festivos nacionales
 - de 16:00 horas a 19:30 horas de lunes a jueves en horario de invierno
- La plataforma WEB, los 365 días del año las 24 horas del día.
- El servicio de mantenimiento correctivo y mantenimiento evolutivo legal, todos los días laborables.

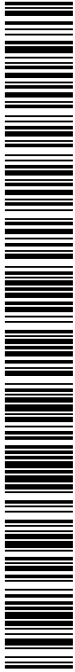
4. Niveles de Servicio Exigidos

El Nivel de Servicio mínimo obligatorio que se exige en este PPT se divide en tres categorías:

- Continuidad del servicio general de soporte y mantenimiento a través de los diferentes canales (teléfono, web y remoto)
- Servicio de Soporte Telefónico

Av. de La Constitución, 4 – C.P. 35140 – Mogán – Las Palmas – Tlfno. 928 15 88 00 - Fax 928 56 91 66 – N° Registro 01350120 – C.I.F.: P – 3501300 - B

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	18/11/2024 11:22



s006754a903120e8707e81d10b0b11r

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en
<https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>

- Mantenimiento Correctivo

Cada una de estas categorías definirá uno o más indicadores para medir la calidad del servicio prestado. La medición de los indicadores de prestación del servicio se realizará en los periodos establecidos en el apartado 5.1 Revisión de este PPT, aplicándose las penalizaciones previstas en el apartado 5.2 Penalizaciones, en caso de incumplimiento de los valores objetivos esperados para los mismos.

4.1. Continuidad

Frente a la interrupción de la prestación del Servicio de Soporte y Mantenimiento, total o parcial, por causas directamente imputables al adjudicatario, la empresa se comprometerá a restablecer la prestación del mismo en un plazo no superior a 4 horas desde el momento en que se produzca el incidente.

No serán causas imputables al adjudicatario la interrupción del servicio provocada por problemas en los servicios de telecomunicaciones contratados con terceras partes (telefonía e internet) que habilitan el acceso del Cliente al Servicio de Soporte y Mantenimiento.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR
Continuidad	Restauración del Servicio de Soporte y Mantenimiento frente a interrupciones del mismo en el plazo fijado para ello (máximo 4 horas).	= 90% de los casos se restablece el servicio en el plazo fijado.

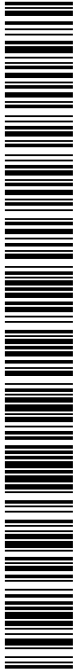
4.2. Servicio de Soporte Telefónico

La empresa adjudicataria se comprometerá a cumplir con los siguientes indicadores en la prestación del Servicio de Soporte Telefónico:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR
Llamadas abandonadas	Llamadas realizadas por los usuarios autorizados por el Ayuntamiento al Centro de Soporte de adjudicatario (mediante el número de teléfono establecido para acceder a este servicio), que agoten el tiempo máximo de espera establecido (15 minutos) sin ser atendidas por un técnico.	< 10% del total de llamadas realizadas por el Cliente
Tiempo de respuesta	Tiempo que un usuario autorizado por el Ayuntamiento tiene que mantenerse a la espera tras acceder al Centro de Soporte (mediante el número de teléfono establecido para acceder a este servicio) y haber solicitado el tipo de asistencia que desea, antes de ser atendido por un técnico	>=60% de las llamadas realizadas por el Cliente ha de ser atendida antes de 5 minutos.
Cierre de una llamada	Media, del total de llamadas del periodo, del tiempo transcurrido desde que una llamada es registrada en los sistemas de gestión del adjudicatario (tanto a través del Servicio de Soporte Telefónico como a través de la Plataforma WEB), hasta que es cerrada con una solución satisfactoria o enviada al usuario autorizado por el Ayuntamiento para que confirme su aceptación. Este indicador se aplicará a las llamadas por Adaptaciones (modificaciones de las aplicaciones que responden a una necesidad funcional), Incidencias (modificaciones de los productos para corregir un mal funcionamiento del mismo) o Consultas (acerca del uso del producto)	< 15 días naturales

Av. de La Constitución, 4 – C.P. 35140 – Mogán – Las Palmas – Tfno. 928 15 88 00 - Fax 928 56 91 66 – N° Registro 01350120 – C.I.F.: P – 3501300 - B

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	18/11/2024 11:22



s006754aa903120e8707e81d10b0b11r

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en
<https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>

4.3. Mantenimiento Correctivo

La empresa adjudicataria se comprometerá a cumplir con los siguientes indicadores para la prestación del Servicio de Mantenimiento Correctivo:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR
Tiempo de corrección	<p>Tiempo máximo de respuesta para que una llamada se cierre con una solución satisfactoria o es enviada al un usuario autorizado por el Ayuntamiento para que confirme su aceptación.</p> <p>Este indicador solo se aplica a las llamadas de Incidencia (modificaciones de los productos para corregir un mal funcionamiento del mismo). Éstas serán categorizadas en función de la gravedad de las mismas en los siguientes tipos:</p> <ul style="list-style-type: none">Paralizantes: cuando la incidencia supone la detención total del sistema para todos los usuarios de una aplicación.Críticas: cuando la incidencia supone la detención total del sistema para uno o más usuarios de una aplicación.Normales: el resto de incidencias. <p>Se entiende por detención total del sistema la imposibilidad de acceder a una de las aplicaciones objeto de mantenimiento del contrato o a todos los módulos autorizados al usuario afectado por la incidencia.</p>	<p>El 98% de las llamadas se corrijan en el plazo máximo establecido según se indica a continuación:</p> <p>Paralizantes:</p> <ul style="list-style-type: none">Si la comunicación de la incidencia se recibe antes de las 12:00 horas, el adjudicatario aportará una solución antes de las 20:00 horas del mismo día de la comunicación.Si la comunicación de la incidencia se recibe con posterioridad a las 12:00 horas, el adjudicatario aportará una solución antes de las 10:00 horas del día siguiente a la comunicación. <p>Críticas: 72 horas</p> <p>Normales: 8 días</p>

5. Revisión y penalizaciones

5.1. Revisión

5.1.1 Período de revisión

El grado de cumplimiento de este Anexo es semestral.

5.1.2 Revisión informativa trimestral

Durante el periodo de vigencia del Contrato y durante los 5 primeros días de cada trimestre, el licitador suministrará al Técnico Municipal Responsable del Contrato un informe con los datos relativos al grado de cumplimiento de los indicadores establecidos en el apartado anterior, referidos al trimestre inmediatamente anterior. El Técnico Municipal Responsable del Contrato podrá solicitar al adjudicatario el detalle de los datos aportados de cada indicador.

Este informe trimestral es meramente informativo, teniendo como principal objetivo la realización de un seguimiento del servicio, pero no dan lugar a ningún tipo de contraprestación por incumplimiento de los indicadores. Los resultados de los indicadores permitirán al adjudicatario adecuar los recursos dotados para la prestación del Servicio de Soporte y Mantenimiento, y al Ayuntamiento conocer el grado de cumplimiento de los indicadores.

5.1.3 Revisión del cumplimiento de los Niveles de Servicio Exigidos

Av. de La Constitución, 4 – C.P. 35140 – Mogán – Las Palmas – Tfno. 928 15 88 00 - Fax 928 56 91 66 – N° Registro 01350120 – C.I.F.: P – 3501300 - B

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	18/11/2024 11:22



s006754aa903120e8707e81d10b0b11r

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en
<https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>

Cada 6 meses desde la firma del contrato, el adjudicatario suministrará al Técnico Municipal Responsable del Contrato, en los 5 días posteriores a este periodo, un informe con los datos relativos al grado de cumplimiento de los indicadores establecidos en el apartado anterior. Al igual que con el informe trimestral, el Técnico Municipal Responsable del Contrato podrá solicitar al adjudicatario el detalle de los datos aportados de cada indicador. En caso de ser necesario, el informe semestral será la base para el establecimiento de las penalizaciones descritas en el apartado siguiente.

5.2. Penalizaciones por incumplimiento

Si en los periodos de revisión del grado de cumplimiento del nivel de servicio, uno o más indicadores presentaran un valor que represente un incumplimiento del valor objetivo previsto en su definición, este se categorizará en leve o grave, según la siguiente tabla:

INDICADOR	DESVIACIÓN LEVE	DESVIACIÓN GRAVE
Continuidad	Valor del indicador: $\geq 80\%$	Valor del indicador: $< 80\%$
Llamadas abonadas	Valor del indicador: $> 10\%$ y $\leq 15\%$	Valor del indicador: $> 15\%$
Tiempo de respuesta	Valor del indicador: $\leq 55\%$	Valor del indicador: $> 55\%$
Cierre de una llamada	Valor del indicador: $\leq 18\%$	Valor del indicador: $> 18\%$
Tiempo de correctivo	Valor del indicador: $\leq 95\%$	Valor del indicador: $> 95\%$

En función del tipo de incumplimiento que se registre en cada uno de los indicadores, se aplicará la penalización correspondiente a favor del ayuntamiento según la siguiente tabla:

INDICADOR	DESVIACIÓN LEVE	DESVIACIÓN GRAVE
Continuidad	1% de descuento del coste semestral del contrato de mantenimiento	4% de descuento del coste semestral del contrato de mantenimiento
Llamadas abonadas	2% de descuento del coste semestral del contrato de mantenimiento	5% de descuento del coste semestral del contrato de mantenimiento
Tiempo de respuesta	2% de descuento del coste semestral del contrato de mantenimiento	3% de descuento del coste semestral del contrato de mantenimiento
Cierre de una llamada	1% de descuento del coste semestral del contrato de mantenimiento	2% de descuento del coste semestral del contrato de mantenimiento
Tiempo de correctivo	3% de descuento del coste semestral del contrato de mantenimiento	5% de descuento del coste semestral del contrato de mantenimiento

El derecho de descuento que se genere a favor del Ayuntamiento se aplicará en la facturación del siguiente semestre hasta la finalización del primer año de contrato, restableciéndose el precio inicial en caso de prórroga y no existan desviaciones en el segundo semestre. De no ser así se aplicarán las penalizaciones correspondientes al segundo semestre durante el primer trimestre de la prórroga si se firmase o se procederá a su descuento de la devolución de la garantía, aplicándose las mismas medidas durante la prórroga.

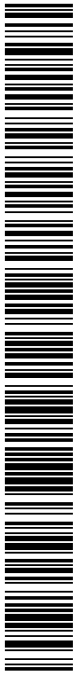
6. Seguridad y Confidencialidad.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin diferente del que figura en este pliego ni tampoco ceder a otros.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados, bien sea en forma total o parcial, directamente o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa por escrito del Ayuntamiento de Mogán.

Av. de La Constitución, 4 – C.P. 35140 – Mogán – Las Palmas – Tfno. 928 15 88 00 - Fax 928 56 91 66 – N° Registro 01350120 – C.I.F.: P – 3501300 - B

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	18/11/2024 11:22



s006754aa903120e8707e81d10b0b11r

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en
<https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>

El conjunto de los trabajos así desarrollados se entenderán como confidenciales, debiendo el adjudicatario asegurar la manera más razonable posible esta característica.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y el Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, en los términos que se establezcan en el pliego de Cláusulas Administrativas Particulares rector de la presente contratación. Así mismo queda obligado al cumplimiento del RD 3/2010, de 8 de enero, por el cual se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica.

La empresa adjudicataria deberá formar e informar explícitamente a su personal en las obligaciones que dimanen de tales normas, programando las acciones formativas oportunas.

En Mogán a fecha de la firma electrónica.

Av. de La Constitución, 4 – C.P. 35140 – Mogán – Las Palmas – Tlfno. 928 15 88 00 - Fax 928 56 91 66 – N° Registro 01350120 – C.I.F.: P – 3501300 - B

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	18/11/2024 11:22