

1M006754aa91e051079507e80540c0b0bQ

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA EL
MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA
DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS SPAI
POBLACIÓN Y SPAI ELECTOR. REF: 17740/2024

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

Avda. de la Constitución, Nº 4 - 35140 Mogán - Las Palmas - Tel: 928 158 800 - Fax: 928 569 166 – CIF: P- 3501300-B

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
BENAZCO FERNANDEZ MARIA DE LAS NIEVES	Jefa de Unidad Administrativa	05/12/2024 11:17



IM006754aa91e051079507e80540c0b0bQ

1. Introducción

El Ayuntamiento de Mogán tiene en explotación actualmente SPAI Población y SPAI Elector, que es una solución software para la gestión del Padrón de Habitantes municipal y los procesos electorales

Garantizar un buen mantenimiento del funcionamiento del sistema y su evolución es básico para cualquier Administración Pública. La experiencia demuestra que se degeneran los servicios ofrecidos, hasta el punto del desuso, en este tipo de sistema, de no efectuarse un mantenimiento rígido y periódico, tanto a nivel técnico como de contenidos.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente pliego será establecer las condiciones mínimas obligatorias que regirán la contratación de los servicios de mantenimiento, asistencia técnica, soporte y atención a usuarios, por el plazo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, del software compuesto por :

- SPAI Población
- SPAI Elector

3. Servicio de Soporte y Mantenimiento

3.1. Descripción del Servicio

El eje central del contrato será garantizar el buen funcionamiento del software, cubrir las necesidades de evolución y asegurar la calidad del servicio.

Detalle: Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico Informático de las aplicaciones.

- Actualización y mejora de las aplicaciones: el Servicio de Mantenimiento incluye la puesta a disposición del Ayuntamiento, sin cargo adicional, de las sucesivas versiones del Producto. Cada nueva versión incorpora el resultado de la corrección de incidencias, y el desarrollo de las mejoras solicitadas y de las sugerencias formuladas por el propio Ayuntamiento, que recibirá también, las mejoras realizadas en el Producto a propuesta de otras entidades. Corresponde al contratista establecer la prioridad en el desarrollo de todas las mejoras solicitadas por el conjunto de Ayuntamientos, en función de la importancia de cada mejora para el propio Ayuntamiento, y valorando también el interés general.
- Adaptación a los cambios normativos: las reformas legislativas que acaezcan en cada materia se integran en el Producto a través de una constante labor de revisión por parte de SPAI Innova, posibilitando el cumplimiento puntual de las obligaciones legales del Ayuntamiento. El contratista estará al corriente de dichos cambios accediendo a las fuentes y publicaciones oficiales, sin perjuicio de lo cual, el Ayuntamiento podrá comunicar al contratista cualquier información de la que tenga conocimiento referente a cambios normativos, facilitando su análisis o alcance para poder implementar las necesarias modificaciones en el Producto.
- Soporte funcional y operativo de las aplicaciones: los consultores del contratista le ofrecerán un Soporte Telefónico de asesoramiento directo en el desarrollo de los procedimientos y registro de operaciones, favoreciendo la explotación de todas las funcionalidades del producto, con el único propósito de agilizar la gestión por el usuario. Este soporte se realizará vía telefónica, o a través de la Web de consultas e incidencias que el contratista pondrá a disposición del Ayuntamiento.
- Soporte técnico informático: será responsabilidad del contratista el soporte técnico de las aplicaciones dado que las mismas estarán desplegadas en el servicio cloud ofertado por la empresa SPAI INNOVA en otro contrato .

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
BENAZCO FERNANDEZ MARIA DE LAS NIEVES	Jefa de Unidad Administrativa	05/12/2024 11:17

- Corrección de errores y resolución de incidencias: bien a través del servicio de Soporte Telefónico, bien mediante conexión remota previa autorización del Ayuntamiento, el contratista corregirá cualquier incidencia en el Producto, incluyendo los posibles errores provocados en los datos si fuera el caso. En supuestos de mayor complejidad, cuando no sea posible por estos medios o la resolución de la incidencia se considere muy urgente, el contratista desplazará un técnico al domicilio del Ayuntamiento.

GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA EXIGIDOS

Existirá un protocolo de comunicación bidireccional entre los usuarios y técnicos del Ayuntamiento y los responsables del mantenimiento del Sistema del contratista, cuyo objetivo será desde una parte comunicar las incidencias o errores de funcionamiento de los elementos ofertados y, desde la otra parte, resolver dichas comunicaciones.

Categorías de incidencias

Categoría	Definición
1	Fallo total del sistema, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios: caída del servidor, caída de la base de datos, fallos de conectividad, etc.
2	Fallo de una o varias funciones del servicio, que afecta severamente a la funcionalidad del servicio y afecta a un grupo importante de usuarios: páginas no encontradas, reconocimiento erróneo de usuarios, sesiones canceladas abruptamente, funcionamiento incorrecto de servicios importantes, etc.
3	Fallo de una o varias funciones del servicio sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio, que afectan a un número muy limitado de usuarios y no tienen una trascendencia global: ausencia o presentación de datos equívocos, problemas en el diseño de las páginas, etc.
4	Solicitud de información, acerca tanto del uso del servicio como de su operación.

Estados de una incidencia

Definición de **"Tiempo de Respuesta"**: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia por parte del Cliente y las siguientes acciones:

1. Confirmación de la petición.
2. Identificación de la petición dentro de la tabla de Categorías de incidencias.
3. Asignación del número de referencia de llamada y un Técnico apropiado para investigar el asunto/problema, a partir del momento de notificación del problema.

Definición de **"Tiempo de Intervención"**: Tiempo que transcurre entre la asignación de la incidencia al Analista Técnico o Jurídico y el momento en que esta persona, contacta con el cliente para, ya sea verbalmente, o mediante una conexión remota securizada a los sistemas del cliente, efectuar un diagnóstico remoto del problema.

Definición de **"Tiempo de Resolución"**: Tiempo pasado entre la notificación de la incidencia por parte del Ayuntamiento y una de las siguientes respuestas por parte de la empresa:

1. La creación de una modificación en el código de programación como solución temporal o definitiva del asunto en el caso de un problema técnico o modificación del contenido en caso de errores gramaticales, legislación, documentación a aportar, etc.
2. Un comunicado de que se requiere más información acerca del problema previo a su resolución.



1M006754aa91e051079507e80540c0b0bQ



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

- 3. Un comunicado de que el producto opera tal y como se describe en la documentación actual del usuario y en las especificaciones de entrega finales del programa realizado.

Niveles de tiempo de resolución

Tiempo de Resolución Máximo: el tiempo garantizado dentro del Servicio de Mantenimiento.

Tiempo de Resolución Promedio: el tiempo medio garantizado, entendido como la media aritmética para el conjunto de incidencias de una misma gravedad resueltas, en el periodo de un mes.

Soporte del producto

El contratista se comprometerá a la prestación del Servicio de Mantenimiento Técnico y Soporte del sistema diseñado en los términos, condiciones, horarios y plazos establecidos en la tabla siguiente:

CATEGORÍA	Tiempo de Intervención Máximo	Tiempo de Intervención Máximo	Tiempo de Resolución Promedio	Método de Resolución Máximo	Método de Comunicación Preferido
1	1 hora	1 hora	2 horas	4 horas	GI
2	2 horas	2 horas	4 horas	12 horas	GI
3	12 horas	12 horas	12 horas	24 horas	GI
4	12 horas	12 horas	24 horas	48 horas	GI

4. Asistencia a usuarios

Las formas de prestación de asistencia a los usuarios del Ayuntamiento de Mogán son las siguientes:

- **Asistencia Telefónica.** Se dispondrá de un sistema de recepción de llamadas que facilite el acceso directo al grupo de técnicos especializados para que las incidencias y dudas sobre las aplicaciones puedan ser resueltas de forma más ágil y eficaz.
- **Soporte in situ,** en casos excepcionales, siempre que el Ayuntamiento de Mogán lo solicite con una antelación mínima de 48 horas.
- **Asistencia por conexión remota si se estimase oportuno,** y siempre con autorización previa y bajo la supervisión del personal de la UA de Informática y NNTT del Ayuntamiento, el técnico de la empresa podrá tomar el control del ordenador y realizar de forma remota los pasos necesarios para resolver la consulta o incidencia.

Horario de asistencia a usuarios exigido: todo el año de lunes a viernes de 8:00 a 15:00

5. Seguimiento del servicio y penalizaciones

5.1. Seguimiento

Con el fin de hacer un seguimiento del servicio dentro de los parámetros de calidad comprometidos a través de los niveles de servicio, el contratista pondrá a disposición del Ayuntamiento de Mogán al Jefe de Proyecto para que, siempre que el Ayuntamiento lo estime necesario, éste se reúna con el Responsable del Contrato me diante el medio que se acuerde, solicitándose con una antelación mínima de 48 horas.

5.1.1 Período de revisión

La revisión del grado de cumplimiento de los servicios prestados será **mensual**.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
BENAZCO FERNANDEZ MARIA DE LAS NIEVES	Jefa de Unidad Administrativa	05/12/2024 11:17

5.1.2 Revisión informativa mensual

Para garantizar el cumplimiento de las condiciones del servicio establecidas se emitirá un informe de calidad mensual con, al menos, los siguientes datos:

- Cumplimiento de los acuerdos del nivel de servicio.
- Detalle de las desviaciones producidas.
- Evolución temporal.
- Tareas de desarrollo evolutivo, adaptativo y de actualización realizadas.
- Clasificación de incidencias/peticiones atendidas.
- Problemas abiertos.
- Detalle de las incidencias/peticiones atendidas.
- Datos de gestión.

Se establecerá un nivel de servicio mínimo (NS) mediante la evaluación del nivel de indicadores que se definen a continuación:

Indicador	Descripción	Plazo máximo	Nivel de servicio mínimo
1	Tiempo de resolución - incidencias categoría 1	4 horas	95%
2	Tiempo de resolución - incidencias categoría 2	12 horas	90%
3	Tiempo de resolución - incidencias categoría 3	24 horas	85%
4	Tiempo de resolución - incidencias categoría 4	48 horas	80%

5.1.3 Revisión del cumplimiento de los Niveles de Servicio Exigidos

Cada mes desde la firma del contrato, el contratista 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. El Técnico Municipal Responsable del Contrato podrá solicitar al contratista el detalle de los datos aportados de cada indicador. En caso de ser necesario, el informe mensual 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 las siguientes tablas:

INDICADOR	DESVIACIÓN LEVE	DESVIACIÓN GRAVE
1	Valor del indicador: < 95% y >= 85%	Valor del indicador: < 85%
2	Valor del indicador: < 90% y >= 80%	Valor del indicador: < 80%



IM006754aa91e051079507e80540c0b0bQ



IM006754aa91e051079507e80540c0b0Q

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

3	Valor del indicador: < 85% y >= 75%	Valor del indicador: < 75%
4	Valor del indicador: < 80% y >= 70%	Valor del indicador: < 70%

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 las siguientes tablas:

Para mantenimiento correctivo:

INDICADOR	DESVIACIÓN LEVE	DESVIACIÓN GRAVE
1	3% de descuento del coste mensual del contrato de mantenimiento	5% de descuento del coste mensual del contrato de mantenimiento
2	2% de descuento del coste mensual del contrato de mantenimiento	3% de descuento del coste mensual del contrato de mantenimiento
3	1% de descuento del coste mensual del contrato de mantenimiento	2% de descuento del coste mensual del contrato de mantenimiento
4	0,5% de descuento del coste mensual del contrato de mantenimiento	1% de descuento del coste mensual del contrato de mantenimiento

El derecho de descuento que se genere a favor del Ayuntamiento se aplicará en la facturación del siguiente mes hasta la próxima revisión de niveles exigidos, restableciéndose el precio inicial en caso de que no existan desviaciones en el siguiente mes. De no ser así, se aplicarán las penalizaciones correspondientes sucesivamente hasta la finalización del contrato.

6. Seguridad y Confidencialidad

El contratista 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.

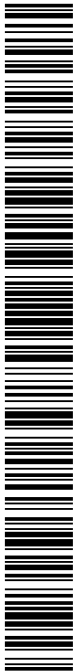
El contratista no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados, bien sea en forma total o parcial, directamente o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa por escrito del Ayuntamiento de Mogán.

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

El contratista 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 y 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) 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

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
BENAZCO FERNANDEZ MARIA DE LAS NIEVES	Jefa de Unidad Administrativa	05/12/2024 11:17

explícitamente a su personal en las obligaciones que dimanar de tales normas, programando las acciones formativas oportunas.



M006754aa91e051079507e80540c0b0Q

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

Avda. de la Constitución, Nº 4 - 35140 Mogán - Las Palmas - Tel: 928 158 800 - Fax: 928 569 166 – CIF: P- 3501300-B

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
BENAZCO FERNANDEZ MARIA DE LAS NIEVES	Jefa de Unidad Administrativa	05/12/2024 11:17