



Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Negociado por Exclusividad

Servicio de mantenimiento de licencias y soporte en la Modalidad "ORO" relativo a las aplicaciones TAO 1.0 para ayuntamientos del sistema de hospedaje "PRISMA"

Referencia: PPT-Mantenimiento de Aplicaciones de
PRISMA.doc

Creación: 8 de Enero de 2018

Consejería: Consejería de Hacienda y Administraciones
Públicas

CRI: Centro Regional de Informática

Servicio: D. G. de Administración Local





ÍNDICE

1	Objeto y precio estimado	3
2	Condiciones del equipo de trabajo	3
2.1	Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto	3
2.2	Horario	4
2.3	Modificaciones en la composición del equipo de trabajo	4
2.4	Formación del equipo de trabajo	4
2.5	Otras condiciones.....	4
3	Descripción técnica del servicio	6
3.1	Ámbito de aplicación del servicio	6
3.2	Descripción del servicio Modalidad ORO	7
3.3	Indicadores	8
4	Transferencia tecnológica	9
5	Seguimiento y documentación de los trabajos	9
6	Seguridad y confidencialidad de la información.....	10
6.1	Tratamientos por cuenta de terceros.	10
6.2	Cumplimiento de los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad	11





1 Objeto y precio estimado

El objeto es la contratación del servicio, en la Modalidad ORO, de mantenimiento y soporte del paquete de aplicaciones de gestión municipal "TAO 1.0" propiedad de la empresa T-Systems y que comprende aplicaciones de Gestión Contable, Registro, Población, Gestión Tributaria y Multas con diversa implantación para municipios de la Región de Murcia y que actualmente están instaladas en el Sistema de hospedaje de aplicaciones para ayuntamientos denominado "PRISMA".

El presupuesto del contrato es de 85.330,06 € (sin IVA); más 85.330,06 € (sin IVA) correspondiente a la posible prórroga del mismo.

2 Condiciones del equipo de trabajo

2.1 Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto

Los trabajos serán realizados por el equipo de trabajo del adjudicatario en sus propias dependencias, (excepto aquellas sesiones de trabajo que se demande desde la dirección del contrato que se realicen en dependencias de la Administración), corriendo el coste de conexión con los entornos que proporcione la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones (DGIPT) a cuenta del adjudicatario. Dicha conexión remota deberá tener en cuenta, los criterios de diseño, seguridad y mantenimiento que el director del contrato dictamine durante la vigencia del mismo, que deberán ser asumidos por el adjudicatario y sus empresas contratadas. La DGIPT tiene, dentro de su catálogo de accesos remotos para personal externo, los siguientes 3 modelos:

- Acceso VPN-SSL individual para técnicos externos, a través de plataforma Juniper SA600 propiedad de la CARM, con acceso a través de navegador, software Juniper Network Connect con uso de tarjeta criptográfica de usuario de la FNMT o DNI electrónico.
- VPN LAN2LAN, Túnel a través de Internet, con terminador de túneles CISCO ASA-5550.
- LAN2LAN a través de línea de datos dedicada, instalada y mantenida por el licitador. Esquema similar al anterior con una línea de datos entre la sede del licitador y el CPD corporativo de la CARM.

Cada trabajador del adjudicatario que vaya a acceder mediante conexión segura a la red de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberá firmar un documento de compromiso de confidencialidad y privacidad que le será facilitado por el responsable del contrato. Es condición necesaria para autorizar el acceso la firma de dicho documento.





2.2 Horario

Los trabajos se realizarán de lunes a viernes, de acuerdo con el horario que se establezca con el responsable del contrato dentro del rango comprendido entre las 7:30h y las 15:30h, cubriendo un máximo de 40 horas semanales.

2.3 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan el servicio corresponde al responsable del contrato, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen. La persona sustituta ha de tener una cualificación igual o superior a la de la persona sustituida.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional durante el tiempo necesario. Si a criterio del responsable del contrato esto no fuera posible, las 10 primeras jornadas/80 primeras horas de trabajo de la persona sustituta no serán facturables.

2.4 Formación del equipo de trabajo

La empresa será responsable de la formación necesaria para que sus técnicos puedan desarrollar las tareas encomendadas englobadas en el objeto de este contrato.

2.5 Otras condiciones

En cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se hace constar en el pliego de prescripciones técnicas lo siguiente:

1. La empresa adjudicataria deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico, el poder de dirección inherente a todo empresario con relación a sus trabajadores, asumiendo absolutamente todas sus obligaciones (negociación y pago de salarios, concesión de permisos, vacaciones, etc.). En ningún caso se identificará, en el contrato de servicios, el nombre de los trabajadores que la empresa designe para cumplir el contrato.
2. La Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario excepto aquellas sesiones de trabajo que se demande desde la dirección del contrato que se realicen en dependencias de la Administración.
 - 2.1. La Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleado de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho





- personal un certificado digital de persona física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- 2.2. La Administración Regional no proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal una cuenta de correo.
- 2.3. La Administración Regional no proporcionará ordenadores personales al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal equipos de trabajo con, al menos, sistema operativo, suite ofimática y antivirus actualizados.
3. Por parte de la empresa adjudicataria se habrá de designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente el responsable del contrato, funcionario de la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones.
- 3.1. La CARM podrá establecer la forma de comunicación con el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que considere necesaria para agilizar la comunicación con éstos (teléfono, videoconferencia, mensajería instantánea, etc.).
- 3.2. El adjudicatario deberá utilizar el sistema de gestión de incidencias corporativo de la CARM. No obstante, si así lo acuerdan las partes, se podrá utilizar un sistema de gestión de incidencias alternativo.
4. En el contrato que se formalice con la empresa adjudicataria no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario o de la empresa instrumental encomendada.
5. Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
6. El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.
7. El servicio objeto de este contrato afecta a un servicio concreto con autonomía y sustantividad propia, sin que pueda ser considerado como tarea permanente o habitual.
8. El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de la Administración Regional.





9. Para la realización de este trabajo únicamente se proporcionarán a dicho personal accesos temporales a los sistemas y servidores implicados o relacionados directamente con el objeto de este contrato.

9.1. La Administración Regional no proporcionará claves de acceso (login y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, salvo que resulte necesario para la ejecución del contrato, en cuyo caso se dispondrá de las mismas con carácter temporal, debiendo quedar reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las específicas funciones a desarrollar.

10. A los efectos del Apartado g) de la Instrucción SEGUNDA de dicho Acuerdo, el responsable a nivel administrativo de la contratación será Pedro Luis Delicado Molina, Jefe de Servicio de Gestión Informática, así como el Director General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones, los cuales serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades a que se refiere la instrucción quinta de este Acuerdo.

3 Descripción técnica del servicio

3.1 Ámbito de aplicación del servicio

El ámbito de aplicación de este servicio son las aplicaciones de gestión municipal de paquete "TAO 1.0" instaladas en el sistema de hospedaje de aplicaciones para ayuntamientos de la CARM denominado "PRISMA".

Las aplicaciones instaladas son:

- Registro de Entrada y Salida.
- Gestión de Población.
- Gestión Tributaria
- Gestión de Multas
- Gestión Contable.
 - Contabilidad.
 - Elaboración de Presupuestos.

La distribución de estas aplicaciones por ayuntamientos y Mancomunidades en el sistema de hospedaje PRISMA se refleja en el siguiente cuadro:

Municipio	Contabilidad	Ppto.	Registro	Padrón	Tributos	Multas
Abanilla	X		X	X		X
Albudeite	X		X	X		X
Beniel	X			X		





Blanca	X	X	X	X		X
Campos del Río	X		X	X	X	X
Fortuna	X		X	X	X	X
Librilla	X	X	X	X	X	
Lorquí	X		X	X		
Moratalla	X	X	X	X		X
Ojós	X					
Ulea	X	X	X	X		X
Manc. Turismo	X					
Manc. Valle de Ricote	X					

3.2 Descripción del servicio Modalidad ORO

El servicio de mantenimiento y soporte que ofrece esta modalidad tiene las siguientes características:

1- La reposición, en caso de accidente, del producto objeto de mantenimiento, se repondrá la última versión liberada de cada uno de los productos, aunque no la tuviese instalada en el momento del accidente.

2- La corrección o subsanación de cualquier malfuncionamiento o disfunción que, pudiere observarse en el comportamiento del producto, de conformidad a sus propias especificaciones.

3- La entrega de las versiones que incluyan la subsanación de las disfunciones observadas, así como los cambios obligados por Ley de ámbito estatal, facilitando, en tal caso, la documentación relativa a tal innovación, en la medida que se vaya publicando y se disponga de ella.

4- Servicio de consultoría experta telefónica, sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato, dentro del horario indicado. Se dispondrá de una relación de interlocutores autorizados de cada ayuntamiento y mancomunidad para acceder a este servicio.

5- Atención de incidencias del 'entorno' de explotación de soluciones T-Systems, (aplicaciones TAO 1.0), es decir, resolución de situaciones puntualmente anómalas que puedan ser satisfechas mediante consulta telefónica, producidas en la Base de Datos, sistema operativo, deficiencias en impresión de documentos, etc. relacionadas con los productos objeto de mantenimiento anteriormente descritos.





6- Incorporación de 'mejoras' en los programas según criterios de universalidad de la solución.

7- Entrega sin coste adicional de módulos complementarios para resolver nuevas funcionalidades de un mismo producto o sustituir módulos o funcionalidades obsoletas.

8- Entregar, sin coste adicional, los nuevos productos con tecnología web que sustituyan a productos licenciados anteriormente y cubiertos por contrato de mantenimiento modalidad Oro al menos con dos años de antigüedad.

9- Resolución directa de todas las incidencias de las aplicaciones de T-Systems, pudiendo ser necesario para ello el desplazamiento a las instalaciones del sistema de hospedaje y/o de los ayuntamientos objeto del problema.

10- Soporte integral de Consultoría de las aplicaciones de T-Systems, realizando tareas no incluidas en el mantenimiento, como pueda ser impartir formación liquidación y cierre de ejercicios, aperturas de presupuesto, listados de morosidad trimestrales, presentación de cuenta general, o cualquier otra necesidad de los ayuntamientos que requieran consultoría.

3.3 Indicadores

A continuación se definen los indicadores objetivos por los que se va a evaluar la prestación del servicio, la periodicidad con la que se van a medir y el nivel de acuerdo de servicio requerido.

- %TPlazo: Porcentaje de tareas realizadas dentro de plazo.

Indicador	Periodicidad medida	SLA requerido	Desviación leve	Desviación media	Desviación grave
%TPlazo	Mensual	80%	$\leq 20\%$	$>20\%$ y $\leq 40\%$	$> 40\%$

Consideraciones en la aplicación de los anteriores indicadores:

- Los plazos de las tareas a realizar serán:

En el caso de incidencias:

3 días en el caso de prioridad urgente o muy urgente (urgencia muy alta o alta e impacto medio o alto o bien urgencia mediana e impacto alto).

7 días en el caso de prioridad mediana, baja o muy baja (urgencia muy alta o alta e impacto bajo o bien urgencia mediana e impacto medio o bajo o bien urgencia baja e impacto alto, medio o bajo).

La urgencia viene fijada por el usuario, mientras que el impacto viene fijado por el Director Técnico y será alto, medio o bajo en base a si el incidente





supone un perjuicio muy grave, grave o limitado sobre las funciones de la CARM, sus activos o sobre los individuos afectados.

En el caso de solicitudes: los plazos serán consensuados entre el responsable del contrato y el Jefe de Proyecto asignado por el contratista en el momento de dar de alta la tarea.

- El tiempo de resolución se define como el tiempo transcurrido desde que se asigna un ticket al equipo de soporte hasta que el trabajo a realizar en dicho ticket por parte del equipo de soporte está correctamente concluido. Esto incluye la gestión del repositorio de código fuente, la elaboración de la documentación asociada, las pruebas y las posibles iteraciones en el desarrollo por defectos en la solución entregada. Se excluye el tiempo imputable a otros equipos de trabajo (remisión de información por parte de los usuarios, despliegues en los servidores por parte del personal de Sistemas, etcétera).
- El cómputo del tiempo de resolución no tendrá en cuenta el horario no laboral ni los festivos y fines de semana.
- En situaciones excepcionales, para interacciones debidamente justificadas, el adjudicatario podrá solicitar al responsable del contrato una modificación del Acuerdo de Nivel de Servicio, siendo potestad del responsable del contrato admitir esta modificación.

4 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en su caso, a facilitar a las personas designadas por la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones a tales efectos, la información, manuales empleados en la formación y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

5 Seguimiento y documentación de los trabajos

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en su caso, a facilitar a las personas designadas por la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones a tales efectos, la información, manuales empleados en la formación y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento del estado del servicio que se está realizando y su correspondencia con el ofertado por el adjudicatario.

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación requerida por la Dirección General de Patrimonio e Informática (DGIPT), la cual pasará a ser propiedad de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.. En particular, se generarán los siguientes documentos:





- Informes mensuales de incidencias producidas y resueltas por aplicación y municipio, con información gráfica inteligible.
- Informe Anual equivalente.
- Documentación de instalación de parches, cambios de versión y mejoras en el software

La documentación quedará en propiedad exclusiva de la Administración Regional sin que el contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Dirección General de Patrimonio e Informática, que la facilitará en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

6 Seguridad y confidencialidad de la información

6.1 Tratamientos por cuenta de terceros.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato.

En caso de tratamiento de datos de carácter personal, incluidos en ficheros declarados ante la Agencia de Protección de Datos y dados de alta en el correspondiente Registro General de Protección de Datos, no los podrá copiar o utilizar con fin distinto al previsto en el contrato, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

De conformidad con la Disposición Adicional vigésimo sexta del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, el adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección datos de carácter personal y su normativa de desarrollo, contenida en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y especialmente a lo establecido en el artículo 12, apartados 2, 3 y 4 de la citada Ley Orgánica, y artículos 20, 21, 22 y 82 del citado Real Decreto.

En cualquier caso la Administración podrá auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento por parte del contratista de las medidas de seguridad que éste tiene obligación de implementar.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

El adjudicatario deberá, previo al inicio de la ejecución del contrato, designar y comunicar al responsable del contrato la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el centro directivo a efectos del uso correcto del material y de la información a





manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del responsable del contrato.

El adjudicatario se compromete a comunicar al responsable del contrato, de forma inmediata, la detección de cualquier error que se produzca en el sistema de seguridad de la información.

6.2 Cumplimiento de los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, sobre el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, sobre el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), en lo referido a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de administración electrónica afectados por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, incluidos en el objeto del pliego.

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

El nivel de implantación de las medidas vendrá determinado por la categorización del sistema de información, determinado conforme a lo establecido en el Anexo I del Esquema Nacional de Seguridad por el órgano competente sobre la valoración e importancia de la información que se maneja y los servicios prestados por el adjudicatario en la ejecución del pliego.

Las categorías de los sistemas de información correspondientes a dichos servicios e informaciones serán, en su caso, informadas por el responsable del contrato.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad, así como de las exigidas en los Reales Decretos 3/2010 y 4/2010 antes mencionados.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

Murcia, fecha y firma en el margen izquierdo





Región de Murcia
Consejería de Hacienda
y Administraciones Públicas

Dirección General de Informática,
Patrimonio y Telecomunicaciones

EL JEFE DE SERVICIO DE GESTIÓN
INFORMÁTICA

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN TÉCNICA
DE LA COORDINACIÓN INFORMÁTICA
Certifica que el presente documento ha sido
informado favorablemente por la Comisión
celebrada el 11 de enero de 2018

Fdo.: Pedro Luis Delicado Molina

Fdo.: Vicente Rodes Belmonte

25/01/2018 08:10:49

24/01/2018 20:17:10 Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE

Firmante: DELICADO MOLINA, PEDRO LUIS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.

Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 2c28553c-aa04-46bd-733445472070

