

ASUNTO: PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS – MANTENIMIENTO DEL APLICATIVO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES.

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente pliego es definir las prescripciones técnicas para la contratación, por el procedimiento abierto simplificado de criterio único al precio más bajo, el servicio de mantenimiento del aplicativo de información y gestión de actividades culturales.

Siendo que se ha realizado un aplicativo informático de información y gestión de actividades culturales, es necesario proceder a la contratación de un mantenimiento para posibles errores que se pudieran producir y mejoras de procesos como consecuencia del uso del propio aplicativo.

Este servicio se desarrollará bajo la supervisión y la dirección técnica del propio Servicio de Cultura. A estos efectos la empresa adjudicataria deberá designar una persona que actuará como interlocutora única que recibirá las directrices e instrucciones de supervisión y control del servicio que proceda.

2.- FINALIDAD DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR.

Los servicios objeto del contrato tienen como finalidad disponer de unas horas de programación informática destinadas al mantenimiento y resolución de problemas de los procesos utilizados en el propio aplicativo de **INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES** utilizado por el Área de Cultura del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

3.- DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO A REALIZAR

- Mantenimiento y resolución de problemas de procesos del aplicativo.
- Atender dudas o cuestiones relativas a la instalación, configuración, uso o administración de la Plataforma.
- Resolver incidencias detectadas en el aplicativo de **INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES**.
- Incluir una garantía integral sobre cualquier trabajo y prestación que la empresa haya realizado como parte del contrato.
- Estar accesible al Ayuntamiento, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas, aunque deberá tenerse en cuenta un 10% de las horas anuales para incidencias que puedan ocurrir durante los fines de semana y festivos dada la naturaleza de la actividad cultural de la ciudad, a través de teléfono o mediante una dirección de correo electrónico para la notificación de incidencias y realización de consultas.
- Asimismo, sin menoscabo de lo anterior, el Ayuntamiento podrá proporcionar una herramienta informática para canalizar y gestionar, juntamente con la empresa, las incidencias, consultas y peticiones.
- En este sentido, la empresa deberá adecuarse a cualquier cambio en los procedimientos y la tecnología que soporte el proceso de Reporte de Incidencias vigente en el Ayuntamiento.

Código Seguro De Verificación	IxVbirXR4iF8sqw+rkhUg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Miguel Hernandez Diaz - Jefe de Sección -MHD	Firmado	08/08/2024 13:25:14
Observaciones		Página	1/5
Uri De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Reuniones presenciales cada mes.
- Realizar todas las intervenciones que sean necesarias para la corrección de cualquier defecto, problema de funcionamiento o incidencia en los trabajos realizados, incluyendo su diagnóstico y su corrección mediante carga de versiones y actualizaciones (“patches”) de software que resuelvan problemas o defectos.
- Asegurar la mínima interrupción del servicio durante la resolución de las incidencias, operando en cualquier caso de acuerdo con las ventanas de actuación que establezca el Ayuntamiento.
- Mantener informado al Ayuntamiento en todo momento y de manera detallada de cualquier acción a tomar para la resolución de una incidencia.

4.- CÓDIGO

Código CPV: 72267000-4 servicios de mantenimiento y reparación de software.

6.- REQUISITOS DE LA EMPRESA.

Se requiere el compromiso de solventar las incidencias en un periodo de tiempo determinado en función del nivel de complejidad de la misma y de la criticidad de la misma.

En este sentido se establecen tres niveles de criticidad, junto con el compromiso de resolución que debe alcanzarse en cada uno de ellos:

- **Nivel alto:** se considera de este nivel cuando la aplicación no está disponible, es imposible realizar una o varias tareas críticas (tareas imprescindibles que no se pueden realizar de otra manera o son inaplazables), o la incidencia provoca un defecto irreparable o de muy costosa reparación en la aplicación. Compromiso de resolución requerido no superior a 4 horas.
- **Nivel medio:** se considera este nivel cuando el incidente afecta al funcionamiento de algunos servicios no críticos pero no impide el funcionamiento global del sistema, puede ser aplazado o está planificado lo suficientemente lejos en el tiempo para permitir una respuesta sin pérdida de productividad. Compromiso de resolución requerido no superior a 48 horas.
- **Nivel bajo:** se considera de este nivel cuando un grupo de usuarios no puede acceder al sistema, la incidencia impide la puesta en marcha de funciones no críticas, o es posible realizar las tareas críticas, pero con alto impacto en el funcionamiento del servicio. Compromiso de resolución requerido no superior a 1 semana.

Se considera que una incidencia está resuelta cuando la resolución sea puesta en producción y una vez aceptadas las pruebas por parte del Área de Cultura del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

6.1.- Organización y recursos humanos

Correrá por cuenta del licitador la dotación a cada miembro del equipo de trabajo que ponga a disposición del proyecto de los equipos necesarios para la realización de las actividades que se

Código Seguro De Verificación	IxVbirXR4iF8sqw++rkhUg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Miguel Hernandez Diaz - Jefe de Sección -MHD	Firmado	08/08/2024 13:25:14
Observaciones		Página	2/5
Uri De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





les encomienden, así como cualquier otro material necesario para la realización del presente contrato.

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria estará compuesto, como mínimo, por 3 personas con dedicación a tiempo parcial:

1. Un/a director/a de proyectos. Con titulación universitaria superior en área tecnológica (Informática, Sistemas de Información, Telecomunicaciones). Con al menos 3 años de experiencia profesional. Deberá acreditar así mismo conocimientos sobre la pila tecnológica del aplicativo INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES, así como demostrar experiencia en aplicativos web que sean similares al **del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**.

Tareas:

- A) Se encargará de realizar el control del servicio en cuanto al cumplimiento de plazos y verificación de las funcionalidades construidas, así como de la gestión de cambios para evitar desviaciones no previstas.
 - B) Será la persona designada por la empresa como interlocutora oficial para comunicar el horario de trabajo realizado por las personas técnicas, incidencias con respecto a estos horarios, incapacidades temporales, vacaciones, etc., a fin de coordinar y garantizar adecuadamente la cobertura del servicio y el nivel de calidad del mismo.
 - C) Mensualmente se reunirá con el coordinador/a del aplicativo para revisar la evolución del servicio, haciendo un análisis exhaustivo de las incidencias producidas.
2. Un/a diseñador/a gráfica. Titulación de grado universitario en Diseño o título de Diseño en Escuela de Diseño. Con al menos 3 años de experiencia deseable en usabilidad y experiencia de usuario. Deberá crear elementos visuales atractivos y funcionales que mejoren la usabilidad y la estética del aplicativo.

Tareas:

- A) Actualización de la interfaz gráfica: se encargará de mantener actualizados los elementos visuales del aplicativo, como iconos, botones, fondos, etc., para asegurar que sigan las últimas tendencias de diseño y sean coherentes con la identidad visual de la marca.
 - B) Optimización de imágenes y gráficos: deberá asegurarse de que las imágenes y gráficos utilizados en el aplicativo estén optimizados para su visualización en diferentes dispositivos y resoluciones, garantizando una experiencia de usuario fluida y de alta calidad.
 - C) Diseño de nuevas funcionalidades visuales: Además de mantener la apariencia actual del aplicativo, trabajará en el diseño de nuevas funcionalidades visuales que mejoren la interacción del usuario con el software, como animaciones, transiciones y efectos visuales innovadores.
3. Un/a analista-programador/a. Titulación universitaria de grado o ciclo superior de formación profesional en área tecnológica (Informática, Sistemas de Información,

Código Seguro De Verificación	IxVbirXR4iF8sqw++rkhUg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Miguel Hernandez Diaz - Jefe de Sección -MHD	Firmado	08/08/2024 13:25:14
Observaciones		Página	3/5
Uri De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Telecomunicaciones). Con al menos 3 años de experiencia profesional. La persona que realice estas funciones deberá acreditar experiencia

Tareas:

- A) Realizará las tareas de programación pertinentes, y será responsable de preparar los diseños y cuadernos de carga oportunos para su implementación.
- B) Será responsable más directo del mantenimiento y evolución de librerías, procedimientos y estándares comunes a los desarrollos del proyecto.
- C) Experiencia demostrable en la implantación de aplicaciones en el CPD y en la integración con intranet de ayuntamientos y organismos oficiales.

6.2.- Gestión de la accesibilidad

La empresa adjudicataria dispondrá de un perfil que realizará labores de adecuación de los contenidos y la plataforma para cumplir las pautas de accesibilidad en las páginas webs, teniendo como referencia el Real Decreto 1112/2018, del 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público (publicado en el Boletín Oficial del Estado el 19 de septiembre de 2018) y la norma UNE-EN 301 549 V.2.1.2 (2018-08). Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC aplicables a la contratación pública en Europa (publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea, mediante la Decisión de Ejecución (UE) 2018/2048 de la Comisión, de 20 de diciembre de 2018)

7.- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del contrato será de 4 años.

8.- IMPREVISIONES DEL PLIEGO.

Para lo no previsto en el presente Pliego se estará a lo dispuesto en la Ley9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y en el Real Decreto 1098/2001, Reglamento general de la ley de contratos de las administraciones públicas.

9.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

- Cumplir con todas las tareas señaladas en el apartado 3 de este pliego y cubrir todas las horas anuales, siendo acumuladas las que no se utilicen para el siguiente año.
- La empresa adjudicataria se compromete a guardar confidencialidad absoluta de los datos de carácter personal para garantizar los derechos de los ciudadanos que puedan verse afectados por su tratamiento automatizado de acuerdo con lo previsto en el Reglamento General de Protección de Datos- Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE de 6 de diciembre de 2018), así como demás normativa que resulte de aplicación.
- La empresa adjudicataria se compromete a guardar la más estricta confidencialidad sobre la información a la que pueda tener acceso en relación con el presente proyecto.

Código Seguro De Verificación	IxVbirXR4iF8sqw++rkhUg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Miguel Hernandez Diaz - Jefe de Sección -MHD	Firmado	08/08/2024 13:25:14
Observaciones		Página	4/5
Uri De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Área de Gobierno de Educación y Cultura
Área Delegada de Cultura
Servicio de Cultura

Ref.:MHD/JMH

Exp: Mantenimiento aplicativo informático

Las Palmas de Gran Canaria, fecha y firma electrónica.

El jefe de servicio de Presidencia y Cultura
(P.Vacancia. Resol. 12431/2024, de 25 de marzo)
Jefe de sección de Infraestructura Cultural y Almacén General

Miguel Hernández Díaz

C/ León y Castillo nº 322 - 4ª planta
35007 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 68 20
www.laspalmasgc.es
jmora@laspalmasgc.es

Código Seguro De Verificación	IxVbirXR4iF8sqw++rkhUg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Miguel Hernandez Diaz - Jefe de Sección -MHD	Firmado	08/08/2024 13:25:14
Observaciones		Página	5/5
Uri De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

