

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DE LOS APLICATIVOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA IMPLANTADOS EN LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE OURENSE

1. Objeto de la contratación

1.1. Introducción

Con el objetivo de dar continuidad a los servicios de administración electrónica utilizados tanto por los usuarios internos de la Diputación Provincial de Ourense como por la ciudadanía, se plantea la renovación de las licencias de uso de dichos aplicativos con los servicios asociados de evolución, adaptación a la legislación vigente y atención al usuario que son inherentes a las mencionadas licencias.

Teniendo en cuenta que la caducidad de las licencias actuales es el próximo 31 de diciembre de 2024, se plantea el inicio de esta prestación con fecha 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025. Adicionalmente se contemplan tres prórrogas anuales, que podrían extenderse hasta el 31 de diciembre de 2028, independientes entre sí y a criterio único de la Diputación Provincial de Ourense.

Por tanto, se hace necesaria la renovación de todas las licencias de los productos que se relacionan en el siguiente apartado, con la salvedad de que las renovaciones se producirán de forma unitaria en función de las garantías vigentes o de la recepción de los aplicativos que todavía se encuentren en fase de implantación.

1.2. Objeto de la contratación

Es objeto del presente contrato la renovación y mantenimiento de las licencias de los aplicativos de administración electrónica que en la actualidad utiliza la Diputación Provincial de Ourense. Así mismo el contrato contempla los servicios adicionales inherentes a las licencias como la atención al cliente y el mantenimiento correctivo y evolutivo de los aplicativos.

Los aplicativos cuyas licencias se han de renovar a partir del próximo día 1 de enero de 2025 de forma gradual en función de las garantías vigentes o de la recepción de los mismos son:

Aplicativo	Descripción
GEMA	Aplicación de gestión económica
Inventario Web	Aplicación de inventario
Integración Inventario - GEMA	Enlace entre la aplicación de inventario y la aplicación de gestión económica Gema
Firma electrónica. Extensión Gestión Económica	Firma electrónica para todas las aplicaciones de administración electrónica. También se incluye la firma de los informes y documentos generados en la aplicación de gestión económica Gema
Conector Gema FACe	Conector entre la aplicación de gestión económica Gema y el punto general de

	entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado (FACE)
<p>Gestión tributaria y recaudación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo base GT • Gestión de IBI • Gestión de IAE • Ejecutiva • Utilidades avanzadas Gestión Tributaria • Documento electrónico base • Procedimientos tributarios • Procedimiento Gestión de Plusvalías • Procedimiento Liquidaciones/Autoliquidaciones 	Aplicación de gestión tributaria y recaudación para la Diputación de Ourense y las entidades locales adheridas.
Actuate Licencia (25 usr)	Gestor de informes
<p>Proyecto gestión electrónica de procedimientos administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • PTS-Registro y registro electrónico • PTS-Comunidad • PTS-Contratación • PTS-Subvenciones • PTS-Censos • Edicta Sesiones y Portal del Diputado • Gestión Archivo • PTS-portafirmas electrónico • Sede electrónica • Licencias Documentum (50 usr) 	<p>Aplicación de registro.</p> <p>Procedimientos electrónicos generales y específicos (procedimientos de contratación, subvenciones y sesiones). Los procedimientos de sesiones incluyen pleno, comisiones y junta de gobierno.</p> <p>Portafirmas para móvil</p> <p>Sede electrónica</p> <p>Licencias gestor documental</p>
Servicios plataforma SIR	Sistema de interconexión de registros
Oficina virtual tributaria	Oficina virtual para trámites tributarios
Estima	Aplicación de gestión tributaria y recaudación
Firma biométrica	Firma manuscrita mediante un bolígrafo digital en una tablet
Aero-edi (cuota+servicio)	Comunicaciones con los bancos
Conecta Carpeta gob.es	Carpeta ciudadana
Aero-notific@	Servicio de gestión de notificaciones
Servicios plataforma SYRAC ODS (agenda 2030)	Agenda 2030
Licencias PRTG básicas (500)	Software de monitorización
Licencias PRTG adicionales (+500)	Software de monitorización

A los efectos anteriores y de cara a facilitar la licitación, se ha presupuestado la totalidad de los servicios reseñados para el año de duración del contrato, aunque la facturación mensual se limitará en todo momento a los servicios habilitados que no estén en fase de garantía o en fase de implantación. Ello tampoco ha de afectar a las propuestas de los licitadores ya que se requieren

precios unitarios anuales que serán de aplicación para aquellos servicios cuya licencia sea preceptiva en cada momento.

Por tanto, es objeto de este contrato la ejecución de los siguientes puntos, todos ellos vinculados a los aplicativos reflejados previamente:

- renovación de las licencias de los aplicativos por un período de un año
- mantenimiento evolutivo y correctivo
- servicio de atención al cliente

1.2.1. Renovación de las licencias de los aplicativos

De acuerdo con lo estipulado previamente, el servicio de renovación de licencias de los aplicativos reseñados se realizará atendiendo a los siguientes puntos:

- el adjudicatario pondrá a disposición de la Diputación Provincial de Ourense las licencias de uso de los aplicativos objeto de este contrato en modo suscripción
- las licencias solicitadas no tendrán coste adicional durante toda la vida del contrato
- las licencias permitirán el uso de los aplicativos durante la vigencia del contrato sin ningún tipo de restricción
- las licencias se renovarán de forma unitaria y gradual en el tiempo en función de la vigencia de las posibles garantías o estados de implantación
- las licencias serán de uso exclusivo de la Diputación Provincial de Ourense y de sus entes dependientes

1.2.2. Mantenimiento evolutivo y correctivo

El servicio de mantenimiento incluye la corrección y evolución de los productos detallados en este pliego.

Permitirá incorporar las mejoras y funcionalidades avanzadas desarrolladas por el fabricante de las soluciones software con el objetivo de:

- incrementar la eficiencia en los procesos de gestión
- ampliar las posibilidades operativas
- potenciar los automatismos
- registrar y explotar de forma más eficaz la información

Este servicio, incluirá así mismo las siguientes prestaciones:

- incorporación de las nuevas versiones de los productos desarrolladas por el fabricante de los productos software
- modificaciones en el software derivadas de nuevos requerimientos legales o errores de concepto
- corrección de errores y subsanación del malfuncionamiento de los aplicativos

Adicionalmente, este servicio se apoyará en un sistema de gestión de incidencias con el fin de llevar el control de las mismas y proporcionar a la Diputación Provincial de Ourense datos estadísticos relativos a:

- peticiones recibidas
- peticiones atendidas
- clasificación de incidencias por criticidad
- clasificación de incidencias por sistemas o subsistemas
- gestión de cambio de versiones
- tiempo empleado en la solución de incidencias
- histórico de cambios
- tipología de incidencias:
 - correctivas: peticiones originadas por errores en los aplicativos, cambios legales o errores de concepto
 - evolutivas: incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en los aplicativos para atender las necesidades de los usuarios derivadas de la usabilidad y mejoras funcionales

Por su parte las incidencias se catalogarán en función de su criticidad y sus tiempos de respuesta han de adaptarse obligatoriamente a los siguientes SLAs (acuerdos de nivel de servicio). En caso de incumplirse alguno de los niveles de servicio especificados a continuación, la Diputación Provincial de Ourense podrá imponer las penalidades contempladas en el PCAP. Según lo reseñado, se establecen los siguientes SLAs:

- incidencia alta: algún sistema o aplicativo se encuentra inoperativo y existe parada de servicios. El tiempo máximo de respuesta queda establecido en 2 horas
- incidencia media: algún sistema, aunque responda a las peticiones, no es accesible o presenta fallos en alguno de sus módulos. El tiempo máximo de respuesta queda establecido en 4 horas
- incidencia baja: algún sistema presenta incidencias que no afectan a la producción. El tiempo máximo de respuesta queda establecido en 24 horas

Así mismo, se establece el siguiente protocolo relativo a la totalidad de este servicio incluyendo tanto las acciones correctivas como evolutivas:

- comunicación de actuación o registro de incidencia: cualquier actuación deberá ser comunicada por el adjudicatario a la Diputación Provincial de Ourense o por la Diputación Provincial de Ourense al adjudicatario según sea el caso.

En el primer supuesto dicha comunicación se realizará por correo electrónico o en su defecto por teléfono por parte del adjudicatario a la Diputación Provincial de Ourense debiendo quedar constancia fehaciente de la misma. Será responsabilidad única del adjudicatario catalogar dicha actuación en función de los SLAs definidos previamente.

En el segundo supuesto la comunicación se realizará por teléfono, correo electrónico o portal de incidencias debiendo quedar igualmente constancia de la misma. La Diputación Provincial de Ourense podrá autorizar a todas las personas que considere a efectos de comunicar las actuaciones a realizar. Será responsabilidad única de la Diputación Provincial de Ourense catalogar dicha actuación en función de los SLAs definidos previamente.

También será responsabilidad del adjudicatario registrar todas las actuaciones en la plataforma que considere con el objeto de obtener los datos estadísticos indicados con anterioridad en cualquier momento.

Para facilitar la gestión de cualquier actuación, se aportará, siempre que sea posible, una completa descripción de las circunstancias que conducen a la misma, adjuntando toda la información que se considere oportuna.

- verificación y análisis de las actuaciones: atendiendo al cumplimiento de los SLAs requeridos, una vez comunicada la actuación se analizará, se reproducirá siempre que sea posible y se analizará el mejor escenario para su resolución.

Se verificará la viabilidad y el impacto de la misma especialmente en relación con otros sistemas vinculados como bases de datos, autenticación de usuarios, balanceo de cargas, etc. A efectos de no alterar el normal funcionamiento de los aplicativos.

Con anterioridad a su realización se deberá contar con la autorización de los responsables que determine la Diputación Provincial de Ourense y articular los avisos correspondientes a su realización, inicio y finalización.

Siempre que sea posible se realizará la actuación en un entorno de preproducción y se establecerá una batería de pruebas al objeto de garantizar su correcta implantación en el entorno de producción.

Si la actuación implica la necesidad de realización de determinados trabajos por parte de la Diputación Provincial de Ourense, el adjudicatario ha de adaptarse a las agendas y ventanas de actuación que se establezcan desde la propia Diputación Provincial de Ourense.

Se establecerá para cada actuación un punto de “vuelta atrás” consistente en abandonar la actuación y restaurar el sistema al punto previo a la actuación ante cualquier problema que surja durante la actuación. En cualquier caso, la Diputación Provincial de Ourense tendrá la potestad de solicitar la “vuelta atrás” en cualquier momento de la actuación en base a cualquier consideración que estime oportuna.

- validación de la actuación: una vez implementada se establecerá un período de tiempo durante el cual se monitorizará el comportamiento de los sistemas afectados hasta garantizar su correcto funcionamiento. Será responsabilidad única de la Diputación Provincial de Ourense el cierre de la actuación una vez que haya certificado su correcta implantación y funcionamiento.

Cualquier discrepancia en lo relativo al mantenimiento quedará a decisión del responsable del contrato por parte de la Diputación Provincial de Ourense, dentro de los términos aquí establecidos.

1.2.3. Servicio de atención al cliente

Este servicio se encargará de recibir, registrar y gestionar la solución de las diferentes actuaciones en relación con los aplicativos bien a petición de la Diputación Provincial de Ourense o por iniciativa del adjudicatario.

También dará soporte a los usuarios de los aplicativos objeto de esta contratación tanto en aspectos específicos como en aspectos funcionales o legales y de base de datos.

Todas las acciones realizadas por el servicio de Atención al Cliente quedarán registradas en el sistema que elija el adjudicatario a efectos estadísticos contemplando aspectos como: persona que llama, horario de comunicación, momento de cada actuación, tiempo de respuesta, tiempo de resolución, interacciones con el usuario (comentarios, e-mails enviados, etc.), causa de cada actuación, agentes implicados y cierre de las actuaciones.

Así mismo el personal de la Diputación Provincial de Ourense dispondrá de un espacio web donde consultar el estado de las distintas actuaciones (finalizadas y en curso) así como aportar más información o notificar la resolución de las que se hayan gestionado.

En resumen, las funciones principales de este servicio son las siguientes:

- distribuir las consultas e incidencias a las personas adecuadas del adjudicatario según la carga de trabajo y la temática planteada.
- vigilar el cumplimiento de los SLAs en la gestión de las actuaciones
- realizar el seguimiento de todas las actuaciones en curso
- registrar toda la información relativa a cada actuación en el sistema que proponga el adjudicatario
- acumular conocimiento al equipo de atención al cliente sobre consultas previas
- disponer de un espacio web con las siguientes funcionalidades:
 - consulta de incidencias finalizadas y en curso
 - acceso a repositorio de información
 - acceso a un catálogo de formación sobre producto instalado y nuevas versiones
 - noticias y novedades de productos

2. Formación

Este contrato incluirá la formación sobre las diferentes aplicaciones, sistemas y equipos objeto del contrato a través de un repositorio en la web.

Adicionalmente se incluye, como servicio asociado a la liberación de versiones del producto y de forma continua, la formación a una persona de la Diputación Provincial de Ourense en relación a los contenidos diferenciales de las mismas.

3. Formato de la documentación

La empresa adjudicataria se compromete a generar para cada actuación realizada, toda la documentación que le sea aplicable según los servicios descritos en el presente pliego, así como las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo.

En concreto, la empresa adjudicataria deberá entregar como mínimo la siguiente documentación durante la ejecución del contrato:

- Documentación técnica completa para cada uno de los productos, que comprenderá al menos el procedimiento de instalación y configuración que permita a cualquier técnico volver a instalar y configurar cualquier elemento de la solución.
- Documentación técnica del producto, incluyendo manuales de usuario, de instalación, de configuración, etc.
- Informes estadísticos relativos al servicio de mantenimiento

La documentación generada por el adjudicatario durante la vigencia del contrato se entregará en un formato electrónico estándar abierto o, al menos estándar de mercado, que será aprobado o incluso determinado por el Área de Transparencia y Gobierno Abierto. Así mismo ha de permitirse su importación directa en paquetes ofimáticos o en sistemas de información geográfica estándar con el fin de poder recibir un tratamiento informático posterior.

Toda la documentación será generada según principios de claridad, concisión y mantenibilidad, empleando formatos electrónicos con funcionalidades idóneas para cada tipo de documento o información.

Así mismo, toda la documentación será entregada al Área de Transparencia y Gobierno Abierto con el objeto de poder realizar el seguimiento del proyecto y planificar actuaciones futuras.

4. Propiedad intelectual y derechos de explotación

En los términos permitidos por el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, el contratista aceptará expresamente que todos los trabajos ejecutados al amparo de este contrato, toda la información, documentos, trabajos realizados con motivo del contrato, incluidas las aplicaciones informáticas creadas a tal fin, soportes magnético de datos y cualquier otro resultado de la prestación contratada, así como los derechos de explotación de los mismos desarrollada al amparo del mismo serán propiedad de la Diputación Provincial de Ourense que poseerá en exclusiva todos los derechos sobre la misma, a excepción de aquellos elementos auxiliares y ajenos contenidos en la misma sobre los que ya exista un derecho de autor u otro derecho de propiedad.

Una vez entregados a la Diputación Provincial de Ourense, podrán ser reproducidos total o parcialmente, distribuidos, comunicados, y en general, usados de la forma que crea más conveniente a dichas realizaciones y sin contraprestación económica añadida.

El adjudicatario no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros dato alguno de los servicios contratados ni publicar total o parcialmente el contenido de los mismos sin la autorización expresa de la Diputación Provincial de Ourense.

En el caso de que el resultado de los trabajos diera lugar a la creación de una obra nueva, pasarán a ser de la exclusiva propiedad de la adjudicataria con todos los derechos de propiedad industrial

inherentes a los mismos, con ámbito territorial mundial y por el máximo período de tiempo establecido por la Ley.

Si el resultado de los trabajos constituyera un modelo industrial, éste pertenecerá a la empresa adjudicataria, que podrá inscribirlo a su nombre en los Registros correspondientes.

5. Seguridad y confidencialidad

5.1. Seguridad en la información y protección de datos

La empresa adjudicataria debe cumplir con la normativa europea y estatal vigente en materia de protección de datos.

La empresa adjudicataria y su personal están obligados a guardar secreto profesional respecto a los datos de carácter personal de los que puedan tener conocimiento por razón de la prestación del contrato, obligación que subsistirá aún después de la finalización del mismo.

El adjudicatario deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que en materia de protección de datos estén obligados a cumplir en el desarrollo de sus tareas para la prestación del contrato, en especial las derivadas del deber de secreto, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados se pudiera incurrir.

5.2. Obligaciones del encargado del tratamiento

A efectos de lo previsto en el artículo 28.3 del Reglamento (UE) 2016/679 (en adelante RGPD) y el resto de disposiciones vigentes en materia de protección de datos), el responsable del tratamiento es la Diputación Provincial de Ourense y el encargado del tratamiento es la empresa adjudicataria de este contrato.

El encargado del tratamiento y todo su personal se someten a la normativa de protección de datos anteriormente mencionada y de forma específica, las siguientes condiciones:

- utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios
- tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o de carácter nacional, el encargado informará inmediatamente al responsable
- presentar ante el Responsable la adhesión a códigos de conducta aprobados a tenor del artículo 40 del RGPD o a mecanismos de certificación aprobados a tenor del artículo 42 del RGPD.
- llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
 - el nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos

- las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable
- en su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
- una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - la seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - el proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- no comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.
- mantener el deber de secreto respecto de los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, según el modelo facilitado por el responsable del tratamiento, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes.
- remitir al responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

- asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
 - acceso, rectificación, supresión y oposición
 - limitación del tratamiento
 - portabilidad de datos
 - a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección dpd@depourense.es.

La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

- derecho de información: corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.
- notificación de violaciones de la seguridad de los datos: el encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, y a través de correo electrónico, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- el nombre y los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos de su empresa o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

- dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

- poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como permitir y colaborar con la realización de las auditorías o las inspecciones realizadas por cuenta del responsable.
- designar un Delegado de Protección de Datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.
- destino de los datos: devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

- en el caso de que los datos deban incorporarse en dispositivos portátiles, o deban tratarse fuera de los locales del encargado, se necesita autorización expresa del responsable, la cual deberá constar en el documento de seguridad. En cualquier caso, debe garantizarse el correspondiente nivel de seguridad.
- no prestar el servicio objeto del presente documento mediante tecnología en nube sin la autorización expresa del responsable.
- implantar medidas de seguridad: Dado que el tratamiento forma parte de un Sistema de Información incluido en el ámbito de aplicación del Esquema Nacional de Seguridad, las medidas a implantar son las correspondientes a nivel medio.

6. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se comprometerá, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Diputación Provincial de Ourense, la información y documentación que se solicite, para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollen los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

7. Ejecución y gestión del proyecto

La empresa licitadora deberá asumir una metodología para la gestión de todo el proyecto, donde se deberán tener en cuenta los siguientes apartados:

7.1. Órganos de dirección

La dirección del proyecto objeto del contrato la llevará a cabo el Área de Transparencia y Gobierno Abierto de la Diputación Provincial de Ourense, a quien le corresponderá realizar la supervisión, la dirección y la aprobación de los trabajos y la determinación de las correcciones que se consideren oportunas. Será también su responsabilidad proponer las modificaciones que convenga introducir o, en caso de que sea necesario, proponer la suspensión de los trabajos si

hubiera causa justificada.

El Área de Transparencia y Gobierno Abierto de la Diputación Provincial de Ourense designará una persona directora de proyecto, que será la coordinadora general y máxima responsable del proyecto y que tendrá las siguientes funciones:

- Supervisar la ejecución del proyecto.
- Adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización del proyecto.
- Dar la conformidad final de recepción de los trabajos.
- Supervisar el desarrollo diario del proyecto.
- Revisar la ejecución de los trabajos y su puesta en práctica.
- Facilitar la información necesaria para la ejecución de los trabajos.
- Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados, pudiendo rechazar los realizados cuando no respondan a lo que se haya acordado o si éstos no superasen los controles de calidad.
- Ser la persona interlocutora por parte de la Diputación Provincial de Ourense con el grupo de trabajo de la empresa adjudicataria.
- Proponer a la empresa adjudicataria las modificaciones en el contenido y realización de los trabajos necesarios para ejecutar los servicios.

La empresa adjudicataria, por su parte, determinará entre su equipo de trabajo una jefatura de proyecto que, salvo fuerza mayor y previa justificación y aprobación por parte de la Diputación Provincial de Ourense, será única a lo largo de la ejecución del presente contrato. Esta persona será propuesta previamente al inicio del contrato por parte de la empresa adjudicataria y será aprobada por parte de la Diputación Provincial de Ourense.

Las funciones de la jefatura de proyecto de la empresa adjudicataria serán:

- Ser la única interlocutora entre el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria y la Diputación Provincial de Ourense.
- Organizar la ejecución de los trabajos y ponerlos en práctica.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Diputación Provincial de Ourense, en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y procedimientos.
- Proponer a la Diputación Provincial de Ourense (persona directora de proyecto y jefatura de proyecto) las modificaciones en el contenido y la realización de los trabajos necesarios para la ejecución de los servicios.
- Redactar el acta de todas y cada una de las reuniones de trabajo que se realicen.

7.2. Metodología de seguimiento del proyecto

La empresa adjudicataria deberá especificar la metodología de seguimiento del proyecto, que se sustentará en los siguientes aspectos:

- Se realizará un seguimiento continuo de su evolución por parte de la jefatura de proyecto (se podrá incorporar la persona directora de proyecto si lo estima oportuno) y de la jefatura de proyecto de la empresa adjudicataria.
- Se mantendrán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas con la participación del jefe/a de proyecto de la Diputación Provincial de Ourense, de los colaboradores que éste considere oportuno y de la jefatura de proyecto de la empresa adjudicataria, acompañado del personal de su equipo que considere conveniente, para revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación, las reasignaciones y variaciones de personal dedicado a la ejecución de los trabajos y, en caso de necesidad, para establecer las medidas correctoras oportunas.

- En el marco de las reuniones de seguimiento la empresa adjudicataria deberá presentar un informe de seguimiento que deberá incluir información detallada de las tareas realizadas, en curso y pendientes, la planificación completa del proyecto y los riesgos identificados en el mismo.
- La jefatura de proyecto de la Diputación Provincial de Ourense podrá rechazar los trabajos realizados cuando no respondan a lo que se haya acordado o no superen los controles de calidad.
- La empresa adjudicataria redactará y distribuirá entre todos los participantes el acta correspondiente de cada reunión técnica.
- El calendario de reuniones será planificado y ajustado por periodos mensuales, bajo la iniciativa y coordinación del jefe/a de proyecto de la Diputación Provincial de Ourense con la participación y obligada aceptación de la empresa adjudicataria.

7.3. Control de calidad

La empresa adjudicataria deberá presentar, tras la firma del contrato, un plan de calidad que incluya una descripción detallada de la metodología de control de calidad a aplicar dentro del ámbito del presente pliego.

Este plan de calidad se podrá complementar con los certificados de calidad que la empresa tenga vigentes en el momento de presentación de la oferta y su aplicación concreta a los trabajos a realizar. Independientemente del plan de calidad propuesto por la empresa licitadora, los responsables de la Diputación Provincial de Ourense podrán establecer controles de calidad adicionales tanto sobre las actividades realizadas dentro del desarrollo del presente PPT como de los productos obtenidos en el mismo, siempre en el marco del plan de calidad aplicable.

Asimismo, la Diputación Provincial de Ourense tendrá derecho a llevar a cabo auditorías de las actividades de la empresa adjudicataria para asegurarse que la ejecución de los trabajos se lleva de acuerdo con lo establecido en el presente pliego. Todo el material e información requerida por la Diputación Provincial de Ourense para dichas inspecciones y auditorías estará disponible sin restricciones.

La empresa adjudicataria, por lo tanto, reconoce a la Diputación Provincial de Ourense, para examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos realizados.

Salvo excepciones debidamente justificadas toda la documentación debe remitirse en formato electrónico.

La documentación se presentará de forma ordenada y con una clasificación inteligible que facilite su uso al personal.

8. Condiciones generales

La entidad adjudicataria acordará con la Diputación Provincial de Ourense la planificación concreta de las actuaciones a realizar en el marco del proyecto, y deberá cumplir la normativa de protección de datos, así como la normativa Europea, Estatal y Autonómica, tanto la vigente como aquella que entre en vigor en el periodo del contrato.

Las licencias software que se contratan deberán estar soportadas por el fabricante durante la vigencia del contrato y no tener fijada su fin de ciclo de vida (end of life) para los próximos cuatro años.

El proyecto presentado debe ser un proyecto “llave en mano”, que incluya todos los elementos necesarios para el proyecto, su instalación, su configuración, puesta en marcha y las pruebas correspondientes para asegurar el correcto funcionamiento de la solución íntegra.

