

PROYECTO:	RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DE LOS APLICATIVOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA IMPLANTADOS EN LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE OURENSE
DOCUMENTO:	MEMORIA PARA EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

1. Datos para la tramitación del expediente de contratación

1.1 Órganos administrativos

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	
Denominación	Presidencia de la Diputación Provincial de Ourense
Dirección	Progreso nº 32 (CP 32003) Ourense
DIR3	L02000032

UNIDAD TRAMITADORA	
Denominación	Presidencia
DIR3	GE0003163

OFICINA CONTABLE	
Denominación	Intervención
DIR3	GE0003179

ÓRGANO DESTINATARIO DEL OBJETO DEL CONTRATO	
Denominación	Área de Transparencia y Gobierno Abierto

Dirección	Progreso nº 32 (CP 32003) Ourense
DIR3	L02000032

1.2 Unidad y personas responsables del contrato

RESPONSABLE DEL CONTRATO	
Unidad	Área de Transparencia y Gobierno Abierto
Nombre	Marcos Valiño
Cargo	Director del Área de Transparencia y Gobierno Abierto
Teléfono	988317700
E-Mail	atga@depourense.es

CONTACTOS			
Contacto	Nombre	Teléfono	E-Mail
Administrativo	Raúl Soto	988 317 700	raul.soto@depourense.es
Técnico	Elena Prado	988 317 706	elena.prado@depourense.es

1.3 Información relativa al contrato

Contrato Armonizado	Si
Tipo Contrato	Servicios
Subtipo Contrato	Mantenimiento aplicativos informáticos
Contrato de servicio complementario de obras o suministros	No
Contrato reservado conforme a la D.A. 4ª LCSP	No

Procedimiento de Licitación	Abierto
Tipo de Tramitación	Ordinaria
Tramitación anticipada	Si

1.4 Definición de la necesidad y objeto del contrato

El contrato surge como respuesta a la necesidad de renovar las licencias de los aplicativos vinculados a la administración electrónica que la Diputación Provincial de Ourense utiliza en la actualidad.

La propia renovación de las licencias incluye y atiende la necesidad del mantenimiento de los aplicativos en cuanto su funcionamiento, la solución de anomalías e incidencias, la adaptación a la legislación vigente en cada momento y la actualización tecnológica de los mismos.

Por tanto, es objeto del presente contrato renovar las licencias de los aplicativos mencionados previamente a partir del próximo 1 de enero de 2025, teniendo en cuenta que las licencias actuales caducan el próximo 31 de diciembre de 2024

1.5 Códigos CPV

La contratación que se plantea se adecúa a las siguientes nomenclaturas CPV:

Código CPV	Denominación
72000000-5	Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo
72200000-7	Servicios de programación de software y consultoría
48000000-8	Paquetes de software y sistemas de información

1.6 Necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato

La renovación de las licencias permitirá continuar utilizando todos los aplicativos vinculados a la administración electrónica que en la actualidad utiliza la Diputación Provincial de Ourense a partir del próximo 1 de enero de 2025.

Así mismo facilitará el soporte técnico necesario para la solución de problemas e incidencias vinculadas a dichos aplicativos, las actualizaciones periódicas de los mismos, la adaptación a la legislación vigente en cada momento y la

integración de soluciones electrónicas que se ofrece la Agencia General del Estado.

En resumen, permitirá seguir disponiendo y utilizando un registro electrónico vinculado al sistema SIR, el aplicativo de gestión de expedientes electrónicos, el aplicativo de recaudación municipal, el aplicativo de contabilidad y todas las soluciones informáticas y conectores vinculados al funcionamiento de los aplicativos mencionados.

1.7 Justificación de la inexistencia de medios propios

Al tratarse de la renovación y mantenimiento de licencias de uso de unos aplicativos desarrollados por terceros, el objeto del contrato sólo puede ser realizado por la empresa desarrolladora de dichos aplicativos o por empresas autorizadas a su distribución e implantación. Por lo tanto, la Diputación Provincial de Ourense no puede realizar estos trabajos con medios propios.

Así mismo, la Diputación Provincial de Ourense carece de personal especializado en los lenguajes de programación y bases de datos vinculados a dichos aplicativos lo que también imposibilita la realización de los servicios que se contratan con medios propios.

1.8 División del objeto del contrato en lotes

1.8.1 División en lotes

No procede la división del objeto del contrato en lotes

1.8.2 Justificación de la no división en lotes del contrato

Al tratarse del mantenimiento y renovación de licencias de aplicativos vinculados a un fabricante concreto, de atender la necesidad de mantener dichos aplicativos de forma integral y transversal a todos ellos y afectar a la totalidad de los servicios de administración electrónica, se considera que la coordinación de la ejecución de las diferentes prestaciones incluidas en este servicio podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes. Por tanto, no procede la división en lotes del objeto del contrato.

1.9 Cesión y tratamiento de datos

- Contrato cuya ejecución requiere de la cesión de datos por parte de entidades del sector público al contratista: Si

- Contrato cuya ejecución requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento: Si

De conformidad con el artículo 122. 2 de la LCSP, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 28.2 del 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 la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, se hace constar que:

- a) Las finalidades para la cual se cederán los datos serán, exclusivamente, las estrictamente imprescindibles para la ejecución del presente contrato.
- b) La obligación del futuro contratista de someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202.
- c) La obligación de la empresa adjudicataria de presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.
- e) La obligación de los licitadores de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

Las obligaciones recogidas en las letras a) a e) anteriores tendrán el carácter de esenciales a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

1.10 Valor estimado del contrato

Valor Estimado del Contrato	199.112,67
Valor Estimado de la primera prórroga	204.687,82
Valor Estimado de la segunda prórroga	210.419,08
Valor Estimado de la tercera prórroga	216.310,82

TOTAL VALOR ESTIMADO	830.530,40
-----------------------------	-------------------

El valor estimado de cada prórroga se ha calculado en base a un incremento anual de un 2,8% respecto al contrato inicial o a la prórroga previa.

1.11 Presupuesto base de licitación

Tipo de presupuesto (*)	Máximo estimado
Precio Base	199.112,67
Iva (21%)	41.813,66
TOTAL	240.926,33

(*) No se considera la posibilidad de incrementar el número de unidades hasta el 10 % del precio del contrato

1.12 Partidas presupuestarias

Partida	Denominación
92014/22730	Mantenimiento Admon. Electrónica

1.13 Financiación

Si/No	Entidad	Fondos/Plan
X	Diputación Provincial de Ourense	Presupuesto Ordinario
	Unión Europea	
	Otros	

1.14 Revisión de precios

No procede la revisión de precios

1.15 Régimen de pagos

Los pagos se realizarán de forma mensual en consideración a las prestaciones efectivamente realizadas por el contratista adjudicatario, contra la presentación de la correspondiente factura una vez validada y conformada por el responsable del contrato y con sujeción a lo dispuesto en los artículos 198, 199 y 301 de la LCSP y concordantes do RGLCAP.

El importe máximo de cada factura será el resultado de la suma resultante de dividir entre 12 cada uno de los importes unitarios ofertados según el modelo de oferta.

Los precios unitarios ofertados serán vinculantes durante toda la duración del contrato.

En el supuesto de ejecutarse la prórroga, el importe ofertado respecto a los importes unitarios) se verá incrementado en un 2,8% neto en relación al contrato inicial o a la prórroga previa.

Sólo podrán ser facturadas aquellas licencias de los aplicativos que realmente estén implantados, recepcionados y cuyo plazo de garantía o soporte hubiese expirado.

No se admitirán facturas que no se ajusten a los requisitos previos.

Tampoco proceden abonos a cuenta por operaciones preparatorias.

1.16 Lugar de ejecución

Dependencias del adjudicatario y dependencias del Área de Transparencia y Gobierno Abierto de la Diputación Provincial de Ourense sitas en C/ Progreso 32, 32003 Ourense.

1.17 Plazo de ejecución

Se establece como fecha límite para la ejecución de este contrato, en todo caso y con el fin de no comprometer la financiación del mismo, el día 31 de diciembre de 2025.

Se establece la posibilidad de ejecutar 3 prórrogas de 1 año de duración cada una a criterio de la Diputación Provincial de Ourense que deberá comunicarla al adjudicatario con dos meses de antelación a la finalización del contrato o de la prórroga en vigor

No se contemplan pagos parciales.

1.18 Programa de trabajo.

No procede la obligación de presentar un programa de trabajo.

1.19 Solvencia económica, financiera y técnica

Se justificará la solvencia económico-financiera, mediante la acreditación del volumen anual de negocios del licitador, que referido al año de mayor volumen de negocio de los últimos tres concluidos, deberá ser igual o superior al 70% del valor estimado del contrato. La acreditación se llevará a cabo mediante las cuentas aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil –o registro oficial correspondiente- o, en el caso de empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil, mediante los libros inventarios y cuentas anuales legalizadas por el Registro Mercantil, conforme con lo dispuesto en el artículo 87.1 de la LCSP en relación con el artículo 11.4.a) del RGLCAP modificado por R.D. 773/2015.

Se justificará la solvencia técnica o profesional, mediante la presentación de una relación de los principales servicios de igual o similar naturaleza realizados en los últimos tres años, acompañada de certificados de buena ejecución para los más importantes, siendo requisito indispensable que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% del valor estimado del contrato, conforme con lo dispuesto en el artículo 90.1 de la LCSP en relación con el artículo 11.4.b) del RGLCAP modificado por R.D. 773/2015. La relación de servicios de igual o similar naturaleza se analizará por referencia a los CPV cuya naturaleza se asemeje a los servicios que se contratan.

Alternativamente podrá acreditarse la solvencia económico-financiera y técnica o profesional mediante la aportación del certificado de clasificación correspondiente al Grupo V, Subgrupo 5 (Servicios de explotación y control de sistemas informáticos e infraestructuras telemáticas) y Categoría 2.

1.20 Subcontratación

Permitida siempre que las empresas subcontratadas cuenten con las correspondientes licencias de prestación de los servicios demandados y acrediten su solvencia en los mismos términos que el adjudicatario.

1.21 Penalidades por demora:

- Por demora: de conformidad con lo establecido en el artículo 193 de la LCSP
- Por incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso:
 - Por cumplimiento defectuoso:
 - Procede: Si
 - El adjudicatario asume el compromiso de subsanar las deficiencias advertidas en la ejecución del servicio, en el plazo máximo de 5 días naturales desde la recepción del requerimiento que se le curse con dicho fin por el responsable del contrato. En caso contrario, se le impondrá una penalidad por ejecución defectuosa por importe equivalente al 3% del precio de adjudicación IVA excluido y, de persistir el incumplimiento, sucesivas penalidades por importe equivalente

al 5% del precio de adjudicación IVA excluido. Idéntica previsión será de aplicación en los supuestos de inejecución parcial de la prestación imputable al contratista y de incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución y del compromiso de adscripción de medios personales y materiales previstas en este pliego en el caso de que no se les haya atribuido el carácter de obligación contractual esencial (artículo 192 de la LCSP)

- Por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución:
 - Procede: Si, por importe equivalente al 5% del precio de adjudicación IVA excluido
 - Por incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios personales o materiales:
 - Procede: No
 - Por incumplimiento de los criterios de adjudicación:
 - Procede: Si, por importe equivalente al 5% del precio de adjudicación IVA excluido
 - Por incumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral:
 - Procede: Si, por importe equivalente al 5% del precio de adjudicación IVA excluido
 - Por subcontratación:
 - Procede: NO
- El conjunto de la totalidad de las penalidades impuestas no podrá exceder del 50% del precio de adjudicación IVA excluido
 - Procedimiento para la imposición de penalidades: Se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato y previo trámite de audiencia al contratista. El acuerdo de imposición de penalidades será inmediatamente ejecutivo.

1.22 Causas de resolución del contrato

Será causa de resolución del contrato el incumplimiento de las obligaciones que se hayan calificado de “obligaciones contractuales esenciales” en el presente pliego.

Así mismo se establece como causa específica de resolución del contrato la imposición de penalidades al contratista por cualquiera de las causas consignadas en este pliego –excluidas las penalidades por demora que se someterán, a estos efectos, a su régimen específico-, una vez que, en su conjunto, alcancen el 20% del precio de adjudicación IVA excluido. En este

supuesto, el órgano de contratación podrá optar bien por la imposición de nuevas penalidades o bien por incoar expediente de resolución del contrato.

1.23 Presentación de ofertas

La presentación de ofertas se atenderá únicamente a lo establecido a continuación:

- Criterios cuantificables mediante cifras o porcentajes: los licitadores han de cumplimentar únicamente el Anexo I que se adjunta al final de este documento.

2. Estudio Económico

El presupuesto base de licitación resultante se ha obtenido a partir de los costes de renovación de las licencias necesarias para la prestación del objeto del contrato y también del coste del personal atribuible al proyecto, durante el año de vigencia del contrato, a los cuales se les ha añadido un 6% de beneficio industrial y un 6% relativo a otros gastos tal como se refleja a continuación:

CONCEPTO	COSTE ANUAL
Licencias	145.382,00
Subtotal Suministros	145.382,00
Personal Mantenimiento	31.453,57
Materiales Ligados a la Protección de los Trabajadores (3%)	943,61
Subtotal Personal	32.397,17
Subtotal base	177.779,17
Beneficio Industrial 6%	10.666,75
Outros Gastos 6%	10.666,75
Subtotal	199.112,67
Iva	41.813,66
TOTAL	240.926,33

2.1 Coste de los suministros

El coste de los suministros asociados al proyecto incluye los costes de la renovación de las licencias de los aplicativos software, a lo largo de la vida del contrato.

Teniendo en cuenta los precios de mercado, los precios que actualmente abona la Diputación Provincial de Ourense y licitaciones similares el coste de dicha renovación asciende a la cantidad de 145.382,00 €, durante el año de duración del contrato, tal como refleja la siguiente tabla:

Aplicativo	Coste
GEMA	12.801,88
Inventario Web	4.665,86
Integración Inventario - GEMA	1.322,20
Firma electrónica. Extensión Gestión Económica	751,19
Conector Gema FACe	2.047,95

Gestión tributaria y recaudación <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 	27.987,19
Actuate Licencia (25 usr)	1.018,89
Proyecto gestión electrónica de procedimientos administrativos <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) 	46.595,37
Servicios plataforma SIR	4.478,64
Oficina virtual tributaria	7.896,68
Estima	8.686,25
Firma biometrica	1.422,22
Aero-edi (cuota+servicio)	11.053,30
Conecta Carpeta gob.es	2.368,70
Aero-notific@	4.737,41
Servicios plataforma SYRAC ODS (agenda 20230)	6.632,37
Licencias PRTG (500)	457,95
Licencias PRTG (+500)	457,94
TOTAL	145.382,00

2.2 Coste del personal

El coste de personal se ha obtenido a partir de los costes salariales reflejados en el XVIII Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría, Tecnologías de la Información y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública, publicado en el Boletín Oficial del Estado con fecha 26 de junio de 2023, por ser el convenio de aplicación a esta actividad económica.

En concreto se aplican las tablas salariales correspondientes al Área 4 “Consultoría de Negocio y Tecnología” de dicho Convenio por considerarse las más apropiadas y se añade un 33% de costes sociales obteniendo los siguientes costes salariales:

Perfil Profesional	Categoría Profesional	Salario Anual	Horas Año	Salario Hora	Salario Hora con Seguros Sociales
Titulado Superior	Área 4 Grupo A Nivel 1	28.959,34	1.800	16,09	21,40
Titulado Superior	Área 4 Grupo B Nivel 1	28.802,30	1.800	16,00	21,28
Titulado Medio	Área 4 Grupo C Nivel 1	27.045,35	1.800	15,03	19,98

Para la estimación del coste del personal asociado al proyecto se ha considerado la dedicación de un jefe de proyecto con una dedicación de 8 horas al mes durante el año de duración del contrato, de un técnico superior con una dedicación individual de 40 horas al mes durante el año del contrato y de un técnico de grado medio con una dedicación individual de 80 horas al mes durante el año del contrato. De dicha estimación, los costes salariales resultantes imputables al alta del servicio son los siguientes:

Categoría Profesional	Salario Hora con Seguros Sociales	Horas/Mes	Horas/Proyecto	Coste Salarial
Área 4 Grupo A Nivel 1	21,40	8	96	2.054,18
Área 4 Grupo B Nivel 1	21,28	40	480	10.215,22
Área 4 Grupo C Nivel 1	19,98	80	960	19.184,17

TOTAL PERSONAL	31.453,57
-----------------------	------------------

Finalmente, una vez adicionado al total de los costes salariales imputables al proyecto un 3% correspondiente a los materiales ligados a la protección de los trabajadores, el coste total estimado del personal previsto para la realización del proyecto asciende a 32.397,17 €, según se detalla a continuación:

CONCEPTO	COSTE
Personal Mantenimiento	31.453,57
Materiales Ligados a la Protección de los Trabajadores (3%)	943,61
Subtotal Personal	32.397,17

2.3 Distribución Plurianual del Gasto

Se estima que la prestación inicial del servicio se iniciará el 1 de enero de 2025 y se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2025. Con la estimación anterior el coste del proyecto, iva no incluido, sería el siguiente:

Anualidades sin iva	Meses	Total
2025	12	199.112,67
TOTAL	12	199.112,67

Así mismo, el coste del proyecto iva incluido, sería el siguiente:

Anualidades iva incluido	Meses	Total
2025	12	240.926,33
TOTAL	12	240.926,33

Los costes anteriores tienen su aplicación presupuestaria en la siguiente partida:

- Partida: 92014/22730
Mantenimiento Admon. Electrónica

3. Criterios de adjudicación

El carácter esencial de los criterios de evaluación en el desarrollo del procedimiento de adjudicación de un contrato, de acuerdo con el recogido en el artículo 145 de la LCSP, busca definir un proceso basado en criterios objetivos que garanticen el respeto a los principios de transparencia, no discriminación e igualdad de trato, así como la evaluación de las ofertas en condiciones de competencia efectiva.

Los criterios propuestos para esta licitación están directamente vinculados al objeto, las características y la naturaleza del contrato, son objetivos, ponderados y en definitiva, buscan evaluar las propuestas realizadas para mejorar la relación calidad/precio de cada propuesta de acuerdo con el criterio de la oferta más ventajosa económicamente para la administración, entendiéndose cómo aquella, de entre las diferentes ofertas realizadas, la que presenta la mejor relación entre la calidad y el precio.

El contrato a licitar presenta unas características y un objeto (renovación y mantenimiento de licencias) en las que la aportación de una memoria técnica por parte del licitador al contrato no adquiere mayor valor ni significativa relevancia respecto de la calidad del servicio a contratar. Por tanto, los criterios de adjudicación de este contrato se limitan única y exclusivamente a los criterios cuantificables mediante cifras o porcentajes tal como se detalla a continuación.

En todo caso, la Diputación Provincial de Ourense podrá requerir a los licitadores que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de la oferta que hayan presentado.

3.1 Criterios cuantificables mediante cifras o porcentajes (hasta 100 puntos)

La valoración de los criterios cuantificables mediante cifras o porcentajes se realizará en base a dos criterios: el precio ofertado teniendo en cuenta las estimaciones prefijadas en el Anexo I y el compromiso de reducir los tiempos de SLA estipulados en esta memoria.

3.1.1 Precio ofertado (hasta 80 puntos)

La valoración se realizará sobre el precio ofertado según lo dispuesto en el cuadro "Precio Total Ofertado Anual" del Anexo I "Modelo de Presentación de Oferta Económica" diseñado a tal efecto.

En todo caso, se otorgarán 0 puntos a aquellos licitadores que igualen el tipo de licitación. En cuanto a los demás, 80 puntos al licitador que oferte el menor precio y a los restantes la puntuación que corresponda según la siguiente regla:

Puntuación licitador "A" = Oferta más económica x 80 puntos / Oferta licitador "A"

A efectos de licitación y cálculo de la puntuación se establece como precio máximo de licitación, impuestos no incluidos, por la prestación integral del servicio, la cantidad de 199.112,67 € a lo largo del año de duración del contrato.

Los precios unitarios indicados en la oferta serán vinculantes durante toda la vida del contrato a la hora de emisión de las facturas y no podrán sobrepasar los precios de referencia. En el caso de que alguna oferta supera alguno de los precios unitarios de referencia será descartada y eliminada del proceso de valoración.

En el caso de producirse una prórroga, los precios unitarios se verán incrementados en un 2,8% respecto al contrato inicial o la prórroga previa si se hubiese ejecutado.

Adicionalmente, se establece que la determinación de la existencia de ofertas desproporcionadas o anormalmente bajas se realizará exclusivamente en consideración al precio ofertado teniendo en cuenta los criterios señalados en el artículo 85 del RGLCAP.

3.1.2 Compromiso de reducir los tiempos de SLA inicialmente establecidos (hasta 20 puntos)

Se asignarán 20 puntos a aquellas ofertas que se comprometan a reducir los tiempos de SLA inicialmente establecidos de la siguiente forma:

- incidencia alta: respuesta en un máximo de 1 hora frente a las 2 horas inicialmente establecidas
- incidencia media: respuesta en un máximo de 2 horas frente a las 4 horas inicialmente establecidas
- incidencia baja: respuesta en un máximo de 8 horas frente a las 24 horas inicialmente establecidas

Por el contrario, recibirán 0 puntos en este apartado aquellas ofertas que no asuman dicho compromiso.

3.2 Tabla resumen de los criterios de valoración

CRITERIO	PUNTUACIÓN	PORCENTAJE
A. CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE CIFRAS O PORCENTAJES (HASTA 100 PUNTOS)	100	100 %
A.1. Precio ofertado (hasta 80 puntos)	80	80 %
A.2. Compromiso de reducir los tiempos de SLA inicialmente establecidos (hasta 20 puntos)	20	20 %
TOTAL CRITERIOS	100	100 %

4. Objeto de la contratación

4.1 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.

4.2 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).</p> <p>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

4.2.1 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

4.2.2 Mantenimiento evolutivo y correctivo

El servicio de mantenimiento incluye la corrección y evolución de los productos detallados en esta memoria.

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 esta memoria. 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.

4.2.3 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

5. Formación

Este contrato incluirá la diferente formación sobre las diferentes aplicaciones, sistemas y equipos suministrados 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.

6. 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.

7. 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.

8. Seguridad y confidencialidad

9.1 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.

9.2 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.

9. Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

A través del Servicio de Administración Electrónica de la Diputación Provincial de Ourense se custodiará la información y documentación multimedia generada por esta administración, siendo por lo tanto un requisito ineludible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad en su categoría media. Se ofrecerán las máximas garantías de disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada.

Con arreglo a la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, todos licitadores deberán acreditar la conformidad de sus soluciones o servicios con el Esquema Nacional de Seguridad, en los términos establecidos en la Resolución del 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Conformidad con el Esquema nacional de Seguridad, y la Guía CCN-STIC-809 “Declaración y Certificación de Conformidad con el ENS y Distintivos de Cumplimiento”, en su categoría media.

10. 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.

11. Transición final del servicio

En el supuesto en que se diese por finalizado este contrato, y en tanto en cuanto se resuelva la nueva licitación pública que al efecto se convoque, el adjudicatario vendrá obligado a prorrogar el contrato en vigor de forma extraordinaria, si la Diputación Provincial de Ourense así lo solicitara, durante el plazo máximo de 6 meses para la resolución de la nueva licitación.

12. Garantía

Se establece como plazo máximo de garantía tres meses a contar desde la finalización del contrato, salvo que el adjudicatario oferte un plazo superior. Durante el citado plazo el adjudicatario deberá realizar las actuaciones necesarias para solventar las eventuales deficiencias detectadas en la ejecución del contrato que le sean imputables.

Sin carácter limitativo, se deberán contemplar dentro del periodo de garantía la corrección de cualquier tipo de error de programación, de configuración, de conexión o vulnerabilidades que pudieran detectarse en los servicios prestados o en cualquier elemento que forme parte de la solución aportada.

El licitador dispondrá un número de teléfono (no se admite número de tarificación especial) y una cuenta de email o una aplicación online para la gestión de las incidencias de aplicativos en garantía, que deberán estar operativos durante el periodo de garantía, como mínimo en horario de 8.00h a 19.00h de lunes a viernes.

13. 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:

15.1 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.

15.2 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.

15.3 Control de calidad

La empresa adjudicataria deberá presentar 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.

14. Condiciones generales

El licitador deberá hacer constar en su oferta que conoce, acepta y se compromete a cumplir todos los requisitos indicados en el presente pliego. No se admitirán ofertas que no cumplan con todas las especificaciones incluidas en este pliego.

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.

Una vez adjudicado y firmado el contrato, se iniciará la prestación de servicios el próximo 1 de enero de 2025.

Se contempla la posibilidad de prórrogas del servicio de forma individual y por períodos anuales, por un período máximo de tres años.

ANEXO I – Modelo de presentación de oferta económica

PROYECTO:	RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DE LOS APLICATIVOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA IMPLANTADOS EN LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE OURENSE
DOCUMENTO:	MODELO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA

Licitador:	
------------	--

1 Precio ofertado

Aplicativo	Precio Unitario Referencia	Precio Unitario Ofertado (1)
GEMA	17.535,45	
Inventario Web	6.390,22	
Integración Inventario - GEMA	1.809,87	
Firma electrónica. Extensión Gestión Económica	1.027,65	
Conector Gema FACe	2.802,68	
Gestión tributaria y recaudación <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 	38.324,92	
Actuate Licencia (25 usr)	1.394,37	

Proyecto gestión electrónica de procedimientos administrativos <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) 	63.815,57	
Servicios plataforma SIR	6.133,75	
Oficina virtual tributaria	10.816,62	
Estima	11.897,80	
Firma biometrica	1.946,88	
Aero-edi (cuota+servicio)	15.142,40	
Conecta Carpeta gob.es	3.244,80	
Aero-notific@	6.489,60	
Servicios plataforma SYRAC ODS (agenda 20230)	9.085,44	
Licencias PRTG (500)	627,33	
Licencias PRTG (+500)	627,32	
PRECIO TOTAL OFERTADO ANUAL (2)	199.112,67	

(1) En ningún caso el precio unitario ofertado podrá superar el precio unitario de referencia. De producirse esta situación la oferta será desestimada y el licitador eliminado del proceso de selección.

Los precios unitarios ofertados tendrán carácter vinculante durante el año de duración del contrato. En el caso de ejecutarse una prórroga los precios unitarios se incrementarán en un 2,8% respecto al contrato inicial o a la prórroga previa

(2) Será el importe a considerar a efectos de valoración y será el sumatorio de todos los precios unitarios ofertados

2 Compromiso de reducir los tiempos de SLA inicialmente establecidos

Concepto	NO (*)	SI (*)
<p>Compromiso de reducir los tiempos de SLA inicialmente establecidos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• incidencia alta: respuesta en un máximo de 1 hora frente a las 2 horas inicialmente establecidas• incidencia media: respuesta en un máximo de 2 horas frente a las 4 horas inicialmente establecidas• incidencia baja: respuesta en un máximo de 8 horas frente a las 24 horas inicialmente establecidas		

(*) indicar la casilla que corresponda