

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONSEJERÍA/ORGANISMO CONTRATANTE:** Consejería de Movilidad y Transformación digital

**CÓDIGO EXPEDIENTE:** A2024/003648

**TIPO CONTRATO:** Servicios

**TÍTULO EXPEDIENTE:** Servicios de apoyo a entidades locales para el desarrollo de servicios smart rural para la gestión de inteligente de servicios públicos dentro del proyecto "IBERUS-Smart Comunidad Digital transfronteriza" perteneciente al programa de cooperación transfron

**OBJETO DEL CONTRATO:** servicio de apoyo a las administraciones locales para el desarrollo de iniciativas de Territorio Rural Inteligente en el ámbito local en el marco del proyecto IBERUS-SmartCDT, que desarrollará las tareas de la Oficina Transfronteriza de Seguimiento.

**TIPO DE TRAMITACIÓN:** Ordinaria

**PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN:**  
Procedimiento abierto

**TRAMITACIÓN ECONÓMICA:** Normal

**UNIDAD PROMOTORA:** Servicio de Sociedad de la Información y Competencias Digitales

**JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:** Es necesario prestar servicios de apoyo a las administraciones locales para el desarrollo de iniciativas de Territorio Rural Inteligente, conforme a lo reflejado en la actividad 2 y actividad 4 del proyecto IBERUS-SmartCDT.

### DETALLE PRESUPUESTARIO

Anualidad	Aplicación presupuestaria	Centro Gestor	Presupuesto sin IVA	IVA	Presupuesto total
2025	G/491A02/64001/0	0604	88.049,81 €	18.490,46 €	106.540,27 €
2026	G/491A02/64001/0	0604	88.049,81 €	18.490,46 €	106.540,27 €
<b>TOTAL</b>					<b>213.080,54 €</b>

### PLAZOS DEL CONTRATO

**DURACIÓN DEL CONTRATO:** 24 meses, desde el 1 de diciembre de 2024, o desde el día siguiente a la formalización del contrato, si fuera posterior.

**PRÓRROGAS CONVENCIONALES:** No

**PLAZOS PARCIALES:** No

### REVISIÓN DE PRECIOS

**REVISIÓN DE PRECIOS:** No



**CONTRATO DE SERVICIOS DE APOYO  
A ENTIDADES LOCALES PARA EL  
DESARROLLO DE SERVICIOS SMART  
RURAL PARA LA GESTIÓN DE  
INTELIGENTE DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DENTRO DEL PROYECTO  
“IBERUS-SMART COMUNIDAD DIGITAL  
TRANSFRONTERIZA” PERTENECIENTE  
AL PROGRAMA DE COOPERACIÓN  
TRANSFRONTERIZA ESPAÑA-  
PORTUGAL INTERREG VI-A (POCTEP)**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**



## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>ANTECEDENTES</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJETO DEL CONTRATO</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ALCANCE DEL CONTRATO</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>ENTREGABLES</b> .....	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b> .....	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>CONDICIONES GENERALES</b> .....	<b>18</b>
8.1	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACIÓN .....	18
8.2	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	18
8.3	INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD .....	19
8.4	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA .....	19
8.5	ESTÁNDARES DE DOCUMENTACIÓN .....	19
8.6	TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	19



## **1 ANTECEDENTES**

---

La Consejería de Movilidad y Transformación Digital actúa en virtud de las competencias que le atribuyen los artículos 8.d) y 8.g) del Decreto 10/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Movilidad y Transformación Digital, donde se recoge que entre sus funciones estará el fomento, coordinación y dirección de las actuaciones orientadas al impulso de la Sociedad de la Información en la Comunidad de Castilla y León así como la planificación, ejecución y gestión de programas y ayudas que contribuyan a la implantación de las tecnologías de la información aplicadas a servicios de la Sociedad de la Información en todos los ámbitos de la sociedad castellana y leonesa.

En la tercera convocatoria del programa INTERREG VI-A España Portugal (POCTEP) 2021-2027 se acordó la concesión de una ayuda FEDER al proyecto “IBERUS - Smart Comunidad Digital Transfronteriza”, en el que la Dirección General de Telecomunicaciones y Transformación Digital es el Beneficiario Principal.

El proyecto “IBERUS-SmartCDT” tiene como objetivo profundizar en una red de colaboración entre administraciones locales a ambos lados de la frontera para la transformación digital de los municipios, aprovechando las ventajas que las tecnologías ofrecen tanto a ciudadanos, empresas y administraciones público.

El proyecto pretende aumentar la calidad de los servicios públicos ofrecidos por las administraciones participantes tanto a ciudadanos como a empresas, mejorar la capacitación digital de los habitantes de la zona transfronteriza e impulsar la modernización de las propias entidades a través del uso de la tecnología desarrollando proyectos de digitalización de servicios y de sensorización del territorio.

En el proyecto “IBERUS - SmartCDT” participan, además de la Dirección General de Telecomunicaciones y Transformación Digital, el Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación de Salamanca (REGTSA), la Diputación de Valladolid y el Ayuntamiento de Ponferrada, por parte de España, junto con la Cámara Municipal de Almeida, la Cámara Municipal de Sabugal, la Cámara Municipal de Figueira de Castelo Rodrigo y la Cámara de Penamacor por parte de Portugal.

El proyecto está dividido en diferentes actividades:

1. Análisis de situación actual del territorio inteligente y las competencias digitales en la zona transfronteriza.



2. Desarrollo de soluciones tecnológicas para transformación digital del territorio inteligente.
3. Creación de una red transfronteriza de centros para mejorar las competencias digitales de la ciudadanía y empresas.
4. Transformación digital de las administraciones locales de la zona transfronteriza.
5. Coordinación.
6. Visibilidad, transparencia y comunicación

Dentro de la actividad 2, se contempla la creación de la una Oficina Técnica de Territorio Inteligente de apoyo a las administraciones locales de la zona transfronteriza. Además, esta Oficina se encargará de organizar guías y manuales para dar contenido de la actividad 4.

## **2 OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto de este concurso es la prestación de un servicio de apoyo a las administraciones locales para el desarrollo de iniciativas de Territorio Rural Inteligente en el ámbito local en el marco del proyecto IBERUS-SmartCDT, que desarrollará las tareas de la Oficina Transfronteriza de Seguimiento y que comprenderá las siguientes actividades:

- a) Soporte a incidencias de sensores de la plataforma Smart Rural
- b) Elaboración de guías o manuales sobre Smart Rural y competencias digitales en la Administración Local.
- c) Organización de foros de intercambio de experiencias innovadoras en el ámbito del Smart Rural y de las competencias digitales.
- d) Asistencia, asesoramiento y soporte técnico a Entidades Locales.



- e) Desarrollo, implementación y pilotaje de ayudas y/o subvenciones a Entidades Locales.
- f) Difusión del proyecto.
- g) Dinamización de plataformas y herramientas de soporte a la Oficina.

### **3 ALCANCE DEL CONTRATO**

La Oficina Transfronteriza de Seguimiento IBERUS-SmartCDT desempeñará al menos las siguientes actividades:

- **Servicio de soporte a incidencias de sensores de la plataforma Smart Rural**

La plataforma Territorio Rural Inteligente de Castilla y León, gestionada por la ACCyL, cuenta con una herramienta de gestión de incidencias, basada en el producto comercial Easy Vista, que será necesario desarrollar, evolucionar y operar para permitir el control y supervisión del correcto funcionamiento de los sensores que se utilizan en el Territorio Rural Inteligente o Smart Rural desarrollado en el proyecto IBERUS-Smart CDT.

El adjudicatario deberá gestionar las incidencias de sensores de la plataforma Smart Rural realizando, al menos, las siguientes tareas:

- Dar de alta nuevos sensores en Easy Vista.
- Revisar incidencias en EasyVista y dar solución a las mismas, escalando al responsable o proveedor correspondiente.
- Relacionarse con los proveedores de los sensores para lograr la resolución de las incidencias.
- Detección y aseguramiento de la calidad del dato.

Además, el adjudicatario desarrollará, evolucionará y dará soporte a la herramienta de ticketing EasyVista para la gestión del inventario de activos, flujos y alarmas de los sensores instalados en la plataforma de Territorio Rural Inteligente.

La empresa adjudicataria deberá realizar los siguientes trabajos:

- Diseñar e implementar procesos automatizados para el tratamiento de incidencias de los sensores gestionados en la herramienta de ticketing.
- Mantener los flujos existentes.



- Generar informes.
- Documentar los procesos diseñados.
- Generar manuales de procedimiento de uso.
- Impartir un workshop de formación, que será grabado, para explicar a los usuarios finales el funcionamiento de los procesos implementados.

La ACCyL priorizará los desarrollos a realizar.

Además, para las tareas de soporte, la empresa adjudicataria:

- Renovará la licencia de EasyVista y el soporte sobre dicha licencia durante el periodo de ejecución del contrato que sea necesaria.
  - Garantizará la actualización del software.
- **Elaboración de guías o manuales sobre Smart Rural en la Administración Local.**

El adjudicatario elaborará 5 guías o manuales sobre diferentes temáticas de Smart Rural en la Administración Local, con el objetivo de que sirvan a las Administraciones Locales participantes del proyecto a desarrollar un ecosistema de innovación en torno a estas tecnologías. La Dirección del proyecto aprobará las temáticas propuestas por el adjudicatario, o podrá seleccionar la temática a tratar. La extensión de cada guía será aproximadamente de 60 páginas.

El contenido de las mismas será totalmente original. Se deberán usar imágenes propias o contratadas a través de banco de imágenes.

Las guías serán adecuadamente diseñadas y maquetadas en un formato digital atractivo para su difusión a las administraciones locales. Las guías tendrán una versión en portugués, cuya traducción no correrá a cargo del adjudicatario, pero sí su maquetación y diseño.

- **Organización de foros de intercambio de experiencias innovadoras entre administraciones locales transfronterizas en materia Smart Rural**

El adjudicatario deberá organizar dos foros transfronterizos de intercambio de experiencias que permita la difusión de conocimiento en materia de Smart Rural



con objeto de facilitar la innovación y el aprendizaje entre administraciones mediante la formalización de cauces para la cooperación transfronteriza. A estos foros de intercambio acudirán ponentes especializados, que serán contratados por el adjudicatario, y personal de las administraciones locales socias. Se podrán organizar tanto en España como en Portugal, según la decisión de la Dirección del Proyecto.

Cada uno de los foros contará, al menos, con 2 ponencias magistrales impartidas por expertos en temas de referencia relacionados con el Smart Rural (gobierno inteligente, turismo inteligente, Smart agro, Smart people, etc.), que deberán ser aceptados previamente por la Dirección del Proyecto.

El adjudicatario propondrá actividades, dinámicas o grupos de trabajo entre los asistentes al foro que estarán moderadas por un dinamizador especializado en la materia.

El adjudicatario correrá con los gastos de contratación y desplazamiento de los ponentes y/o expertos, así como otros gastos que puedan generarse de la organización de los foros (por ejemplo, catering o comidas). El adjudicatario no tendrá que correr a cargo de costes de alquiler de instalaciones, que serán cedidas por los socios participantes en el proyecto.

El adjudicatario se encargará de las labores de secretaría técnica, difusión, captación de asistentes y seguimiento de inscritos, así como de cualquier tarea de logística que conlleve la organización del foro.

Como entregable de esta actividad, el adjudicatario deberá presentar un resumen completo por cada uno de los foros organizados, con sus principales conclusiones, editado de manera atractiva para poder hacer difusión entre todos los interesados.

Tras el foro, la Oficina dinamizará los grupos de técnicos que han formado parte del foro y otros técnicos interesados, utilizando listas de correo y plataformas colaborativas, para compartir experiencias, noticias, buenas prácticas, o cualquier otra iniciativa de interés relacionada con la temática.

- **Asistencia, asesoramiento y soporte técnico a Entidades Locales en materia Smart Rural**



Ante las dudas que puedan surgir en las Administraciones Locales sobre la implantación de sus servicios en materia Smart o de su plan de implantación de Transformación Digital o Territorio Inteligente, la Oficina Técnica asesorará y orientará en cuanto a posibles soluciones técnicas que puedan tomar.

Como labor de apoyo y asistencia, la Oficina Técnica realizará difusión de ayudas, subvenciones o proyectos regionales, nacionales o supranacionales, de interés para los Municipios en relación a la Sociedad Digital del Conocimiento y Smart Rural, especialmente aquellos de interés en la zona transfronteriza España-Portugal. Para la difusión de estas ayudas se utilizarán listas de distribución de correo, organización de seminarios online para explicarlas, etc.

La Oficina Técnica difundirá las experiencias conseguidas en proyectos de Smart Rural de los Municipios y Cámaras y en otros ámbitos geográficos, entre el resto de Municipios y pondrá en contacto a responsables técnicos de los proyectos de diferentes nodos de la Red con el fin de asegurar la transferencia de conocimiento entre ellos.

Se podrá contar con un experto de la Oficina para la asistencia como ponente a conferencias, presenciales u online, que se requiera, para tratar temas técnicos específicos relacionados con el Smart Rural que determine la Dirección del Proyecto.

Se valorará la disponibilidad de un servicio de asistencia puntual de expertos en temas de Smart Rural para la orientación en el despliegue de proyectos de Smart Rural, participación en Foros organizados por la Red, asistencia específica a municipios, impartición de ponencias en conferencias, etc.

- **Apoyo, desarrollo, implementación y pilotaje de ayudas y/o subvenciones a Entidades Locales**

La Oficina Técnica se encargará de llevar a cabo el apoyo, redacción y desarrollo, implementación y pilotaje de proyectos, propuestas, ayudas y/o subvenciones en el ámbito Smart a entidades locales de la zona transfronteriza. El adjudicatario deberá gestionar, al menos, **cinco** solicitudes de proyectos, propuestas, ayudas y/o subvenciones de Entidades Locales o socios del proyecto dirigidos o relacionados con el Smart Rural en alguno de sus ámbitos y/o competencias digitales. El adjudicatario gestionará este tipo de acciones desde el contacto inicial con la entidad, redacción de propuesta técnica o económica, hasta la solicitud o presentación de dicha ayuda, propuesta y/o subvención al organismo



que corresponda. Cada una de las propuestas a realizar deberá ser aceptada previamente por la ACCyL.

El adjudicatario se encargará también de la gestión documental del proceso y plazos de este tipo de ayudas y/o subvenciones de modo que pueda servir como buena práctica para otras entidades locales. Esta documentación será presentada al finalizar cada propuesta que se lleve a cabo y posteriormente se conformará un documento que englobe todas las acciones desarrolladas.

- **Difusión del proyecto**

La Oficina Técnica realizará acciones de difusión tanto de buenas prácticas como del uso de este tipo de tecnologías en el ámbito smart mediante un plan de contenidos, acciones de marketing, publicidad y difusión que permita divulgar la gestión inteligente de servicios smart en la zona transfronteriza. El adjudicatario propondrá este plan de contenidos que será aceptado por la Dirección del Proyecto.

Así mismo, podrá ser necesario contar con algún miembro de la Oficina Técnica para realizar presentaciones en eventos organizados en el marco del proyecto para explicar algunas de las actividades realizadas por la Oficina (manuales, foros, propuestas/proyectos realizados, etc.).

- **Dinamización, instalación de plataformas y herramientas de soporte a la Oficina**

- *Mantenimiento y dinamización de la Web de IBERUS-SmartCDT*

La Oficina Técnica generará contenidos que sean de interés con objeto de su incorporación al Portal Web del Proyecto IBERUS-SmartCDT. Los contenidos (noticias, eventos, artículos, etc.) se generarán sobre el Portal Web del Proyecto ([www.iberus-smartcdt.eu](http://www.iberus-smartcdt.eu)).

La Oficina Técnica se encargará de implementar nuevas secciones y generar y cargar contenidos sobre dicho portal, de manera que pueda crecer y adaptarse a las necesidades del proyecto a medida que éste avance.

Para ello, la Junta de Castilla y León pondrá a su disposición el gestor de contenidos que utiliza en su portal corporativo.



Los contenidos tendrán que estar disponibles tanto en español como en portugués, corriendo el adjudicatario con los gastos de traducción que sean necesarios.

- *Mantenimiento y dinamización de la plataforma FIWARE de pruebas*

En el marco del proyecto SmartCRD, antecesor del proyecto IBERUS-SmartCDT, se desplegó una plataforma basada en FIWARE (<https://innovacion.territoriointeligente.jcyl.es/>) para que empresas, administraciones locales y centros de investigación pudieran realizar pruebas, familiarizarse con un sistema de IoT en un entorno de experimentación. Se quiere dar un impulso al uso de la plataforma entre dicho colectivo, para lo que el adjudicatario deberá:

- 1) Diseñar y ejecutar un plan de dinamización para potenciar el uso de dicha plataforma.
  - 2) Gestionar el alta de usuarios que lo soliciten en la plataforma.
- *Mantenimiento de la herramienta de trabajo colaborativo entre nodos de la red de innovación IBERUS-SmartCDT*

La Oficina Técnica se encargará de gestionar la plataforma de trabajo colaborativo con la que cuenta los participantes de la red de innovación IBERUS-SmartCDT. Esta plataforma está basada en Basecamp, que ofrecerá la ACCyL sin coste para el adjudicatario.

#### **4 EQUIPO DE TRABAJO**

---

El adjudicatario deberá poner al servicio del proyecto a los siguientes perfiles con la siguiente dedicación durante todo el periodo de ejecución del contrato.

- Un **Jefe de Proyecto (JP)** con dedicación 5% durante 24 meses.
  - o Titulación universitaria de grado medio o superior, o equivalente.
  - o El JP deberá tener una experiencia de al menos dos años en la dirección, gestión y coordinación de oficinas técnicas de proyectos o programas pertenecientes a la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas, Diputaciones Provinciales o Ayuntamientos de municipios de más de 20.000 habitantes.



- Deberá tener una experiencia superior a 3 años en proyectos de Smart Rural o nuevas tecnologías de IoT.
- Sus funciones serán las siguientes:
  - Planificar y supervisar la ejecución del proyecto, asegurando que todas las actividades se realicen dentro de los plazos y presupuestos establecidos.
  - Supervisar el trabajo del consultor EasyVista, el programador EasyVista, el experto TIC y el operador, asegurando la calidad y eficiencia en la entrega de sus contribuciones.
  - Actuar como principal enlace entre la ACCyL y los socios del proyecto, entidades locales y otros stakeholders.
  - Facilitar la comunicación efectiva y el intercambio de información entre todos los participantes del proyecto.
  - Supervisar el servicio de soporte a incidencias de sensores en la plataforma Smart Rural, asegurando una rápida resolución de problemas.
  - Coordinar con proveedores y técnicos para la gestión eficiente de las incidencias y el mantenimiento de la herramienta EasyVista.
  - Supervisar la elaboración de guías o manuales sobre Smart Rural y competencias digitales, asegurando que los contenidos sean relevantes, originales y de alta calidad.
  - Planificar y organizar foros transfronterizos de intercambio de experiencias en materia de Smart Rural, incluyendo la selección de ponentes y la coordinación logística de los eventos.
  - Proporcionar asesoramiento y soporte técnico a entidades locales sobre la implantación de servicios Smart Rural y planes de transformación digital.
  - Desarrollar y ejecutar el plan de difusión para promover las actividades y resultados del proyecto, tanto a nivel local como transfronterizo.
  - Asegurar el cumplimiento de los estándares de documentación, seguridad y confidencialidad de la información.
  - Supervisar la calidad del servicio mediante la gestión de los SLA (Service Level Agreement), aplicando medidas correctivas cuando sea necesario.



- Un **consultor/programador EasyVista** con dedicación 25% durante 18 meses.
  - o Titulación universitaria de grado medio o superior, o equivalente, en el ámbito tecnológico
  - o Deberá tener experiencia profesional superior a 3 años en el análisis de procesos sobre EasyVista.
  - o Deberá contar, al menos, con el Certificado EasyVista Service Manager FOUNDATION.
  - o Sus funciones serán las siguientes:
    - Diseñar e implementar procesos automatizados para el tratamiento de incidencias de los sensores gestionados, buscando optimizar los tiempos de respuesta y la eficiencia del sistema.
    - Identificar y aplicar mejoras en los procesos y en la herramienta para aumentar la productividad y reducir los tiempos de resolución de incidencias.
    - Documentar los procesos diseñados y generar un manual de procedimiento de uso para EasyVista, asegurando que el conocimiento es accesible y comprensible para los usuarios finales y otros miembros del equipo.
    - Impartir workshops de formación que serán grabados para explicar a los usuarios finales el funcionamiento de los procesos implementados en EasyVista.
    - Desarrollar, evolucionar y ofrecer soporte técnico para la herramienta de ticketing EasyVista.
    - Mantener actualizados los flujos existentes en la herramienta y asegurar la operatividad continua de la plataforma.
    - Renovar la licencia de EasyVista y el soporte sobre dicha licencia durante el periodo de ejecución del contrato, asegurando que la herramienta esté siempre disponible y actualizada.
    - Garantizar la actualización del software de EasyVista, aplicando las últimas versiones y parches de seguridad para mantener la plataforma segura y eficiente.
  
- 
  
- Un **experto TIC** con dedicación del 50% durante 24 meses.
  - o Titulación universitaria de grado medio o superior, o equivalente, en el ámbito tecnológico.



- Deberá tener experiencia profesional superior a 3 años en el ámbito de Smart Rural.
- Sus funciones serán las siguientes:
  - Evaluar las necesidades tecnológicas de las entidades locales participantes y desarrollar soluciones a medida para abordar estos requisitos.
  - Proporcionar asesoramiento experto y soporte técnico a las entidades locales en relación con la adopción y uso efectivo de tecnologías de la información y la comunicación.
  - Resolver dudas técnicas y proporcionar orientación sobre la mejor manera de implementar y utilizar tecnologías específicas en el contexto de Smart Rural.
  - Encargarse del mantenimiento y dinamización de la plataforma FIWARE de pruebas, incluyendo el diseño y ejecución de planes para potenciar su uso entre empresas, administraciones locales y centros de investigación.
  - Organizar y llevar a cabo los foros de intercambio temáticos dirigidos a administraciones locales.
  - Elaborar las guías de implantación de Smart Rural y competencias digitales dirigidas a administraciones locales.
  - Elaborar las solicitudes de proyectos, propuestas, ayudas y/o subvenciones de Entidades Locales o socios del proyecto dirigidos o relacionados con el Smart Rural en alguno de sus ámbitos y/o competencias digitales
  - Colaborar como ponente experto en jornadas, seminarios y otros actos de difusión o formación.
- **Un operador** con dedicación del 25% durante 18 meses.
  - Sus funciones serán las siguientes:
    - Administrar y monitorizar la herramienta de gestión de incidencias basada en EasyVista para asegurar una resolución eficiente de las mismas.
    - Dar de alta nuevos sensores en EasyVista y revisar las incidencias reportadas, escalando al responsable o proveedor correspondiente cuando sea necesario.
    - Relacionarse con los proveedores de los sensores y de la herramienta EasyVista para lograr la resolución efectiva de incidencias y para la implementación de mejoras en la plataforma.



- Gestionar las comunicaciones y seguimientos necesarios con proveedores para asegurar la calidad y el tiempo de respuesta en la resolución de incidencias.
- Gestionar el alta de nuevos usuarios en la plataforma FIWARE de pruebas.

## **5 ENTREGABLES**

---

Los documentos entregables a producir en el marco de este contrato serán los siguientes:

- Guías o manuales sobre Smart Rural en la Administración Local.
- Resumen de cada uno de los foros de intercambio de experiencias que el adjudicatario organice a lo largo del proyecto.
- Contenidos para el mantenimiento de la web del proyecto.
- Contenidos desarrollados en el plan de difusión del proyecto.
- Documentación referente al apoyo, desarrollo, implementación y pilotaje de propuestas, proyectos, ayudas y/o subvenciones a Entidades Locales.
- Documentación de los flujos implementados en la herramienta de ticketing de Smart Rural.

## **6 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

---

De forma general, el trabajo se realizará en remoto, utilizándose como medios de relación con la Dirección del proyecto el correo electrónico, teléfono o videoconferencia. No obstante, bajo demanda de la ACCyL, se podrá realizar una reunión de seguimiento semanal en dependencias de la Junta de Castilla y León, en



Valladolid, para la que será necesario desplazar a todo o parte del equipo de trabajo durante toda la mañana para tratar las cuestiones referidas al proyecto.

Será necesario, al menos una vez por semana, desplazar al equipo de trabajo toda la mañana a la sede principal de la Dirección del proyecto para tener reuniones de seguimiento presenciales, que no podrán ser sustituidas por reuniones online.

Puntualmente será necesario que todo o parte del equipo de trabajo acompañe a la ACCyL en reuniones que pueda mantener con las administraciones locales, preferentemente en Valladolid, o a las reuniones de seguimiento del proyecto IBERUS-SmartCDT, que podrán ser en España o en Portugal, si es necesario exponer alguna actividad desarrollada por la Oficina Técnica.

Para la realización de los Foros de intercambio, será obligatoria la presencia física de todo o parte del equipo allí donde se organicen, para la dinamización, organización, etc. de dichos foros.

La Oficina Técnica mantendrá y correrá con los gastos de un teléfono de contacto para la atención a los Ayuntamientos y Diputaciones pertenecientes a la red para el soporte, asistencia y asesoramiento.

## **7 CALIDAD DE SERVICIO**

---

El mecanismo cuantitativo básico de seguimiento y control de los servicios demandados vendrá dado por un acuerdo de calidad de servicio o SLA (Service Level Agreement). Este será un parámetro de control que el adjudicatario deberá cumplir. A continuación se define el parámetro de SLA, junto con el método de medida. En la columna “compromiso” se muestra el valor que cada licitador compromete por omisión en la presentación del valor. En caso de incumplimiento llevará aparejada una penalidad definidos en el anexo 2.

Para los incumplimientos en los que el adjudicatario considere que no es responsable, entregará una justificación libre, pero acotada en cuanto a su alcance al hecho expresamente justificado. La Dirección del Proyecto decidirá en cada caso individual si la justificación presentada es aceptable o no.

Los valores referidos a periodos temporales deberán indicarse en unidades de tiempo naturales o hábiles según corresponda. En concreto, cuando el tiempo se deba expresar



en “horas hábiles”, se entiende que es el tiempo que transcurre dentro de un horario de recepción de incidencias (de 8:00 a 16:00 de lunes a viernes). El tiempo expresado en “horas naturales” se entiende que es el tiempo transcurrido de forma continua, tanto dentro como fuera del horario de recepción de incidencias.



SLA	Especificación y método de medida	Compromiso
Tiempo de asistencia in situ	Se medirá como el tiempo máximo necesario para desplazarse a la sede central de la Consejería de Movilidad y Transformación Digital para resolver incidencias o consultas in situ, desde el momento en que se ha notificado.	1 hora
Tiempo de desarrollo de una guía	Se medirá como el tiempo desde que la ACCyL encarga la temática de una guía hasta que se elabora completamente.	2 meses naturales

Tabla 1 Definición, especificación, método de medida y compromiso del parámetro de SLA



## **8 CONDICIONES GENERALES**

---

### **8.1 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACIÓN**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego ni tampoco ceder a otros.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa por escrito de la Junta de Castilla y León.

El conjunto de los trabajos así desarrollados se entenderán como confidenciales, debiendo el adjudicatario asegurar de la forma más razonable posible esta característica.

Asimismo, después de la finalización del contrato, el adjudicatario quedará obligado a entregar a la Junta de Castilla y León, o a destruir en caso de ser solicitada, cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

### **8.2 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

Todos los contenidos y documentos que sean elaborados por la empresa adjudicataria en el desarrollo de los trabajos pasarán a ser propiedad de la Junta de Castilla y León, reservándose esta Administración todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga por conveniente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario alegando derechos de autor.



### **8.3 INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD**

El adjudicatario debe cumplir obligatoriamente las disposiciones comunitarias en materia de visibilidad, transparencia y comunicación establecidas en los reglamentos relativos al periodo 2021-2027:

- Reglamento (UE) 2021/1059 (Interreg), artículo 36 Deberes de las autoridades de gestión y de los socios respecto de la transparencia y la comunicación.
- Reglamento (UE) 2021/1060 (FEDER), artículos 46, 47, 48, 49 y Anexo IX

Asimismo, la ejecución de las citadas medidas deberá observar las normas y orientaciones específicas del POCTEP 2021-2027.

### **8.4 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por el centro directivo la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos mediante una formación consensuada.

### **8.5 ESTÁNDARES DE DOCUMENTACIÓN**

Toda la documentación que se genere como deberá entregarse en formato digital.

Para toda la documentación que se entregue, el adjudicatario deberá utilizar las plantillas que proporcione la Dirección del Proyecto.

### **8.6 TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

El presente contrato contempla en la ejecución el tratamiento por el contratista de datos personales, por lo que se deberán tener en cuenta los siguientes requisitos:



- a. La finalidad para la cual la empresa trata datos de carácter personal es la prestación de un servicio de apoyo a las administraciones locales para el desarrollo de iniciativas de Territorio Rural Inteligente, generando una red de cooperación smart entre las entidades locales.
- b. El futuro contratista está obligado a 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 empresa adjudicataria está obligada a 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 empresa adjudicataria tiene 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 en todo caso tienen carácter esencial a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211.

