ALBERTO ROSELL SANCHEZ (1 de 1)
OPERADOR SISTEMAS
Fecha Firma: 12/01/2023
HASH: 8d9417d296f285882f469e830dbb4149

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD, DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE Y SOPORTE A USUARIOS DE VIDEOACTA™

Exp: 208/2023

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en el mantenimiento y actualización del software y soporte a usuarios para facilitar la operación, mantenimiento y uso de la solución VideoActaTM instalada para la grabación de las sesiones del Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Almuñécar. Con fecha 03/08/2020 se aprobó el Decreto 2020-2720 por el cual adjudicó el contrato de suministro e instalación del sistema VideoActaTM a la empresa Ambiser Innovaciones S.L.

El sistema está formado por los siguientes elementos, que son objeto del contrato de mantenimiento:

- Sistema de grabación y reproducción.
- Plataforma de firma y almacenamiento de las videoactas.
- Portal de consultas del ciudadano.

Las funciones que deberá realizar la empresa adjudicataria son las siguientes:

a) Servicio de soporte para facilitar el correcto funcionamiento del sistema de videoactas plenarias instalado en el Ayuntamiento de Almuñécar (hardware y software) que incluya:

- Recomendaciones de mejora (gestión del almacenamiento, configuración del sistema, actualizaciones de software…)
- Conexión remota al sistema para el diagnóstico y resolución de problemas, actualizaciones, etc.
- Resolución de dudas de funcionamiento a los usuarios del sistema.

Cód. Validación: 6C66MKQNJWSQCAAZJD6LJ5YJ9 | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 9

b) Gestión de incidencias, que incluya:

- Puesta a disposición de soporte telefónico (con numeración fija o móvil nacional, es decir, no sujetos a tarificación adicional) y telemático para la gestión de incidencias, cuyo horario de atención sea de lunes a viernes, de 8:30 a 14:00, y de 16:00 a 18:00, horario que podría flexibilizarse, si fuera necesario, ante la existencia de incidencias cuya resolución fuera inaplazable.
- Puesta a disposición de un teléfono para resolución de incidencias urgentes, cuando la celebración de una sesión plenaria se produzca fuera del horario de atención, o coincida con un día festivo para el prestador del servicio.
- Las incidencias deberán ser resueltas en un máximo de 72 horas a no ser que, de manera justificada por medio de informe que así lo acredite, la incidencia requiera de más tiempo para ser solucionada.

c) Mantenimiento del sistema de videoactas plenarias, que incluya:

- Corrección de errores del sistema.
- Actualizaciones de la versión del sistema instalada.
- Garantía de funcionamiento de la solución frente a los evolutivos que las plataformas clientes (Windows, Apple,…) implementen durante la vigencia del contrato.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria estará obligada a realizar todas las tareas necesarias para garantizar las funcionalidades incluidas en el software contratado, aquellas que garanticen la continuidad del funcionamiento de toda la aplicación informática en caso de modificaciones realizadas por ella misma en alguna de sus partes o módulos.

La empresa adjudicataria garantizará la adecuación de la aplicación a la normativa en vigor. Las actualizaciones por cambios normativos o por la inclusión de nuevos contenidos se realizarán sin coste para el Ayuntamiento de Almería, corriendo a

Cód. Validación: 6C66MKQNJWSQCAAZJD6LJ5YJ9 | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 9

cargo de la empresa adjudicataria la realización de los test y controles de calidad que resulten procedentes.

Dentro de los trabajos a realizar se incluyen los siguientes:

2.1.- Servicio de soporte del sistema VideoActa™, que facilite el correcto funcionamiento del mismo (hardware y software) y resuelva las incidencias que puedan ocurrir en el período contratado, para que no deje de funcionar o minimizar el tiempo que este no presta servicio, que incluya:

- Recomendaciones de mejora (gestión del almacenamiento, configuración del sistema, actualizaciones de software, etc.)
- Soporte remoto al sistema desde las oficinas de Ambiser cuando sea necesario.
- Diagnóstico de problemas hardware a distancia.
- Resolución de dudas de funcionamiento de los empleados municipales usuarios del sistema.

2.2.- Gestión de incidencias, por vía telefónica y telemática, como mínimo, en horario de 8:00 a 18:00 horas. La empresa adjudicataria dará respuesta a la incidencia dentro de las 8 horas laborales siguientes, identificando la incidencia y el técnico asignado para resolver la misma.

Las incidencias críticas que impidan el funcionamiento del sistema, se tratarán de forma urgente y con la máxima diligencia para salir del estado de criticidad que se produzcan. Se consideran incidencias críticas aquellas que impidan la grabación de una sesión plenaria.

2.3.- Servicio de mantenimiento del sistema VideoActa™. El servicio de mantenimiento se encarga de la corrección de errores en el sistema (mantenimiento correctivo).

Cód. Validación: 6C66MKQNJWSQCAAZJD6LJ5YJ9 | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 9

3.- SEGURIDAD

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

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y deberá poseer la acreditación de que la aplicación cumple lo requerido por la normativa vigente en materia de protección de datos, debiendo aportar, en su caso, copia de la auditoría pertinente.

Se deben especificar claramente las soluciones que se aportan a los procesos conocidos de forma estándar en los foros de seguridad como AAA (Authentication, Autorization, Accounting -> Autenticación, Autorización, Registro).

Son requerimientos básicos de seguridad a tener en cuenta:

- Proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la aplicación.
- Funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- Registro de movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se

Cód. Validación: 6C66MKQNJWSQCAAZJD6LJ5YJ9 | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 9

realicen sobre el sistema.

- Un fichero histórico de movimientos.
- Mecanismos de firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

4.- DOCUMENTACION.

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema deben estar actualizados y se entregará en soporte digital en caso de que la dirección de proyecto por parte del Ayuntamiento de Almuñécar lo requiera, y además se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la herramienta.

5.- CÓDIGO FUENTE

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación, para el caso en que, por cierre de la empresa por cualquier motivo, fusión o absorción por otros o por cambio en la línea de negocio de la misma, ésta no siguiera haciéndose cargo del servicio de mantenimiento.

Dicho código fuente, irá acompañado de cuánta documentación sea necesaria para garantizar que personal informático del Ayuntamiento de Almuñécar u otro proveedor pueda realizar, de forma totalmente autónoma, la instalación de la plataforma: Modelo de datos, Manuales de Instalación y Configuración, Manuales de Administración, Manuales de Explotación, etc.

6.- FORMACIÓN

Cód. Validación: 6C66MKQNJWSQCAAZJD6LJ5YJ9 | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 9

No se precisa la formación de los empleados municipales usuarios del sistema VideoActa™ adicional a la que se facilitó cuando se instaló el sistema, sin perjuicio de la que proceda cuando el alcance de las actualizaciones necesarias así lo aconsejara o en caso de ser requerida por los usuarios del sistema VideoActa™.

7.- PROTECCION DE DATOS, PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS

7.1. Regulación específica de la prestación

Además de estar sujeto al cumplimiento, en materia de contratación, la empresa adjudicataria quedará sometida a la normativa específica siguiente:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en el ámbito de la Administración Electrónica, y cada una de las resoluciones de las normas técnicas que lo desarrollan.

En este mismo sentido:

- El adjudicatario queda obligado, asimismo, a incorporar las medidas que garanticen el cumplimiento de las nuevas regulaciones que se promulguen durante la vigencia del contrato, o el desarrollo de las existentes en el momento de su fecha de inicio.
- En materia de protección de datos y dada la naturaleza del objeto del presente contrato, el adjudicatario tendrá a todos los efectos la consideración de "encargado del tratamiento" y, como tal, tendrá que asumir las obligaciones que se deriven en relación con estas materias y al margen de las prescripciones específicas que se establezcan en estos pliegos.
- El adjudicatario asumirá la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca en las condiciones de prestación del contrato que puedan afectar a la

Cód. Validación: 6C66MKQNJWSQCAAZJD6LJ5YJ9 | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 9

seguridad de los datos.

7.2. Propiedad y uso de datos

Con respecto a la propiedad y el uso de los datos:

- La totalidad de los datos transferidos para la puesta en marcha del sistema y los que puedan generarse en el futuro son propiedad del Ayuntamiento de Almuñécar.
- La restricción en el uso de los datos, más allá de las limitaciones relativas a la confidencialidad y protección de datos personales establecidos en estas especificaciones técnicas, incluye cualquier uso o explotación, comercial o no, de tales datos de forma anónima y disociada.
- La propiedad del Ayuntamiento sobre los datos incluye, asimismo, los metadatos derivados de la utilización del sistema en la gestión administrativa y explotación que el Ayuntamiento lleve a cabo.

7.3. Portabilidad de datos

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la portabilidad de los datos derivados de la gestión del contrato, conforme a los siguientes requisitos:

- La entrega de los datos y documentos se llevará a cabo al final del contrato en el formato convenido en el mismo.
- Los formatos de retorno se corresponderán con las especificaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad y su catálogo de estándares, es decir, serán estándares abiertos que garanticen la neutralidad tecnológica.
- El tiempo de entrega será lo más breve posible y en ningún caso impedirá la continuidad de la prestación si ha sido otorgada a otro proveedor, de acuerdo con el Plan de Retorno.
- La empresa adjudicataria asumirá que facilitará la transferencia de datos a otro proveedor.
- La entrega de los datos y documentos se acompañará de los requisitos necesarios

Cód. Validación: 6C66MKQNJWSQCAAZJD6LJ5YJ9 | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 9

para garantizar su integridad y su autenticidad, con arreglo a la ENI, ya sea al final del contrato o en cualquier otro momento que se estipule o se considera necesario por el Ayuntamiento.

La portabilidad de datos se podrá exigir anticipadamente a la finalización del contrato si se acredita el incumplimiento de las condiciones específicas de estos pliegos u otras causas que lo justifiquen, así como por el tratamiento inadecuado por parte de una empresa subcontratada o por la falta de seguridad en las transferencias de datos. También se podrá exigir cuando se produzcan modificaciones unilaterales por parte del proveedor de las condiciones de la prestación.

7.4. Plan de retorno y terminación del contrato.

Cuando se requiera o finalice la prestación, se exigirá la obtención de los datos estructurados que ha utilizado el sistema, para, posteriormente, realizar la eliminación completa y permanente de estos datos en la infraestructura de la empresa contratista saliente, así como la certificación de que el proceso de eliminación se ha realizado correctamente.

Al efecto, la empresa adjudicataria deberá incluir en su oferta un Plan de Retorno de la prestación, que se acordará en el caso de ejecución del contrato, quedando el adjudicatario obligado al traspaso al Ayuntamiento, o a un tercero designado por éste, de aquellos elementos afectos a la prestación del contrato, sin ningún coste adicional para el Ayuntamiento.

8.- DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato estará establecida en 4 años.

9.- PRECIO

El precio máximo establecido será el de 28.000€ + IVA, **33.880€ IVA incluido**, valorándose como mejora la reducción del mismo según los criterios de valoración establecidos.

En Almuñécar, al a fecha indicada al margen.

Cód. Validación: 6C66MKQNJWSQCAAZJD6LJ5YJ9 | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 9

Firmado electrónicamente.

Cód. Validación: 6C66MKQNJWSQCAAZJD6LJ5YJ9 | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 9