



Tarjeta Ciudadana Xguada

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DEL SERVICIO DE USO, IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA Xguada

***PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN
EL CONTRATO DEL SERVICIO DE USO, IMPLANTACIÓN Y
PUESTA EN MARCHA DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE
LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE
GUADALAJARA Xguada***



Índice de contenido

1. Antecedentes.....	3
2. Objeto.....	3
3. Definición del proyecto.....	4
3.1 Medios.....	4
3.2 Gestión.....	4
3.3 Análisis y adaptación de la plataforma Xguada.....	6
4. Ejecución del proyecto. Fases.....	8
5. Carácter de la prestación.....	10
6. Delegado del contratista.....	10
7. Protección de datos.....	11
8. Otras obligaciones del contratista.....	12
9. Otras obligaciones del ayuntamiento.....	13
10. Incorporación de entidades financieras.....	13
11. Responsabilidad.....	13
12. Duración del contrato.....	13
13. Condiciones económicas y forma de pago.....	14
14. Ampliaciones.....	14
15. Nivel de servicio.....	15
16. Documentación técnica a entregar.....	16
17. Mejoras.....	17



1. Antecedentes

Una vez conseguido el uso de la Tarjeta Ciudadana Xguada, en los servicios de Transporte Urbano, Deportes y Cultura, actuando como monedero e identificación, el Ayuntamiento de Guadalajara desea mantener e impulsar el desarrollo de la misma, como elemento esencial del sistema de relación con el ciudadano, dirigido a conseguir una mejora de eficiencia en la prestación de los Servicios Municipales y facilitar el pago al ciudadano en la utilización de dichos servicios. Además de posibilitar su uso en otros ámbitos no dependientes del Ayuntamiento, mediante acuerdos y convenios.

2. Objeto

El contrato tiene como objeto la contratación del uso, implantación y puesta en marcha de una plataforma informática de gestión del sistema Xguada, **manteniendo al menos todas las funcionalidades de la plataforma actual, incorporando en la misma un cuadro de mandos** y prestando el asesoramiento en materia de tarjeta ciudadana y el alojamiento "hosting" del sistema durante el contrato.

Como cuestiones discrecionales para el Ayuntamiento se contemplan:

- La puesta en marcha de los dos quioscos suministrados por el adjudicatario de la "Gestión del servicio público de transporte colectivo urbano de viajeros en la ciudad de Guadalajara y barrios anexionados", cuyas especificaciones se detallan en el anexo 1 del pliego técnico disponible en el perfil del contratante del Ayuntamiento de Guadalajara.
- La implantación de la tarjeta Xguada en los aparcamientos de superficie (zona regulada ORA).
- La implantación de la tarjeta Xguada para el cobro de autoliquidaciones municipales.

Son requisitos indispensables:

- La migración de los datos del sistema actual, manteniendo los históricos. Al adjudicatario se le facilitará exclusivamente un backup completo de la base de datos actual (en MySQL), debiendo realizar lo necesario para conocer el modelo de datos para realizar la migración.
- Mantenimiento de la operatividad de las tarjetas existentes a la fecha de puesta en marcha, incluyendo todos los servicios en los que esté operativa.
- Mantenimiento de los convenios existentes con las entidades financieras para el pago vinculado a la cuenta bancaria del ciudadano.



- Cuadro de mandos de métricas de operaciones contenidas sistema.
- Aplicación informática, tanto para PC como para tablet para los diferentes ámbitos.
- Realizar y mantener un sistema que permita el acceso securizado por terceros a los datos contenidos en el sistema (lectura / escritura).
- El mantenimiento de la comunicación con la red de recargas aportada por el adjudicatario de la “Gestión del servicio público de transporte colectivo urbano de viajeros en la ciudad de Guadalajara y barrios anexionados”.

3. Definición del proyecto

3.1 Medios

El adjudicatario pondrá a disposición del proyecto los medios humanos, materiales y técnicos necesarios para su desarrollo, que como mínimo serán:

GESTIÓN:

- 1 Delegado del contratista.
- 1 Director técnico, cuando lo requiera el proyecto.
- 1 Consultor, cuando lo requiera el proyecto.
- Aplicaciones informáticas, alojamiento y mantenimiento de las mismas.
- Centro de atención para incidencias técnicas de sistemas 24x7, con teléfono gratuito o de tarificación nacional.

3.2 Gestión.

Será por cuenta del adjudicatario:

- Jurídico – administrativo:

- Asesoramiento para la elaboración de documentación administrativa necesaria para la relación del Ayuntamiento con los ciudadanos y otros servicios vinculados a Xguada.
- Asesoramiento en la elaboración de los procedimientos y documentación de liquidación de recargas y consumos.
- Informe de altas, modalidades, incidencias y perfiles socio-económicos.



- Almacenamiento de datos y documentos de acuerdo a la legislación sobre administración electrónica.
- Revisión del ajuste entre las operaciones declaradas documentalmente y telemáticamente por los ámbitos.
- Consultoría, que incluirá Redacción del Proyecto a seguir, detallando las actuaciones que se precisan ejecutar para la implantación de cada uso, coordinación con las unidades administrativas del Ayuntamiento, Patronatos, empresas concesionarias, entidades bancarias. Redacción de propuestas de las normas que serán necesarias aprobar para realizar el proyecto, así como de los convenios necesarios. Adaptación de la página Web. Indicación de necesidades de los ámbitos (cambio de hardware, tornos, software).

- Técnico:

- Centro de atención para incidencias técnicas de sistemas 24x7, con teléfono gratuito o de tarificación nacional.
- Centro de atención al personal municipal para incidencias técnicas y consultas de funcionamiento de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas, con teléfono gratuito o de tarificación nacional.
- Los servicios de soporte a usuarios deberán complementarse con herramientas colaborativas que faciliten el acceso a la documentación y a los manuales de usuario permanentemente actualizados.
- Mantenimiento del sistema de cifrado actual.
- Gestión de modalidades, perfiles socio-económicos, caducidades...
- Utilización de la herramienta de recuperación de tarjetas inutilizadas.
- Análisis de la información aportada por el departamento administrativo y estudio de nuevas líneas de actuación estratégica. Consultoría estratégica.
- Asistencia a adjudicatarios de servicios y ámbitos.
- Aplicación informática y su alojamiento.
- Aplicaciones informáticas, tanto en PC como en tablet para los diferentes ámbitos.
- Webservice para que los distintos ámbitos puedan hacer validaciones y obtener información para los usuarios a través del pin de las tarjetas. Los accesos deberán



quedar reflejados en cada ámbito.

- Mantenimiento preventivo y evolutivo del sistema de información.
- Formación al personal municipal, en toda la plataforma.
- Cualesquiera otras que resulten necesarias para la realización del Proyecto objeto del contrato.

3.3 Análisis y adaptación de la plataforma Xguada.

El análisis y adaptación del sistema Xguada deberá proporcionar como resultado de la misma, un servicio que responda, garantice y mejore los siguientes módulos de gestión:

- Módulo de clientes y tarjetas

Ficha de solicitud de tarjetas con inclusión de fotografía por parte del usuario, todo ello conectado al padrón municipal y al sistema central de tarjeta ciudadana.

Sistema de aceptación y envío al sistema de personalización vía ficheros o webservices.

Sistema de envío y control de tarjetas a las oficinas municipales o a los usuarios.

Sistema de entregas o activación de las tarjetas (vía Internet o presencial) con estado de las tarjetas. Asignación de pin.

- Módulo de OAC. Atención al ciudadano donde puedan consultarse datos de actividad de las tarjetas y su estado. Se podrá modificar el estado de las mismas (bloqueadas por diversos motivos, desbloqueo, activación, etc.).

- Módulo privado de acceso para usuarios. Donde el usuario podrá consultar sus operaciones y tramitar incidencias, que recibirá el Módulo de OAC.

- Módulo privado de acceso para ámbitos. Ámbitos serán todas aquellas empresas o departamentos que den servicios de pago o uso a los usuarios de tarjeta ciudadana.

- Módulo de bonificaciones: Se permitirá adjudicar descuentos sobre tarifas de ámbitos de forma temporal o permanente, por usuario o por grupos de usuarios.

- Módulo de documentación anexa. En cada ficha de usuario se podrán anexar múltiples documentos en formatos estándar, doc, pdf o similar.

- Módulo de trazabilidad de logs con la actividad sobre el sistema.

- Módulo de ámbitos para referenciar un ámbito de actividad su desglose será con características de uso, pago identificación o recarga y con divisiones de centro



(multicentro) y dispositivos cada uno de ellos identificado por números de serie o similar.

- Módulo de comunicaciones que mejore el conjunto de webservices de recepción de operaciones, usos y recargas, en modalidad on-line siempre que sea posible.

- Módulo de liquidación. Permitirá al personal del Ayuntamiento efectuar las liquidaciones y certificaciones periódicas detalladas de recargas y consumos prepago y pospago en cada uno de los ámbitos y en un tramo de tiempo. Quedará constancia de que operaciones se procesan en cada liquidación, pudiendo exportar a formatos estándar. Cada ámbito tendrá acceso web a esta información referida a su ámbito de actividad.

Elaboración de la contabilidad interna, control, liquidación periódica y propuestas de pago a los distintos ámbitos de los importes correspondientes a los usos de sus servicios. En la modalidad de pago vinculado a la cuenta del ciudadano, el adjudicatario presentará una propuesta de precios fijos, variables o una combinación de los mismos, a aplicar a los distintos ámbitos, usuarios del sistema y a las entidades financieras que se incorporen al proyecto.

- Módulo de fraude y de bolsa generada. Permitirá calcular de forma unitaria o por grupos las tarjetas en las cuales existen mas consumos que recargas con posibilidad de bloquear o dar de bajas tarjetas. Calculo adicional de bolsas de no uso.

- Módulo de devolución de saldo. Con posibilidad de recuperación de tarjetas, cálculos de saldo estimado para que el Ayuntamiento pueda devolver saldo a tarjetas en función de necesidades.

- Módulo de padrón de habitantes. Se podrán hacer cruces sobre tarjetas activas de forma periódica, para comprobar que los ciudadanos poseedores de las mismas disponen de padrón activo en la ciudad.

- Módulo de incidencias. Se podrán dar de alta y tramitar incidencias.

El diseño de la parte de interacción de los ciudadanos y ámbitos con la aplicación, deberá seguir el estilo del portal municipal, además de contemplar criterios de usabilidad. Cumplirá los estándares de accesibilidad obligatorios en la administración pública (en este momento AA de W3C).

Mantenimiento del sistema actual de pago vinculado a la cuenta bancaria del ciudadano. La propuesta que se realice contará con el compromiso de mantenimiento de los convenios de las entidades financieras que estén adheridas al sistema.

- Módulo de cuadro de mandos de métricas de operaciones contenidas en el sistema.



El conjunto de indicadores que debe tener implementados es:

- De proceso y servicio
 - Número de altas
 - Análisis de recargas (transacciones e importes)
 - Análisis de tarjetas no renovadas y dadas de baja
 - Análisis de tipologías renovadas y dadas de baja
- De actividad
 - Ratio de operaciones por ámbito
 - Curva de consumos y transacciones por ámbito
- De operaciones económicas
 - Importes por ámbito
 - Control de gestión asociado a la liquidación
 - Consumo medio por ciudadano
 - Consumo medio por ámbito
 - Seguimiento de distorsiones de uso: intentos de fraude, robos ...

Todos los indicadores se podrán obtener por el periodo indicado en cada momento (de fecha a fecha o del día en el que estemos).

Estos indicadores deberán estar publicándose para que desde otra plataforma general de cuadro de mandos municipal se puedan utilizar.

Estos indicadores son los mínimos exigidos en la puesta en marcha, pero se ampliarán progresivamente según las necesidades municipales.

No se podrá perder ninguna funcionalidad del sistema actual.

4. Ejecución del proyecto. Fases.

En este proyecto, hay una parte permanente que es la gestión de la plataforma informática y distintas fases, que al tratarse de un proyecto complejo que tiene un desarrollo a lo largo del tiempo, para su implantación.

Previo a la puesta en marcha de cada fase, en caso necesario, se firmará el



correspondiente convenio con las entidades intervinientes en la misma.

Cada fase incluye la correspondiente consultoría. Se distinguen en consecuencia, diferentes bloques y los plazos en los que deben estar operativos son los siguientes:

Fase A. Puesta en marcha inicial:

- Formación al personal municipal de la gestión integral de la Tarjeta Ciudadana. El número mínimo de jornadas será de 6 con un mínimo de 5 horas / jornada, pudiéndose posponer alguna jornada por acuerdo de ambas partes.

- Puesta en marcha de la plataforma, con la correspondiente migración de datos.

El Ayuntamiento facilitará un primer backup a la firma del contrato para que el adjudicatario haga los desarrollos necesarios para la migración. Se facilitará un nuevo backup con los datos a 30 de noviembre de 2017 para la carga definitiva a esa fecha y otro con los datos a 17 de diciembre de 2017 para la carga de lo realizado ese mes.

- Intercambio de ficheros con los ámbitos.

El Ayuntamiento facilitará la descripción de los ficheros de intercambio con los diferentes ámbitos, así como la operatoria de intercambio y la periodicidad de la misma.

Deberá estar en funcionamiento completamente el día 1 de diciembre de 2017. Estará operativa en todo el periodo de duración del mismo.

FASE B. Puesta en marcha de los dos quioscos.

Deberá poner en marcha la recarga, consulta de datos y actualización de perfil (cuando se automatice dicha actualización) del usuario a través de su tarjeta y su pin.

La realización de esta fase es discrecional para el ayuntamiento.

FASE C. Implantación de la tarjeta Xguada en los aparcamiento de superficie (zona regulada ORA), incluyendo la utilización del monedero único .

Esta fase, contemplada en el anterior proyecto no se ha podido realizar, dado que interviene un ámbito que ya tenía firmado el correspondiente contrato. Se están realizando las gestiones oportunas con el adjudicatario del servicio.

Se incluye la posibilidad de recarga de efectivo en el monedero único de la tarjeta.

El plazo para su implantación desde que el Ayuntamiento comunique el comienzo de la fase, será de tres meses.

La realización de esta fase es discrecional para el ayuntamiento.



FASE D. Implantación de la tarjeta Xguada para el cobro de autoliquidaciones municipales.

Se realizará el pago de las mismas con la captura de los datos de la autoliquidación que se determinen, imprimiendo el correspondiente justificante.

El plazo para su implantación desde que el Ayuntamiento comunique el comienzo de la fase, será de tres meses.

La realización de esta fase es discrecional para el ayuntamiento.

La implantación de la tarjeta Xguada en los servicios no contemplados en el presente pliego, queda excluida de la presente licitación, al ser de muy diferentes casuísticas, aunque la plataforma deberá permitir su adaptación. Se procederá a la negociación oportuna para cada servicio que el Ayuntamiento quiera incluir.

No están incluidos en el presente contrato los costes de adaptación de equipamiento de los diferentes servicios.

5. Carácter de la prestación.

La empresa adjudicataria del presente Contrato tendrá el carácter de empresa contratista del Ayuntamiento, con el alcance definido por los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas.

La empresa adjudicataria no tendrá, en ningún caso, el carácter de Órgano Municipal, no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento, ni estará incluida en la estructura administrativa del mismo.

Las funciones y actividades a realizar por el adjudicatario lo serán bajo la supervisión del Responsable Municipal, que realizará los oportunos controles de calidad de los trabajos realizados por el adjudicatario, informando a éste de las incidencias que se detecten como consecuencia de su labor de supervisión.

6. Delegado del contratista.

Se entiende por Delegado del Contratista la persona designada expresamente por el mismo y aceptada por el Ayuntamiento de Guadalajara, que tenga capacidad suficiente para:

- Ostentar la representación de la empresa cuando sea necesaria su actuación o presencia, según los Pliegos de Cláusulas, así como en otros actos derivados del



cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha del Proyecto.

- Recomendar la organización para la ejecución del trabajo e interpretar y poner en práctica las instrucciones recibidas del responsable municipal.

7. Protección de datos.

El adjudicatario, en la realización de los trabajos contratados, adecuará sus actuaciones a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normas de actuación.

Tendrá la condición de Responsable del Fichero el Ayuntamiento de Guadalajara.

El adjudicatario, sea persona física o jurídica y el personal a su servicio que tenga acceso o realice cualquier tratamiento con los datos de carácter personal, tendrá la consideración de Encargado del tratamiento de los datos que se integran en el fichero y estará obligado, de acuerdo con lo establecido en el art. 9 de la LOPD a adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los datos y en consecuencia será responsable a efectos sancionadores; en el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones establecidas en el contrato o las instrucciones marcadas por el Ayuntamiento de Guadalajara, será considerado Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que incurra, previstas en la Ley 15/1999. El acceso a la información de carácter personal necesario para la realización de los trabajos no supondrá “comunicación de datos” a efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999.

El adjudicatario, encargado del tratamiento, estará sometido a las siguientes obligaciones, respecto a los datos de carácter personal:

- Actuará conforme a las instrucciones marcadas por el Ayuntamiento de Guadalajara.
- Adoptará todas aquellas medidas de seguridad de índole técnica y organizativa que resulten necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, así como para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizados; de acuerdo con lo estipulado en el Anexo II del R.D. 3/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- No aplicará ni utilizará los datos con fines distintos a los que figuran en el presente contrato; ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas-
- Estará obligado a guardar el secreto profesional respecto de los mismos, aún después



de finalizados los trabajos objeto del contrato.

- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser devueltos al Ayuntamiento de Guadalajara, al igual que cualquier soporte o documentos en que consten algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

8. Otras obligaciones del contratista.

La formación del personal en materia de tarjeta ciudadana es obligación de la empresa adjudicataria.

Requisitos del sistema:

a) La empresa licitadora especificará detalladamente todo el equipo informático y la arquitectura planteada, con mención especial de las garantías de seguridad y de funcionamiento óptimo, incluso en posibles escenarios de saturación, así como su ubicación física. En caso de cualquier alteración de lo anterior a lo largo de la ejecución del contrato deberá comunicarlo al Ayuntamiento.

b) Los servidores deberán disponer de las siguientes características básicas:

- Alta disponibilidad.
- Redundancia en los elementos críticos.
- Base de datos MySQL.
- Sistema de copias de seguridad automatizado.
- Posibilidad de realizar copias sin parar la base de datos.
- Sistema de alimentación ininterrumpida para el caso de suspensiones del suministro eléctrico de larga duración.

c) Requisitos del servicio de comunicación con la Plataforma:

- El servicio de comunicación se mantendrá con las instalaciones de la Empresa adjudicataria mediante un canal cifrado, con certificado SSL.
- Las comunicaciones desde el Ayuntamiento se realizarán mediante las instalaciones propias de comunicación del Ayuntamiento.

Tanto las instalaciones donde residan los servidores, como ellos mismos y los servicios de comunicaciones estarán adaptados a las exigencias de las Leyes vigentes y en especial a las de protección de datos y seguridad.



Deberá entregar mensualmente copia de seguridad de toda la información de la Plataforma en formato de exportación de MySQL y en formato de carpetas si existiera documentación electrónica relacionada.

Deberá entregar semanalmente copia de seguridad incremental de toda la información de la Plataforma en formato de exportación de MySQL y en formato de carpetas si existiera documentación electrónica relacionada.

9. Otras obligaciones del ayuntamiento.

El Ayuntamiento se compromete a:

- Dar acceso al sistema de información municipal en las partes necesarias para el Proyecto al adjudicatario.
- Incluir en la regulación del uso de la tarjeta Xguada en la modalidad de pago vinculado a la cuenta financiera del ciudadano en los ámbitos de servicio, la obligación de pago de los importes variables ofertados, o en su defecto, asumir directamente los citados costes.

10. Incorporación de entidades financieras.

La incorporación a la modalidad de pago vinculado a la cuenta del ciudadano de nuevas entidades financieras durante la vigencia del contrato, requerirá la firma del correspondiente convenio del Ayuntamiento con las citadas entidades, en el que se recojan las condiciones de relación.

11. Responsabilidad

El adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales que se deriven de la prestación concertada, ya sean de ámbito estatal, autonómico o local.

12. Duración del contrato.

La duración del contrato será de cuatro años prorrogable por otros dos años, de uno en uno, si no existe denuncia expresa por alguna de las partes contratantes, con una antelación de seis meses a la fecha de finalización del mismo.

La fecha de inicio de la prestación es el 18 de diciembre de 2017, por lo que la formación deberá ser previa.



13. Condiciones económicas y forma de pago.

Las ofertas económicas diferenciarán importes parciales por:

- La parte de Gestión.
- Cada fase.

La parte de Gestión se ofertará por cuatro años y se abonará prorrateada mensualmente; es la que se contrata por el periodo indicado de cuatro años, siendo prorrogable por otros dos, de uno en uno, por acuerdo expreso, si no hay denuncia de una de las partes con un periodo de antelación de seis meses.

El importe correspondiente a cada fase se abonará mediante presentación de factura individualizada previa recepción y comprobación favorable de los trabajos, a la finalización de su plazo respectivo.

La fase A previa a la puesta en marcha.

Las fases B, C y D se preveen realizar en el ejercicio 2018.

Los importes máximos de licitación, IVA no incluido, son:

- Gestión 5.000,00€ / mes.
- Fase A sin coste.
- Fase B 11.000,00 €.
- Fase C 18.500,00 €.
- Fase D 9.000,00 €.

El presupuesto total (gestión del proyecto más las tres fases) máximo para los cuatro años de contrato será de 278.500,00 € más 58.485,00 € de IVA.

El valor estimado del contrato (gestión del proyecto más las tres fases), incluyendo los cuatro años de duración mas los dos años de prórroga, asciende a 398.500,00 € más 83.685,00 € de IVA.

14. Ampliaciones

Se contemplan como posibles ampliaciones al contrato, la incorporación de nuevos servicios, como por ejemplo el pago de taxi, servicios de fomento del comercio local, acceso a servicios electrónicos, etc. siempre con las limitaciones legales.



15. Nivel de servicio

Se deberá ofrecer un nivel de servicio con los tiempos de respuesta mínimos que se indican, pudiendo el oferente, asumir compromisos que mejoren los tiempos de respuesta, siempre referidos a los tipos de la tabla siguiente:

Tipo de incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de cierre	Gravedad
1. Crítico. Incidencia que impide el funcionamiento de un proceso clave o que afecta a múltiples usuarios.	Dentro de las 2 horas siguientes a la comunicación.	Dentro de las 6 horas siguientes a la comunicación	35%
2. Importante. Incidencia que afecta a procesos no claves, o a un número reducido de usuarios	Dentro de las 4 horas siguientes a la comunicación.	Dentro de los 16 horas siguientes a la comunicación.	25%
3. Normal. Incidencia de menor impacto, al tener disponibilidad de realizar la operación o acceder a la información por otras vías.	Dentro de los 24 horas siguientes a la comunicación.	Dentro de los 48 horas siguientes a la comunicación	20%
4. Cumplimiento de plazo en evolutivos o integraciones menores, que requieren para su desarrollo 35 horas o menos.	Desfase menor al 10% sobre el tiempo de desarrollo pactado.		10%
5. Cumplimiento de plazo en evolutivos o integraciones mayores, que requieren para su desarrollo más de 35 horas)	Desfase menor al 15% sobre el tiempo de desarrollo pactado.		10%

- En los tipos de incidencia anteriores se incluyen las solicitudes de soporte a los usuarios sobre el uso y configuración del sistema.



- Tiempo de respuesta es el que transcurre desde que se comunica la incidencia hasta que se diagnostica y evalúa la resolución del problema.
- Tiempo de cierre es el que transcurre desde que se comunica la incidencia hasta que se resuelve y se cierra o se pasa a un nivel inferior.
- En ningún caso afectará al nivel de servicio la no disponibilidad de personas o medios materiales por parte del adjudicatario.
- El adjudicatario emitirá mensualmente informes de seguimiento del servicio. En dichos informes se deberá analizar el grado de cumplimiento del nivel de servicio, así como las causas de incumplimiento, si las hubiera, con indicación de las acciones realizadas para la resolución de las incidencias.

Cálculo de cumplimiento del nivel de servicio

- Nivel de cumplimiento de cada indicador = actuaciones que cumplen el nivel de servicio / actuaciones totales de dicho indicador.
- Nivel de cumplimiento mensual = nivel de cumplimiento de cada indicador X la gravedad / 100.
- El nivel de servicio mensual deberá ser igual o superior al 89%. Por debajo de este valor, se establecerán las sanciones recogidas en la tabla que figura en el pliego de cláusulas administrativas.

16. Documentación técnica a entregar.

La documentación técnica deberá entregarse en formato electrónico, pdf editable y estará formada por los siguientes documentos:

- Solución Técnica.

Se describirá con el máximo detalle, claridad y precisión posible la solución técnica propuesta, incluyendo específicamente detalle de todo el equipo informático y la arquitectura planteada, con mención especial de las garantías de seguridad y de funcionamiento óptimo, incluso en posibles escenarios de saturación, así como su ubicación física.

- Plan de Implantación y migración, incluyendo cronograma del proyecto.

- Plan de Formación.



La migración deberá minimizar el impacto en la actividad normal de la OAC.

- Plan de Calidad.

Los licitadores deberán indicar su compromiso de calidad para todos los servicios relacionados con este pliego.

El incumplimiento reiterado y grave de los niveles de calidad de servicio acordados con el adjudicatario se considerará incumplimiento grave contractual y podrá comportar la resolución del contrato por parte del Ayuntamiento, o la aplicación de las penalizaciones correspondientes, si las hubiere.

- Plan de Mantenimiento.

Definirá las actividades y responsabilidades encaminadas a asegurar:

- El correcto y continuo funcionamiento de la plataforma.
- El mantenimiento de los objetivos de calidad.
- El nivel de operatividad deseado.

Se garantizará la evolución tecnológica de la solución.

17. Mejoras.

No se contempla mejoras.

Guadalajara, 4 de abril de 2017

La Jefe de Expedientes Sancionadores

El Jefe de Sistemas