



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SUMINISTRO Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA IMPLANTACIÓN Y SOPORTE DE UNA SOLUCIÓN
INFORMÁTICA INTEGRAL EN LA NUBE PARA GESTIONAR CURSOS Y ACTIVIDADES DE LA RED
CIVIVOX DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA Y BALNEARIO DE ITURRAMA**



1	Objetivo de este Pliego	3
2	Terminología	4
3	Información de contexto	5
3.1	Portal web pamplonaescultura.es	5
3.2	Normativa aplicada	5
3.3	Distribución de la red Civivox	6
3.4	Equipamiento informático de la red Civivox	6
4	Requisitos del contrato	6
4.1	Objetivo	6
4.2	Elementos de suministro	6
4.3	Características que deben tener los elementos de suministro	7
4.4	Criterios de igualdad de género	8
5	Requisitos funcionales exigibles a la plataforma	9
6	Condicionantes técnicos y certificaciones	11
6.1	Condicionantes técnicos	11
6.2	Comunicaciones entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento	12
6.3	Gestión de copias de seguridad y restauración de datos	12
6.4	Propietario de los datos y documentos	13
7	Propuesta de ejecución del proyecto	13
7.1	Fase 1 - Arranque del proyecto, adaptación e implantación	13
7.2	Fase 2 - Desarrollo e implantación de ampliaciones	13
7.3	Fase 3 - Mantenimiento y servicio de soporte	13
8	Equipo de trabajo, medios, lugar y jornada laboral para la prestación del servicio	13
8.1	Equipo de trabajo	13
8.2	Medios y lugar de prestación del servicio	14
8.3	Jornada laboral	14
9	Estructura de las ofertas cualitativas (sobre 1)	15
10	Requisitos funcionales valorables (sobre 2)	16



1 Objetivo de este Pliego

Es objeto del presente pliego el establecimiento de las *condiciones técnicas con arreglo a las cuales ha de efectuarse la contratación para la implantación, mantenimiento y soporte a personas usuarias de una solución informática integral para la gestión de cursos y actividades de la red Civivox del Ayuntamiento de Pamplona, pre-inscripción, inscripción y pago de las mismas, cesión de espacios de Civivox y venta de entradas y abonos al Balneario Iturrama.*

La solución ofrecida deberá ser en modo SaaS en cloud y contar con servicios de soporte a usuarios y mantenimiento durante toda la duración del contrato.

Asimismo, la plataforma deberá ser escalable en los momentos críticos, como son el arranque de las inscripciones, en los que se suelen producir avalancha de solicitudes.

La solución que se implante deberá aportar las garantías de seguridad previstas en el nivel MEDIO en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y otras normativas aplicables en materia de seguridad de la información, tal como se recoge en el apartado M) del Pliego de Condiciones Particulares y los Pliegos Reguladores de Condiciones Generales.

Aunque el alcance del contrato a corto plazo es el comentado, a medio plazo se plantea conseguir una plataforma informática estándar en la que para un mismo organismo intervengan diferentes actores, - como organizadores de cursos y actividades, servicios de atención ciudadana, ciudadanía, asociaciones, monitoras y monitores, profesionales, etc. – utilizando ordenador de sobremesa o portátil, teléfono, web y móvil.

Esa plataforma deberá ser multicanal y estar compuesta por una aplicación para ordenador de sobremesa que hará de “**núcleo**” complementada por otros productos software “**satélites**”, tales como servicios Web, portales Web, (para inscripciones y para la reserva de espacios), y aplicaciones para móvil.

La aplicación de sobremesa será utilizada fundamentalmente por los organizadores de los cursos y actividades y el personal del Servicio 010 para la inscripción telefónica. Los portales Web y las aplicaciones para móvil serán destinadas a la ciudadanía en general y deberán tener la posibilidad de ser usadas en castellano o euskera. Asimismo, la plataforma deberá contar con utilidades para facilitar al Ayuntamiento de Pamplona el proceso de revisión de los textos traducibles, traducción e incorporación de textos traducidos en la base de datos.

Por otra parte, la plataforma deberá ser capaz de **integrarse** con otros sistemas informáticos implementados en los **back-office** del Ayuntamiento de Pamplona mediante el uso de APIs, servicios Web o similares.



2 Terminología

A lo largo de este documento cuando se mencione “*Cultura*” nos estaremos refiriendo al Área municipal de Cultura y cuando se mencione “*Ayuntamiento*” nos referiremos al Ayuntamiento de Pamplona.

Se diferenciará entre:

- *Cursos y talleres*: son actividades que se desarrollan unos días de la semana a lo largo de un periodo determinado, a unas horas y en un lugar concreto. Están dirigidas preferentemente a personas empadronadas en Pamplona o bien estudiantes universitarios del curso académico en cuestión siempre que presenten su carné universitario. Para simplificar la lectura del documento nos referiremos a ellos sólo con el nombre “*cursos*”.
- *Actividades*: son acciones que se desarrollan en un día y hora determinados. Están abiertas al público general. Aunque la mayoría se desarrollan en los Civivox existen excepciones en las que se llevan a cabo fuera de los centros, en la calle o hasta fuera de Pamplona.
- *Evento*: se utilizará la palabra “*evento*” cuando queramos referirnos indistintamente a cursos o actividades.
- *Pre-inscripción*: una pre-inscripción es el hecho de apuntarse, sin pagar por ello, a cursos destinados a sorteo de plazas ya que se prevé que la demanda ciudadana superará la oferta del organizador. No existe pre-inscripción a actividades.
- *Inscripción* es el hecho de apuntarse fehacientemente, y pagar si es caso, después de ser agraciado en un sorteo o cuando se ha quedado una plaza libre o bien en cursos y actividades en las que no se hace sorteo.
- *Reserva*: se refiere a un bloqueo de espacio de manera “provisional”. Responde a una solicitud de un espacio hecha para llevar a cabo algún evento, o para actividades a desarrollar por parte de alguna Asociación u otra Entidad. Pueden ser:
 - de carácter “puntual” (un día y horas concretas) o bien “periódicas” (unos días a la semana a unas horas concretas durante un periodo concreto).
 - “provisionales” (deben ser revisadas por alguien de Civivox para dar su visto bueno y marcarlas como definitivas) o “definitivas”.
- *Cesión* es una reserva fehaciente o definitiva de un espacio.

Por otra parte, nos referiremos con *plataforma*, *solución informática* o simplemente *solución* al conjunto de sistemas lógicos que harán posible la organización, ejecución y cierre de cursos y actividades, por parte de Cultura tanto dentro de los Civivox como fuera así como la gestión de la cesión de espacios.

En cuanto al término *persona colaboradora* será cualquiera que dirija un curso o actividad (encajan aquí profesorado, guías, conferenciantes, grupos de teatro, cantantes, etc.).



3 Información de contexto

3.1 Portal web pamplonaescultura.es

Cultura utiliza y mantiene la página www.pamplonaescultura.es/civivox/ con un apartado “CIVIVOX” que contiene enlaces a:

- Los folletos de cursos y actividades en vigor, así como una agenda y los pdf resultantes de la ejecución de sorteos; en esta se pueden encontrar algunas de las actividades.
- La página de inscripciones.
- La página de solicitud de reserva de espacios.

Este portal está disponible 365*24 horas.

La solución deberá tener en cuenta y ser muy exquisita con las concurrencias de usuarios a una misma información evitando bloqueos y esperas innecesarias.

El portal web mencionado fue desarrollado por ANIMSA con arquitectura WordPress y lenguaje de programación PHP, HTML y Javascript. Los datos residen en una base de datos MySQL. En el portal se puede consultar información sobre cada centro de la red y sus espacios.

La futura plataforma deberá integrarse con este portal web de modo que:

- Se pueda consultar la relación de eventos de la programación vigente en su agenda.
- Permita acceder a los portales Web de inscripciones a cursos y venta de entradas a actividades, solicitud de cesión de espacios y venta de entradas y abonos en el Balneario Iturrama.
- Contenga enlaces de descarga de aplicaciones móviles.

3.2 Normativa aplicada

Para la tarificación de eventos y las posibles bonificaciones se deberá tener en cuenta la Norma número 10, “Norma reguladora de precios públicos por entrada, inscripción o matrícula en cursos y actividades de carácter educativo, cultural, deportivo, social o de promoción a la salud organizados por el Ayuntamiento o sus organismos autónomos”.

Para los distintos tipos de entrada y bonos al Balneario Iturrama, su tarificación y las posibles bonificaciones de uso del Balneario Iturrama se deberá tener en cuenta la Norma número 2, “Norma reguladora de precios públicos por la utilización de instalaciones deportivas municipales”.

(Estas normas están incluidas en las Ordenanzas y normas fiscales del Ayuntamiento: <https://www.pamplona.es/ayuntamiento/varios/ordenanzas-fiscales-y-normas-reguladoras-de-precios-publicos-2024>) y pueden variar en cada ejercicio, por lo que será necesario que la herramienta contratada permita su modificación.



3.3 Distribución de la red Civivox

La red de Civivox está constituida actualmente por siete centros repartidos por la ciudad.

Los centros no están integrados en la infraestructura de redes de comunicaciones municipal. Su horario es amplio, de lunes a sábados por las mañanas y las tardes, y alguno de los centros abren en domingo salvo un periodo concreto en verano.

3.4 Equipamiento informático de la red Civivox

La red cuenta con:

- Ordenadores con sistema operativo Windows y navegador de Internet, impresoras, proyector y escáner en cada centro.
- Licencias de Word y Excel.
- Datáfonos físicos para los pagos con tarjetas contratados con su entidad bancaria.
- Fibra óptica y WIFI.

4 Requisitos del contrato

4.1 Objetivo

Se desea contar con una solución informática integral para la gestión de cursos y actividades de la red Civivox del Ayuntamiento de Pamplona, pre-inscripción, inscripción y pago de las mismas, cesión de espacios de Civivox y venta de entradas y abonos al Balneario Iturrama.

La idea es disponer de una aplicación de escritorio en la “nube” que haga de “núcleo” donde se puedan definir los centros, sus espacios, las distintas programaciones de eventos, con sus correspondientes presupuestos y espacios reservados para su ejecución.

La nueva solución deberá permitir:

- Que la ciudadanía se preinscriba o inscriba con o sin pagos a los eventos, compre entradas o abonos del Balneario Iturrama y por distintos canales: presencial, Web, teléfono móvil o con la asistencia del Servicio telefónico 010 del Ayuntamiento.
- Que las entidades de Pamplona hagan solicitudes de reserva de espacios o anulen cesiones para llevar a cabo sus propias actividades por distintos canales presencial, Web y teléfono móvil.
- Obtener datos de las programaciones, con sus presupuestos, así como las memorias de ejecución, los participantes, la asistencia, la relación de ingresos y gastos y los usos del Balneario Iturrama.

4.2 Elementos de suministro

La empresa adjudicataria deberá contemplar el suministro del software tanto del producto núcleo de la plataforma como de los productos específicos que la acompañen.



La solución que se proponga podrá estar basada, en todo o en su mayor parte, en productos de mercado.

Asimismo, deberá ser multi-usuario y deberá servir para gestionar un número ilimitado de programas, cursos, actividades, pre-inscripciones, inscripciones, cesiones de espacios, venta de entradas y abonos del Balneario Iturrama.

Se considera clave que el sistema propuesto sea fácilmente extensible, para que se pueda adaptar a los requisitos funcionales de *Cultura* y la red Civivox. En caso de llevarse a cabo desarrollos a medida, sus acoplamientos con la solución deberán ser los mínimos imprescindibles.

La solución deberá contener una base de datos única y poseer gran capacidad de crecimiento en volumen de datos. Se deberá tener en cuenta el elevado número de peticiones de información que se le puede hacer a la base de datos de modo concurrente y desde distintos canales (off-line y on-line).

El producto núcleo deberá contar con los siguientes módulos:

- Organización.
- Centros y espacios.
- Programaciones.
- Eventos.
- Preinscripción.
- Inscripción.
- Pagos.
- Venta de entradas y abonos al Balneario Iturrama.
- Facturación.
- Ejecución y cierre.
- Consultas y listados.

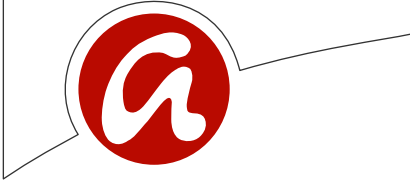
En cuanto al resto de productos específicos, se contemplan portales Web usables y adaptables a varios dispositivos y aplicaciones para móvil.

Por otra parte, entrarán dentro de esta contratación los servicios de implantación, mantenimiento, formación y soporte informático a personas usuarias para solventar las dudas o problemas que tengan con el manejo de las distintas herramientas de la solución.

4.3 Características que deben tener los elementos de suministro

La solución deberá contemplar las siguientes características:

- **Fiabilidad, alta disponibilidad y seguridad:** todos los elementos de suministro deberán prestar el servicio de manera correcta, segura y continua (24*365) así como tener recursos eficaces para la recuperación de caídas.
- **Tiempo de respuesta:** deberá ser rápida, de modo que evite esperas innecesarias a cualquier persona usuaria.
- **Principio de accesibilidad:** Las distintas herramientas deberán tener un nivel de accesibilidad AA.



- **Principio de sencillez o usabilidad.** Las herramientas que integren la solución deberán tener diseños modernos, congruentes y sencillos. También deberán ser intuitivas, cómodas y fáciles de usar para facilitar al máximo que la ciudadanía y las Asociaciones encuentren rápida y fácilmente los datos que buscan, independientemente de sus conocimientos o capacidades personales.
- **Flexibilidad:** las interfaces de las herramientas deberán poder adaptarse tanto a la imagen del organismo como al contexto en que se esté trabajando y a las acciones permitidas al rol que desempeñe cada persona en cada momento.
- **Plantillas de pantallas, páginas web, apps para móviles, avisos, mensajes de error o similares** deberán poder adaptarse a la imagen del organismo. Se deberá poner el “foco” en el **impacto social** ofreciendo diseños sencillos e intuitivos, con elementos simples e iconos, imágenes, gráficos, enlaces, botones, etc. que faciliten el entendimiento de la información que ofrezcan las pantallas.
- **Principios de servicio a la ciudadanía e igualdad. Transparencia y publicidad:** Los eventos tienen una fuerte demanda de la ciudadanía, por tanto, será un requisito imprescindible que los datos que pueden concernir en su toma de decisiones se ofrezcan bien en tiempo y forma (períodos de pre-inscripción, requisitos de cada curso, posibles bonificaciones a las que puede optar, tarifas, fecha del sorteo, resultados de sorteo, listas de espera, venta de entradas, así como los requisitos para solicitar cesión de espacios).
- **Concepto de “dato único”:** Se exigirá que cada dato, (persona, documento justificante, curso, actividad, centro, espacio, etc.), se registre en un lugar único, aunque pueda ser actualizado las veces que hagan falta desde distintas aplicaciones, siempre que la persona usuaria en cuestión tenga autorización para ello, evidentemente).
- **Concepto de “tienda on-line”:** Los elementos de la solución deberán funcionar como una “tienda on-line” en el que se podrán integrar los TPV virtuales de la red Civivox.
- **Principio de escalabilidad:** Los elementos de la solución deberán permitir futuras ampliaciones para incluir nuevas prestaciones.

4.4 Criterios de igualdad de género

Aunque por cuestión de hábitos culturales y economía de lenguaje en este Pliego se utiliza fundamentalmente el género masculino para referirnos a hombres y mujeres, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de cumplir con las siguientes obligaciones relativas a la igualdad entre mujeres y hombres:

- Se incorporará la perspectiva de género en los interfaces, mensajes y avisos en todos los elementos de suministro.
- Se evitará o eliminará en toda documentación y material cualquier imagen discriminatoria de la mujer y se fomentará una imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad.
- Se incorporará a todos los textos un uso del lenguaje no sexista.



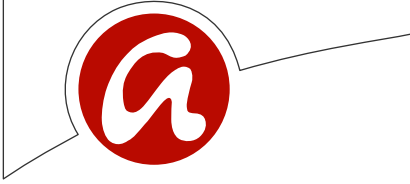
5 Requisitos funcionales exigibles a la plataforma

El “núcleo” de la plataforma deberá contener estos módulos:

- Administración: para introducir los datos de gestión de cada programación, sus cursos y actividades, datos de cada Centro de la red y cada espacio con su calendario de disponibilidad y tipos de entidad que podrán utilizarlos, de cara a las solicitudes de reserva de los mismos.
- Pago/devolución con datáfonos físicos integrado con la solución.
- Lectura y validación de códigos QR incluidos en los tickets de entrada a los eventos sincronizado con la base de datos.
- Venta de entradas y abonos del Balneario Iturrama.
- Facturación.
- Caja registradora para pagos en metálico y asociación a los ingresos de los eventos.
- Consultas y exportación de datos de inscripciones, ingresos, gastos, reservas, etc. a estándares abiertos.

El módulo de administración deberá permitir:

- Definir los datos de los Centros de la red Civivox, sus espacios y tipos de entidad que podrán utilizarlos de cara a las solicitudes de reserva.
- Definir y usar distintos roles o perfiles de usuario en el módulo de administración, cada uno con sus privilegios.
- Definir roles o perfiles de usuarios “transversales” (esto es, usuarios como personal del 010 que pueden atender inscripciones a eventos de distintos Centros).
- Definir bonificaciones de tarifas con textos en castellano y euskera y aplicarlas a pre-inscritos a cursos con solicitud de bonificación aceptada.
- Gestionar la disponibilidad de cada espacio, (registro y respuesta a solicitudes y actualización automática del calendario del espacio en caso de aceptar la solicitud).
- Introducir datos para clasificar los eventos y esas clasificaciones se incluirán en los buscadores de la página Web.
- Trabajar con varias programaciones, (la que se esté cerrando, la vigente y la próxima).
- Gestionar documentos asociados a cada programación, (FAQ, folleto de cursos, folleto de actividades, pdf resultado sorteo) y su visualización en la página Web de inscripciones.
- Mantener una base de datos de ciudadanos, entidades, tipos de entidades y “colaboradores”.
- Eliminar todos los datos y documentos de un ciudadano a instancias suya y sin la intervención de personal informático.
- Mantener datos de familias para inscripciones de padres y madres con hijos
- Introducir datos de los eventos de cada programación con visión presupuestaria y cada uno con sus características (curso o actividad, actividad sin inscripción previa, venta de entradas sin reserva de 72 horas, se inscribe al menor, al menor con padre o madre, Centro y espacio en el que se desarrollará, colaborador, etc.)
- Editar textos para poder introducir el mismo texto en castellano y euskera en cada evento: (descripciones de objetivos, metodología, materiales necesarios y valoración final, sugerencias y notas y visualizar las que interesen en la página Web de inscripciones).
- Asignar y gestionar las facturas de cada evento.
- Registrar las pre-inscripciones, inscripciones y pago en atención presencial o por usuarios con rol de atención telefónica y con posibilidad de hacerlo en modo “cesta de la compra”.



- Registrar la venta de entradas y abonos del Balneario Iturrama.
- Registrar pagos en metálico y asignarlos a cada evento.
- Registrar la re-inscripción electrónica de personas entre una programación y otra para cursos que comienzan en una programación y continúan en la siguiente.
- Gestionar solicitudes de bonificación
- Mantener un repositorio documental electrónico de justificantes de bonificación ligado a cada ciudadano y definir y gestionar permisos de acceso al mismo.
- Integrar servicios Web para realizar comprobaciones padronales automáticas o para enviar avisos (SMS/correo-e) a la ciudadanía.
- Definir y gestionar distintas plantillas de SMS/correo-e con versiones en castellano y euskera para cuestiones relativas a:
 - el alta/baja/recordatorio contraseña de usuario de la página Web de inscripciones.
 - las pre-inscripciones e inscripciones.
 - La venta de entradas y abonos del Balneario Iturrama.
 - la reserva de espacios

y usará unas u otras en función de los “hitos”, (como, por ejemplo: pre-inscripción, “te ha tocado plaza” / “estás en lista de espera”, “te quedan 24h para pagar”, se ha liberado una plaza, inscripción directa, recordatorio de inicio de curso, confirmación de recepción de solicitud de reserva de espacio, reserva de espacio aceptada o denegada, confirmación de cancelación de cesión de espacio, etc.)

- Registrar las asistencias y ausencias con su justificación a los cursos.
- Definir distintas plantillas de documentos con versiones en castellano y euskera y generar documentos combinándolas con datos (diploma, certificado, justificante de inscripción o asistencia, cuestionario de evaluación de curso, etc.).
- Generar y consultar el pdf resultado del sorteo de plazas en cursos sin intervención directa del proveedor de la misma. Ese pdf deberá contener textos en castellano y euskera para su publicación en la página Web de inscripciones.
- Realizar consultas de inscripciones, reservas, ingresos y gastos de los eventos, venta de entradas y abonos de Balneario y exportar los datos obtenidos a estándares abiertos.
- obtener en ficheros Excel o Word la lista de textos pendientes de traducir al euskera.
- importar textos en euskera a la base de datos.

Aparte del núcleo, la solución deberá contener estos productos software:

- Portales Web con la posibilidad de navegar en castellano o en euskera para:
 - La realización de pre-inscripciones e inscripciones (poder darse de alta y de baja en la plataforma, buscar eventos, hacer o anular pre-inscripciones, pagar y comprar entradas o abonos del Balneario Iturrama).
 - Solicitar o cancelar reserva de espacios (para buscar espacios disponibles o cesiones concedidas, solicitar reservas puntuales y periódicas y anular reservas puntuales o periódicas (todas, hoy o a partir de hoy en adelante).
- Programas de lanzamiento automático: (sin intervención directa del usuario). En principio se necesitarán estos:
 - Sorteo en función de los datos de la programación, con bloqueo del registro de nuevas inscripciones en cursos de sorteo durante la ejecución del mismo, envío de SMS/mail a los participantes con enlace directo al pago del evento, a cada uno en su idioma (castellano o euskera), y actualización automática de eventos para descartarlos de nuevos sorteos.



- Control de caducidad próxima de pago y envío de aviso recordatorio al pre-inscrito en su idioma favorito.
- Control de la caducidad de pago, asignación de plaza al siguiente en la lista de espera y envío de aviso.
- Aplicaciones móviles, con la posibilidad de navegar en castellano o en euskera, para la gestión de las inscripciones, reserva de espacios y lectura y validación de códigos QR.
- APIs o librerías con la que se podrán extraer datos de cursos, pre-inscripciones, inscripciones, entradas y abonos vendidos y cesiones de espacios para poder diseñar consultas y listados "a gusto del consumidor".

La plataforma también deberá cumplir la política de dato y documento único para introducir la información una sola vez y reaprovecharla o retroalimentar la base de datos, sin cometer errores y sin duplicar ni datos ni documentos.

El proveedor dispondrá del plazo de 6 meses desde la firma del contrato para completar aquellas funcionalidades que actualmente no estén contempladas en la plataforma ofertada.

6 Condicionantes técnicos y certificaciones

6.1 Condicionantes técnicos

La empresa adjudicataria se encargará de la instalación en la infraestructura en la nube y deberá tener alta disponibilidad para el entorno de producción.

Se espera que los picos de carga en momentos "cumbre" en el entorno de producción, tales como el inicio de inscripciones, lleguen a ser de hasta 10.000 operaciones por hora. El sistema deberá ser capaz de recibir y gestionar estos picos de carga, incluso de forma imprevista.

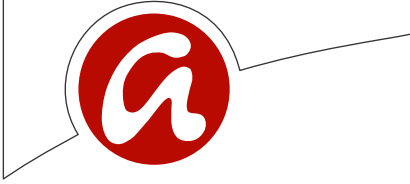
El acceso al núcleo de la plataforma del entorno de producción será a través de navegador compatible con los navegadores publicados en la sede electrónica del Ayuntamiento.

Se permitirá que el personal designado por ANIMSA a estos efectos tenga los privilegios que sean necesarios para poder acceder en cualquier momento a las bases de datos del entorno de producción como si residieran en el sistema informático municipal propio del Ayuntamiento de Pamplona.

La solución deberá permitir definir entornos no productivos de Desarrollo y Pre-producción y proporcionar a los usuarios accesos diferenciados a los entornos de pre-producción y producción.

La disponibilidad del entorno de producción durante las campañas de inscripción deberá ser superior o igual al 99% y será entendida como el tiempo que los servicios deberán estar operativos en condiciones normales de rendimiento. La empresa adjudicataria deberá medir esa disponibilidad con sus propios medios y el cálculo deberá realizarlo de la siguiente forma:

$$\% \text{ Disponibilidad} = [(\text{tiempo (en minutos) de servicio posible en el período} - \text{tiempo (en minutos) de servicio inactivo}) / \text{tiempo (en minutos) de servicio posible en el período}] * 100$$



Las incidencias detectadas en las mediciones mencionadas se registrarán en los sistemas informáticos de la empresa adjudicataria. Se obtendrán los indicadores de porcentaje de disponibilidad y número de paradas del periodo evaluado a partir de esos registros.

Cláusula declaración de la ubicación de la información: En el supuesto de que concurra el supuesto previsto en el artículo 66.3.d) de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos de Navarra dónde se indica 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, y considerando la naturaleza del servicio, la entidad adjudicataria deberá facilitar la identificación de la ubicación de los sistemas de información vinculados con los servicios objeto del contrato, incluyendo todas las ubicaciones asociadas al almacenamiento y prestación del servicio, contemplando todas las actividades implicadas, tales como recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión.

Es necesario que la entidad adjudicataria identifique a todas las entidades subcontratadas que participarán en la ejecución de los servicios objeto de la licitación, tanto en la oferta presentada, como durante la vigencia del contrato, debiendo identificar la ubicación y los servicios concretos prestados por cada una de ellas. La subcontratación quedará en todo caso sometida a las disposiciones contenidas en la normativa de protección de datos, sin excepción.

Se considerarán, a todos los efectos, las limitaciones establecidas en la normativa de protección de datos relativas a transferencias internacionales de datos, siendo condición esencial el cumplimiento de tales previsiones, que se extenderán a las entidades subcontratadas. Esta obligación se considera esencial al contrato y se mantendrá durante toda la vigencia de este.

Cualquier modificación a lo largo del contrato, relativa a las exigencias establecidas en esta cláusula, deberá ser comunicada sin dilación.

6.2 Comunicaciones entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento

Para las relaciones telemáticas entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento será ANIMSA quien determinará, en la fase de ejecución del contrato, las condiciones técnicas y de comunicaciones en que se realizará el acceso al sistema informático municipal para el consumo de servicios o datos municipales como, por ejemplo, los servicios Web o APIs mencionados anteriormente. Esto podrá incluir la forma de autenticación de los usuarios. La empresa adjudicataria deberá acreditar su aceptación antes de ponerlo en marcha.

Todas las comunicaciones deberán ir cifradas, así como los posibles intercambios de ficheros.

6.3 Gestión de copias de seguridad y restauración de datos

La entidad adjudicataria deberá disponer de los mecanismos necesarios para implementar una política de respaldo y de pruebas de recuperación que contemplen como mínimo los siguientes requisitos:

- Identificación del alcance de los respaldos.
- Política de copias de seguridad.
- Procedimiento de solicitud de restauraciones de respaldo.
- Realización de pruebas de restauración.
- Traslado de copias de seguridad (si aplica).



6.4 Propietario de los datos y documentos

Todos los datos y documentos almacenados en las bases de datos y repositorios que utilice la plataforma, así como las copias de seguridad, serán propiedad del Ayuntamiento; este se reserva el derecho a solicitar y/o realizar las acreditaciones, verificaciones y entrega de datos y documentos oportunos, en cualquier momento durante la duración del contrato.

El intercambio de información se realizará de forma segura y protegida contra ciberataques conforme a los requisitos fijados para tal fin por el Ayuntamiento y de acuerdo con la adjudicataria. En el intercambio de información se garantizará el respeto a la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, además la información que se facilite deberá cumplir con los criterios de calidad establecidos en la normativa vigente.

Los requisitos técnicos, funcionales y de cumplimiento normativo descritos en este documento deberán estar formalizados y operativos en la solución con tiempo suficiente como para abordar la formación a usuarios y las pruebas del sistema, tareas que, a su vez, son previas a la puesta en producción.

7 Propuesta de ejecución del proyecto

La empresa adjudicataria prestará, incluido en el precio del contrato, servicios de adaptación, ampliación e implantación de la solución ofertada para lo que dentro de la oferta presentará una bolsa de horas a ejecutar durante la primera fase para realizar las adaptaciones y ampliaciones necesarias para cumplir con todos los requerimientos que deberá tener la plataforma.

El proyecto se desarrollará con arreglo a las siguientes Fases de Ejecución:

7.1 Fase 1 - Arranque del proyecto, adaptación e implantación

En esta fase se incluyen los requerimientos mínimos que se han de cumplir obligatoriamente para poder poner en marcha la solución.

7.2 Fase 2 - Desarrollo e implantación de ampliaciones

En esta fase se incluyen los requerimientos funcionales necesarios pero que no son imprescindibles para la puesta en marcha.

7.3 Fase 3 - Mantenimiento y servicio de soporte

Se puntuará el servicio de mantenimiento y soporte ofertado.

8 Equipo de trabajo, medios, lugar y jornada laboral para la prestación del servicio

8.1 Equipo de trabajo

Queda a criterio de la empresa adjudicataria la elección de su equipo de trabajo, pero deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- 1) Deberá designar una persona para la Jefatura de proyecto.



- 2) Deberá quedar asegurada la calidad del servicio a prestar y de los productos a entregar, por lo tanto, el equipo deberá estar formado por perfiles técnicos adecuados para realizar los trabajos solicitados.
- 3) Estas personas tendrán disponibilidad inmediata para comenzar a trabajar.
- 4) La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal, deducida del contraste entre la calificación requerida y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará no facturar las horas realizadas en estas condiciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

Por parte del Ayuntamiento existirá un “equipo de coordinación, control y seguimiento” formado al menos por:

- 5) Una persona con el rol de “responsable del proyecto” por parte de Cultura.
- 6) Un interlocutor de la red Civivox.
- 7) Un técnico de ANIMSA.

Al que se sumará la persona de la empresa adjudicataria con el rol de “Jefatura de proyecto”.

Este equipo ejercerá las funciones de coordinación general, seguimiento y control de este proyecto desde el inicio hasta la finalización del contrato.

De ser necesario, el Ayuntamiento y ANIMSA podrán incorporar personal técnico de diferentes ámbitos y responsabilidades, que aportarán sus conocimientos y experiencias sobre el área, con dedicación en función de las necesidades del proyecto.

8.2 Medios y lugar de prestación del servicio

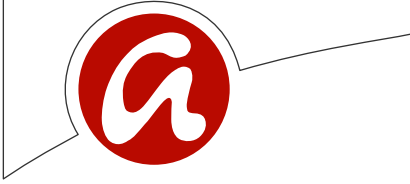
Los trabajos se realizarán en los locales de la empresa adjudicataria, siendo posible, si la actividad a realizar lo requiere, que algunos de éstos se realicen en los centros Civivox o en el Ayuntamiento. En todo caso, se desea evitar en todo lo posible desplazamientos a los usuarios de ámbito municipal o de la empresa gestora de Civivox, tanto para recogida de información y análisis, como validación de diseños, ejecución de pruebas, etc.

Si la empresa necesitara o propusiera disponer en su sede de puestos remotos con acceso a la red informática municipal, se deberá estudiar con ANIMSA la infraestructura y configuración adecuadas para este servicio con las condiciones adecuadas de seguridad. Los equipos necesarios, su instalación remota, así como los gastos derivados de las oportunas conexiones serán financiados por la empresa adjudicataria.

Si fuera necesario realizar trabajos en locales municipales (presentaciones, demostraciones, por ejemplo), en caso de necesitar instalar equipos adicionales, estos serán igualmente proporcionados por la empresa adjudicataria.

8.3 Jornada laboral

Cuando se realicen trabajos conjuntamente con técnicos y/o usuarios de la red Civivox o del Ayuntamiento o éstos se realicen en locales municipales, la jornada de trabajo se deberá adecuar a la establecida para los trabajadores del Ayuntamiento.



9 Estructura de las ofertas cualitativas (sobre 1)

Con el fin de facilitar la valoración de las ofertas cualitativas presentadas en el sobre 1, estas deberán estructurarse de acuerdo al siguiente índice:

1) Ejecución del proyecto. La oferta deberá contener:

- Un plan de ejecución del proyecto con cronograma gráfico desglosado por las Fases mencionadas en este Pliego. Se valorarán en mayor medida las ofertas que aporten más concreción y faciliten el análisis y entendimiento de cómo, en caso de ser la empresa adjudicataria, se llevaría a cabo la ejecución del proyecto.
- Un plan de formación desglosado por perfiles de personas usuarias del “producto núcleo”. Se valorarán en mayor medida las ofertas que aporten:
 - Mejor oferta formativa para el personal usuario, con mayor número de acciones formativas y horas destinadas para ello y
 - Ejemplos de guías de uso o materiales de formación facilitada en otros casos de éxito de la empresa licitadora en esta temática.

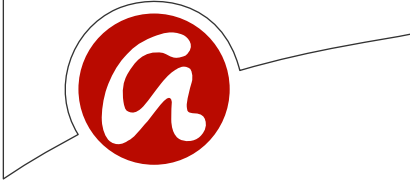
Asimismo, la empresa licitadora podrá incluir en su oferta servicios y/o bolsas de horas de formación, o elementos de otro tipo, enfocados a mejorar la asistencia técnica y atención al personal usuario.

- Una definición del equipo de trabajo, perfiles o funciones de cada componente y una relación de experiencias de cada uno de ellos.
- Otras aportaciones relativas a la organización, coordinación y seguimiento del proyecto.

2) Soporte y mantenimiento. La oferta deberá contener un plan de soporte y mantenimiento, conteniendo indicadores de nivel de servicio que garantizará la empresa licitadora en caso de resultar adjudicataria durante todo el contrato. Los elementos a valorar en cuanto a soporte y mantenimiento serán:

- Descripción de los acuerdos de nivel de servicio que proporcionará la empresa para el mantenimiento correctivo y asistencial, en caso de ser la adjudicataria. Se valorará que en esa descripción consten:
 - los tiempos de respuesta y resolución de problemas o dudas con desglose de tiempos para las cuestiones que el Ayuntamiento o Civivox consideren como de prioridad inmediata, urgente, alta, media y baja.
 - la descripción del sistema que utilizará para el cómputo de los tiempos.
- Relación y descripción de los medios y herramientas que proporcionará la empresa para reportar las incidencias y peticiones de mantenimiento correctivo, asistencia o perfectivo.
- Descripción de los días y horario de soporte a usuarios, desglosado en días laborables y festivos.

3) Página Web. La empresa adjudicataria deberá proporcionar en la oferta la URL de dos páginas web de la solución estándar que ofrezcan, que estén en uso y pertenezcan a dos organizaciones distintas con credenciales de acceso a cada una de ellas, ya sea a algún entorno de explotación o de pre-producción. Se valorará:



- Que sean de la misma temática que se ha expuesto a lo largo de este Pliego técnico y que contengan:
 - Un buscador de cursos con posibilidad de usar varios filtros
 - utilidades de inscripción o venta de entradas,
 - un buscador de espacios disponibles
 - Utilidades para la reserva de espacios
- Que sean intuitivos y fáciles de usar.
- Que tengan un lenguaje no sexista.

4) **Garantías de alta disponibilidad, seguridad, rendimiento y escalabilidad.** En la oferta se deberá aportar una relación y el detalle de las medidas a adoptar para el aseguramiento de estos aspectos. Se valorarán en mayor medida las ofertas que faciliten de forma concreta el análisis y entendimiento de cómo garantizará estas cuestiones la empresa licitadora, en caso de ser la adjudicataria.

5) **Apps para móvil.** La oferta deberá incluir:

- Bien una relación de casos de éxito de aplicaciones móviles funcionando en entorno real, con alguna de las prestaciones comentadas anteriormente para los portales Web y que se pueda descargar gratuitamente en Internet.
- O bien las credenciales de acceso a algún emulador que permita ejecutar las App en ordenadores personales de sobremesa con Windows.

De los ejemplos mencionados en la oferta se valorarán la accesibilidad, usabilidad, signos de identidad y que contengan guías de uso, como, por ejemplo, FAQ o visitas virtuales.

10 Requisitos funcionales valorables (sobre 2)

La oferta cuantificable mediante fórmulas (sobre 2) deberá reflejar el nivel de ajuste actual de la solución propuesta a los requisitos funcionales expuestos en el apartado L.2) del Pliego de Condiciones Particulares.

Por cada requisito se deberá especificar si está o no integrado actualmente en el estándar. Si no se dice nada, la Mesa de Contratación dará por hecho que NO está integrado.

Se valorará también la capacidad de integración, de modo que, para cada prestación no integrada en el estándar, la empresa licitadora deberá especificar en qué Fase lo integrará. Si no se especifica nada, la Mesa de Contratación entenderá que la empresa licitadora NO la integrará en el estándar.

Es obligatorio presentar la hoja "Requisitos funcionales" debidamente cumplimentada (Anexo II). En caso de incumplimiento la oferta será automáticamente descartada del proceso de licitación.