

PLIEGO REGULADOR DEL CONTRATO SERVICIO DE
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN GESTIÓN COMERCIAL.
EXPEDIENTE 2025/SCON-AIU/000035

DICIEMBRE DE 2025

A.	CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO.....	4
A.1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	4
A.2.	TIPO DE CONTRATO.....	4
A.3.	VALOR ESTIMADO E IMPORTE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO.....	4
A.4.	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	5
A.5.	ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, MESA DE CONTRATACION Y RESPONSABLE DEL CONTRATO	5
A.6.	ACREDITACIÓN Y UMBRALES DE SOLVENCIA EXIGIDOS	6
A.7.	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR	8
A.8.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	11
A.9.	OFERTA ANORMALMENTE BAJA	13
A.10.	DOCUMENTACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	14
A.11.	SUBCONTRATACIÓN	14
A.12.	PLAZO DE GARANTÍA.....	14
A.13.	REVISIÓN DE PRECIOS	15
A.14.	FACTURACIÓN	15
A.15.	PENALIDADES	15
A.16.	INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.....	15
A.17.	PERSONAL.....	17
A.18.	SUBROGACIÓN DE LOS TRABAJADORES.....	19
A.19.	PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL.....	19
A.20.	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO y OBLIGACIONES ESENCIALES	20
B.	CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO	21
B.1.	RÉGIMEN JURÍDICO	21
B.2.	REQUERIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS	21
B.3.	CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y SOLVENCIA.....	22
B.4.	LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES	23
B.5.	CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	25
B.6.	APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.....	25
B.7.	ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	28
B.8.	SUSCRIPCIÓN Y VIGENCIA DE LA POLIZA DE SEGURO	29
B.9.	GARANTÍAS.....	29
B.10.	RIESGO Y VENTURA. DAÑOS Y PERJUICIOS	30
B.11.	NOTIFICACIONES DE LAS ACTUACIONES QUE SE DERIVEN DE LA EJECUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO.....	30
B.12.	CONFIDENCIALIDAD Y SIGILO.....	30
B.13.	APLICACIÓN DE PENALIDADES	31
B.14.	PAGO	31
B.15.	CESIÓN DEL CONTRATO	32
B.16.	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	32
B.17.	EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	33
B.18.	JURISDICCIÓN Y RECURSOS	34
B.19.	INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO.....	34
	ANEXO I. DECLARACIÓN RESPONSABLE	35
	ANEXO II. PROPOSICIÓN ECONÓMICA	37
	ANEXO III. CRITERIOS SOCIALES.....	38
	ANEXO IV. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES.....	39
	ALCANCE	39
	REQUISITOS GENERALES	40
	FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	40
	Fase de asimilación del servicio	40

Fase de explotación del servicio.....	41
Fase de reversión del servicio	42
REQUISITOS MANTENIMIENTO.....	43
Mantenimiento correctivo	43
Mantenimiento Preventivo.....	43
Mantenimiento adaptativo	44
METODOLOGÍA GESTIÓN MANTENIMIENTO	45
Tipología de Servicios	45
Definiciones de tiempos.....	45
Clasificación y tiempos de Incidencias	45
Clasificación y tiempos de peticiones	46
Procedimiento de Gestión y Escalado	47
Supervisión y Control	47
Comunicación y Registro.....	47
Requisitos sobre procesos y canales de comunicación mantenimiento.....	48
METODOLOGÍA GESTIÓN EVOLUCIÓN	49
Alcance	49
Procedimiento	49
Certificación y control administrativo	51
EQUIPO DE TRABAJO.....	52
METODOLOGÍA DE GESTIÓN, DESARROLLO, DESPLIEGUE Y MONITORIZACIÓN DE SOFTWARE	54
REQUISITOS SEGURIDAD	57
ANEXO V. SITUACION ACTUAL	59
1. ANTECEDENTES	59
2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.....	59
3. RELACIONES CON OTROS SISTEMAS	66
3.1. SISTEMAS DE SCPSA Y MCP	66
3.2. SISTEMAS EXTERNOS.....	69
4. DESCRIPCIÓN DE LA ARQUITECTURA DEL SISTEMA.....	71
1.- Usuarios internos de la empresa	72
2.- Usuarios externos de determinadas funcionalidades. (Oficina Virtual)	72
3.- Usuarios externos de determinadas funcionalidades. (Portal de la Ciudadanía)	72
5. ENTORNOS DEL SISTEMA	73
ANEXO VI. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD	75
ANEXO VII. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	78
ANEXO VIII. MODELO DE AVAL Y DE SEGURO DE CAUCIÓN	83
ANEXO IX. MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO	85
ANEXO X. PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO	86
.....	87

A. CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO

A.1. OBJETO DEL CONTRATO

Objeto del contrato: Es objeto del contrato con Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. (en adelante SCPSA) la prestación de los servicios profesionales necesarios para el mantenimiento y evolución del Sistema de Gestión Comercial de Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. (SCPSA), garantizando su continuidad operativa, actualización tecnológica y mejora funcional, conforme al alcance y condiciones técnicas recogidas en el presente pliego.

El servicio comprenderá todas las actuaciones necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del sistema, su mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, la adaptación a los cambios normativos y tecnológicos, la integración con los sistemas corporativos y externos y la implantación de mejoras funcionales que contribuyan a la modernización y sostenibilidad del sistema en el tiempo.

Duración: La duración del contrato será de **4 años y 1 mes** o 3.700 horas, lo que antes suceda, contados a partir del día siguiente a la formalización del contrato.

El plazo máximo para el inicio del **servicio** será de **1 mes** contado a partir del día siguiente a la formalización del contrato.

CPV: 72000000-5: Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

A.2. TIPO DE CONTRATO

Se trata de un contrato de servicios.

A.3. VALOR ESTIMADO E IMPORTE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO

El valor estimado e importe de licitación del contrato ascienden a 208.495,00 € IVA excluido, siendo los importes en base a la estimación de horas los siguientes:

Denominación Perfil	Importe hora	Número de horas estimadas	Importe IVA excluido
Jefe de proyecto	68,00 €	185	12.580,00 €
Analista funcional	65,00 €	1.665	108.225,00 €
Analista programador	51,00 €	1.480	75.480,00 €
Técnico	33,00 €	370	12.210,00 €
TOTAL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN		3.700	208.495,00 €

No será admitida ninguna oferta que supere los importes hora establecidos para cada uno de los conceptos individuales.

Se consideran incluidos en el precio todos los gastos de desplazamiento y estancia necesarios para la ejecución el contrato.

Cabe indicar que los importes y cantidades detalladas, no deben considerarse como una obligación, ni compromiso de consumo, por parte de SCPSA, facturándose únicamente el trabajo realmente ejecutado del servicio de mantenimiento y evolución.

El importe máximo del contrato será el importe de adjudicación.

A.4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

De acuerdo a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril de Contratos Públicos (LFC) se utilizará el Procedimiento Abierto sin publicidad comunitaria recayendo la adjudicación en el licitador que haga la proposición con mejor relación calidad precio de acuerdo a los criterios establecidos en el **punto A.8 del pliego** y sin perjuicio del derecho de SCPSA a declararlo desierto.

A.5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, MESA DE CONTRATACION Y RESPONSABLE DEL CONTRATO

El órgano de contratación es la Dirección-Gerencia de SCPSA y la Mesa de Contratación estará integrada por:

- Presidente: Felipe Alonso Rodríguez (Director de Tecnologías de la Información)
Suplente: Maria Pilar Perez-Nievas (Gestora Proyectos Aplicaciones)
- Amaya Gamba de Antonio (Técnica en Asesoría Jurídica)
Suplente: Naiara García Mir (Directora Asesoría Jurídica)
- Mercedes Zaragüeta Olave (Economista)
Suplente: Belén Pascual Morrás (Economista)
- Mónica Eneterreaga Echepare (Jefa de Compras)
Suplente: Alfonso Inza Aldaz (Técnico de Compras)

El responsable del contrato será el Director del Tecnologías de la Información, al que le corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

Las personas que forman parte de la Mesa de contratación están sujetas a las causas de abstención o recusación establecidas en la legislación reguladora del procedimiento administrativo y manifestarán de forma expresa en la primera actuación en la que intervengan la inexistencia de causas de un interés financiero, económico o personal que comprometa su imparcialidad e independencia en el contexto del procedimiento de contratación.

A.6. ACREDITACIÓN Y UMBRALES DE SOLVENCIA EXIGIDOS

Criterios de solvencia económica: Declaración en la que se especifique el volumen anual de negocios global de la empresa de los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del licitador, que deberá ser, en cada uno de los ejercicios, como mínimo de 75.000,00 € IVA excluido.

Criterios de solvencia técnica:

a. Acreditación en materia de seguridad de la información

El licitador deberá acreditar el cumplimiento de estándares reconocidos en materia de seguridad de la información mediante la presentación de una certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en nivel medio o superior, expedida por una entidad de certificación acreditada conforme a la normativa vigente.

Esta certificación se exigirá como evidencia del compromiso del licitador con las buenas prácticas de gestión y protección de la seguridad de la información, así como la adecuación de su sistema de gestión a requisitos técnicos y organizativos exigibles para la prestación segura del servicio objeto del contrato.

b. Experiencia en proyectos similares.

- Certificado de buena ejecución de 2 clientes a los que el licitador haya realizado, en los 3 últimos años, proyectos de desarrollo o mantenimiento software de un sistema de gestión comercial de abastecimiento de agua siendo uno de ellos por importe superior a 70.000,00 € IVA excluido, con un número mínimo de 50 usuarios del sistema y con las tecnologías objeto del contrato: Visual 6, Crystal Reports, COM+, SQL (administración y optimización) y en servicios web (SOAP). Los certificados incluirán, como mínimo alcance de actuación, dimensión de usuarios del sistema, tecnologías, año de inicio, duración del proyecto e importe.
- Certificado de buena ejecución de 1 cliente a los que el licitador haya realizado, en los 3 últimos años, desarrollo o mantenimiento software de un sistema de gestión comercial no asociado a una empresa de abastecimiento de agua. El certificado incluirá, como mínimo alcance de actuación, año de inicio y duración del proyecto.

- Certificado de buena ejecución de 1 cliente a los que el licitador haya realizado, en los 3 últimos años, un trabajo de integración de un sistema de gestión comercial con f@ce (punto general de entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado) y SII (Suministro de Información Inmediata). El certificado incluirá, como mínimo alcance de actuación, año de inicio y duración del proyecto.

c. Solvencia técnica del equipo de trabajo asignado

Currículum vitae del equipo técnico ofertado para el contrato, donde se detalle de forma contrastable la experiencia del equipo en servicios de desarrollo o mantenimiento software de un sistema gestión comercial de agua. Deben indicar el perfil, la titulación, certificaciones asociadas a la prestación y tecnologías del servicio y experiencia profesional del personal responsable de la ejecución del contrato.

Deberán adscribir a la ejecución del servicio, al menos los siguientes recursos:

- 1 perfil jefe de proyectos con al menos 5 años de experiencia y haber participado en al menos 2 proyectos de desarrollo o mantenimiento software de un sistema de gestión comercial de abastecimiento de agua, ejerciendo dicho rol en los últimos 3 años.
- 1 perfil analista funcional con al menos 5 años de experiencia en módulos contables (facturación y cobros) y haber participado en al menos 1 proyecto de desarrollo o mantenimiento software de un sistema de gestión comercial de abastecimiento de agua y 1 proyecto de desarrollo o mantenimiento software no asociado a una empresa de abastecimiento de agua ejerciendo dicho rol en los últimos 5 años.
- 1 perfil analista programador con al menos 5 años de experiencia con las tecnologías objeto del contrato: Visual 6, Crystal Reports, COM+, SQL (administración y optimización) y en servicios web (SOAP) y haber participado en al menos 1 proyecto de desarrollo o mantenimiento software de un sistema de gestión comercial de abastecimiento de agua ejerciendo dicho rol en los últimos 5 años
- 1 perfil técnico programador con al menos 3 años de experiencia con las tecnologías objeto del contrato: Visual 6, Crystal Reports, COM+, SQL (administración y optimización) y en servicios web (SOAP) y haber participado en al menos 1 proyecto de desarrollo o mantenimiento software de un sistema de gestión comercial de abastecimiento de agua ejerciendo dicho rol en los últimos 3 años.
- 1 perfil técnico sistemas con al menos 3 años de experiencia con las tecnologías base objeto del contrato y haber participado en al menos 1 proyecto de desarrollo o mantenimiento software de un sistema de gestión comercial ejerciendo dicho rol en los últimos 3 años.

En cualquiera de los casos, el conjunto de personas que conformen el equipo de proyecto deberá asegurar que incluye en todo momento los medios personales necesarios para responder, al menos, a las áreas de conocimiento especificadas anteriormente y así garantizar sin impacto para SCPSA el éxito del proyecto.

A.7. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición y no se admitirá la presentación de variantes o alternativas. La infracción de esta condición supondrá la exclusión de todas las ofertas presentadas.

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA) donde cualquier persona interesada en la licitación puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital. Esta aplicación debe descargarse una única vez, siendo válida para cualquier licitación posterior a través de PLENA por parte de cualquier entidad sometida a la misma.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de quien vaya a licitar utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, son depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman tendrá un tamaño máximo de 100 MB. PLENA no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por PLENA para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa, para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora o quien tenga poder de representación.

Las propuestas se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en PLENA y contendrá 3 sobres, identificados como:

SOBRE A: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

SOBRE B: DOCUMENTACIÓN SUJETA A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR

SOBRE C: PROPOSICIÓN VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE

SOBRE A - DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA. Contendrá:

Declaración responsable: Conforme al Anexo I y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de ser empresas que concurren conjuntamente o en el caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades, se deberá cumplimentar una declaración responsable por cada empresa.

Cuando se prevea la constitución de una unión de empresas de carácter temporal, o cualquier otra forma de participación conjunta, se aportará un documento privado en el que se manifieste esta voluntad, se indique el porcentaje de participación de cada uno de ellos y se designe un representante o apoderado único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo.

En el caso de que se prevea la constitución de una unión temporal de empresas se aportará el compromiso de constituirla en caso de resultar adjudicatarios, no siendo necesaria su constitución hasta que no se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor.

SOBRE B - DOCUMENTACIÓN SUJETA A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR. Contendrá:

Se aportará la documentación necesaria relativa a los aspectos técnicos de la oferta y cuantos documentos y compromisos considere precisos para una adecuada valoración de la oferta en relación con los criterios sujetos a la aplicación de juicios de valor.

Su estructura contendrá los siguientes documentos:

1.- Memoria técnica

Documento formato Microsoft Word o Adobe PDF) (*), donde deberán desarrollarse ordenadamente todos y cada uno de los capítulos que a continuación se exponen, ya que este será el orden establecido para la valoración de la Oferta.

(*) Caso de ser necesario se adjuntarán referencias a ficheros anexos formatos Excel, Project, Visio, etc. si la visualización y entendimiento usando dichos formatos facilitan la lectura.

Nº	Documento solicitado	Contenido esperado
1	Plan de asimilación del servicio	Se detallará un Plan de Asimilación del Servicio que incluya los objetivos, el alcance y la metodología propuesta, así como las fases, cronograma, estructura organizativa, perfiles implicados, instrumentos de apoyo y entregables. El plan deberá contemplar también los mecanismos de seguimiento, los riesgos identificados con sus medidas de mitigación, y las acciones para garantizar la adquisición efectiva del conocimiento y minimizar la dedicación de SCPSA.

2	Plan de mantenimiento y soporte técnico	Se detallará el enfoque metodológico y operativo para la prestación del soporte técnico, la operación y el mantenimiento correctivo, preventivo y adaptativo. El documento deberá detallar los canales de atención, horarios de servicio, niveles de servicio, tiempos de respuesta, procedimientos de gestión de incidencias y estructura del equipo de soporte. Asimismo, deberá describir las labores de la operación, mantenimiento correctivo y preventivo, indicando su frecuencia, estimación de dedicación, responsables y herramientas utilizadas.
3	Plan de evolución	Se detallará cómo se gestionará la bolsa de horas para evolución, incluyendo metodología, planificación conjunta con SCPSA, priorización de tareas, mecanismos de seguimiento y control del consumo. Incluir además un planteamiento inicial de posibles medidas o proyectos concretos de mejora, adaptaciones funcionales o integraciones futuras.
4	Plan de reversión y finalización del servicio	Se detallará un Plan de reversión del Servicio donde se indicarán las fases, subfases y actividades a completar, documentación y metodología utilizada para proceder a la devolución del sistema/servicio a SCPSA, o su transferencia a la parte tercera que esta designe, dentro del marco temporal que se establezca para el retorno del servicio sin impactar en la actividad y negocio de SCPSA.
5	Plan de formación y transferencia de conocimiento	La propuesta deberá detallar las acciones formativas dirigidas al personal técnico y funcional de SCPSA, especificando el perfil de los destinatarios, los contenidos temáticos, las modalidades (presencial, virtual o mixta) y el número estimado de sesiones. Se deberá incluir información sobre los materiales formativos a entregar (manuales, guías, vídeos, etc.), así como la metodología didáctica, la duración de las sesiones y el calendario previsto.
6	Equipo de trabajo propuesto	Descripción detallada del equipo asignado al contrato. La información incluirá: (1) organigrama funcional, (2) descripción de roles y perfiles profesionales, (3) experiencia mínima y formación, (4) personal previsto en los diferentes planes y esfuerzos asociados en sus diferentes fases y (5) mecanismos de sustitución y continuidad.

2.- Memoria ejecutiva

Presentación formato Power Point o Adobe PDF, donde deberán desarrollarse los puntos clave de cada uno de los capítulos de la memoria técnica en el orden establecido. Dicha presentación no deberá sobrepasar las 24 diapositivas.

SOBRE C - PROPOSICIÓN VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE

Proposición Económica: Conforme al Anexo II y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurran conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

Criterios Sociales: Conforme al Anexo III y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurran conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

La inclusión de información referente a la proposición valorable automáticamente en los sobres A ó B dará lugar a la exclusión de la empresa en esta licitación.

A.8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la selección del adjudicatario se tendrán en cuenta los siguientes criterios y sus correspondientes ponderaciones, redondeando las valoraciones a dos decimales.

CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE. Hasta 30 puntos

A. OFERTA ECONÓMICA. Hasta 20 puntos

La puntuación de la oferta económica de obtendrá en base a la siguiente fórmula:

a) Si $bm \leq 15$
 $Pe = (b/20) * P$

b) Si $bm > 15$
 $Pe = (b/bm) * P$

Se definen:

Plic: presupuesto de licitación (IVA excluido)
O: oferta económica (O) (IVA excluido)
b: baja $b = 100 * (Plic - O) / Plic$
bm: baja máxima en % de las ofertas admitidas
P: Puntuación máxima
Pe: Puntuación oferta económica

B. CRITERIOS SOCIALES: Hasta 10 puntos

Formación: Se valorará con 10 puntos la incorporación por parte de las empresas licitadoras del compromiso de realización de 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación reconocidos en la normativa vigente y convenio correspondiente.

En el caso de haber ofertado el compromiso de realizar durante la ejecución del contrato una acción de formación con una duración mínima de 8 horas, con el fin de comprobar su cumplimiento, la empresa adjudicataria deberá aportar tras impartir la formación, un informe detallado con el contenido, los asistentes y el lugar y fecha de celebración de la misma. El informe deberá contar con el visto bueno del responsable de formación.

CRITERIOS SUJETOS A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR. Hasta 70 puntos

Para su valoración, en cada uno de los apartados se tendrá en cuenta la claridad de la documentación, nivel de detalle, calidad de la solución ofertada, la coherencia y proporcionalidad entre los diferentes aspectos de la propuesta y su adecuación a los objetivos generales de la propuesta.

Nº	Documento solicitado	Criterios de valoración	Valoración
1	Plan de asimilación	Se valorará la capacidad del licitador para asumir el mantenimiento y evolución de la plataforma desde fases tempranas, sin generar riesgos para la continuidad del servicio. Se tendrá en cuenta la claridad del enfoque, la identificación de hitos de asimilación y la autonomía técnica demostrada para integrarse eficazmente en el entorno SCPSA. Así mismo se valorarán su coherencia y personalización para el servicio de SCPSA.	Hasta 10 puntos
2	Plan de mantenimiento y soporte técnico	Se valorará la definición y solidez del modelo de mantenimiento y su coherencia y personalización para el servicio de SCPSA. En cuanto al correctivo, se tendrán en cuenta los niveles de servicio (SLAs) propuestos, los canales de atención, la gestión de incidencias, la estructura del equipo asignado y los mecanismos de escalado. En cuanto al preventivo y adaptativo, se valorará la metodología propuesta, el detalle de las tareas incluidas, amplitud y profundidad, la frecuencia, así como la estimación del esfuerzo técnico y recursos dedicados. Se considerará positivamente la incorporación de procedimientos sistemáticos para garantizar la operación proactiva y sostenible en el tiempo.	Hasta 12 puntos
3	Plan de evolución	Se valorará la estructura y claridad del modelo de gestión de la bolsa de horas, así como su coherencia y personalización respecto a las necesidades del servicio de SCPSA. Se tendrá en cuenta la capacidad para estructurar, priorizar y gestionar las horas de evolución de forma compartida, la calidad de las propuestas iniciales de mejora y su alineación con el contexto y la estrategia de administración digital de SCPSA. Se considerará especialmente la capacidad de anticipación ante futuras necesidades funcionales o tecnológicas.	Hasta 12 puntos
4	Plan de reversión y finalización del servicio	Se valorará la claridad del proceso de retorno, la exhaustividad de la documentación prevista, la minimización del riesgo operacional y la viabilidad temporal de las acciones propuestas. Se considerará especialmente la capacidad del plan para garantizar una transición ordenada, sin impacto en la continuidad del servicio, y su adecuación específica al contexto de SCPSA.	Hasta 10 puntos
5	Plan de formación y transferencia de conocimiento	Se valorará la claridad y estructuración de las acciones formativas, así como el nivel de personalización para los distintos perfiles técnicos y funcionales de SCPSA. Se tendrá en cuenta la personalización del plan, la coherencia y el nivel de detalle de los contenidos, materiales didácticos y calendario propuesto. Se valorarán especialmente las medidas que aseguren una transmisión efectiva y la autonomía operativa del personal de SCPSA.	Hasta 6 puntos

6	Equipo de trabajo	Se valorará la adecuación y especialización del equipo propuesto, su capacidad para cubrir todas las fases del proyecto (implantación, operación, soporte), la experiencia previa en proyectos similares, y la asignación realista de recursos. Se penalizará la falta de claridad en la dedicación temporal o la falta de mecanismos de continuidad. Adecuación del equipo a las necesidades del contrato, experiencia demostrable en contextos similares, equilibrio funcional y tecnológico, y fiabilidad en mecanismos de sustitución. Se valorará la estabilidad y cohesión del equipo a lo largo del proyecto.	Hasta 20 puntos
---	-------------------	---	-----------------

Resultarán automáticamente eliminadas las propuestas que no obtengan un mínimo de 40 puntos en la valoración de los criterios no valorables automáticamente.

SCPSA, con la finalidad de ampliar el conocimiento de las respectivas ofertas, podrá solicitar previamente a la valoración global de las propuestas, una sesión individual con cada uno de los licitadores, con una duración estimada máxima de dos (2) horas en las oficinas de SCPSA o, en caso de no ser posible, de manera telemática, con el objeto de permitir a los licitadores la exposición y defensa de su propuesta. En dicha sesión se deberán exponer, como mínimo, la memoria ejecutiva presentada en la documentación.

Así mismo se aprovechará dicha sesión para resolver aquellas aclaraciones y concreciones que se estimen necesarias por parte de SCPSA, respetando en todo caso el principio de igualdad de trato de quienes hayan licitado, que no podrán modificar la oferta presentada.

Se levantará acta o en su defecto se grabará la sesión.

La fecha de dicha sesión se comunicará a cada licitador con una antelación mínima de siete (7) días naturales al efecto de su pertinente preparación.

A.9. OFERTA ANORMALMENTE BAJA

Podrá presumirse que una oferta es anormalmente baja cuando sea inferior a 170.966,00 € IVA excluido, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la LFC, respecto al procedimiento y consideraciones a seguir para resolver la admisibilidad o rechazo de dicha oferta.

Cuando se presente una oferta anormalmente baja que haga presumir que no va a ser cumplida regularmente, antes de rechazar la oferta se comunicará dicha circunstancia a la persona afectada para que en el plazo de cinco días presente la justificación que considere oportuna.

A la vista de las alegaciones de los licitadores y previo el asesoramiento técnico oportuno se resolverá motivadamente sobre la admisión de la oferta.

A.10. DOCUMENTACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

- Certificado de compañía aseguradora relativo a la suscripción y vigencia de una póliza de responsabilidad civil general, de conformidad con el modelo incluido en el Anexo Modelo de certificado de seguro del pliego regulador del contrato.

En todo caso, el mínimo de indemnización exigible en el seguro de responsabilidad civil general será de 600.000 Euros.

- Garantía definitiva: 4% del importe de adjudicación del contrato: En el caso de que se presente en forma de aval o de seguro de caución se ajustará al modelo del Anexo.
- Certificado de titularidad bancaria.
- En el caso de que se trate de una Unión Temporal de Empresas deberán presentar las escrituras de constitución de la misma, cuya duración deberá ser coincidente con la del contrato hasta su extinción, y CIF de dicha unión.
- La declaración señalada en la cláusula A.16, en el caso de contratos cuya ejecución implique comunicación de datos personales por SCPSA al contratista.

A.11. SUBCONTRATACIÓN

En el caso de que la subcontratación no se haya anunciado en el momento de acreditar la solvencia técnica, el contrato deberá ser ejecutado directamente por el adjudicatario, sin que éste pueda concertar con terceros la realización parcial del mismo, salvo que SCPSA lo autorice expresamente con carácter previo y por escrito, respetando los requisitos establecidos en el artículo 107 de la LFC.

A.12. PLAZO DE GARANTÍA

El plazo de garantía de los diferentes desarrollos software será de 12 meses a contar desde la fecha de entrega y aceptación de los trabajos realizados por SCPSA.

Durante dicho plazo de garantía el contratista será directamente responsable de los defectos, omisiones o insuficiencias técnicas en que haya podido incurrir como consecuencia de la realización de los trabajos.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

A.13. REVISIÓN DE PRECIOS

Este contrato no está sujeto a revisión de precios.

A.14. FACTURACIÓN

El adjudicatario emitirá mensualmente acorde a las horas realizadas por cada uno de los perfiles asociados al servicio y validadas por SCPSA, en la herramienta de gestión acordada entre el adjudicatario y SCPSA, al precio hora ofertado para cada perfil.

A.15. PENALIDADES

Podrán ser objeto de penalización los siguientes:

- El incumplimiento de los compromisos adquiridos en criterios sociales se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.
- El incumplimiento de la obligación de mantener en vigor los seguros exigidos en el pliego en las condiciones establecidas en el mismo se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.
- El incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 67 de la Ley Foral 2/2018, de proporcionar la información sobre las condiciones laborales de los trabajadores que vengán realizando la actividad objeto del contrato, en el plazo de 15 días desde que SCPSA se lo requiera para incluirla en los pliegos de la nueva licitación, dará lugar a la imposición de una penalidad equivalente al 0,1% del precio de adjudicación por cada día de retraso en la aportación de la información y hasta el total cumplimiento de esta obligación.
- Durante la fase de reversión del servicio, el adjudicatario del presente pliego, actuando ya en calidad del adjudicatario saliente, continuarán responsabilizándose plenamente de todos los servicios contratados y en consecuencia el incumplimiento de esta obligación se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.

A.16. INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario deberá respetar todos los aspectos legales e implicaciones relacionados con el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o cualquier otra disposición que viniera a sustituir o complementar a las anteriores y que pudiera afectar a los trabajos contratados.

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la entidad adjudicataria, para tratar por cuenta de SCPSA, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio.

Se considera tratamiento de datos de carácter personal las operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las conexiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias que afecten a cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquel tendrá la consideración de encargado del tratamiento y deberá dar cumplimiento a las estipulaciones recogidas en el Anexo Obligaciones del encargado del tratamiento del pliego regulador, considerándose condición especial de ejecución, de carácter esencial, el sometimiento del contratista a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

La finalidad para la que se comunican, por parte de SCPSA, datos personales al contratista es porque en los procesos de mantenimiento y evolución de la plataforma, se hace necesario que acceda a dicho sistema con los datos de carácter personal que se puedan encontrar en él para hacer las pruebas y ajustes necesarios. También para realizar las labores de formación a usuarios del sistema podrán acceder a datos que se encuentren en la herramienta.

En particular será obligación de la contratista:

- 1º. Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. Los servidores deberán estar ubicados en la Unión Europea o en el Espacio Económico Europeo de tal modo que no impliquen una transferencia internacional de los datos personales de cuyo tratamiento sea responsable SCPSA.
- 2º. Indicar antes de la formalización del contrato si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos y el nombre del subcontratista, que deberá reunir las condiciones de solvencia necesarias para la ejecución de esta parte del contrato.
- 3º. Comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración anterior

Corresponderá a SCPSA:

1. Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
2. Realizar las consultas previas que corresponda.

3. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
4. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

En el supuesto de acceso del contratista a datos de carácter personal, el acceso a esos datos personales se llevará a cabo conforme el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE de protección de datos de carácter personal (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

A.17. PERSONAL

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en el pliego, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de SCPSA del cumplimiento de aquellos requisitos.

La totalidad del equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por las personas relacionadas en la oferta adjudicataria, admitiéndose un cambio inicial en la composición del mismo por personal que posea un perfil y experiencia superior a los presentados en la oferta.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a SCPSA.

La empresa contratista asume la obligación de mantener una plantilla mínima y un número de jornadas garantizadas durante toda la duración del contrato, así como a garantizar las sustituciones de las ausencias que se pudieran producir.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante de su equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará especialmente porque sus trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto a la actividad delimitada en el pliego como objeto del contrato.

La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones, salvo los servicios que, expresamente relacionados en el pliego de prescripciones técnicas particulares, se prestan en las dependencias de SCPSA.

El contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable quien integrado en su propia plantilla tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a SCPSA, canalizando la comunicación entre SCPSA y el personal adscrito a la ejecución del contrato, respecto a las cuestiones derivadas de dicha ejecución
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirles las órdenes e instrucciones de trabajo necesarias para la ejecución del contrato.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante de equipo adscrito al contrato de las funciones que tienen desempeñadas, así como el control de la asistencia a su puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo coordinarse para ello con SCPSA, a los efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

Si el adjudicatario propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por la Jefatura Técnica de SCPSA. El perfil propuesto deberá ser igual o superior en cuanto a cualificación académica, certificaciones y experiencia profesional.

Para aquellas tareas en las que sean necesarios perfiles cualificados en un área concreta, podrán ser incorporados al equipo de trabajo para realizar dicha tarea. Esta situación será puesta en conocimiento de la Jefatura Técnica de SCPSA.

Si alguno de los miembros del personal adscrito por el adjudicatario al proyecto sufriera baja de cualquier naturaleza, éste se compromete a reemplazarlo por una persona de similares características profesionales en el plazo de 5 días laborables.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la ejecución del contrato corresponde a la Dirección del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

El idioma oficial para el desarrollo de los servicios objeto de este pliego será el castellano. Por tanto, el personal adscrito al contrato deberá hablar, leer y escribir en castellano.

A.18. SUBROGACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Por tratarse de un contrato de servicios, la contratación se encuentra sometida, en las condiciones previstas en el artículo 67 de la LFC, a la subrogación de todos los trabajadores que, a pesar de pertenecer a otra empresa, vengán realizando la actividad objeto del contrato.

Solicitados los datos a la empresa que actualmente presta este servicio y a la representación sindical, aportan la documentación reflejada en el Anexo Personal Adscrito al contrato que incluye los datos de los trabajadores que actualmente ejecutan este servicio.

A.19. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el adjudicatario acepta expresamente que la propiedad de la aplicación informática (programas de ordenador, estructuras de datos, etc.) desarrollada al amparo del presente Pliego, corresponde únicamente a SCPSA, con exclusividad y sin más limitaciones que las que vengán impuestas por el ordenamiento jurídico.

La expresión programa de ordenador comprenderá no sólo código fuente y objeto, sino cualquier trabajo o documentación relacionada (definición de Software de ISO 90003:2018).

Junto con los ejecutables, deberán entregarse todos los programas fuente, que quedarán como propiedad de SCPSA, correspondiendo a SCPSA todos los derechos de explotación y en especial los de Reproducción, Distribución, Comunicación Pública y Transformación (lo cual comprende su traducción, adaptación y cualquier otra modificación en la forma de la aplicación de la que se derive otra diferente), sin que ello genere ningún derecho para el suministrador de estos programas. El adjudicatario se compromete a colaborar en todo lo necesario para la inscripción a favor de SCPSA, llegado el caso, de los derechos de explotación de propiedad intelectual que puedan existir y a no impedir, ni en ningún caso dificultar, dicha inscripción.

El adjudicatario garantiza que dispone de los derechos, licencias, permisos y autorizaciones de los titulares de patentes, modelos, copyright y cualquier otro derecho de propiedad intelectual, y asume que será de su exclusiva cuenta el pago de cualquier otro derecho de propiedad intelectual y el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos.

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporen los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato objeto de este pliego corresponden a SCPSA.

Asimismo, el adjudicatario exonerará a SCPSA de responsabilidad frente a terceros por acciones o reclamaciones que procedan de titulares de derecho de propiedad intelectual e industrial, sobre las aplicaciones o programas que se utilicen en la ejecución del presente Pliego.

En caso de acciones dirigidas contra SCPSA por terceros titulares de derechos, sobre los medios utilizados por el adjudicatario para la ejecución del contrato, este responderá ante SCPSA del

resultado de dichas acciones, estando obligado, además, a prestarle su plena ayuda en el ejercicio de acciones que competan a SCPSA.

Las empresas adjudicatarias no podrán hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado SCPSA para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Pliego fuera de las circunstancias y fines de éste, ni una vez terminada la vigencia del mismo.

A.20. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO y OBLIGACIONES ESENCIALES

Criterios de Equidad y Transparencia Fiscal

La empresa adjudicataria deberá ejecutar el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

Obligaciones tributarias, con la seguridad social y con los trabajadores

La empresa adjudicataria deberá acreditar cada trimestre natural y en el momento en que SCPSA se lo requiera estar al corriente de los pagos de las obligaciones tributarias, con la seguridad social y con sus trabajadores, mediante la presentación del recibo de liquidación de cotización (RLC), la relación nominal de los trabajadores (RNT) y el justificante bancario de haber efectuado el ingreso, acompañado de una declaración responsable de los trabajadores que confirme el abono de las nóminas.

Datos para la Huella de Carbono y Balance Energético

Si así se lo solicita SCPSA, la empresa adjudicataria de este contrato deberá proporcionar, en los plazos y sistema que establezca SCPSA, los datos correspondientes a consumos energéticos (electricidad, combustibles, etc.,) así como otras posibles fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (gases refrigerantes, etc....) que se correspondan con la prestación de este contrato, de forma que sirva de base para el cálculo del Balance Energético y Huella de Carbono de MCP/SCPSA. Igualmente, la empresa objeto de este contrato deberá permitir el acceso a la información documental y contable que respalde los datos facilitados, así como cooperar en su caso con las labores de auditoría tanto interna (de SCPSA) como externa que se pudieran realizar en esta materia.

Si el contratista dispone de su propio cálculo verificado de emisiones, lo podrá aportar a SCPSA en la parte correspondiente a este contrato sin que ello sustituya, salvo criterio de SCPSA, lo previsto en el párrafo anterior.

B. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

B.1. RÉGIMEN JURÍDICO

Por tratarse de un contrato a celebrar por entidad señalada en el apartado e) del artículo 4.1. de la Ley Foral 2/2018, de 17 de abril de Contratos Públicos (LFC), a este contrato le es de aplicación dicha ley en lo que se refiere a su preparación, adjudicación, condiciones especiales de ejecución, modificación y subcontratación siendo sus efectos y extinción regidos por el Derecho civil o mercantil.

La participación en la presente licitación implica la aceptación voluntaria de dar transparencia institucional a todos los datos derivados del proceso de licitación, adjudicación y ejecución hasta la finalización.

B.2. REQUERIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.

La oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

El incumplimiento de lo dispuesto anteriormente tendrá carácter muy grave, correspondiéndole una penalización de hasta el 20 % del importe de adjudicación del contrato.

El contratista deberá justificar ante el órgano contratante, en cualquier momento en que sea requerido para ello, el cumplimiento de las condiciones laborales establecidas en el convenio colectivo sectorial que sea de aplicación, o cualquier otro extremo que se considere necesario en relación con la personalidad, capacidad, solvencia, o modo de ejecución del contrato”.

La persona adjudicataria cumplirá con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y/o las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio. No utilizará la información confidencial conocida en

cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas.

Velará especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se hubiesen incluido en los pliegos y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar de modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

B.3. CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y SOLVENCIA

Podrán tomar parte en la licitación las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y cuenten con la capacidad y los niveles de solvencia económica, financiera y técnica que se hayan exigido en el **punto A.6 del pliego**.

a. Solvencia económica y financiera:

Cada licitador deberá poseer solvencia económica y financiera suficiente para la ejecución del contrato, entendiendo por ella la adecuada situación económica y financiera de la empresa para que la correcta ejecución del contrato no corra peligro de ser alterada por incidencias de carácter económico o financiero.

El cumplimiento de este requisito se hará constar o bien en la declaración responsable o en el Documento Europeo Único de Contratación, dependiendo del documento que se haya exigido en el **punto A.7 del pliego**, correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la documentación que se haya exigido **punto A.6 del pliego**.

b. Solvencia técnica:

Se entiende por ella la capacitación técnica o profesional para la adecuada ejecución del contrato, bien por disponer de experiencia anterior en contratos similares o por disponer del personal y medios técnicos suficientes.

El cumplimiento de este requisito se hará constar o bien en la declaración responsable o en el Documento Europeo Único de Contratación, dependiendo del documento que se haya exigido en el **punto A.7 del pliego**, correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la documentación que se haya exigido **punto A.6 del pliego**.

Conforme al artículo 18 de la LFC, los licitadores podrán basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

Para acreditar su solvencia, quien licite podrá basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

En el supuesto de personas jurídicas dominantes de un grupo de sociedades se podrán tener en cuenta las sociedades pertenecientes al grupo, siempre y cuando aquellas acrediten que tienen efectivamente a su disposición los medios, pertenecientes a dichas sociedades, necesarios para la ejecución de los contratos.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante la subcontratación, quien licita deberá aportar una relación exhaustiva de los subcontratistas, acompañado de un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con los subcontratistas para la ejecución del contrato, así como una declaración responsable del subcontratista de que está de acuerdo en cumplir las condiciones del contrato y que no concurre en ninguna de las circunstancias del artículo 22 de la LFC, sumándose en este caso la solvencia de todos ellos. Asimismo, deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 16 y 17, que los subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

Será requisito, asimismo, para poder presentar oferta, que la finalidad o actividad que desarrolle el licitador tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos Estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente y disponer de una organización con elementos materiales y personales necesarios para la ejecución del contrato.

B.4. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA). En el caso de que se exija la presentación de muestras estas deberán presentarse en la forma establecida en el punto A.7 del pliego regulador.

El acceso a PLENA estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra (www.contrataciones.navarra.es), y la oferta deberá presentarse de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes:

El plazo de presentación de las ofertas se fijará en el anuncio para la licitación, debiendo ser, como mínimo, de 15 días contados a partir del día siguiente al de la fecha de publicación en el Portal de Contratación de Navarra / en el Diario Oficial de la Unión Europea.

En el momento en que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella - resumen criptográfico- del contenido de la misma, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que quien licite tenga problemas* en la presentación de su oferta en PLENA, si la huella – resumen criptográfico- es remitida, dentro del plazo de presentación de ofertas, al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa a través de PLENA y para considerar completada la presentación. Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

** a estos efectos se advierte de que cuanto mayor sea el peso (medido en MB) de las ofertas, mayor puede ser el tiempo requerido para completar su presentación. Ello con independencia de la concurrencia de otras circunstancias, como una menor velocidad de subida de datos debida a la calidad de la conexión, u otras.*

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos, con la hora del servidor de Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos

- Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid).
- Fuentes horarias secundarias:
 - o canon.inria.fr, INRIA, Paris
 - o i2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU

Si al proceder a la apertura de los sobres, se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, ésta se validará, si la huella coincide, y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, la oferta se dará por válida y se abrirá.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

Los interesados podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria con una antelación mínima de 6 días naturales a la fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas.

Las contestaciones serán enviadas al interesado directamente y publicadas en el Portal de Contratación de Navarra, en el caso de que se consideren de interés, en un plazo máximo de 5 días.

Así mismo, todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con los interesados se efectuarán a través de PLENA.

Una vez publicado el anuncio de licitación en el Portal de Contratación de Navarra, se recomienda la suscripción al mismo para conocer las futuras publicaciones que puedan derivarse de este procedimiento, tales como aclaraciones sobre el pliego.

B.5. CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Concluido el plazo de presentación de proposiciones se procederá, en acto interno, a la calificación de la documentación presentada por los licitadores en los sobres A y, en el caso de que así se haya exigido el **punto A.7 del pliego**, en el sobre B.

Si la Mesa de Contratación/Unidad Gestora observara que la documentación fuera incompleta u ofreciese alguna duda, podrá conceder un plazo de entre 5 y 10 días naturales para que el licitador lo subsane. Dicho requerimiento se producirá por medios telemáticos, a través del módulo de notificaciones de PLENA.

Si la documentación contuviese defectos sustanciales o deficiencias no subsanables, se rechazará la proposición.

La Mesa de Contratación/Unidad Gestora podrá solicitar, antes de formular su propuesta, cuantos informes considere precisos y se relacionen con el objeto del contrato.

B.6. APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

La Mesa de Contratación/Unidad Gestora, una vez abierta y valorada la documentación relativa a criterios sometidos a la aplicación de juicios de valor procederá a la apertura del sobre Proposición Económica/Proposición valorable Automáticamente, salvo el de aquellas ofertas que hayan sido excluidas tanto por deficiencias en la documentación correspondiente al sobre A como en la documentación correspondiente al sobre B.

A continuación, se procederá a la apreciación del carácter desproporcionado o anormal de las mismas, tomando como referencia únicamente las ofertas admitidas.

Cuando se identifique alguna oferta anormalmente baja que haga presumir que no va a ser cumplida regularmente, antes de rechazar la oferta la Mesa/Unidad Gestora comunicará dicha circunstancia al licitador/licitadores que la hubiere presentado, conforme a lo previsto en el artículo 98 de la Ley Foral de Contratos Públicos.

Si se considera finalmente que la oferta presenta valores anormales que no garantizan la correcta ejecución o viabilidad del contrato, deberá ser excluida de la licitación. La exclusión de la oferta anormalmente baja no dará lugar a un nuevo cálculo de ofertas anormales, ni se tomará en consideración a la hora de asignar la puntuación económica.

En consecuencia, la puntuación de la oferta económica se realizará en acto interno tomando como referencia todas las proposiciones económicas admitidas y se levantará el Acta correspondiente con la propuesta de adjudicación.

Si se produjera empate en la puntuación entre dos o más licitadores, tal y como establece el art. 99 de la LFC, éste se dirimirá a favor de la empresa que tenga un mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad igual o superior al 33%, siempre que la empresa o profesional tenga en plantilla un porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad en el momento de acreditar su solvencia; en su defecto o persistiendo el empate, a favor de la empresa con un menor porcentaje de trabajadores eventuales, siempre que éste no sea superior al 10 por 100 y, en su defecto o persistiendo empate, a favor de la empresa que acredite la realización de buenas prácticas en materia de género.

A tal efecto, la Mesa de Contratación/Unidad Gestora requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días naturales para su aportación.

En los casos en que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

En el plazo máximo de siete días naturales desde que se le requiera a través del PLENA, el licitador propuesto deberá presentar, a través de PLENA, los siguientes documentos:

a. Documentación acreditativa de la personalidad:

- Si el licitador fuera una persona física, deberá presentar copia auténtica (compulsada notarial o administrativamente) del Documento Nacional de Identidad.
- Si el licitador fuera persona jurídica deberá presentar copia auténtica de la escritura de constitución, y en su caso, modificación, debidamente inscritas en el registro correspondiente, de conformidad con la norma que la regule.
- Copia auténtica del poder a favor de la persona que firme la proposición en nombre del licitador y del DNI de la persona apoderada. Si el licitador fuera persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito en el Registro correspondiente, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación que le sea aplicable.
- Podrá sustituirse la documentación de este apartado por el certificado de inscripción en el Registro Voluntario de Licitadores expedido por su encargado, acompañado de la declaración responsable de su vigencia, sin perjuicio de recabar del Registro la exhibición de dicha documentación, suponiendo la presentación a esta licitación autorización suficiente para que se solicite de oficio esta documentación.

b. Obligaciones tributarias

- Alta y último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del mismo o, en su caso, certificación emitida por los órganos competentes de las Administraciones Públicas acreditativa de la exención del citado impuesto.
- Certificado emitido por los órganos competentes de las Administraciones Públicas respecto de las cuales el licitador tenga obligaciones tributarias, acreditativo de que se halla al corriente de las mismas, expedido con una antelación no superior a seis meses a la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones. En todo caso, el citado certificado deberá incluir mención expresa relativa a la no exigencia de responsabilidad subsidiaria, de conformidad con lo dispuesto en el 32.4 de la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria o normativa tributaria que sea de aplicación al licitador (certificado de contratistas y subcontratistas).

c. Certificado expedido por la seguridad social

Acreditativo de hallarse al corriente en el pago de las obligaciones de la Seguridad Social que le imponen las disposiciones vigentes (salvo el supuesto de que el licitador no esté comprendido obligatoriamente dentro de su ámbito de aplicación), expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones.

d. Capacidad y solvencia:

El licitador deberá aportar la documentación detallada en el **punto A.6 del pliego**.

La documentación acreditativa de la capacidad, representación, solvencia y habilitación empresarial o profesional, en caso de que se exija, de la que ya dispusiera el órgano de contratación, porque hubiera sido presentada por quien licita en el marco de un procedimiento anterior del que hubiera resultado adjudicatario, podrá ser reutilizada, siempre y cuando no hubiesen variado las circunstancias acreditadas y no hubieran transcurrido tres años desde la adjudicación del procedimiento anterior.

La reutilización de documentación será aplicable dentro del ámbito de cada órgano de contratación. Será solicitada por quien licita en la declaración responsable en el momento de presentación de la oferta, indicando el procedimiento anterior del que hubiera resultado adjudicatario y cuya documentación pretenda reutilizar, manifestando que las condiciones acreditadas siguen vigentes.

Una vez examinada la documentación a reutilizar, si se considerase incorrecta o insuficiente, se le requerirá para que la subsane, conforme a lo establecido en el artículo 51.2 de la LFC.

La falta de aportación de la documentación necesaria en plazo supondrá la exclusión del licitador del procedimiento, sin perjuicio de la posibilidad de iniciar un expediente de prohibición para contratar con SCPSA de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22.1 j) y 23 de la LFC.

En este supuesto, la Mesa de Contratación/Unidad Gestora propondrá al órgano de contratación la adjudicación a favor del licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación prevista en este punto en el plazo máximo de siete días naturales desde la notificación de la propuesta de adjudicación.

B.7. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El Órgano de Contratación resolverá la adjudicación, pudiendo declarar el procedimiento desierto si ninguna de las proposiciones se estima adecuada.

El plazo para acordar la adjudicación será de dos meses desde el acto de apertura de la oferta económica. De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a la licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

Si las empresas licitadoras retiran su oferta antes del transcurso de dos meses desde la apertura de las ofertas económicas, se les impondrá una penalidad equivalente al 2% del importe de licitación, que se hará efectivo con cargo a la garantía provisional, si la hubiere, o mediante la emisión de carta de pago específica.

La adjudicación del contrato quedará suspendida durante el plazo de 10 días naturales contados desde la fecha remisión de la notificación de la adjudicación.

La manifestación expresa de todas las personas interesadas en el procedimiento señalando la renuncia a presentar una reclamación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, dará lugar a la finalización anticipada del plazo de suspensión, pudiendo continuar adelante con el procedimiento.

Asimismo, en los procedimientos con convocatoria de licitación en los que se haya presentado únicamente una oferta, no se aplicará el plazo de suspensión previsto en este apartado, pudiendo continuar con la tramitación del procedimiento.

Transcurrido el plazo de suspensión y en el plazo máximo de 15 días naturales se formalizará el contrato previa presentación por el adjudicatario de la documentación que se indica en el **punto A.10 del pliego**.

B.8. SUSCRIPCIÓN Y VIGENCIA DE LA POLIZA DE SEGURO

El Adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan causar a terceros, incluyendo a MCP y a SCPSA, como consecuencia de la prestación objeto de este contrato.

El adjudicatario deberá justificar antes de la formalización del contrato y en cualquier momento que se le requiera, mediante la presentación del correspondiente certificado de la compañía aseguradora conforme al modelo incluido en el Anexo de este Pliego, la suscripción y vigencia de una póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General, considerándose tanto a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona como Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. y los empleados de ambas, terceros frente al adjudicatario.

Los Certificados de las Compañías Aseguradoras relativas a los seguros en vigor se ajustarán al modelo Anexo y certificarán expresamente que el asegurado se haya al corriente en el pago de la póliza.

El adjudicatario deberá mantener durante toda la vigencia del contrato en vigor la póliza de responsabilidad civil, con las condiciones exigidas en el pliego, pudiendo SCPSA comprobarlo en cualquier momento exigiendo el correspondiente certificado de la compañía aseguradora conforme al modelo Anexo. Así mismo se deberá comunicar cualquier cambio de póliza en caso de que se produzca acompañando certificado conforme al modelo anexo acreditativo de que la nueva póliza cumple las exigencias del pliego.

Sin perjuicio de lo dispuesto para la póliza de responsabilidad civil, el adjudicatario deberá contar con todos los seguros que resulte obligatorio suscribir en función del objeto del contrato que se presta (Ej: Seguros obligatorios por Convenio Colectivo, Seguros obligatorios de vehículos/maquinaria que se vayan a utilizar para la realización de los trabajos...).

La responsabilidad del Adjudicatario en ningún caso quedará condicionada por el límite máximo de indemnización, de las franquicias, exclusiones o limitaciones que establezca el contrato suscrito por el adjudicatario con su compañía de seguros.

B.9. GARANTÍAS

Las garantías que se exijan en el presente procedimiento podrán constituirse de cualquiera de las formas previstas en el art. 70 de la Ley Foral de Contratos Públicos de Navarra.

En el caso de que se exija garantía provisional estará afecta a la obligación de formalizar el contrato en el plazo establecido.

La garantía definitiva quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones del contratista hasta el momento de finalización del plazo de garantía y, en particular, al pago de las penalidades, así como a la reparación de los posibles daños y perjuicios ocasionados por el contratista durante la ejecución del contrato.

Las garantías se deberán incautar en los casos de resolución por incumplimiento con culpa del contratista.

B.10. RIESGO Y VENTURA. DAÑOS Y PERJUICIOS

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista y serán por cuenta de éste las pérdidas, averías o perjuicios que experimente durante la ejecución del contrato, sin perjuicio de su aseguramiento por el interesado.

Serán imputables al adjudicatario los daños y perjuicios que se causen con motivo de la ejecución de este contrato, con excepción de los que sean consecuencia de una orden inmediata y directa de SCPSA.

B.11. NOTIFICACIONES DE LAS ACTUACIONES QUE SE DERIVEN DE LA EJECUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Las actuaciones que se deriven de la ejecución y extinción del contrato y que deban ser comunicadas al contratista, como pueden ser procedimientos de modificación o de imposición de penalidades, entre otras, se notificarán a través de PLENA. Para ello el contratista deberá de mantener vigente el correo electrónico con el que se dio de alta en PLENA para recibir los avisos de esta plataforma o en el caso de que modifique dicho correo deberá actualizarlo también en PLENA, comunicando igualmente a SCPSA cualquier cambio que se produzca en los datos de contacto del contratista durante la ejecución del contrato y sus prórrogas.

La notificación por medios electrónicos a través de PLENA, se entenderá rechazada transcurridos 10 días naturales desde la puesta a disposición de la misma sin que se acceda a su contenido. Así, una vez tenga lugar el rechazo de la notificación, se hará constar en el expediente y se tendrá por efectuado el trámite siguiéndose el procedimiento.

B.12. CONFIDENCIALIDAD Y SIGILO

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 54 de la LFC, se informa a las empresas licitadoras que la documentación que aporten a la licitación tendrá “carácter de confidencial” en el caso de que la hayan designado como tal. Esta circunstancia deberá reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen o de cualquier otra forma) en el propio documento señalado como tal, adjuntando un índice con los apartados de la documentación que se consideran confidenciales, sin que sean admisibles declaraciones genéricas que afecten a la totalidad de la oferta.

Igualmente, al amparo del artículo 54, SCPSA exigirá a la empresa adjudicataria obligación de guardar sigilo respecto a datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato.

Puede consultar información adicional sobre privacidad en el siguiente enlace:
https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros_lopd/Proveedores.pdf

B.13. APLICACIÓN DE PENALIDADES

Si el contratista incurriera en el incumplimiento de las obligaciones detalladas en el punto A.15 del pliego, el órgano de contratación podrá imponer penalidades previa tramitación del oportuno procedimiento que incluirá, en todo caso, un informe del responsable del contrato en el que conste de forma detallada el incumplimiento detectado y un trámite de audiencia al interesado durante un plazo mínimo de 10 días naturales.

En la graduación de las penalidades deberán considerarse los siguientes criterios:

- El grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad.
- La naturaleza de los perjuicios causados.
- La reiteración, por incumplimiento durante la ejecución del contrato de al menos una obligación detallada en este pliego cuando haya sido impuesta la penalidad correspondiente por el órgano de contratación.

Los importes de las penalidades y, en su caso, de los daños y perjuicios ocasionados se harán efectivos mediante deducción de los pagos pendientes al contratista, así como de las garantías en los casos en que excedieran del importe de aquellos.

La imposición de estas penalidades no excluye la indemnización a SCPSA por los daños y perjuicios ocasionados, que deberán determinarse en un procedimiento independiente del de la penalización, ni la exigencia del cumplimiento íntegro de las obligaciones del contrato.

B.14. PAGO

La factura será remitida por correo ordinario a la dirección calle Rincón de la Aduana, 12 o al correo electrónico: compras@mcp.es.

Las facturas deberán contemplar únicamente las prestaciones correspondientes a este contrato y deberán indicar el número de expediente que se indicará a la formalización del mismo.

El pago se efectuará a 40 días desde la fecha de factura, mediante transferencia.

Si a lo largo de la ejecución del contrato SCPSA implantara la recepción de la factura por medio del sistema de facturación electrónica, SCPSA pondrá en conocimiento del adjudicatario la modificación del sistema de recepción de facturas, así como el momento a partir del cual ésta modalidad de presentación será obligatoria. Llegado ese momento, el cómputo de los 40 días de plazo de pago se iniciará en la fecha de recepción de la factura en el sistema de facturación electrónica.

El impago de los salarios o el incumplimiento de las obligaciones tributarias o con la seguridad social por parte del contratista será causa de retención del abono de la factura hasta que se acredite su cumplimiento.

B.15. CESIÓN DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a un tercero, previa autorización de la entidad contratante, cuando concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 108 de la Ley Foral de Contratos Públicos, y siempre que ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de la Ley Foral o restringir de forma efectiva la competencia en el mercado.

B.16. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Este contrato podrá ser objeto de resolución cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- a. La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista, salvo que se acuerde la continuación del contrato con sus herederos o sucesores. En los casos de fusión, escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de la empresa se entenderá subrogada en los derechos y deberes del contratista la entidad resultante o beneficiaria siempre que conserve la solvencia requerida para la formalización del contrato.
- b. La declaración de insolvencia en cualquier procedimiento y, en caso de concurso, la apertura de la fase de liquidación, salvo que, en este último caso, el contratista preste las garantías suficientes a juicio de la Administración para la ejecución del mismo.
- c. El mutuo acuerdo entre la Administración y el contratista, siempre que no concurra otra causa de resolución imputable al contratista y razones de interés público hagan innecesaria o inconveniente la permanencia del contrato.
- d. La falta de constitución de garantías cuando éstas sean obligatorias.
- e. La falta de ejecución en plazo cuando este tenga carácter esencial.
- f. Cuando las penalidades aislada o conjuntamente alcancen el 20% del importe de adjudicación del contrato.
- g. El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato, reguladas en el artículo 66 de la LFC.
- h. La demora en el pago por parte de SCPSA durante más de 8 meses cuando lo solicite el contratista.

- i. El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores y trabajadoras que estuvieran participando en la misma, el incumplimiento de sus obligaciones con la seguridad social o de sus obligaciones tributarias, así como el incumplimiento grave de las condiciones establecidas en los convenios colectivos en vigor para estos trabajadores y trabajadoras también durante la ejecución del contrato.
- j. El incumplimiento de las restantes obligaciones contractuales esenciales.
- k. El mantenimiento prolongado de conflictos laborales o el ejercicio mantenido del derecho de huelga por los trabajadores y trabajadoras que prestan el contrato, y que impidiese la correcta ejecución contractual.
- l. Las que se establezcan expresamente en el contrato.
- m. Las demás señaladas en la LFC para cada tipo de contrato.

B.17. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cuando la resolución del contrato obedezca a mutuo acuerdo los derechos de las partes se acomodarán a lo estipulado.

El incumplimiento de las obligaciones del contrato por parte de SCPSA determinará, con carácter general, el pago de los daños y perjuicios que por tal causa se irroguen al contratista.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, este deberá indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a la entidad contratante, lo que se determinará en resolución motivada atendiendo a la existencia, entre otros factores, de un retraso en la inversión proyectada o en la prestación del servicio a terceros o al público en general y los mayores gastos que se imputen a los fondos públicos. Cuando se hayan constituido garantías para el cumplimiento de obligaciones, éstas serán incautadas en la cuantía necesaria para cubrir los daños y perjuicios que se hayan acreditado. Si éstas resultasen insuficientes SCPSA podrá detraer los importes correspondientes de las cantidades de pago pendientes al contratista.

Si la resolución del contrato se produce por incumplimiento de las condiciones de ejecución del contrato dará lugar al inicio del expediente para declarar la prohibición de contratar de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.m) de esta ley foral. En este caso el plazo de duración de la prohibición será de cinco años.

Acordada la resolución del contrato, SCPSA podrá adjudicar lo que reste del mismo a la empresa o profesional que en la licitación quedó en segundo lugar, y, en caso de renuncia de esta, a quienes la siguieron en el orden de clasificación.

B.18. JURISDICCIÓN Y RECURSOS

Contra los actos que se aprueben en relación con la preparación, adjudicación y, en su caso, con la modificación, subcontratación y condiciones especiales de ejecución de este contrato podrá interponerse, la reclamación en materia de contratación pública establecida en los artículos 121 y siguientes de la Ley Foral de Contratos Públicos, cuando concurran los requisitos establecidos en el mismo, el recurso ante el Presidente de la Mancomunidad de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34.5 de la Ley Foral de Contratos Públicos o recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Pamplona que por turno corresponda.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la ejecución y extinción de este contrato serán resueltas por el Órgano de Contratación, cuyos acuerdos podrán ser recurridos directamente ante la jurisdicción civil, de conformidad con las normas procesales de esta jurisdicción.

En todo caso, con renuncia expresa de cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de PAMPLONA para la resolución de cuantas cuestiones y controversias puedan surgir en relación con el presente contrato.

B.19. INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO

Le informamos que, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, los datos facilitados se recogen y tratan en ficheros responsabilidad de SCPSA, con la única finalidad del mantenimiento de la relación contractual derivada de la adjudicación de este contrato y serán incorporados a un fichero con la finalidad de gestionar el contrato. Dichos datos podrán ser cedidos a los Juzgados y Tribunales u otras de entidades de acuerdo con las previsiones legales. Asimismo, le informamos que el responsable del fichero será SCPSA a quien podrá dirigirse en cualquier momento, de conformidad con lo establecido en los artículos 13 a 18 de la citada Ley Orgánica 3/2018, al objeto de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición sobre los datos tratados a través del correo protecciondatos@mcp.es.

Puede consultar información adicional sobre privacidad en https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros_lopd/clientes/Responsabilidad%20Patrimonial.pdf

ANEXO I. DECLARACIÓN RESPONSABLE

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

Teléfono:

enterado del pliego regulador para la contratación del “Mantenimiento y Evolución Aplicación de Gestión Comercial. Expediente 2025/SCON-AIU/000035”

DECLARA

Que tiene plena capacidad de obrar, que no está incurso en alguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar, que no se halla en una situación de conflicto de intereses, de conformidad con la Ley Foral 2/2018 de Contratos Públicos, y que, en su caso, el firmante ostenta la debida representación.

Que reúne el resto de requisitos legales para la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, así como los exigidos por el presente pliego.

Que no presenta a licitación más de una oferta, ni en su nombre ni mediante empresas vinculadas, de acuerdo con la definición recogida en el artículo 20 de la Ley Foral de Contratos.

Que se encuentra al corriente en el pago del Impuesto de Actividades Económicas, de los tributos correspondientes a la Hacienda Foral de Navarra o aquella en la que figure el domicilio social y en el pago de sus obligaciones con la Seguridad Social.

Que cumple los criterios de solvencia económica, financiera y técnica o profesional exigidos en el pliego.

Que en el caso de resultar adjudicatario ejecutará el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

Indicar si la empresa licitadora es una microempresa, una pequeña o una mediana empresa:
SI/NO

En su caso, que declara como documentación confidencial la siguiente....., por las siguientes razones:.....

Que solicita la reutilización de la documentación acreditativa de (señalar todas o la que solicite reutilizar por no haber variado las condiciones):

☐	Capacidad
☐	Representación
☐	Solvencia económica
☐	Solvencia técnica
☐	Habilitación empresarial o profesional

presentada para la licitación del contrato nº expte.....convocado por SCPSA, del que resultó adjudicatario, manifestando que las condiciones acreditadas siguen vigentes y que no han transcurrido más de tres años desde la adjudicación.

Que cuenta con el compromiso por escrito de otras entidades respecto de la adscripción de sus medios o la disposición de sus recursos, en su caso.

Que se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias con renuncia al fuero jurisdiccional que pudiera corresponderle, en el caso de empresas extranjeras.

Que se somete a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de PAMPLONA para la resolución de cuantas cuestiones y controversias puedan surgir en relación con el presente contrato.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente en a de de 20...

ANEXO II. PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Nombre: _____

NIF: _____ en representación de la empresa

Nombre: _____

NIF: _____

Domicilio: _____

enterado del pliego regulador para la contratación del “Mantenimiento y Evolución Aplicación de Gestión Comercial. Expediente 2025/SCON-AIU/000035” se compromete a su realización de acuerdo al pliego, a su oferta y a lo establecido en el contrato, al siguiente importe IVA excluido:

Denominación Perfil	Importe hora	Número de horas estimadas	Importe IVA excluido
Jefe de proyecto	€	185	€
Analista funcional	€	1.665	€
Analista programador	€	1.480	€
Técnico	€	370	€
TOTAL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN			€

En caso de discrepancia entre los importes unitarios ofertados, y el importe total de la oferta, prevalecerán los importes unitarios, recalculándose el importe total.

_____, a _____ de _____ de 20____

Firma _____

ANEXO III. CRITERIOS SOCIALES

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado del pliego regulador para la contratación del “Mantenimiento y Evolución Aplicación de Gestión Comercial. Expediente 2025/SCON-AIU/000035” adquiere el siguiente compromiso:

Formación	SI/NO
Compromiso de realización de 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación.	

a de de 2025

Firma

ANEXO IV. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

ALCANCE

El adjudicatario deberá aportar los recursos humanos y materiales (hardware, software, comunicaciones, etc.) que sean precisos para atender tanto a las necesidades derivadas del soporte integral necesario para dar continuidad al mantenimiento y evolución del sistema de gestión comercial, como a las relacionadas con el análisis, diseño, construcción o implantación de las nuevas soluciones que se deriven dentro del servicio, así como las actividades propias de la gestión de servicio.

Los servicios objeto de contratación que se detallarán en este punto, son los siguientes:

MANTENIMIENTO	EVOLUCIÓN
A. Explotación y continuidad del servicio B. Mantenimiento permanente de sistemas C. Mantenimiento correctivo D. Mantenimiento preventivo E. Mantenimiento adaptativo F. Atención a solicitudes de negocio y de Tecnología (peticiones y consultas) G. Procesos programados H. Tratamiento de datos I. Formación J. Gestión de las entregas de software K. Control y aseguramiento de la calidad L. Adecuación de los requisitos de seguridad M. Coordinación, control y seguimiento de los servicios	A. Cierre de requisitos de negocio, análisis funcional y definición de los entornos B. Diseño y construcción C. Control y aseguramiento de la calidad D. Apoyo en la realización de pruebas de usuarios funcionales y de usabilidad de aplicaciones E. Implantación y puesta en marcha F. Adaptación a cambios tecnológicos

REQUISITOS GENERALES

El desarrollo de cualquier producto o solución estará sujeto a la arquitectura tecnológica (lenguajes de programación, protocolos de comunicación, seguridad, BBDD, etc.) que SCPSA determine en cada momento y que actualmente está indicado en el ANEXO SITUACION ACTUAL.

Las actividades y entregables contemplados en este pliego constituyen los identificados por SCPSA como imprescindibles para la prestación de los servicios que se detallan en este punto, por lo que los licitantes deberán recogerlos expresamente en sus propuestas.

No obstante, los licitantes podrán incluir en sus ofertas las prestaciones adicionales que consideren de interés para SCPSA como complementarias a los servicios que se licitan, así como una ampliación o mayor detalle de los mecanismos que propongan para una mejor gestión de dichos servicios, sin que dichas prestaciones adicionales supongan coste alguno para SCPSA.

Los entregables y documentación asociada, que constituyen los productos de las actividades que se desarrollen en cada servicio, deberán realizarse siguiendo la metodología que determine SCPSA.

FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio a realizar se divide en las siguientes fases:

- Fase de asimilación del servicio.
- Fase de explotación del servicio.
- Fase de reversión del servicio.

Fase de asimilación del servicio

Actualmente, SCPSA tiene contratados parte de los servicios objeto de este pliego. En previsión de que pueda producirse un cambio de adjudicatario, la empresa que resultara adjudicataria del presente pliego efectuarán durante esta fase la asimilación del conocimiento necesario. Esta fase tendrá una clara orientación de proyecto y se realizará bajo un doble enfoque de:

- Transferencia de Conocimiento y Herramientas
- Preparación del Nuevo Modelo de Servicio

Los objetivos prioritarios serán la asimilación de todo el conocimiento, procedimientos, arquitecturas, documentación, estándares de funcionamiento, metodología, etc., incluyendo todos los desarrollos realizados para SCPSA, así como cualquier aspecto que dote al adjudicatario del conocimiento necesario para la plena prestación del servicio.

Las empresas licitantes deberán presentar en su oferta, con carácter obligatorio, la organización de tareas, equipo, actividades, nivel de esfuerzo requerido, entregables, etc. para la asimilación del servicio en un detallado Plan de Asimilación, organizándose en fases solapadas en el tiempo y estableciéndose los correspondientes mecanismos de control y seguimiento: Reuniones específicas, documentación e Informes.

En lo que respecta a la transferencia del conocimiento, es necesario contemplar un periodo de solapamiento en el que los técnicos integrantes del nuevo equipo de trabajo deben adquirir los conocimientos particulares de las prestaciones a realizar, junto con las peculiaridades y características de las aplicaciones, herramientas a utilizar, metodología de trabajo, etc., es decir, adquirir todos los conocimientos necesarios para poder prestar el servicio de forma autónoma y adecuada a las necesidades de SCPSA.

Durante este periodo de tiempo el equipo de trabajo debe ser mixto, formado por integrantes del equipo técnico del adjudicatario saliente (actual) y del entrante (nuevo).

El coste de los recursos propios, durante este solapamiento, será a cargo del adjudicatario entrante y en ningún caso facturable a SCPSA.

A la finalización de este periodo, el adjudicatario entrante (nuevo) deberá haber asumido por completo todos los servicios contratados.

La fecha tope en la que esta fase deberá finalizar será de 30 días naturales desde la firma del contrato.

Pasados los 30 días naturales desde la firma del contrato, el nuevo adjudicatario tendrá que disponer de plena capacidad para asumir el servicio. En caso de que por cualquier circunstancia decidieran subcontratar los servicios de los proveedores salientes, SCPSA no asumirá en ningún caso el coste que esto les pudiera suponer. SCPSA, al haber expirado el plazo para la asimilación, facturará al proveedor entrante (adjudicatario) y no a los proveedores salientes.

Fase de explotación del servicio

Esta es la fase principal en los objetivos del contrato, se inicia tras la finalización de la fase de asimilación (por tanto, pasados 30 días naturales, como máximo, tras el inicio del servicio).

Durante este periodo de tiempo el equipo de trabajo y todos los recursos hardware y software que permitan prestar el servicio contratado, son los del nuevo adjudicatario.

Los licitadores deberán considerar que en la ejecución de esta fase hay labores de gestión y seguimiento del servicio que requieren dedicación y recursos específicos, por lo que deberán tenerlo en cuenta a la hora de ofertar por el presente contrato.

El adjudicatario realizará una revisión periódica de los sistemas operativos y aplicaciones, con objeto de garantizar el adecuado estado de salud de estos. Se debe contemplar al menos una revisión mensual, comunicando al Servicio de Informática los resultados de esta revisión.

Dentro de esta fase se diferencian dos tipos de servicios:

- El **mantenimiento** y soporte de la solución implantada, orientado a garantizar la disponibilidad, estabilidad y continuidad operativa del sistema de gestión comercial de SCPSA. Este servicio abarca tanto el mantenimiento correctivo, enfocado a la detección, diagnóstico y resolución de incidencias técnicas que afecten al funcionamiento del sistema, como el soporte funcional a usuarios, proporcionando asistencia ante consultas o problemas relacionados con la operativa diaria de gestión de contenidos, navegación, accesibilidad o integración con otros sistemas corporativos.
- La **evolución** del sistema, incluyendo nuevas funcionalidades, mejoras continuas y adaptaciones tecnológicas. Se integran expresamente las actuaciones derivadas del mantenimiento preventivo y adaptativo que requieran un enfoque evolutivo.

Fase de reversión del servicio

Durante esta fase, el adjudicatario del presente pliego, actuando ya en calidad de adjudicatario saliente, continuarán responsabilizándose plenamente de todos los servicios contratados.

Durante esta fase, el adjudicatario deberá garantizar la entrega completa, actualizada y validada de todos los **activos necesarios para la operación y evolución autónoma** del sistema por parte de SCPSA o del tercero que ésta designe.

A efectos de este contrato, se entenderá por **activos** todo elemento resultante de los trabajos ejecutados durante el proyecto, incluyendo, sin carácter limitativo: software, código fuente, documentación técnica y funcional, scripts, librerías, configuraciones, manuales de instalación, administración y usuario, artefactos compilados o ejecutables y cualquier otro componente necesario que garantice la operación, mantenimiento y evolución del sistema, de forma independiente del adjudicatario. Como parte de la entrega, deberá incluirse un documento resumen del estado de desarrollos en curso, indicando tareas y evolutivos pendientes (versión, fecha prevista y estado), análisis de impacto no solicitados y certificaciones de trabajos realizados o en ejecución.

Durante esta fase de traspaso el equipo de trabajo debe ser mixto, formado por integrantes del equipo técnico del adjudicatario saliente (que deberá mantener íntegramente el equipo habitual, con objeto de que el servicio no sufra un deterioro) y por parte del equipo de SCPSA o del tercero que ésta designe.

Hasta que dicha entrega no se haya realizado y aprobado por SCPSA, el servicio no se considerará finalizado y, en consecuencia, no podrá facturarse ningún otro trabajo que pudiera estar pendiente de facturación.

A la finalización de esta fase, todos los servicios deberán ser asumidos por el siguiente adjudicatario.

REQUISITOS MANTENIMIENTO

Estos servicios se realizarán de acuerdo con un modelo de nivel de servicio (ANS), que permita, a partir de indicadores definidos, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos.

El presente mantenimiento y soporte comenzará una vez finalizada y aceptada la fase de asimilación del servicio.

Mantenimiento correctivo

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá actuaciones ante incidencias y errores tanto en la plataforma como en la infraestructura que lo aloja detectadas por el sistema de monitorización o mediante pruebas que requiera una modificación o adaptación de la solución.

- Atención de incidencias detectadas por cualquier medio.
- Implantación de soluciones de contingencia flexibles y ajustables de manera que puedan ejecutarse de manera rápida y efectiva.
- Modificaciones de la solución para arreglar los errores.
- Necesidad de realizar pruebas documentadas de la solución, además de comprobar que no se ha producido una regresión.
- Instalación de parches que solucionen vulnerabilidades de seguridad en la infraestructura o en el código de la aplicación.
- Actuaciones para asegurar la integridad de los datos.

Se incluye la interlocución con el proveedor de soluciones de terceros integradas con el sistema en los casos en los que aplique.

Mantenimiento Preventivo

Está orientado a investigar, estudiar y realizar actuaciones periódicas para evitar incidencias y asegurar el rendimiento de la solución.

Este mantenimiento deberá incluir, entre otras, las siguientes tareas:

- Investigación del impacto sobre la solución de un cambio en la versión del software de base, de sus interfaces, de la infraestructura o bien del aprovechamiento de una nueva funcionalidad;

- Generación de propuestas de cambios en la solución para mejorar eficiencias;
- Supervisión del rendimiento de la solución, identificando y corrigiendo las causas que puedan penalizar los tiempos de respuesta;
- Identificación de potenciales faltas de rendimiento a futuro y elaboración de propuestas de evolución para evitarlas;
- Análisis de la deuda técnica que guíe los pasos del desarrollo con el objetivo de mejorar rendimientos de la solución a medio / largo plazo;
- Monitorización y operación: seguimiento continuo del estado de la plataforma, tareas de mantenimiento y ajustes operativos cuando sean necesarios;
- Gestión de la infraestructura. Administración, configuración y modificaciones de los aplicativos, objeto de este contrato, derivados de los cambios en el entorno (infraestructura o software) ;
- Interlocución con los proveedores de infraestructura para la aplicación de parches y nuevas versiones de cara a mantenerla en un adecuado grado de actualización.

Así mismo incluye comunicación y resolución de peticiones y consultas técnicas que no pertenecen a la agrupación de correcciones ni prevención dando soporte a consultas, atención y respuesta a dudas de técnicos y otros usuarios de SCPSA sobre el sistema, funcionalidades, posibilidades y forma de uso.

Mantenimiento adaptativo

El servicio de mantenimiento adaptativo comprenderá todas aquellas actuaciones técnicas necesarias para adecuar la plataforma y la infraestructura que la soporta a cambios en los requisitos del entorno operativo, regulatorio o funcional, garantizando su correcto funcionamiento y compatibilidad.

Deberá incluir, entre otra, las siguientes tareas:

- Actualización, sustitución o reconfiguración de componentes software (frameworks, librerías, módulos y adaptadores) ante cambios en versiones de sistemas operativos, bases de datos, lenguaje de programación o protocolos de comunicación.
- Modificación de conectores o interfaces de conexión con otros sistemas que aseguren la interoperabilidad.
- Configuración de parámetros derivados de cambios normativos o con el objetivo de cumplir nuevas necesidades de negocio o restricciones técnicas.
- Actualización de componentes y parches de seguridad para cumplir los estándares de seguridad establecidos y evitar riesgos.

Se incluye en todas estas actividades la interlocución con terceros o proveedores para la planificación, coordinación y ejecución de los trabajos necesarios.

METODOLOGÍA GESTIÓN MANTENIMIENTO

El contrato incluye la gestión de una bolsa de horas para el mantenimiento, destinada a atender el soporte necesario para garantizar la correcta operativa de la plataforma de administración digital en el entorno organizativo y funcional de SCPSA.

El adjudicatario deberá implementar un sistema estructurado de gestión y atención de incidencias y peticiones, sustentado en indicadores de nivel de servicio (SLA) y un protocolo claro de clasificación, respuesta, resolución y escalado. Este sistema se gestionará por defecto a través de la herramienta de ticketing corporativa de SCPSA para la gestión de incidencias y peticiones (Redmine o la que determine SCPSA en su momento).

Tipología de Servicios

El servicio de mantenimiento se organiza en dos líneas funcionales diferenciadas:

- **Mantenimiento correctivo:** Diagnóstico y resolución de incidencias técnicas y funcionales que afecten al funcionamiento de la plataforma, tanto a nivel de software como de integraciones y configuración operativa.
- **Atención a peticiones:** Resolución de solicitudes asociadas a consultas, dudas funcionales o relativas al uso operativo de la plataforma por parte del personal usuario.

Nota: Las tareas incluidas dentro del mantenimiento **preventivo y adaptativo**, se gestionarán conforme a la metodología de gestión de evolución establecida por SCPSA en el apartado “Metodología Gestión evolución”

Definiciones de tiempos

- **Tiempo de respuesta:** Intervalo desde el registro del ticket hasta su aceptación formal y asignación a un técnico responsable.
- **Tiempo de resolución:** Intervalo desde la aceptación hasta la resolución técnica efectiva y cierre del ticket.

Clasificación y tiempos de Incidencias

Cada incidencia será catalogada según su urgencia o criticidad, determinando así los tiempos máximos de respuesta y resolución aplicables. La clasificación se realizará conforme a las siguientes prioridades definidas en el sistema de gestión de incidencias.

Prioridad SCPSA (clasificación en De ticketing)	Descripción	Tiempo máximo de Respuesta / Resolución
Inmediata	Incidencias extremadamente críticas que provocan la interrupción total del servicio o afectan a módulos imprescindibles para el funcionamiento.	15 minutos / 8 horas
Urgente	Incidencias críticas que bloquean funcionalidades esenciales o impactan directamente en la atención al ciudadano. Su resolución es prioritaria e inmediata.	30 minutos / 16 horas
Alta	Incidencias graves que afectan a funcionalidades clave o procesos vinculados a fechas críticas. Pueden afectar a grupos significativos de usuarios.	2 horas / 24 horas
Normal	Incidencias de impacto medio, que afectan a funcionalidades habituales dificultando la operativa de los usuarios, sin bloquear completamente el servicio.	4 horas / 36 horas
Baja	Errores o incidencias menores que no afectan al funcionamiento general del sistema ni impiden la operativa normal.	8 horas / 48 horas

Toda incidencia clasificada inicialmente como Inmediata o Urgente será revisada por SCPSA para confirmar o reclasificar su prioridad en función del impacto real y la criticidad de la funcionalidad afectada.

Clasificación y tiempos de peticiones

El adjudicatario deberá prestar un servicio de atención a consultas funcionales, dudas técnicas y peticiones relacionadas con el uso operativo de la plataforma de gestión comercial, sin perjuicio de la atención específica a incidencias. Este servicio tiene carácter consultivo y de soporte funcional y será gestionado mediante la herramienta de ticketing de SCPSA, que actuará como repositorio único para el registro, seguimiento y resolución de las peticiones.

Cada petición será clasificada según su urgencia o relevancia funcional, atendiendo al siguiente esquema de prioridades, específicamente adaptado a su naturaleza no crítica:

Prioridad SCPSA (clasificación en Ticketing)	Descripción de la petición	Tiempo máximo de Respuesta
Prioritaria	Solicitudes que requieren atención preferente por parte de SCPSA, asociadas a consultas que bloquean tareas importantes de algún usuario.	2 horas
Alta	Consultas funcionales o técnicas necesarias para la continuidad eficiente del trabajo administrativo ordinario.	4 horas

Prioridad SCPSA (clasificación en Ticketing)	Descripción de la petición	Tiempo máximo de Respuesta
Normal	Consultas habituales, aclaraciones sobre procedimientos o peticiones funcionales no urgentes.	8 horas
Baja	Dudas o solicitudes secundarias sin urgencia operativa o funcional inmediata.	16 horas laborales

Procedimiento de Gestión y Escalado

- Todas las incidencias y peticiones se registrarán en el sistema de ticketing, como herramienta única de seguimiento y control.
- La prioridad inicial será asignada automáticamente según la tipología, pudiendo SCPSA reclasificarla.
- Se establecerá un protocolo de escalado técnico y organizativo, en caso de incumplimiento de tiempos o incidencias críticas.
- Toda actuación quedará registrada y trazada en El sistema de ticketing, incluyendo tiempos, actuaciones y solución implementada.

Supervisión y Control

- En reuniones periódicas de control del servicio, SCPSA supervisará el grado de cumplimiento de los SLA.
- Se revisarán cargas de trabajo, prioridades asignadas y cualquier desviación detectada.
- SCPSA podrá ajustar la planificación y priorización según sus necesidades estratégicas.

Comunicación y Registro

- El adjudicatario deberá reflejar en el sistema de ticketing, de forma obligatoria:
 - Fecha y hora del alta, aceptación, intervención y resolución.
 - Clasificación y priorización aplicada.
 - Solución adoptada, con detalle técnico suficiente.
- Los tiempos reales de resolución deberán respetar los límites establecidos, adecuándose a la complejidad técnica del caso, salvo autorización expresa de SCPSA.

Requisitos sobre procesos y canales de comunicación mantenimiento

El adjudicatario deberá establecer canales formales, eficaces y estructurados para la comunicación y gestión de todas las incidencias y peticiones relacionadas con el servicio de mantenimiento de la plataforma. Los canales y procesos deberán cumplir los siguientes requisitos:

- **Canales de comunicación remotos:**

Todos los incidentes y peticiones deberán gestionarse prioritariamente mediante herramientas de gestión que permitan su trazabilidad, control y explotación estadística. A este fin, el adjudicatario utilizará:

- **Herramienta de gestión de incidencias y peticiones (e):** Será la herramienta corporativa y canal principal para el registro, seguimiento y cierre de todas las incidencias, consultas y solicitudes de mantenimiento. Deberá garantizar la trazabilidad completa de cada intervención y permitir el agrupamiento del conocimiento generado para su posterior análisis y mejora del servicio.
- **Canal telefónico:** Se habilitará un canal de comunicación telefónica directa entre SCPSA y el adjudicatario, permitiendo la gestión ágil de incidencias críticas o urgentes. Las comunicaciones telefónicas deberán estar vinculadas siempre a un registro formal en Redmine.
- **Canal de correo electrónico:** Se permitirá el uso del correo electrónico como canal complementario para el intercambio puntual de información adicional, aunque no será considerado canal prioritario para el alta y seguimiento formal de incidencias y peticiones.
- **Canal de comunicación presencial:** Para facilitar la resolución eficaz de incidencias complejas o recurrentes, y la revisión funcional de peticiones, el adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de su equipo técnico y funcional para participar en reuniones presenciales en las instalaciones de SCPSA cuando así se requiera. Estas reuniones permitirán:
 - Exposición detallada de las problemáticas funcionales o técnicas detectadas.
 - Análisis conjunto de casos de uso y origen de las incidencias.
 - Planificación coordinada de acciones correctivas o preventivas.
- **Horarios de atención al servicio:** El adjudicatario deberá garantizar la prestación del servicio de mantenimiento dentro del siguiente horario operativo:
 - De **enero a junio** y de **septiembre a diciembre:** Horario continuo de 8:00 a 18:00, de lunes a viernes laborables.

- Durante los meses de **julio y agosto**: Horario reducido de 8:00 a 15:00, de lunes a viernes laborables.

Fuera de estos horarios, las incidencias registradas serán atendidas al inicio del siguiente período de atención. El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad del personal técnico necesario dentro de los horarios establecidos para cumplir los tiempos de respuesta y resolución definidos en el contrato.

METODOLOGÍA GESTIÓN EVOLUCIÓN

Alcance

El servicio de evolución tiene como objetivo asegurar que el sistema de gestión comercial evolucione de manera controlada y estratégica, adaptándose a nuevos requerimientos funcionales, avances tecnológicos y mejoras identificadas por las partes, aportando valor continuado a la organización.

Para ello el contrato incluye la gestión de una bolsa de horas para el desarrollo evolutivo, destinada a atender tanto las necesidades específicas que SCPSA identifique durante la ejecución del contrato, como aquellas propuestas proactivas de mejora que el adjudicatario pueda plantear dentro de su compromiso con la evolución continua, la innovación funcional y la optimización del sistema.

Este desarrollo evolutivo contempla actuaciones planificadas que respondan a nuevos requerimientos organizativos, normativos o de servicio, así como a oportunidades de mejora identificadas en el análisis de uso y rendimiento de la plataforma. De forma específica, se incluyen dentro de este ámbito las mejoras derivadas del mantenimiento preventivo y adaptativo, cuando estas superen el marco de actuación ordinario del mantenimiento correctivo y requieran intervenciones estructurales o funcionales sostenidas.

Asimismo, se considera que forman parte del desarrollo evolutivo tanto las modificaciones estructurales como las ampliaciones funcionales, ajustes de usabilidad, mejoras en la experiencia de usuario y adaptación de flujos de trabajo, siempre alineadas con los objetivos estratégicos de SCPSA y en coordinación con la metodología de evolución establecida.

Procedimiento

Todas las peticiones, independientemente de su origen, se gestionarán mediante un procedimiento estructurado, asegurando el control y trazabilidad del consumo de la bolsa de horas:

1. **Formulación de la petición o propuesta:**

- SCPSA formalizará un requerimiento describiendo el alcance funcional deseado.
- El adjudicatario podrá presentar propuestas proactivas, debidamente justificadas técnica y funcionalmente.

2. **Definición y validación del alcance:**

El adjudicatario y SCPSA consensuarán el alcance funcional y técnico de la actuación, asegurando su adecuación a la arquitectura y funcionamiento de la plataforma.

3. **Análisis técnico-funcional y diseño:**

El adjudicatario realizará un análisis detallado de la solución y un diseño técnico alineado con las tecnologías y estándares utilizados en la plataforma.

4. **Estimación, planificación y proyectos a precio cerrado:**

En un plazo máximo de 10 días hábiles desde la definición del alcance, el adjudicatario deberá presentar a SCPSA una propuesta de ejecución que incluirá:

- Estimación del esfuerzo requerido (en horas) o, en su caso, una propuesta de ejecución bajo la modalidad de proyecto a precio cerrado si la naturaleza o volumen del trabajo lo justifican.
- Plan de trabajo detallado.
- Fecha prevista de entrega.
- Si procede, una descripción resumida del impacto funcional y técnico previsto.

En el caso de trabajos definidos como **proyectos a precio cerrado**, el adjudicatario deberá presentar adicionalmente, un plan de facturación vinculado al cumplimiento de hitos. Este plan será vinculante para el adjudicatario, no pudiéndose facturar más horas de las previstas, salvo que se produzcan cambios de alcance de acuerdo con SCPSA.

En estos proyectos, el control y la certificación de los trabajos se realizará en función de los hitos cumplidos y validados por SCPSA, no aplicándose el control por bolsa de horas.

4. **Aprobación por SCPSA:**

SCPSA revisará la propuesta y, en su caso, autorizará su ejecución. El consumo de horas será deducido de la bolsa de horas disponible o acorde a los hitos de los proyectos cerrados.

5. Ejecución de la actuación y seguimiento:

- La ejecución comenzará en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la aprobación.
- Se realizarán reuniones de seguimiento, con la periodicidad que SCPSA considere adecuada según la complejidad y criticidad de la actuación.

6. Entrega funcional (MVP) y validación:

- El adjudicatario entregará la solución en entorno de preproducción.
- SCPSA realizará las pruebas funcionales (UAT) y validará su conformidad.

7. Despliegue en producción:

Tras la validación, el adjudicatario procederá al despliegue controlado en el entorno productivo.

Quedan excluidas de este procedimiento aquellas peticiones que, por su alcance y tiempo estimado, se consideren **evolutivos menores**, entendiendo por tales las actuaciones cuyo tiempo de ejecución sea inferior a 24 horas. En estos casos, el proceso de gestión se simplificará: bastará con la **formulación de la petición**, la **estimación del esfuerzo por parte del adjudicatario** y su comunicación a SCPSA. La petición se considerará automáticamente **aprobada** y se ejecutará directamente, procediendo a su **facturación contra la bolsa de horas** una vez realizada.

Los evolutivos solicitados se entenderán recibidos de conformidad por SCPSA una vez haya transcurrido un periodo de un mes de funcionamiento real pleno y satisfactorio de los mismos, sin requerimientos u observaciones realizados, por cualquier medio, por parte de SCPSA que pudiesen de manifiesto deficiencias o anomalías.

Certificación y control administrativo

SCPSA podrá realizar reuniones de control específicas para revisar el estado técnico y documental de las peticiones y certificar, si procede, la ejecución total o parcial de los trabajos, tanto sobre peticiones individuales como sobre el conjunto de la bolsa. En estas reuniones se revisarán y actualizarán si es el caso certificaciones asociadas a hitos intermedios en evolutivos o al cierre de tareas puntuales, periódicas o completas asociadas a un bloque de trabajo, según convenga. Estas reuniones serán, inicialmente, independientes de las de seguimiento.

Para el control y seguimiento de la bolsa de horas, el adjudicatario mantendrá actualizado un registro detallado de las horas consumidas y del estado de ejecución de las peticiones, y remitirá informes periódicos a SCPSA para el control y planificación del uso de la bolsa.

EQUIPO DE TRABAJO

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, las empresas licitantes deberán ofrecer un servicio integral, que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta al servicio.

El equipo de técnicos ofrecido deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico de los sistemas, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos en el mismo como para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos de SCPSA más allá del tratamiento de las interfaces con otros sistemas.

En particular, el equipo de técnicos incorporará los recursos apropiados para realizar las pruebas necesarias para que el software resultante alcance los niveles de calidad requeridos: pruebas unitarias, integradas, de sistema, de carga, de rendimiento, de seguridad, funcionales, de usabilidad, etc.

La Dirección de Tecnologías de la Información de SCPSA designará un Director Técnico del Proyecto, que asumirá la dirección y control del proyecto y actuará como principal interlocutor con la compañía que resulte adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria designará a un responsable del proyecto, el cual actuará como interlocutor único con SCPSA, debiendo facilitar al Director Técnico de SCPSA el reporte de actividad que éste requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, cumplimiento del nivel de servicio estipulado y cualquier otra información que se solicite y en la forma en que se solicite.

Anualmente, en enero de cada año del contrato, se reunirá la Dirección del proyecto en las oficinas de SCPSA para la puesta en común del “Dosier anual” que contendrá:

- Situación evolución bolsa de horas
- Resumen de proyectos desplegados, su estado de progreso y recursos dedicados.
- Breve informe de las incidencias y acciones realizadas del año, que afectan al mantenimiento
- Propuestas de cambios o mejoras sobre la situación actual para acometer en el año.

Trimestralmente se reunirá el equipo de trabajo del adjudicatario en las oficinas de SCPSA para un seguimiento de los proyectos en marcha.

El director técnico del Proyecto de SCPSA se reunirá mensualmente en las oficinas de SCPSA con el responsable del proyecto de la empresa adjudicataria para revisar el cumplimiento de los objetivos del mes, la planificación del mes siguiente y, de forma específica, las horas imputadas así como las tareas y proyectos que se facturarán en el mes, todo ello sin perjuicio de que, a consideración de ambas partes, se acuerde otro criterio y periodicidad.

En paralelo, el director técnico del Proyecto de SCPSA se reunirá con el responsable del proyecto semanalmente, para revisar las tareas de mantenimiento (tareas pendientes, tiempos de resolución...) y revisar el avance de los proyectos sin perjuicio de que, a consideración de ambas partes, se acuerde otro criterio y periodicidad.

Para la gestión del equipo de trabajo se utilizará la herramienta corporativa de SCPSA de tickets de aplicaciones. En esta aplicación se llevará el control de las tareas de mantenimiento y de evolución. Se realizarán las asignaciones de tareas al equipo, se llevará el detalle de las actuaciones que se están realizando, así como el estado de la tarea y se registrarán las horas realizadas a cada tarea. Las imputaciones se deben realizar diariamente para poder llevar el control de forma detallada.

Para una mejor coordinación, transferencia del conocimiento y calidad del servicio durante la vigencia del contrato, se establece un mínimo del 15% de las horas anuales de presencia in situ, en las oficinas de SCPSA. Dicho porcentaje es global para el conjunto de personas del equipo del adjudicatario, siendo a lo largo del año repartidas entre las diferentes personas encargadas de ejecutar in-situ las tareas asociadas.

METODOLOGÍA DE GESTIÓN, DESARROLLO, DESPLIEGUE Y MONITORIZACIÓN DE SOFTWARE

Orientación DevOps

SCPSA se encuentra inmersa en el desarrollo de su propia metodología de desarrollo, despliegue y gestión de software. Como parte de ella, la implantación de una estrategia y arquitectura DevOps y su cumplimiento por parte de cualquier adjudicatario resulta fundamental.

Con DevOps, los equipos de desarrollos, operaciones y seguridad colaboran para entregar a la organización un flujo continuo de información a lo largo de todo el ciclo de vida del software (conocido como SDLC, por sus siglas en inglés).

La automatización de tareas técnicas deberá ser tomada por el adjudicatario como un pilar fundamental, donde cualquier tarea o cuestión técnica automatizable (compilación, ejecución de pruebas, despliegues, etc.) deberá ser, efectivamente, automatizada.

Metodología

Para la gestión del ciclo de vida del desarrollo de software, el adjudicatario deberá usar del servicio actual de GitHub de SCPSA, que esta pondrá a su disposición, en el que se implementarán y llevarán a cabo, al menos las siguientes tareas:

- Control del código de fuente:

Se realizará un seguimiento de todas las modificaciones en el código fuente.

Se mantendrá el versionado de las DLLs de los componentes del aplicativo del SGC (Sistema de Gestión Comercial).

Adicionalmente el adjudicatario podrá hacer uso de otras funcionalidades de GitHub, tales como Github Issues, Github Actions o Github Packages si así lo considera necesario.

El entorno de preproducción estará ligado a la rama develop o pre. En todo momento esta rama deberá ser estable y poseer los cambios que se vayan a integrar en producción, con posibilidad de ser comprobados en el entorno de preproducción.

La rama principal del proyecto será “main”, la cual estará protegida ante commits con una aprobación previa por parte del equipo técnico de SCPSA, que deberá comprobar y aceptar los cambios que se quieren integrar en producción previamente en el entorno de preproducción.

Para integrar en “main”, el adjudicatario deberá solicitar una pull request desde la rama de develop o pre. El commit deberá incluir los cambios más importantes comprobables en el entorno de preproducción con carácter informativo y de registro, independientemente de otras documentaciones externas que se hayan realizado. Por su parte, el equipo técnico de SCPSA deberá comprobar los cambios en el entorno de preproducción y contrastar con los cambios propuestos para ese despliegue.

La gestión de ramas por debajo de develop o pre será responsabilidad del adjudicatario. Estas ramas deberán tener un nombre lo suficientemente descriptivo acerca de la funcionalidad que se quiere desarrollar, subsanar o refactorizar.

En todos los repositorios necesarios se incluirán README.md o cualquier otro fichero Markdown que pueda visualizarse directamente en Github que especifique:

- Información general del repositorio.
- Requisitos para la ejecución del proyecto.
- Información de dependencias.
- Comandos útiles.
- Diagrama de arquitectura de la solución.
- Información relacionada con el testing de la solución.

Se permitirá además a SCPSA realizar auditorías del código y su cumplimiento sin oposición del adjudicatario, incluso si la auditoría proviene de un tercero si así lo decreta SCPSA.

Construcción y pruebas:

El adjudicatario, en caso de que SCPSA lo estime necesario, deberá hacer uso de GitHub Actions, definiendo los flujos y acciones necesarios, pudiendo SCPSA supervisarlos para su optimización. Los ejecutores (runners) de estas acciones correrán inicialmente a cargo de SCPSA, si bien esta se reserva la potestad de traspasarlos a cargo del adjudicatario si así lo considera por cuestiones de especificidad, complejidad o coste.

Los artefactos resultantes, en caso de que SCPSA lo estime necesario, deberán almacenarse automáticamente, mediante las acciones anteriores, como GitHub Packages y Releases (lanzamientos).

Todos los desarrollos, deberán incluir, al menos:

- Carga de datos de pruebas: diseño y preparación de los datos para los entornos de pruebas de SCPSA, con volúmenes equivalentes a los esperados en producción y que deben ser suficientes para asegurar que las pruebas reproducen el comportamiento real en dicho entorno

- Pruebas unitarias, con informes en formato estándar (Cobertura, Jest, etc.) que permitan confirmar su ejecución.
- Pruebas funcionales y de regresión.
- Pruebas de rendimiento básico y estrés.
- Pruebas de integración para al menos cada uno de los casos de uso de alto nivel.

Se utilizarán también Github Actions para la ejecución automática de pruebas cuando se integre en la rama principal.

El adjudicatario deberá entregar el listado de todos los test y pruebas definidos, para su aprobación por parte de SCPSA.

- Despliegue en distintos entornos:

El sistema deberá ofrecer, al menos, los siguientes entornos completamente aislados:

- **Entorno de Producción:** entorno principal en funcionamiento, bajo condiciones de alta disponibilidad y estable.
- **Entorno de Preproducción:** réplica funcional para testeo, integración y validaciones.

Serán responsabilidad del adjudicatario, tanto la automatización de las comprobaciones iniciales de dependencias y configuración, la promoción entre los diferentes entornos, así como la vuelta atrás en el caso de encontrarse alguna incidencia en la promoción entre entornos (desarrollo -> preproducción -> producción).

Los despliegues y lanzamientos a producción serán responsabilidad del adjudicatario, se realizarán de manera procedimentada y/o automatizada, tras el visto bueno por parte de SCPSA en los entornos de preproducción, validación de SCPSA del plan de vuelta atrás y durante los lapsos de tiempo indicados por SCPSA .

El adjudicatario deberá certificar la correcta ejecución de todos los test y pruebas definidos y aprobados por SCPSA, para que una entrega se dé por aceptada.

Ante cualquier despliegue, independientemente de la complejidad o tamaño de los cambios, se deberá tener un plan de contingencia ante errores en producción producidos por este despliegue que incluya:

- Aviso a técnicos de SCPSA, indicando el detalle del error que se ha producido y el comienzo de la ejecución del plan de contingencia.

- Rollback a la versión estable anterior. Para ello, antes de cualquier despliegue se deberá realizar un backup del entorno de producción.
- Replicación de error en el entorno de preproducción.
- Solventar el error en el entorno de preproducción.
- Implementar la rama de hotfix en producción directamente y volcado sobre la rama de develop o pre.

REQUISITOS SEGURIDAD

El adjudicatario adoptará las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la confidencialidad, la integridad y disponibilidad de la información así como la resiliencia permanente de los sistemas de tratamiento en caso de incidencia física o técnica, implantando las medidas de seguridad que le son de aplicabilidad recogidas en el Anexo II del Real Decreto 311/2022 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica para un sistema de información con la siguiente categorización de seguridad:

- Confidencialidad: MEDIO
- Integridad: MEDIO
- Disponibilidad: MEDIO
- Autenticidad: MEDIO
- Trazabilidad: MEDIO

El adjudicatario deberá realizar:

- Comunicación de incidentes de seguridad: cualquier incidencia de seguridad que afecte o pudiera afectar a los servicios prestados a SCPSA será comunicada en el plazo máximo de 48 horas a través del responsable de SCPSA o quién SCPSA designe para ello una vez se haya dado la adjudicación.

En cuanto a la seguridad del desarrollo del software tiene que satisfacer los requisitos siguientes:

- Deberá existir una adecuada segregación de los entornos de desarrollo, preproducción y producción para aislar y caracterizar de una forma adecuada las diferentes funciones y actividades durante el desarrollo.
- Bajo ningún concepto se permitirá el traspaso o copia de datos reales no autorizados, desde el entorno de producción a los entornos de desarrollo y pruebas. En caso de ser necesario, deberá quedar debidamente documentada su justificación y la aprobación del Responsable de Negocio del sistema de información afectado.

- Si se llevara a cabo el desarrollo de software en la infraestructura del adjudicatario los entornos de desarrollo se deberán mantener protegidos frente a:
 - Cambios no autorizados en la configuración.
 - Instalación de software no autorizado.
 - Código malicioso.
 - Accesos no autorizados.
 - Modificación del código no autorizada.

- Los desarrollos y evoluciones realizados sobre el Sistema de Gestión Comercial, al tratarse de una plataforma corporativa personalizada y de carácter crítico, podrán ser sometidos a auditorías de código fuente y/o auditorías de seguridad automatizadas que permitan identificar posibles vulnerabilidades, debilidades de diseño o riesgos asociados a la nueva funcionalidad. Dichas auditorías se efectuarán bajo los criterios, metodologías y niveles de profundidad que SCPSA determine, en función de la criticidad del módulo afectado, el impacto operativo de los cambios y los requisitos de seguridad y cumplimiento normativo vigentes.

- Se procederá a la corrección de las vulnerabilidades críticas halladas antes de la implantación en producción del producto. Dichas correcciones no serán facturables a SCPSA.

ANEXO V. SITUACION ACTUAL

1. ANTECEDENTES

El sistema de información de la Gestión Comercial de SCPSA es una aplicación concebida para la gestión de la contratación de los servicios de agua y basura, para la facturación de todos aquellos servicios que proporciona SCPSA y MCP (no sólo agua y basura) y para la gestión del cobro de dichas facturas.

Esta aplicación surge como una evolución, tecnológica y funcional, del sistema con el que contaba SCPSA hasta entonces, desarrollado en ADABAS-NATURAL, sobre un ALPHA. El desarrollo comenzó en el año 2000, implantándose en el año 2002.

Una parte importante del proyecto de desarrollo fue la migración de datos de un sistema a otro. Al nuevo sistema se migraron todos los datos existentes desde el año 1994, y anteriores si en ellos quedaba alguna gestión pendiente (por ejemplo, facturas pendientes anteriores al año 1994), adaptando la información a la nueva estructura funcional de los datos.

Debido a la antigüedad de la información tratada, cuando fue necesario, se llevó a cabo una depuración de los mismos.

Dado que es un sistema de información fundamental en SCPSA y MCP para la gestión de su negocio, desde su implantación (año 2002) ha estado en constante evolución, incorporando a la misma tanto los cambios de procedimientos habidos en las empresas, como los cambios surgidos por la evolución del entorno como facturación electrónica, normativa SEPA, FACE, Suministro Inmediato de IVA (SII), FaceB2B, plataformas de almacenamiento de lecturas de contadores NBloT,

2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

Características Generales

INTERFACE

La interface del aplicativo está totalmente normalizado. Se caracteriza por ser 'multiventana' estando todas ellas embebidas en un formulario MDI.

La navegación de padres a hijos se realiza a través de colecciones de registros (recordsets). Cuando un atributo de una entidad pertenece a otra, se puede navegar al detalle de la misma a través de su etiqueta.

MULTILENGUAJE

Las comunicaciones susceptibles de ser enviadas a los clientes (cartas, facturas, ...) pueden ser Multilingües (Castellano, Euskera, Bilingüe)

AUDITORIA

El sistema almacena la auditoría de todas las modificaciones hechas sobre los datos, quien las realizó, cuando y porqué.

HISTORICIDAD

Las modificaciones hechas sobre los datos guardan una fecha de vigencia, de forma que siempre podemos hacer una foto del sistema a un momento dado.

Esta fecha de vigencia permite diferenciar dos tipos de modificaciones:

Modificación por Error: El dato introducido originalmente fue erróneo, por tanto, la fecha de vigencia de la modificación es la original de forma que el dato válido siempre será el correcto.

Modificación por cambio de Situación: El dato introducido originalmente cambió con el curso del tiempo. Por tanto, ambos datos son correctos y cada uno de ellos tiene un intervalo de vigencia. Esto permite cambiar datos con vigencia pasada y futura, hecho que viene muy bien para la preparación del cambio de tarifas, cambios de porcentaje de IVA,

Bajas: Las bajas en el sistema son siempre lógicas a partir de la fecha de vigencia en la que se produce la misma.

PARAMETRIZACION

Se trata de un sistema muy parametrizable. A continuación se describen las características más destacables de esta parametrización.

Tablas de parámetros: Nos configuran determinadas rutas del sistema y determinados comportamientos generales del mismo como por ejemplo si hay o no conexión con un sistema Geográfico que represente las acometidas, cuentas contables empleadas por el sistema, rutas donde quedan los archivos resultados de ciertos procesos como generación de remesas, datos necesarios para el uso de certificados de firma electrónica, información necesaria para envíos electrónicos de comunicaciones, parámetros necesarios para integraciones con otros sistemas de información

Tablas de Decodificación: Son tablas del sistema que nos permiten normalizar datos, y además definir el comportamiento de determinados datos en los procesos como por ejemplo tipos de puntos de medición, diferentes métodos de envío de facturas,

Entidades parametrizables: Determinadas entidades, como por ejemplo Tarifas, Productos, Condiciones especiales de facturación,, están desarrolladas de manera muy abierta para hacer posible la cabida en el sistema de formas muy peculiares y diferentes de facturar, dado la diversidad de productos y servicios que ofrecen MCP y SCPSA.

El hecho de que el sistema sea muy parametrizable lleva consigo que todas las posibles combinaciones (casos de uso) que se pueden llegar a dar deben estar contempladas en el diseño y por tanto en la programación. Lo que obliga a realizar un amplio juego de pruebas ante cualquier modificación, por pequeña que esta sea.

SEGURIDAD

La seguridad en el acceso al sistema se controla desde las distintas presentaciones del mismo. Por tanto, es una seguridad a nivel de la capa de Presentación.

Los usuarios del dominio se agrupan por perfiles y a cada uno de estos perfiles se le da, o no, acceso a los distintos formularios de la aplicación. El acceso puede ser de Lectura, Escritura o Total.

Descripción de sus módulos

PERSONAS

Este módulo gestiona toda la información relativa a cualquier persona que tenga algún tipo de relación con la empresa. Por tanto, es utilizado por otros sistemas de información como puede ser la 'Gestión del CTRU de Góngora', 'E-administración (Sigem)', 'Contact-Center',

Asociados a personas se manejan una serie de conceptos que están directamente relacionados con ellas como son Entes, Direcciones de facturación, Datos de Cobro, Direcciones de envío, Personas de Contacto, características especiales que pueden condicionar la facturación etc.

LUGARES

Este módulo gestiona toda la información relativa a los Municipios, Agrupaciones de Municipios, Vías, Fincas, Viviendas/Locales y Distritos Postales, fundamentalmente del ámbito en el que SCPSA presta sus servicios.

De igual manera que Personas, es utilizado por otros sistemas como puede ser la 'Gestión de la recogida de Residuos', 'Transporte',

PRODUCTOS

Alberga la información de infraestructura necesaria para los módulos de contratación, facturación,

- Definición de los distintos tipos e IVA.
- Definición de Productos, sus bases imponibles y su enlace contable.
- Asignación de tarifas a productos.
- Definición de los servicios que presta SCPSA, asignándoles usos facturables.
- Asociación de productos a cada servicio prestado.
- Definición de condiciones especiales aplicables en facturación (ej. Bonificaciones por tarifas sociales, bonificaciones por poseer procesos depurativos propios, bonificaciones a municipios en riesgo de despoblación, descuentos por compostaje, facturaciones por recogida puerta a puerta.....)

CONTRATACION

Este módulo permite la creación y gestión de los contratos a través de los cuales la empresa se compromete a la prestación de los servicios a sus clientes.

- Alta de Contadores (medición del consumo), de manera individual a través de la presentación o mediante una carga masiva partiendo del soporte digital que aporten los proveedores.
- Organización y calendarización de las Zonas de lectura.
- Organización de las Zonas para la recogida de Residuos
- Gestión de Contratos (alta masiva de precontratos, alta de contrato, cambio de titularidad, bajas,)
- Tratamiento de la información catastral, enviada mensualmente por Gobierno de Navarra, para realizar la gestión oportuna en los contratos (altas, bajas o modificaciones)

LECTURAS

Controla la gestión del circuito de lecturas de los contadores. Comienza con la selección de los contadores a leer (mediante las zonas de lectura). En los contadores de lectura manual, gestiona la generación de los ficheros necesarios para la carga del trabajo a realizar en los dispositivos de lectura (TPL), hasta la recepción de las lecturas tomadas y su carga en el sistema.

En los contadores de Telelectura, controla la incorporación de la lectura necesaria para facturar. Estas lecturas se incorporan, mediante servicios web, desde la plataforma en la que se reciben las lecturas diarias y consumos horarios de los contadores de esta tecnología.

También aporta la lógica de negocio que controla si cualquier lectura, incorporada al sistema, es válida o no lo es, calculando, a partir de ella, el consumo que se debe facturar o la incidencia que se ha detectado.

- Definición de Incidencias de lecturas y su comportamiento.
- Generación de ficheros de lecturas a tomar, diferenciando las que se deben tomar manualmente de las que deben ser recogidas de una plataforma.
- Procesamiento de las lecturas recibidas.
- Detección de posibles incidencias de consumo en base al consumo medio y estadístico del contrato.
- Generación automática de Relecturas/Trabajos/Inspecciones en base a las incidencias detectadas en las lecturas recibidas.
- Introducción manual de una lectura.
- Cálculo automático del consumo facturable en base a una lectura recibida.

TRABAJOS

Permite gestionar las tareas necesarias para revisar las instalaciones de abastecimiento, saneamiento y/o residuos de un contrato determinado, de verificar la viabilidad de concesión de un servicio solicitado o de controlar la morosidad.

Un trabajo puede ser generado automáticamente por la necesidad de otros módulos como lecturas, contratación,o de forma manual bien uno a uno o de manera masiva partiendo de una colección de contadores de unos determinados contratos.

- Gestión de trabajos (Creación de un trabajo individual o de manera masiva, asignación de manera individual o masiva y cierre del mismo)
- Proceso de Renovación de parque de contadores
 - Selección de Contratos a renovar contadores en función de los parámetros marcados por la empresa.
 - Envío de cartas de aviso a los clientes, diferenciando el modelo de carta en función de que el nuevo contador vaya a ser de Telelectura o no.
 - Generación de trabajos y fichero para poder ejecutarlos en un dispositivo móvil.
 - Proceso del resultado de los trabajos en calle para cerrarlos, actualizando las situaciones de los contadores (colocado y retirado) y la información del contrato (lectura y ubicación del contador si fuera necesario)
- Proceso de gestión de la Morosidad.

- Selección de contratos según parámetros de morosidad marcados por la empresa.
- Envío de cartas de aviso y/o corte de suministro a los clientes.
- Generación de Inspecciones(trabajos) si es necesario.

FACTURACION

Este módulo permite la gestión de todas las facturas que genera SCPSA y MCP (multiempresa), creación, contabilización, comunicación al cliente (papel, SMS, factura electrónica (mail, FACE o FaceB2B),.....), modificación y anulación de estas.

Esta, por tanto, relacionado con todo el resto de los sistemas de información de la empresa que gestionan servicios que son susceptibles de facturarse como el de gestión de las pesadas de vertidos depositados en el CTRU, trabajos realizados por SCPSA a terceros, y con el sistema de control financiero (Dynamics 365) al que se traslada la contabilización de los movimientos realizados con las facturas de ambas empresas.

Ciñéndonos a la facturación periódica de los servicios de Agua y Basura, que es alrededor del 90% de la facturación de la empresa, de media cada mes SCPSA realiza unas 55.000 facturas.

- Simulación de la facturación de un contrato/zonas.
- Prefacturación de una o varias zonas.
- Anulación de una Prefacturación.
- Contabilización de una Prefacturación (Facturación).
- Comunicación de las facturas a los Clientes (vía papel, factura electrónica (mail, FACE o FaceB2B), o aviso SMS para consulta en la web de la empresa). En la actualidad se comunican vía e-mail una media de 15.000 facturas mensuales, vía FACE unas 3.000 y vía FaceB2B unas 700.
- Suministro Inmediato de Iva a Gobierno de Navarra (SII).
- Creación de una factura a fecha de un contrato.
- Creación de una factura puntual no relacionada con un contrato (compra de compost, venta de libros, realización de un análisis de laboratorio, licencias de taxi, ...)
- Anulación y/o modificación de cualquier factura.
- Conversión en factura de albaranes valorados albergados en otros sistemas de la empresa, por ejemplo, vertidos depositados en el CTRU.
- Cálculo de la factura utilizando como base imponible información residente en otros sistemas de la casa, por ejemplo, la recogida PaP en polígonos industriales en

la que el número de cubos que cada empresa posee está alojado en el sistema Mawis de MOBA.

COBROS

Gestiona todo el proceso recaudatorio de SCPSA y MCP (multiempresa), tanto el cobro de facturas como el procedimiento de gestión de la morosidad (recordatorio de deuda).

Posibilita distintos procedimientos de cobro de una factura, domiciliación bancaria, transferencia, talón, tarjeta, pago On-Line, compensación, y, en los casos necesarios, genera y trata los ficheros oportunos, según la normativa del consejo superior bancario, para la comunicación con las entidades financieras.

Permite el pago parcial de una factura, con reparto proporcional de lo recaudado o con elección por parte del ciudadano de los conceptos que quiere pagar, y la gestión individualizada, por persona y empresa, de aquellos ingresos que se reciben y no se pueden aplicar a una factura.

Está relacionado con el aplicativo de control financiero (Dynamics 365) al que traslada la contabilización de todos los movimientos realizados en ambas empresas.

- Generación de remesas para su envío a los bancos.
- Proceso de ficheros de Devoluciones enviados por el banco.
- Cobro manual total o parcial de facturas.
 - Caja
 - Talón/Transferencia
 - Tarjeta, presencial o por teléfono
 - Compensación
- Anulación de un cobro manual
 - Cobro incorrecto
 - Devolución al cliente.
- Pago on-line a través de nuestra oficina virtual y web.
- Contabilización de ingresos pendientes de aplicación.
- Envío de cartas de recordatorio de deuda pendiente.

INFORMES

Todos los módulos de la aplicación generan los informes y/o ficheros (planos o XML) necesarios, tanto para el trabajo interno de la empresa, como para el envío a entidades externas como puede ser Hacienda.

HERRAMIENTAS DE BUSINESS INTELLIGENCE

El sistema cuenta con la posibilidad de realizar análisis y preparar KPI's desde Tableau y cubos OLAP explotados desde excel.

Para ello diariamente se pasa a un data-warehouse toda la información del sistema relacionada con los datos de Personas y contactos, Contratación, Facturación, Cobros, Deuda, Lecturas, Trabajos, Contadores..... de forma que su análisis no penalice el sistema transaccional del aplicativo. Además, este data-warehouse facilita el análisis cruzado entre los distintos sistemas de la empresa que comparten determinada información como Personas y Contactos, definición del ámbito geográfico, consumo de agua, deuda pendiente

3. RELACIONES CON OTROS SISTEMAS

3.1. SISTEMAS DE SCPSA Y MCP

Se trata de un Sistema de Información que recoge una parte esencial del negocio de la empresa, por tanto, es inevitable que se relacione con otros sistemas de información de esta.

Estas relaciones, están implementadas con diferentes soluciones tecnológicas, en algunos casos se desarrollaron Web Services, en otros se accede directamente a la Base de Datos, en otros se extraen ficheros planos que se importan en el sistema de información destino.....

A continuación, pasamos a detallar los más importantes.

Administración electrónica (ADDIN).

Con este sistema existe una doble relación. Por un lado, proporciona a ADDIN todo el fichero de Ámbito geográfico, Personas y contratos, dado que el sistema de Gestión Comercial de SCPSA guarda los ficheros con la información de todas las direcciones de suministro y clientes de SCPSA.

Por otro lado, ADDIN proporciona a la aplicación de Gestión Comercial de SCPSA las demandas que sus clientes realizan en el servicio de Atención al Cliente, así como los expedientes administrativos relacionados con la gestión de sus contratos. Por tanto, existe una conexión entre el sistema de Gestión Comercial de SCPSA y ADDIN, de forma que desde el sistema de Gestión Comercial de SCPSA es posible ver las demandas y expedientes que un cliente, contrato, tiene y/o ha tenido.

Algunos de estos expedientes, como solicitud de descuento por compostaje, llegan a actualizar la información del sistema de gestión comercial para asegurar la aplicación de las bonificaciones en la facturación del contrato.

Gestor documental.

Proporciona al sistema de Gestión Comercial de SCPSA el almacenamiento necesario de toda la documentación relacionada con los Contratos, Facturas, Trabajos, Por tanto, existe una conexión entre el sistema de Gestión Comercial de SCPSA y el Gestor Documental, de forma que desde el sistema de Gestión Comercial de SCPSA es posible ver y/o añadir la documentación de cada una de las entidades susceptibles de tenerla.

Los documentos se almacenan en Sharepoint, llegando a ellos, tanto en alta como en consulta, a través de expedientes ADDIN que son los que recogen el trámite administrativo que ha necesitado dicha documentación.

Sistema de gestión del CTRU.

Con este sistema existe una doble relación. Por un lado, proporciona al CTRU todo el fichero de Personas y datos de facturación de las mismas, dado que el sistema de Gestión Comercial de SCPSA guarda los ficheros con la información de todos los clientes de SCPSA, es capaz de aportar al sistema de Gestión del CTRU la deuda pendiente de cada uno de sus clientes de cara a poder establecer determinadas reglas del negocio.

Por otro lado, el sistema de gestión del CTRU proporciona al sistema de Gestión Comercial de SCPSA el cálculo de aquellas facturas cuyo origen se encuentra en esta aplicación, como son las facturas de vertidos en el vertedero, Será el sistema de Gestión Comercial de SCPSA el que se encargue de hacerlas llegar a su destino y cobrarlas.

Gestión de la recogida de residuos.

El sistema de Gestión Comercial de SCPSA proporciona a la gestión de la Recogida de residuos todo el fichero de Ámbito geográfico, Clientes y Contratos, dado que el sistema de Gestión Comercial de SCPSA guarda los ficheros con la información de todas las direcciones de suministro y personas que tienen relación comercial con SCPSA.

Por otro lado, el sistema de gestión de la Recogida de residuos (Mawis de Moba) proporciona, al sistema de Gestión Comercial de SCPSA, el número y tipología de cubos de los que disponen aquellas empresas a las que se les recogen los residuos puerta a puerta. Esto permite que a estas empresas se les pueda facturar en base a este número y tipo de contenedores.

Estas integraciones están hechas a través de servicios WEB que la aplicación de Gestión Comercial pone a disposición del sistema de Gestión de Residuos a través de un BUS SOA, o que Mawis pone a disposición del Sistema de Gestión Comercial.

ERP (DYNAMICS).

El sistema de Gestión Comercial de SCPSA tiene dos integraciones con el ERP de la empresa que actualmente es Dynamics 365.

El primero de ellos es el paso de todos los asientos contables realizados tanto en los procesos de facturación como en los de Cobro. Esta integración está implementada mediante servicios web. Dynamics llama a un servicio web de la aplicación de Gestión comercial que pasa un asiento completo, de cobro o facturación, por cada llamada que recibe y asegura la integridad transaccional del traspaso. Es decir, pasa un asiento completo y asegura que un asiento sólo se pasa una vez.

Estos servicios web se ponen a disposición de Dynamics a través de un BUS SOA.

En el segundo se trata de, a la hora de realizar una relación de pagos a proveedores, comprobar si alguno de ellos tiene deuda con la empresa, de forma que desde finanzas se pueda tomar alguna acción si se considerase oportuno.

SCM/PERSONALIZADOR.

El sistema de información de la Gestión Comercial de SCPSA proporciona al SCM/Personalizador todo el sistema geográfico del ámbito en el que MCP presta sus servicios.

En este caso el ámbito geográfico no llega sólo hasta la finca (número de portal) sino que llega hasta los domicilios y locales de cada una de estas fincas. Esto permite poder vincular una tarjeta, de cualquiera de los servicios que MCP presta, a una dirección concreta.

Esta integración con el sistema de Gestión Comercial de SCPSA está hecha a través de servicios WEB que la aplicación pone a disposición del SCM/Personalizador a través de un BUS SOA.

Sistema de información geográfica (GIS).

 AGUA.

SCPSA cuenta con un sistema geográfico en el que está recogida su red de abastecimiento. No sólo su ubicación geográfica, sino también su comportamiento.

El sistema de gestión Comercial de SCPSA tiene un punto de enlace con este sistema en el Punto de Consumo del que abastece el contrato. Este punto de enlace permite por un lado desde el sistema de Gestión Comercial de SCPSA visualizar la localización de un contrato en un mapa, y por otro lado saber a qué contratos puede afectar un determinado corte de agua. Esta última integración está implementada también a través de servicios web disponibles desde el Bus SOA.

Por otro lado, desde el sistema GIS es posible, a través de los contratos, conocer los consumos de agua realizados en una determinada área geográfica.

BASURA.

Para facturar el servicio de recogida de residuos SCPSA utiliza, entre otras informaciones, los valores de las unidades catastrales asociadas al contrato. Para hacer esto posible, Gobierno de Navarra envía mensualmente la información catastral necesaria para realizar la gestión oportuna en los contratos (altas, bajas o modificaciones)

Partiendo de esta información catastral, desde el sistema de Gestión Comercial, se puede enlazar con la localización geográfica de una referencia catastral, así como con el croquis de esta.

Sistema de gestión del mantenimiento de redes e Instalaciones (PRISMA).

El sistema de Gestión Comercial de SCPSA aporta a PRISMA aquellos trabajos de contadores que el área de mantenimiento de redes e instalaciones debe realizar. Este traspaso se realiza con web services proporcionados por PRISMA.

Los trabajos que deben pasar de un sistema a otro, el momento en el que deben pasar, y los valores con los que deben crearse, se determinan mediante un potente sistema de parametrización.

El área de mantenimiento de redes e instalaciones, mediante una APK hecha a medida, actualiza la información de estos trabajos, en los sistemas de PRISMA y Gestión Comercial de SCPSA. Esta integración con el sistema de Gestión Comercial de SCPSA está hecha a través de servicios WEB que la aplicación pone a disposición de la APK a través de un BUS SOA.

3.2. SISTEMAS EXTERNOS

Por la naturaleza del negocio que soporta el sistema de información de Gestión Comercial de SCPSA es necesario conectarse con sistemas de información de organizaciones externas.

Estas relaciones, están implementadas mediante las llamadas a servicios que dichas organizaciones ponen a disposición de quien los necesite usar, a veces directamente, a veces mediante un acuerdo previo de colaboración.

A continuación, pasamos a detallar los más importantes.

Renta garantizada (Gobierno de Navarra).

Gracias a un acuerdo establecido con Gobierno de Navarra el sistema de Gestión Comercial de SCPSA accede a conocer los clientes que tienen renta Garantizada de cara a que se beneficien de los descuentos en facturación a los que tienen derecho.

Suministro Inmediato de IVA (Gobierno de Navarra).

El sistema de Gestión Comercial de SCPSA informa a Gobierno de Navarra, de manera inmediata, de los movimientos de IVA que se producen en los módulos de facturación y gestión del cobro.

Registro de facturas FACe

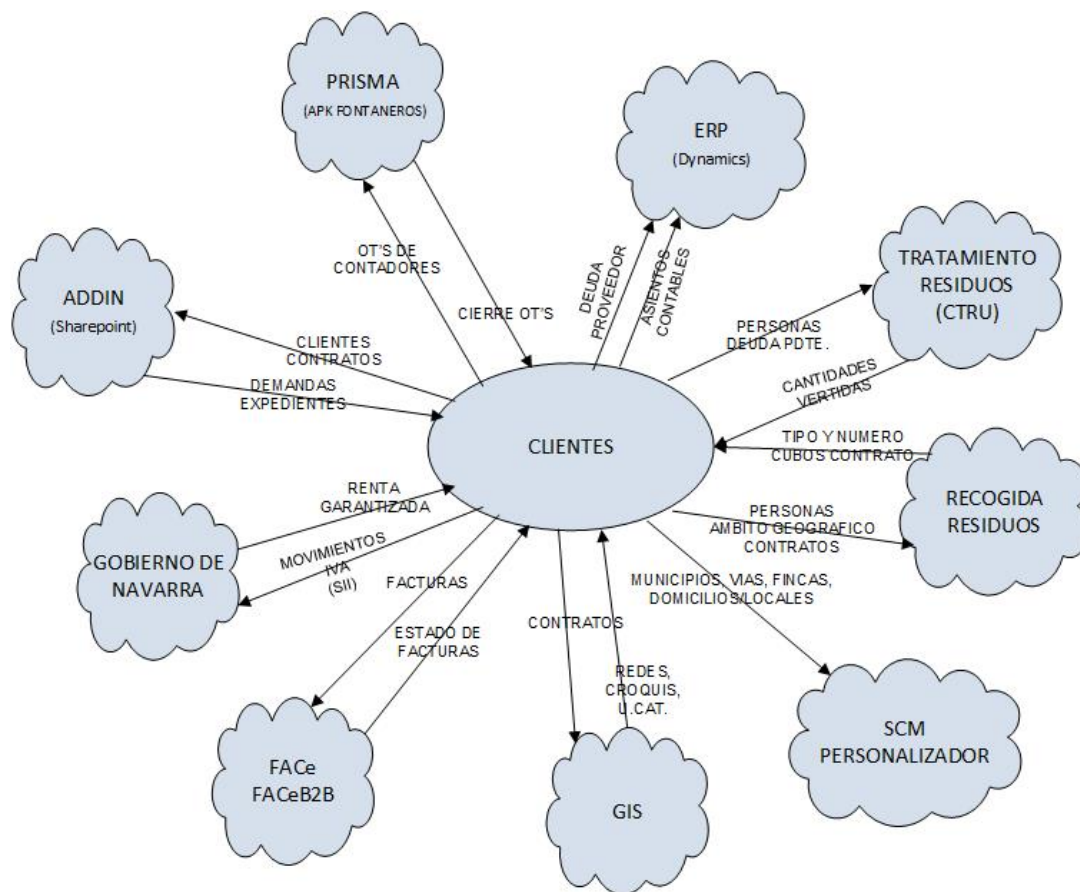
El sistema de Gestión Comercial de SCPSA permite que, aquellas entidades públicas que así lo solicitan, reciban sus facturas a través del registro electrónico FACe. Esto implica llevar en el sistema toda la gestión que esta funcionalidad necesita. Ésta es:

- Envío, vía FACe, de las todas las facturas de la entidad que lo solicita, tanto periódicas cómo puntuales, así como las correcciones y/o anulaciones de estas, si las hubiera.
- Recepción y procesamiento de las respuestas de FACe.
- Reenvío de cualquier factura, o corrección, cuyo envío a FACe haya sido erróneo.
- Conexión con FACe para poder conocer, en cualquier momento, el estado de cada una de las facturas que hayan sido enviadas a este registro.

Registro de facturas FaceB2B

El sistema cuenta con la posibilidad de que los clientes que así lo deseen reciban sus facturas en el registro electrónico FaceB2B. Esto implica llevar en el sistema toda la gestión que esta funcionalidad necesita. Esta es:

- Envío, vía FaceB2B, de las todas las facturas de la entidad que lo solicita, tanto periódicas cómo puntuales.
- Recepción y procesamiento de las respuestas de FaceB2B.
- Conexión con FaceB2B para poder conocer, en cualquier momento, el estado de cada una de las facturas que hayan sido enviadas a este registro.



4. DESCRIPCIÓN DE LA ARQUITECTURA DEL SISTEMA

Se trata de una aplicación de tres capas, desarrollada con tecnología Microsoft.

Capa de datos

- 🚧 Base de datos SQL 2019.
- 🚧 El acceso a datos se realiza siempre mediante procedimientos almacenados.

Capa de negocio

- 🚧 Componentes COM +, programados en Visual Basic 6, que se llaman entre sí.
- 🚧 Sólo un componente COM+ es el que accede a datos (DAL).
- 🚧 Framework 2.0 para la Oficina Virtual.
- 🚧 Framework 4.0 para servicios web de conexión con otros Sistemas.
- 🚧 Uso de MSDTC como servidor de Transacciones distribuidas.
- 🚧 Conexión a BD mediante ficheros “.udl”.
- 🚧 Instalación de DLL de compatibilidad ADO.

- ✚ Informes realizados en Crystal Report
- ✚ Necesita de Office para la realización de informes
- ✚ Registro de dll's hechas en .Net para generación de ficheros XML (Factura-e y SEPA) y conexión con otros sistemas de información de SCPSA (ADDIN,)
- ✚ Registro de dll's que permiten el envío automatizado de SMS y Mail's.

Capa de presentación.

1.- Usuarios internos de la empresa

- ✚ Servicios de escritorio remoto.
- ✚ Las presentaciones son “.exe” desarrollados en Visual Basic 6.
- ✚ Instalación de Proxys a los componentes de Negocio.
- ✚ Registro de ciertos “.ocx” desarrollados para la aplicación.
- ✚ Instalación del software necesario para el visor de conexión con el GIS.
- ✚ Runtime de Crystal Report.
- ✚ Instalación de DLL de compatibilidad ADO.

2.- Usuarios externos de determinadas funcionalidades. (Oficina Virtual)

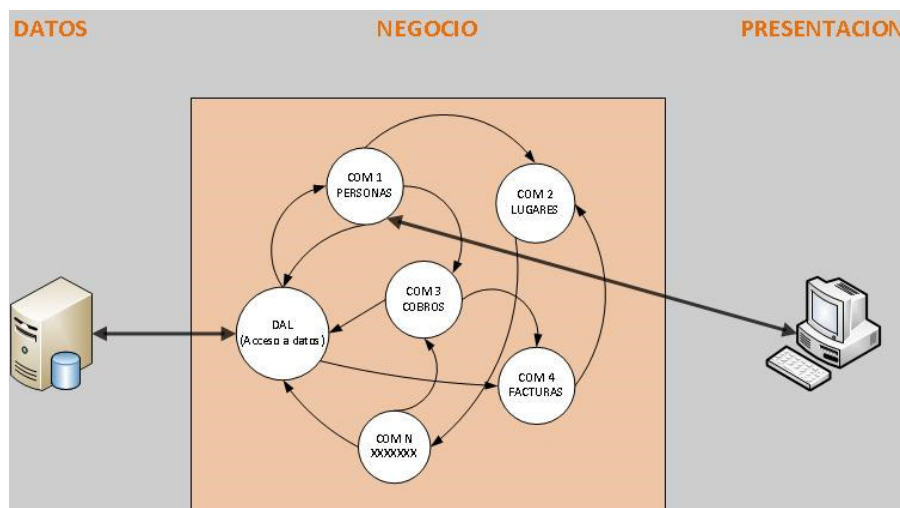
- ✚ Cliente ligero (navegador).
- ✚ Las presentaciones son “.net” desarrollados en .NET instaladas en un servidor IIS.
- ✚ Instalación de Proxys a los componentes de Negocio en el servidor IIS.
- ✚ Informes presentados en PDF o XML en el cliente.

3.- Usuarios externos de determinadas funcionalidades. (Portal de la Ciudadanía)

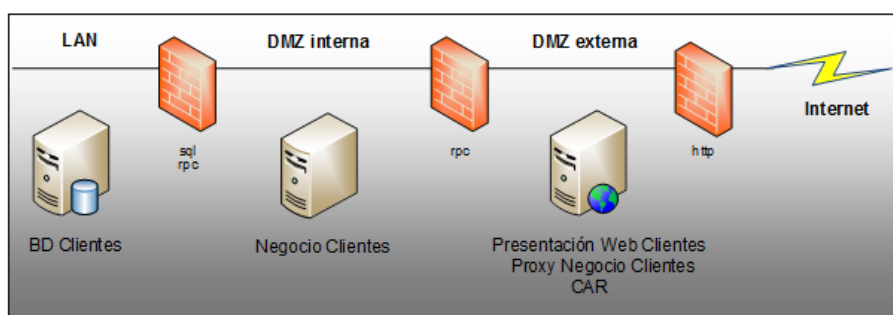
En la actualidad estamos realizando una actualización tecnológica disruptiva en nuestra Oficina Virtual. El objetivo es que la presentación utilice servicios web, de forma que se aísle de los cambios de versión que se producen en los componentes COM+ de la aplicación. Se debe tener en cuenta que cada año se llevan a cabo dos o tres actualizaciones de versión en el sistema de Gestión Comercial.

Tras esta renovación nuestra Oficina Virtual pasará a denominarse Portal de la Ciudadanía.

Esquema de la arquitectura con Usuario interno



Esquema de la arquitectura de la Usuario externo (Oficina Virtual)



5. ENTORNOS DEL SISTEMA

Para el correcto mantenimiento de la aplicación se cuenta con tres entornos del sistema, y cada uno de estos entornos cuenta con las tres capas mencionadas anteriormente.

Entorno de desarrollo.

Con independencia de que este entorno se encuentre alojado en casa de la empresa adjudicataria, siempre deberá existir una réplica exacta del mismo en SCPSA. De forma que, si SCPSA así lo requiriera, el desarrollo se pueda realizar en sus instalaciones.

Por tanto, el código fuente del sistema y el software de control de versiones deberá estar también en las instalaciones de SCPSA.

Entorno de pruebas.

Este entorno se encuentra alojado en SCPSA, siendo responsable de su mantenimiento. Sobre este entorno se realizan las pruebas de cualquier nueva versión o cambio de la aplicación, que no pasa a producción mientras no tiene el visto bueno, tanto técnico como funcional, por parte de SCPSA.

La empresa adjudicataria colaborará con SCPSA en la instalación de cualquier nueva versión sobre este entorno.

Entorno de producción.

Este entorno se encuentra alojado en SCPSA, siendo responsable de su mantenimiento. En este entorno es donde se aloja la versión del sistema que está en explotación. Contiene por tanto la versión estable del sistema y la información que SCPSA utiliza en su gestión.

La empresa adjudicataria colaborará con SCPSA en la instalación de cualquier nueva versión sobre este entorno.

Dada la criticidad para SCPSA de este sistema de información, cualquier actualización y/o actuación sobre el mismo debe hacerse fuera del horario de apertura del Servicio de Atención al Ciudadano de SCPSA, que en la actualidad finaliza a las 18:30.

ANEXO VI. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD

La adjudicataria se responsabilizará de cumplir y hacer cumplir tanto a su personal como a sus Subcontratas (incluidos trabajadores autónomos):

- Disposiciones legales vigentes en materia de Prevención de Riesgos Laborales a la firma del Contrato y durante el desarrollo de los trabajos contratados.
- Disposiciones específicas de la Unidad Gestora, aplicables al desarrollo de la actividad, recogidas en estas condiciones, documentos complementarios y demás normativa interna.

Condiciones de Seguridad y Salud

La adjudicataria deberá cooperar en la aplicación de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, y en concreto con lo establecido en el Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales. En aplicación de la disposición adicional primera del Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales, las obras incluidas en el ámbito de aplicación del Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y salud en las Obras de Construcción, se regirán por lo establecido en el citado Real Decreto.

La adjudicataria estará obligada a:

- Aplicar los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en particular al desarrollar las tareas o actividades indicadas en el artículo 10 del Real Decreto 1627/97.
- Disponer de un Plan de Prevención, según lo establecido en la normativa vigente, en el que se incluya la definición y funciones de su Organización preventiva. Esta Organización será acorde a lo establecido en la Ley de Prevención y el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Tener a disposición de SCPSA la evaluación de los riesgos asociados a los trabajos contratados (la cual tendrá en cuenta la información de riesgos aportada por SCPSA) así como las sucesivas Planificaciones anuales de la actividad preventiva y las Memorias anuales.
- Designar expresamente Recursos Preventivos para todos los trabajos realizados por cuenta de SCPSA, que estén englobados en los supuestos contemplados en el artículo 22 bis del RD 604/2006 que modifica el RD 39/1997 y el RD 1627/1997 y de conformidad con el artículo 32 bis de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, normativa en vigor o cuando se especifique en su evaluación de riesgos.

- Respecto del personal especialmente sensible, cumplir las obligaciones de protección específica recogidas en el artículo 25 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales o Normativa de aplicación.
- Formar e informar al personal sobre los riesgos que conlleva la realización de los trabajos contratados, así como en las medidas de prevención y protección a aplicar y en las medidas a aplicar en caso de emergencia. Este personal contará con la formación, la experiencia y el nivel profesional adecuado a los trabajos a realizar y a la normativa en vigor, y se mantendrá la documentación acreditativa a disposición de SCPSA.
- Disponer de la Declaración de Conformidad, marcado CE y cumplimiento del RD 1215/1997 de los equipos de trabajo que ponga a disposición de los trabajos contratados para SCPSA. La acreditación del cumplimiento del RD 1215/97 será acreditada por un Organismo de Control Autorizado o por un Servicio de Prevención.
- La maquinaria, equipos, herramientas e instalaciones se mantendrán en perfecto estado de uso y conservación y cumplirán las exigencias indicadas en los reglamentos de seguridad industrial y laborales vigentes en cada momento.
- Entregar a su personal y mantener en buen estado de conservación, los equipos de protección individual necesarios para los trabajos a realizar. Velar por que los utilice correctamente e impartir la formación necesaria.
- Los equipos de protección tanto individual como colectiva que se utilicen, deberán reunir los requisitos establecidos en las disposiciones legales o reglamentarias que les sean de aplicación y en particular relativos a su diseño, fabricación, uso y mantenimiento.
- Los trabajos contratados sólo podrán ser realizados por personal con la aptitud médica necesaria para ejecutarlos. Esta aptitud se emitirá en forma y plazo que establezca la normativa.
- Informar y proporcionar las instrucciones adecuadas a sus contratistas, subcontratistas y trabajadores autónomos, sobre todas las medidas preventivas necesarias durante el desarrollo de las tareas desarrolladas en el ámbito del presente condicionado y controlar su cumplimiento.
- Cumplir con la legislación que aplica a todas las actividades reguladas por normativa específica (Trabajos con riesgo eléctrico, trabajos temporales en altura, etc.)
- Elaborar la documentación que solicite SCPSA para la coordinación de actividades empresariales, sobre aspectos de PRL tanto a nivel de empresa como de cada uno/a de sus trabajadores/as.
- Subir toda la documentación requerida a la plataforma de gestión documental ieDOCe y mantenerla actualizada con la periodicidad que se requiera.

- Participar en cuantas reuniones, visitas y/o inspecciones sean requeridas en materia de PRL por SCPSA y tener a disposición del Servicio de Prevención de SCPSA durante la prestación del Servicio, toda la documentación acreditativa del cumplimiento de la normativa de PRL relativa a lugares y equipos de trabajo y de la normativa de seguridad industrial.
- SCPSA, a través del Servicio de Prevención de SCPSA o mediante empresa contratada, podrá inspeccionar la realización de los trabajos, tanto en sus contenidos materiales como de seguridad.
- La adjudicataria, sus contratistas y subcontratistas, comunicarán a SCPSA por escrito todos los accidentes y enfermedades profesionales que se produzcan en el desempeño de los trabajos contratados, adjuntando los informes de investigación.
- La adjudicataria tendrá a disposición de SCPSA sus procedimientos de evacuación y conciertos de atención médica en los trabajos para el supuesto de accidente laboral, así como la relación de su material de primeros auxilios.
- La adjudicataria no podrá subcontratar los trabajos sin la autorización de SCPSA. En este supuesto, las exigencias a la empresa subcontratada o autónoma serán idénticas a las recogidas en este documento, siendo la adjudicataria, ante SCPSA, la responsable de la exigencia y de los incumplimientos.
- Concertar operaciones de seguro que cubran la previsión de riesgos derivados del trabajo respecto a sus trabajadores. A tal efecto, suscribirá una póliza de responsabilidad civil. Dichas pólizas se acreditarán con carácter previo a la realización de los trabajos y estarán en todo momento a disposición de SCPSA.
- Cumplir con los requerimientos realizados por el Servicio de Prevención de SCPSA.

ANEXO VII. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

1. Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de SCPSA.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente a SCPSA.

- c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de SCPSA, que contenga:
 - 1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actué el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
 - 2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
 - 3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
 - 4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - a. La seudoanonimización y el cifrado de datos personales.
 - b. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - c. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - d. El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

- d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de SCPSA, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento de SCPSA, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, SCPSA identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará a SCPSA de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

- e) No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a SCPSA, con una antelación de un mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si SCPSA no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte SCPSA. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante SCPSA en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- h) Mantener a disposición de SCPSA la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j) Asistir a SCPSA en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición.
2. Limitación del tratamiento.
3. Portabilidad de datos.
4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección ProteccionDatos@mcp.es de SCPSA. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k) Derecho de información

El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con SCPSA antes del inicio de la recogida de los datos.

l) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará a SCPSA, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas y a través del correo ProteccionDatos@mcp.es, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

- c. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponde al encargado del tratamiento comunicar en el menor tiempo posible las violaciones de la seguridad de los datos a los interesados, cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá, como mínimo:

1. Explicar la naturaleza de la violación de datos.
 2. Indicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
 3. Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
 4. Describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
- m) Dar apoyo a SCPSA en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
 - n) Dar apoyo a SCPSA en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
 - o) Poner a disposición de SCPSA toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen SCPSA u otro auditor autorizado por él.
 - p) Implantar las medidas de seguridad siguientes que permitan:
 1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 4. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- q) Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.
- r) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a SCPSA.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

ANEXO VIII. MODELO DE AVAL Y DE SEGURO DE CAUCIÓN

Modelo de aval:

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca), NIF, con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en la calle/plaza/avenida, código postal, localidad, y en su nombre (nombre y apellidos de los apoderados), con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento, AVALA a:

(razón social del avalado), NIF..... en virtud de lo dispuesto por la Ley Foral 2/2018, de 13 de Abril de Contratos Públicos y los pliegos reguladores de la contratación en concepto de garantía definitiva para responder de las obligaciones derivadas de la adjudicación del contrato del “..... Expediente.....”, ante Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. con NIF A31118441, por importe de€.

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de SCPSA y con renuncia expresa a la oposición de cualquier clase de excepción cualquiera que sea su naturaleza.

El pago de las responsabilidades derivadas de este documento se llevará a efecto en el plazo máximo de los 15 días laborables siguientes al de la fecha de recepción del Requerimiento del Beneficiario por el Banco y se llevará a efecto mediante transferencia bancaria a favor del Beneficiario.

El Beneficiario podrá ejecutar el presente aval total o parcialmente en sucesivas ocasiones, hasta el Importe Máximo Garantizado. Cualquier cantidad abonada por el Banco en relación con lo dispuesto en esta garantía reducirá el Importe Máximo Garantizado en idéntica proporción.

El presente aval estará en vigor hasta que SCPSA autorice su cancelación o devolución de acuerdo con lo establecido en la Ley Foral de Contratos Públicos y legislación complementaria.

El presente aval ha sido inscrito, en esta misma fecha, en el Registro Especial de Avals con el número:

.....

(Lugar y fecha)

(razón social de la entidad)

(firma de los apoderados)

Bastanteo de poderes por la Asesoría Jurídica de la CGD o Abogacía del Estado		
Provincia	Fecha	Número o código

Modelo de Seguro de Caución:

Certificado número (en adelante, asegurador), con domicilio en, calle, y NIF, debidamente representado por don, con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento,

ASEGURA A, NIF, en concepto de tomador del seguro, ante Servicios de la Comarca S.A., con NIF A31118441, en adelante asegurado, hasta el importe de (en letras y en cifras)....., en los términos y condiciones establecidos en la Ley Foral 2/2018 de Contratos Públicos de Navarra, normativa de desarrollo y pliego regulador del contrato, en concepto de garantía definitiva, para responder de las obligaciones, penalidades y demás gastos que se puedan derivar conforme a las normas y demás condiciones precitadas frente al asegurado.

El asegurador declara, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el artículo 57.1 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas

La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía

El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de Servicios de la Comarca de Pamplona S.A., en los términos establecidos en la Ley Foral de Contratos Públicos de Navarra y normas de desarrollo, con renuncia expresa a la oposición de cualquier clase de excepción cualquiera que sea su naturaleza.

El pago de las responsabilidades derivadas de este documento se llevará a efecto en el plazo máximo de los 15 días laborables siguientes al de la fecha de recepción del Requerimiento del Asegurado por el Asegurador y se llevará a efecto mediante transferencia bancaria a favor del Asegurado.

El Asegurado podrá ejecutar el presente seguro de caución total o parcialmente en sucesivas ocasiones, hasta el Importe Máximo Garantizado. Cualquier cantidad abonada por el Asegurador en relación con lo dispuesto en esta garantía reducirá el Importe Máximo Garantizado en idéntica proporción.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que Servicios de la Comarca de Pamplona S.A., autorice su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en la Ley Foral de Contratos Públicos de Navarra y normas de desarrollo.

(Lugar y fecha)

(razón social de la entidad)

(firma de los apoderados)

Bastanteo de poderes por la Asesoría Jurídica de la CGD o Abogacía del Estado		
Provincia	Fecha	Número o código

ANEXO IX. MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO

D.
en representación de la compañía aseguradora
.....

CERTIFICA

Que la empresa tiene suscrita con esta compañía la póliza de responsabilidad civil nº que se encuentra en vigor hasta el día, estando además el asegurado al corriente en el pago de la prima del seguro.

Que la citada póliza cumple con lo dispuesto en los puntos A.10 y B.8 del pliego regulador del contrato “Mantenimiento y Evolución Aplicación de Gestión Comercial. Expediente 2025/SCON-AIU/000035”

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo el presente en a de de 20...

(firma y sello)

ANEXO X. PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO

Categoría	Tipo de contrato	Jornada	Dedicación al contrato (2024-25) horas)	Funciones realizadas en el contrato	Fecha antigüedad	Vencimiento del contrato laboral	Salario bruto anual	Coste Seguridad Social	Ejercicio económico al que corresponden los datos	Salario bruto anual 2026 Compromiso	Coste Seguridad Social 2026 Compromiso
Area 3- Grupo "A"-Nivel I	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100	176	Dirección y coordinación	13/01/2023	Indefinido	50.000,00	16.035,00	2025	50.000,00	16.035,00
Area 3- Grupo "B"- Nivel II	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100	1536	Consultora de negocio y analista funcional y soporte	18/10/1995	Indefinido	44.096,00	7.197,65	2025	48.332,15	15.862,61
Area 3- Grupo "C" Nivel I	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	87,5	1363,5	Analista programadora y soporte	29/07/1998	Indefinido	37.480,00	8.483,00	2025	38.604,79	12.670,09

CONASA S.L.

Area 3- Grupo "B" Nivel II	100- Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100	10	Consultor Negocio	01/07/1989	Indefinido	43.817,59	9.917,40	2025	45.132,15	14.812,37
Prof. Oficio de Primera	100- Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100	37,25	Consultor tecnológico y analista programador	14/06/2010	Indefinido	31.657,00	10.250,00	2025	32.606,71	10.701,52
A3 - Grupo "E" Nivel 1	100- Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100	372,5	Programador senior	14/05/2020	Indefinido	23.360,04	7.491,57	2025	23.360,04	7.666,76
A3 - Grupo "E" Nivel 2	Prácticas a tiempo completo	100	28,5	Programador	03/02/2025	En prácticas	17.300,00	5.755,71	2025	17.819	6.062,02

Convenio Colectivo:

Funciones realizadas en el contrato	CONVENIO
Dirección y coordinación	Consultoría
Consultora de negocio y analista funcional y soporte	Consultoría
Analista programadora y soporte	Consultoría
Programadora	Consultoría
Consultor tecnológico y analista programador	Comercio del metal

Pactos aplicables a las personas trabajadoras a las que afecta la subrogación:

- Horas laborables anuales 1.720
- Número días vacaciones 23
- 100% salario en IT
- KM se paga a 0,24€/km