

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI PER A LA IMPLEMENTACIÓ, PARAMETRITZACIÓ, FUNCIONAMENT I MANTENIMENT D'UNA PLATAFORMA DE E-PARTICIPACIÓ BASADA EN CONSUL

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

La contractació d'una assistència tècnica per a la implementació, configuració, posada en funcionament i manteniment d'una plataforma web, basada en el programari PARTICIPA MADRID i desenvolupat sota la plataforma CONSUL, a l'Ajuntament de Palma.

Formació i transferència contínua de coneixement al personal municipal i personal del Institut Municipal d'Informàtica per a l'administració i gestió de la plataforma implementada.

Allotjament, per un any, del portal web a un servidor extern.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Per a la implementació, configuració i engegada del programari PARTICIPA MADRID, desenvolupat sota la plataforma CONSUL, es requereixen els serveis necessaris per a l'adaptació del citat programari a les necessitats específiques per a la seva utilització com portal web de participació ciutadana a l'Ajuntament de Palma.

L'adjudicatari haurà de disposar dels mitjans propis, de tota índole, necessaris per a desenvolupar amb èxit els requisits i les prestacions del contracte.

L'Ajuntament de Palma nomenarà a un interlocutor responsable que farà les funcions de direcció del Projecte i serà l'interlocutor amb l'adjudicatari.

Es requerirà la realització de treballs tècnics, amb personal qualificat amb coneixements avançats i demostrables en els següents camps:

- Ruby on Rails
- Ruby
- Apache
- Red Hat Enterprise Linux / Oracle Linux
- PostgreSQL

Els treballs a realitzar seran concretats amb el subministrador del programari, realitzant-se les labors d'adaptació d'aquesta plataforma seguint els criteris de disseny proposats pel servei de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial i d'acord amb la imatge corporativa de l'Ajuntament de Palma.

Les tasques a realitzar es podran fer de manera telemàtica, encara que es requerirà la presència física a les instal·lacions de l'Ajuntament de Palma per les reunions de seguiment del projecte.

En cas de funcionalitats de la plataforma que no s'utilitzin en el procés seleccionat, se desactivaran quedant disponibles en un entorn de proves per a la seva avaluació per a processos futurs.

La plataforma haurà de ser accessible en les dues llengües oficials de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears: català i castellà.

Ús de dades municipals:

- La plataforma haurà d'estar en condicions d'usar informació continguda a les bases de dades municipals.

- L'adjudicatari queda obligat als deures de secret professional, absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada a la que pugui tenir accés en l'execució del contracte, així com al compliment de la normativa legal de protecció de dades.
- A la finalització del contracte, l'adjudicatari queda obligat a eliminar qualsevol dada de propietat municipal a la que hagi tingut accés per a l'execució d'aquest contracte.

Es fitxa un mínim de 200 hores de dedicació. S'haurà d'indicar el número d'hores ofertes i el seu cost per hora.

L'adjudicatari haurà de donar suport a la gestió d'incidències, al manteniment operatiu i a l'actualització de versions durant la durada del contracte.

L'adjudicatari haurà de programar i desenvolupar sessions de formació destinades a:

- Administradors informàtics de la plataforma.
- Personal destinat a la gestió de continguts.
- Formadors d'ús de la plataforma, nivell usuari i utilització per part de la ciutadania.

Al final de la prestació del servei, es requerirà el lliurament de:

- La base de dades de la plataforma
- El codi font de la plataforma amb les modificacions introduïdes
- La documentació del projecte, incloent la documentació sobre l'adaptació i canvis realitzats
- Un manual d'ús de la plataforma
- Informe de consum de les hores de dedicació, amb indicació de les tasques realitzades

Els informes, estudis, documentació i codis elaborats per l'adjudicatari derivats de l'execució d'aquest contracte seran de propietat exclusiva de l'Ajuntament de Palma

Les característiques i infraestructures del o dels servidors que han d'allotjar els portals, tant de producció com de proves, han de garantir la continuïtat del servei que satisfaci el nivell de servei que es troba detallat al punt 3.

El programari i tecnologies emprades com a base de la plataforma haurà de ser la darrera versió suportada disponible. En cas de que s'hagi d'emprar una versió anterior l'adjudicatari haurà de justificar-ho, essent necessària l'aprovació per part de l'Ajuntament de Palma.

El(s) servidor(s) que allotgin els portals han de comptar amb aquest programari, encara que pot comptar amb altres fabricants sempre que compti amb l'aprovació per part de l'Ajuntament de Palma:

- Sistema operatiu : Red Hat Enterprise Linux Server / Oracle Linux
- Servidor web: Apache
- Sistema gestor de base de dades: PostgreSQL

3. NIVELLS DE SERVEI DE SUPORT A LA PLATAFORMA

S'estableix un nivell de disponibilitat de la plataforma (SLA) mínim d'un 95 % .

Les incidències que es puguin produir durant l'execució del contracte se categoritzaran en funció de la seva urgència, d'acord amb la taula adjunta.

Per a la comunicació d'incidències, l'empresa adjudicatària posarà a disposició del servei una adreça de correu electrònic, que servirà de referència per calcular els temps de resposta estimats.

A aquets efectes, se considera horari ordinari del servei, de les 8:00 a les 20:00, de dilluns a divendres i dins del calendari laboral de l'Ajuntament de Palma. S'entén com a horari extraordinari, el que no està compres dins l'ordinari.

Es classifiquen les incidències en funció de la seva urgència, d'acord amb el següent quadre:

Urgència	Descripció	Resposta
Urgent / Crítica	<p>Incidències que compleixen la següent característica:</p> <p><i>El servei està sent impactat fortament derivat d'una pèrdua crítica de funcionalitat, no disponibilitat del servei, etc. creant una situació d'impacte crític en l'operativa habitual de processos crítics de negoci, afectant a un percentatge total o elevat d'usuaris.</i></p>	<p>Temps de resposta a incidències en horari ordinari, no superior a una (1) hora</p> <p>Temps de resposta a incidències en horari extraordinari, durant l'execució del procés participatiu, no superior a dos (2) hores</p>
Alta	<p>Incidències que compleixen la següent característica:</p> <p><i>El servei està sent impactat significativament derivat d'una pèrdua de funcionalitats documentades no crítiques o un degradat del rendiment del servei (errors o alertes del sistema però que no paralitzen el servei). No existeix solució provisional (workaround) que pugui disminuir l'impacte.</i></p>	<p>Temps de resposta a incidències en horari ordinari, no superior a dos (2) hores</p> <p>Temps de resposta a incidències en horari extraordinari, durant l'execució del procés participatiu, no superior a quatre (4) hores</p>
Mitjana	<p>Incidències que compleixin la següent característica</p> <p><i>El servei està mínimament impactat. És una pèrdua menor del servei que permeten seguir amb l'operativa habitual usant altres funcionalitats o mitjançant l'aplicació de solucions alternatives per restaurar la funcionalitat necessària.</i></p>	<p>Temps de resposta a incidències en horari ordinari, no superior a vuit (8) hores</p>
Baixa	<p>Peticions de servei que compleixin la següent característica</p> <p><i>Aquesta serà la categoria habitual de resolució de peticions de servei que no siguin considerades incidències de funcionament dels serveis</i></p>	<p>Temps d'inici de la resolució de les peticions de servei de nivell baix.</p> <p>Si la petició de servei suposa un esforç estàndard (durada estimada igual o inferior a 1 hora, a realitzar dins del horari ordinari) la petició de servei haurà d'iniciar la seva resolució en un termini màxim de quaranta-vuit (48) hores.</p> <p>Si la petició de servei suposa un esforç no estàndard (durada estimada superior a 1 hora o que sigui necessari realitzar-la en horari extraordinari) la petició de servei haurà d'iniciar la seva resolució en el termini màxim de setanta-dues (72) hores.</p>

La classificació d'incidències dubtoses s'acordarà d'acord entre l'Ajuntament de Palma i el contractista.

4. PENALITZACIONS

El contractista està obligat al compliment del contracte amb estricta subjecció a aquest plec i a resoldre les incidències que rebí dels responsables municipals del seu seguiment per tal d'aconseguir una correcta execució del objecte del contracte.

Es preveuen per tant penalitzacions en cas d'incompliment o compliment defectuós de la prestació.

Les possibles infraccions d'aquest servei es tipificaran segons tres categories: lleus, greus i molt greus. En el supòsit de concurrència de vàries infraccions de distinta tipificació serà d'aplicació la de major gravetat a efectes de penalització. Es tracta d'infraccions que no són incompatibles amb la continuïtat del servei, sinó que tenen per objecte establir penalitzacions econòmiques causades per deficiències en la qualitat del servei. Més enllà de la tipificació establerta, si resulta insostenible la continuïtat del servei, serien d'aplicació actuacions encaminades a la resolució del contracte per la via que correspongui.

Constitueix una infracció lleu:

1. Excedir el temps màxim de resposta establert per a les incidències, sempre que no constitueixi una infracció greu.
2. Excedir el temps màxim d'inici de la resolució establert per a les peticions de servei, sempre que no constitueixi una infracció greu.
3. Incomplir l'obligació de realitzar la resolució de peticions de servei.

Constitueix una infracció greu:

1. Excedir el màxim temps de resposta per a incidències de tipus crítiques.
2. L'acumulació de 3 infraccions lleus en els últims 90 dies naturals.
3. No complir satisfactòriament les obligacions del plec, després d'haver estat requerit expressament per l'Ajuntament de Palma.

Constitueix una infracció molt greu:

1. L'acumulació de 3 infraccions greus en els últims 90 dies naturals.
2. No complir de forma sistemàtica amb l'obligació de realitzar la resolució de les peticions de servei de forma contínua, després de requeriments expressos reiterats dels tècnics municipals, una vegada iniciada aquesta resolució i sempre que no sigui causa de resolució del contracte.
3. No complir de forma sistemàtica amb obligacions del plec, després de requeriments expressos reiterats dels tècnics municipals, sempre que no sigui causa de resolució del contracte.

En contraprestació al dany ocasionat a l'Ajuntament per les infraccions comeses per l'adjudicatari, s'estableixen les següents penalitzacions econòmiques sobre la facturació:

1. Les infraccions lleus no tindran penalització econòmica. Se'n farà un apercibiment.
2. Les infraccions greus es penalitzaran amb un descompte de l'equivalent a 6 hores.
3. Les infraccions molt greus es penalitzaran amb un descompte de l'equivalent a 18 hores.

En cap cas les infraccions poden superar els límits legals establerts a l'art. 212 del TRLCAP.

L'Ajuntament de Palma podrà acordar compensar les penalitzacions econòmiques amb l'augment d'hores de servei licitades.

5. DIRECCIÓ, PLANIFICACIÓ I SEGUIMENT DELS TREBALLS.

L'Ajuntament de Palma, d'acord amb la regidoria de Participació Ciutadana i l'Institut Municipal d'Informàtica, nomenarà un interlocutor que realitzarà funcions de direcció del projecte. L'Adjudicatari nomenarà un responsable del projecte que coordinarà les tasques d'execució i serà l'interlocutor amb la direcció del projecte.

Periòdicament, i en tot cas bimensualment, el responsable del projecte farà un informe d'execució del projecte.

Per al desenvolupament del projecte, es mantindran les reunions de treball i coordinació necessàries per assegurar un correcte seguiment i direcció dels treballs.

6. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

El contracte s'adjudicarà a qui presenti l'oferta més avantatjosa sobre la base de els següents criteris:

1. 60 % oferta econòmica
2. 40 % qualsevol millora relacionada amb l'objecte del contracte.

Es consideraran com a millores aquelles propostes referides a l'augment de prestacions que tinguin una incidència directa en l'objecte de contracte, sense que suposi un increment del cost a càrrec de l'Ajuntament de Palma i contribueixin a millorar el servei.

Les millores han d'aportar una valoració econòmica.

7. TERMINI D'EXECUCIÓ/LLIURAMENT

Es fitxa la durada de l'assistència tècnica des de la data de la signatura del contracte, fins al 31 de desembre de 2017.

8. PRESSUPOST MÀXIM DEL CONTRACTE

S'estableix una pressupost màxim de 15.000,00 € (21% IVA inclòs)

9. SOLVÈNCIA TÈCNICA

La referida en els punt 2 i 3 de continguts i coneixements tècnics sobre la prestació del servei.

10.- FORMA DE PAGAMENT

Mitjançant presentació d'un informe d'execució i factura bimensual, que serà proporcional al treball realitzat.

11.- PRESENTACIÓ DE PROPOSICIONS

Es poden presentar proposicions, adreçades a la regidoria de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial, a través del Registre d'Entrada de les Oficines d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Palma i a qualsevol de les dependències a què es refereix l'art. 20.4 de la Llei 39/2015, d'1 octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, en el termini de 10 dies naturals

a comptar des del dia següent a la publicació d'aquestes bases al Perfil del Contractant de l'Ajuntament de Palma.

Les proposicions hauran de contenir:

- Descripció, el més detallada possible, de l'oferta presentada, d'acord amb els requeriments de servei relacionats al punt 2 d'aquestes bases.
- Acreditació de la solvència tècnica i relació de personal disponible i la seva qualificació professional.
- Possibles millores.
- Oferta econòmica.