



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

DIRECCION GENERAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO POR LOTES DENOMINADO: MANTENIMIENTO DE APLICACIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN MUNICIPAL EN USO POR LA AGENCIA MUNICIPAL TRIBUTARIA.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es propósito de este documento solicitar la tramitación de un expediente de contratación para el mantenimiento de las aplicaciones del Sistema de Información Municipal, subsistemas y aplicaciones informáticas auxiliares que se usan por la Agencia Municipal Tributaria para cumplimiento de sus fines institucionales y objetivos de desempeño.

Las actuaciones de este contrato se encuentran detalladas en el presente pliego de prescripciones técnicas y distribuidos en 4 Lotes para su licitación que son los siguientes:

LOTE 1. Aplicaciones SIM de procedimientos de apoyo al procedimiento recaudatorio en la Agencia Municipal Tributaria:

Acreditación Impago de Vehículos (nº 450)

Compensaciones de deudas en ejecutiva (AMT) (nº 393)

Formalización (nº 357)

Fraccionamientos en Ejecutiva (nº 359)

Seguimiento de planes de fraccionamiento (nº 376)

Control General de Envíos (nº 379)

Insolvencias (nº 454)

Movimientos a formalizar y aplicación de deudas AMT F2 (nº 461)

Expedientes de cancelación de deudas (nº 463)

Reconocimiento y Ejecución de Ingresos Indebidos (nº 195)

Recursos de Reposición AMT (nº 387)



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

Recursos de Reposición RDT (nº 181)

Registro de la Agencia Municipal Tributaria (nº 298)

Fraccionamiento y aplazamiento de Voluntaria (nº78)

Domiciliaciones Bancarias (nº36)

LOTE 2. Aplicaciones SIM de procedimientos de embargo:

Embargos (nº 289)

Embargo de cuentas (nº 290)

Embargo de devoluciones tributarias con AEAT (nº 453)

Embargo de salarios y pensiones (nº 388)

Embargos patrimoniales - Depósitos y fondos (nº 466)

Embargo de bienes inmuebles (nº 428)

LOTE 3. Aplicaciones SIM que componen el subsistema de notificaciones de la Agencia Municipal Tributaria:

Control de remesas de notificaciones (nº 300)

Detalle de notificación Sicer (nº 304)

Detalle de notificación por notificadores (nº 381)

Detalle de notificación Nostra (nº 10)

Control de Notificaciones (nº 116)

LOTE 4. Aplicaciones y sistemas de información Web con entidades externas integrados en la recaudación municipal y con el sistema de información de infracciones de tráfico:

Aplicación Web y comunicaciones hacia el sistema Testra

Aplicación Web y comunicaciones hacia el sistema Nostra-DEV

Aplicación Web y comunicaciones hacia el sistema ATEX



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

Cada entidad licitadora podrá licitar a cualquiera de los lotes y a cuantos desee, siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen la presente contratación.

Las entidades o personas licitadoras deberán presentar sus proposiciones de forma independiente, esto es, una proposición por cada lote al que deseen licitar, no admitiéndose propuestas que no estén debidamente individualizadas por lotes.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Se justifica por la necesidad de mantenimiento correctivo-adaptativo y evolutivo de las aplicaciones pertenecientes al Sistema de Información Municipal enumeradas en el objeto del contrato, una vez expirada la garantía.

Dichas aplicaciones componen el sistema de información en uso por la Agencia Municipal Tributaria, para el cumplimiento de sus fines institucionales.

3. PROPIEDAD INTELECTUAL

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de la aplicación informática y de los programas desarrollados en el ámbito del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Granada.

En caso de utilizarse recursos software no específicos de los aplicativos desarrollados, el proveedor garantizará en todo momento el acceso a los elementos de configuración de los mismos ya sea mediante su depósito en la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad.

4. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

A) Módulos y Componentes objeto del Mantenimiento:



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

Aplicaciones, utilidades, plantillas de impresión en las que el usuario no tenga autonomía para modificar, programas y subprogramas asociados a las aplicaciones, así como la documentación y manuales técnicos y de usuario.

B) Condiciones del Servicio

El servicio de mantenimiento se prestará con las condiciones de plazos de respuesta, horarios de prestación del servicio o servicios complementarios que se indican a continuación:

- a. Mantenimiento correctivo-adaptativo.
- b. Mantenimiento evolutivo.
- c. Soporte telefónico y asistencia telemática al personal responsable del servicio.

Para acometer las tareas encomendadas de acuerdo con el contrato, ya sea por evolución de la tecnología, incorporación de nuevas versiones de la línea de productos o acometimiento de nuevas tareas, según los requisitos técnicos exigidos, la empresa adjudicataria pondrá los medios a su cargo para satisfacer dicha necesidad, procurando que la formación interfiera lo menos posible en la continuidad de los trabajos encomendados.

Entorno tecnológico

El Ayuntamiento de Granada posee un entorno de desarrollo similar al entorno de producción donde poder desarrollar “in situ” los servicios incluidos en la presente contratación.

El entorno tecnológico del sistema es el siguiente, para los lotes 1,2 y 3:

- Windows 2003 Server y Linux
- Adabas
- Natural
- Delphi



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

- Herramientas de desarrollo de aplicaciones: Pinocho
- Tecnologías Web: JavaScript, ASP, ext-JS Sencha, Internet Information Server

El entorno tecnológico de las aplicaciones a mantener es, para el lote 4:

- Windows 2003 Server y Linux
- Apache Tomcat como servidor de aplicaciones
- Java como lenguaje de programación
- Bibliotecas de firma electrónica de XML: Apache CXF, Axis
- Tecnologías Web: JavaScript, ASP, ext-JS Sencha, Internet Information Server
- WebServices del Sistema de Información Municipal para llamadas de ejecución de servicio y transacciones

Mantenimiento correctivo-adaptativo.

Comprende las intervenciones para modificación de las aplicaciones con objeto de corregir errores descubiertos de modo que la modificación repare el producto para satisfacer requerimientos.

Además se incluirán en este apartado modificaciones del producto software (aplicaciones objeto del contrato) para mantener el uso de dichos aplicativos en un entorno cambiado o cambiante de modo que el mantenimiento adaptativo proporcione mejoras necesarias para acomodarse a los cambios en el entorno en que se ejecuta un producto software.

En este mantenimiento se incluyen además aquellas actividades relacionadas con el desarrollo de nuevas funcionalidades y peticiones cuyo tamaño y complejidad no son excesivas. La decisión de si una petición es tratada dentro de este mantenimiento línea de servicio es tomada únicamente por la coordinación técnica de la Dirección de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad.

Concretando las actuaciones en el ámbito del SIM, consideraremos mantenimiento correctivo-adaptativo:

- paradas en procesos que ya estaban en explotación.
- mal funcionamiento de trámites que ya estaban en explotación.
- actualización de programas, trámites y procesos por cambios en el entorno de ejecución, sistema operativo o cualquier otro software utilizado por las aplicaciones y que requiera ser actualizado, y no por requerimientos ó cambios inducidos por los usuarios.



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

- mantenimiento y actualización de trámites, textos de plantillas y documentación que emitan las aplicaciones afectadas por cambios normativos.
- cambio o renombrado de estados ó transiciones existentes de flujo en las aplicaciones o como consecuencia de la adaptación en la interacción entre aplicaciones, por cambios en alguna aplicación o proceso relacionado, tanto en la interconexión como en los datos enviados ó recibidos.
- optimización del funcionamiento de la aplicación, en aquellos elementos que se detecten ineficiencias en búsquedas, consultas ó tiempos de espera, que puede implicar una modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades.
- Para minimizar los problemas que puedan presentarse a corto plazo sin alterar las especificaciones funcionales de la aplicación.
- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base.
- Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno, para mantenimiento de integridad de la información.
- La parametrización de aplicaciones.

El contratista y en su caso, apoyado por el servicio informático de la Agencia Municipal Tributaria y/o la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad, efectuará el análisis y corrección de los errores detectados en cualquier módulo de la aplicación, que serán reportados por los servicios informáticos municipales o, en casos en los que su criticidad lo justifique, por cualquier usuario de las aplicaciones cuyo trabajo se vea afectado por un mal funcionamiento del aplicativo.

La prioridad de la resolución de incidencias se decidirá, en base a su criticidad, de forma conjunta con la coordinación del proyecto por parte de la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad municipal o servicios informáticos de la Agencia Municipal Tributaria, siendo estos últimos los que determinen finalmente si es necesario interrumpir cualquier tarea de mantenimiento evolutivo para efectuar una corrección urgente de cualquier tipo de error.

Toda petición de este tipo de mantenimiento quedará registrada en la herramienta correspondiente de soporte.

Las labores de puesta en marcha (subida a producción) las ejecutará el personal interno atendiendo a unas instrucciones de despliegue que deberá suministrar el contratista, cuando sea necesario o no existe un procedimiento establecido.

- La tareas del mantenimiento correctivo-adaptativo incluirán:



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

- o Análisis de la tarea y generación de la documentación.

- o Corrección y adecuación a las necesidades

- o Pruebas unitarias y globales

- o identificación de los elementos de configuración del software y documentación de los mismos para su posterior puesta en funcionamiento por el personal de la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad encargado de subir a producción.

Mantenimiento evolutivo.

Comprende las intervenciones técnicas encaminadas a incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en los productos software para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario.

El contratista realizará el análisis, cuando sea requerido, diseño, desarrollo, pruebas e instrucciones de despliegue de las nuevas funcionalidades requeridas por la coordinación del proyecto por parte de la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad o servicios informáticos de la Agencia Municipal Tributaria. y/o decididas en las reuniones de coordinación y seguimiento.

Los cambios a efectuar en la aplicación serán analizados y priorizados en reuniones periódicas de coordinación y seguimiento.

- La tareas del mantenimiento evolutivo incluirán:

- o Análisis de la nueva funcionalidad a desarrollar y generación de documento indicando, entre otros, las implicaciones en el resto de la aplicación

- o Valoración en jornadas de su implementación

- o Aceptación por parte de la Agencia Municipal Tributaria y la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad, en su caso, de su desarrollo

- o Desarrollo de la nueva funcionalidad

- o Pruebas unitarias y globales

- o identificación de los elementos de configuración del software y documentación de los mismos para su posterior puesta en funcionamiento por el personal de la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad encargado de subir a producción.



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

La decisión de si una petición es tratada dentro de este mantenimiento línea de servicio es tomada por la coordinación técnica de la Dirección de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad de acuerdo con el adjudicatario.

El cálculo del coste se hará en base a una estimación de horas y conforme a las tarifas para los perfiles analista/programador y programador, obtenida de una media de las tarifas vigentes en el Catálogo de bienes de adquisición centralizada de la Dirección General de Patrimonio del Ministerio de Economía y Hacienda, estableciendo los siguientes precios unitarios:

Precio hora de tareas de Analista/Programador: 27,93€

Precio hora de tareas de Programador: 21,45€

(Los precios anteriores no incluyen el IVA aplicable).

Se estimarán las horas asignadas a cada perfil en cada tarea de mantenimiento evolutivo, y se dará el visto bueno por parte de la coordinación del proyecto, de la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad y los servicios informáticos de la Agencia Municipal Tributaria.

Las labores de puesta en marcha (subida a producción) las ejecutará el personal interno atendiendo a unas instrucciones de despliegue que deberá suministrar el adjudicatario.

d. SISTEMA DE CONTROL DE INCIDENCIAS

El licitador incluirá un procedimiento de información para el control de la calidad del servicio de mantenimiento, que proporcione la información periódica sobre las incidencias ocurridas.

La solicitud de intervención que se origine en el Ayuntamiento de Granada se cursará aportando al servicio técnico de mantenimiento los datos que éste estime oportunos, para lo cual el licitador incluirá en la oferta un modelo de petición de asistencia técnica en el que figuren los datos que permitan conocer el origen del aviso, su ubicación, el problema existente, la fecha y hora de solicitud de la asistencia. El servicio técnico complementará la solicitud con datos sobre el diagnóstico, la solución aportada, la fecha y hora de resolución, y la información de control que precise. El licitador informará de las incidencias habidas y tiempos de solución al menos una vez cada trimestre.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. Ninguna de las partes divulgará su contenido a terceros sin la aprobación escrita de la otra parte.

6. NIVEL DE SERVICIO

En función de la naturaleza de la incidencia y de la afectación del servicio, los avisos o incidencias estarán clasificados en incidencia con criticidad alta y normal.



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

Incidencia con criticidad alta, cuando suponga la interrupción total o parcial de cualquiera de las aplicaciones objeto del contrato.

Incidencia con criticidad normal, cuando no cumpla las condiciones impuestas para la de criticidad alta y así se establezca por el servicio.

El tiempo máximo de atención de la incidencia y el tiempo máximo de resolución de la misma por el equipo técnico, se definen como sigue:

Tiempo de atención = Tiempo máximo de atención de la incidencia, a contar desde que ésta se notifica hasta que un operador la registra en el sistema.

Tiempo de resolución = Tiempo máximo de resolución de una incidencia, computado desde que la incidencia se notifica hasta su resolución.

El licitador en su oferta especificará la propuesta de acuerdo del nivel de servicio ofrecido, especificando los siguientes valores:

a) Para incidencia con criticidad alta:

Se establecen como valor máximo de Tiempo de atención 15 minutos y como Tiempo de resolución 36 horas.

b) Para incidencia con criticidad normal:

Se establecen como valor máximo de Tiempo de atención 30 minutos y como Tiempo de resolución 48 horas.

7. ASPECTOS GENERALES

Equipo de trabajo.

El equipo humano que desarrolle los trabajos deberá estar formado por componentes aceptados por la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad. La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos del personal que realice el proyecto corresponde al Jefe de Proyecto designado por la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad, siendo potestad suya el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días naturales, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si la empresa propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, deberá solicitarlo por escrito con quince días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta. El cambio deberá ser aprobado por el Jefe de Proyecto correspondiente.

La incorporación adicional de nuevos recursos al equipo de trabajo habrá de solicitarse con un preaviso de quince días. En el caso de tratarse de personas no incluidas en la oferta, la autorización por parte del centro directivo requerirá de las mismas condiciones que en la constitución del equipo inicial.



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y a los proyectos debidos a sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamientos, sin coste adicional, durante el tiempo necesario.

Los trabajos se realizarán en las dependencias de la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad municipal, la Agencia Municipal Tributaria o en las dependencias del contratista.

Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos.

Corresponde a la Dirección de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad, y a la Agencia Municipal Tributaria, la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

La Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad designará un jefe de proyecto cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.

El jefe de proyecto podrá delegar sus funciones en personas de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El calendario de realizaciones será planificado y ajustado, por periodos mensuales, bajo la iniciativa y coordinación de los responsables del proyecto por parte de la Agencia Municipal Tributaria y la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad, con la participación y obligada aceptación del mismo por el contratista.

Cesión y subcontratación

Dada la naturaleza y objeto del presente contrato, no está permitida la cesión ni subcontratación.

Uniones Temporales.

Conforme al Artículo 59 del Texto Refundido de la LCSP, para licitar los empresarios integrados en una unión temporal deberán indicar los nombres y circunstancias de los que la constituyan y la participación de cada uno, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios del contrato.

8. DOCUMENTACIÓN, CÓDIGO FUENTE Y MANUALES DE OPERACIÓN

Los manuales de usuario se entregarán tanto en formato físico como electrónico y habrán de mantenerse permanentemente actualizados y sincronizados con las nuevas funcionalidades y/o modificaciones realizadas en la aplicación.



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

Todos los desarrollos, evolutivos, correctivos y de cualquier naturaleza, al igual que sus posteriores actualizaciones y versiones, deberá entregarse totalmente documentada en cuanto a los modelos de datos y servicios disponibles, tanto internos como externos, de tal forma que el Ayuntamiento de Granada o cualquiera de sus Organismos pueda explotarlos de forma independiente, por ejemplo, a través de nuevas aplicaciones complementarias, sean éstas realizadas por la propia Organización o por terceras empresas que se contraten al efecto.

9. DURACION DE CONTRATO

La duración del presente contrato es por un periodo de dos años, pudiéndose prorrogar dos años mas por mutuo acuerdo de las partes.

10. TIPO DE LICITACIÓN

LOTES	AÑO	CORRECTIVO-ADAPTATIVO	EVOLUTIVO		IVA	TOTAL
1	2014	15.791,37 €	8.000€		4.996,19 €	28.787,56 €
2	2014	5.561,98€	7.000€		2.638,01 €	15.199,99€
3	2014	7.779,00€	6.000€		2.893,59 €	16.672,59€
4	2014	4.050,00€	5.000€		1.900,50 €	10.950,50€
	2014	33.182,35€	26.000€	59.182,35€	12.428,29€	71.610,64€

El importe neto, antes de IVA, asciende a: cincuenta y nueve mil ciento ochenta y dos con treinta y cinco céntimos de euro (59.182,35 €).

El importe total del contrato, incluido IVA asciende a: setenta y un mil seiscientos diez con sesenta y cuatro céntimos de euro (71.610,64 €).

Así, se establece un importe anual correspondiente al mantenimiento correctivo-adaptativo, que asciende a treinta y tres mil ciento ochenta y dos con treinta y cinco céntimos de euro (33.182,35€).

El precio del mantenimiento correctivo-adaptativo se ha calculado en base a una estimación sobre el total de horas invertidas en el desarrollo de las aplicaciones, aplicando un coeficiente corrector por requerir dichas tareas de soporte de personal interno para su materialización.

Se reserva un importe anual de veintiséis mil euros (26.000,00€) para el mantenimiento evolutivo, el importe consignado a mantenimiento evolutivo es un importe máximo a ejecutar y se usará para acciones de mantenimiento evolutivo con los límites designados en el apartado de prescripciones técnicas y por tanto, de forma opcional podrá agotarse dicha cantidad anual.

El importe consignado a mantenimientos correctivo-adaptativo se podrá facturar mensualmente.



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

11. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Conforme a lo establecido en el art. 106 RDL 3/2011 de 14 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público “ los contratos del sector público podrán modificarse siempre que en los pliegos o en el anuncio de licitación se haya advertido expresamente de esta posibilidad y se hayan detallado de forma precisa e inequívoca las condiciones en que podrá hacerse uso de la misma, así como el alcance y límite de las modificaciones que pueden acordarse con expresa indicación del porcentaje del precio del contrato al que como máximo puedan afectar, y el procedimiento que haya de seguirse para ello”.

Así, una vez formalizado el contrato, y atendiendo a las necesidades que se produzcan, será posible modificar el mismo, tanto al alza como a la baja, no pudiendo superar en ningún caso dicha modificación el 20% del precio del mismo, sin derecho alguno del adjudicatario a reclamar indemnización. Dado que el mantenimiento cubre un nº de aplicaciones, el incremento o decremento de este número se reflejará en el importe de mantenimiento del ejercicio siguiente atendiendo a la cantidad de 1.063,00 € IVA incluido por cada nueva aplicación, no superando el máximo del 20% del precio del contrato ya indicado.

El procedimiento a seguir para la evaluación de la modificación, tomará en cuenta la emisión de informe anual por parte por la Agencia Municipal Tributaria y la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad, sobre la necesidad o no de mantener las aplicaciones objeto del contrato, donde se harán además las propuestas de modificaciones tanto al alza o a la baja incorporando o suprimiendo aplicaciones, con mención expresa del lote al que se adscriben o eliminan. Todo el informe deberá estar razonado en base a criterios técnicos y de necesidad de uso por la Agencia Municipal Tributaria y la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad.

12. IMPUTACIÓN PRESUPUESTARIA

Esta actuación puede imputarse a la partida 0607-92006-21601 del presupuesto de 2014 denominada Mantenimiento de Aplicaciones.

13. CLÁUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Al objeto de proteger los datos de carácter personal de los ficheros de titularidad municipal y dar cumplimiento a la normativa vigente sobre protección de datos, en la ejecución de este contrato, se procederá a la firma del correspondiente formulario cuyo modelo figura en el Documento de Seguridad del Ayuntamiento de Granada, en su Anexo VI, denominado modelos de contratos de servicios con tratamiento de datos de carácter personal. El contratista contemplará el tratamiento mixto (tipo 2 y tipo 3), esto



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

es, contemplando tanto su conexión remota como su tratamiento en las dependencias municipales.

14. FACTURACIÓN

Conforme a lo establecido en el Artículo 216 del Texto Refundido de la LCSP, el abono de la prestación se realizará en los términos establecidos en la Ley y el presente Pliego y con arreglo al precio convenido.

El abono del precio será mediante pagos parciales trimestrales y se realizará conforme a la oferta.

El pago se efectuará contra presentación de factura y expedición de acta de recepción que acredite haberse realizado el contrato de conformidad.

15. RESPONSABLES DEL CONTRATO.

El Director General de Nuevas tecnologías, Organización y Calidad .

16. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Las ofertas contendrán:

- a) La propuesta económica.
- b) Mejora en el nivel de servicio.
- c) Memoria técnica que incluirá:
 - a. Descripción detallada de la funcionalidad provista para el mantenimiento
 - b. Condiciones en la prestación del servicio de Mantenimiento (sistemas de control de incidencias y medición de la calidad del servicio)

17. CRITERIOS DE VALORACIÓN.

I) Criterios de valoración objetivos:

a) La propuesta económica tendrá un valor máximo de 51 puntos. Se aplicará una regla de tres inversa, dando máximo valor a la oferta más económica y un valor de cero puntos a las ofertas que igualen el tipo de licitación.

b) La mejora en el nivel de servicio tendrá un máximo de 10 puntos, en función del nivel de servicio propuesto. Solo se valorará si mejora al indicado en el presente pliego



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

en el apartado 6. Se aplicará una regla de tres inversa, dando máximo valor a la oferta con mejor nivel de servicio.

II) Criterios de valoración subjetivos:

c) La memoria técnica tendrá un valor máximo de 39 puntos. Asignándose de la forma siguiente:

Apartado a) máximo de 30 puntos.

Apartado b) máximo de 9 puntos.

Granada 14 de Febrero de 2014

EL DIRECTOR GENERAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ORGANIZACIÓN Y
CALIDAD

Fdo.: Ignacio Flores Arcas

SR. DIRECTOR GENERAL DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS