

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETO.....	2
3. REQUISITOS DE TIPO TÉCNICO DE LA PLATAFORMA A SUMINISTRAR.....	2
3.1.- Arquitectura.....	2
3.2. Integración con otros procesos, servicios, plataformas, sistemas.....	3
3.2.1 Integración con plataformas del estado de ámbito local, autonómico, estatal o europeo.....	3
3.2.1 Integración con aplicaciones y servicios implantados en el Ayuntamiento...	3
3.3. Capacidad de adaptación.....	4
3.4. Disponibilidad 24x7.....	4
3.5. Seguridad.....	4
3.6. Mensajería - Envío de correos.....	5
4. REQUISITOS DE TIPO FUNCIONAL DE LA PLATAFORMA A SUMINISTRAR.....	5
4.1. Portal del licitación electrónica.....	5
4.2. Funcionalidades de gestión.....	7
4.2.1 Multiorganismo.....	7
4.2.2 Alta y publicación del expediente.....	7
4.2.3 Solicitudes de participación.....	8
4.2.4 Recepción de ofertas.....	8
4.2.5 Celebración acto público.....	9
4.2.6 Valoración de ofertas.....	9
4.2.7. Propuesta de adjudicación y anuncio de adjudicación.....	10
4.2.8. Formalización.....	10
4.2.9. Informes oficiales de fiscalización y personalizados.....	10
5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE.....	10
5.1. Formación y gestión del cambio.....	11
5.2. Soporte y helpdesk.....	11
5.2.1. Soporte a usuarios internos.....	11
5.2.2. Soporte a usuarios externos (Licitadores).....	12
5.3. Acuerdos de nivel de servicio del soporte.....	12
5.4. Mantenimiento.....	13
5.4.1. Mantenimiento correctivo.....	13
5.4.2. Mantenimiento Técnico-Legal.....	13
5.4.3. Mantenimiento evolutivo.....	14
5.4.4. Actualizaciones de producto.....	14
6. INFORMACIÓN ADICIONAL.....	14
6.1. Perfilado usuarios.....	14
6.2. Volumen estimado de expedientes de contratación.....	14
6.3. Volumen de expedientes a migrar.....	14
7. EQUIPO DE TRABAJO.....	15
8. PLAN DE TRABAJO DE TRABAJO.....	15
8.1. Plan de implantación.....	15
8.2. Plan de devolución.....	16
9. CUMPLIMIENTOS NORMATIVOS.....	16
10. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.....	17

1. INTRODUCCIÓN

La nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, en adelante LCSP establece en su Disposición Adicional Decimosexta una regulación sobre el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos de contratación del sector público. Por su parte, la Disposición Adicional Decimoséptima regula los requisitos específicos relativos a las herramientas y los dispositivos de recepción electrónica de documentos.

Con el fin de adaptar los procedimientos de contratación del Ayuntamiento de Talavera de la Reina, sus organismos autónomos y entidades empresariales a lo dispuesto en los párrafos precedentes, y dar cumplimiento de los principios de transparencia, eficacia y eficiencia, y demás principios rectores de la contratación del Sector Público, el Ayuntamiento de Talavera de la Reina considera necesario implantar la licitación electrónica en sus procesos de contratación de acuerdo con lo que se indican en el presente pliego.

2. OBJETO

El presente pliego regula las especificaciones técnicas para la implantación y mantenimiento de una plataforma de licitación electrónica, adaptada a los requerimientos exigidos en la LCSP, así como a cualquier otra normativa (reglamento, norma, directiva o instrucción oficial, de carácter nacional o internacional) que, durante la vigencia del contrato, le sea aplicable de acuerdo con el objeto de la presente licitación.

El licitador estará obligado a colaborar en la integración de la solución propuesta con el resto de sistemas informáticos del Ayuntamiento de Talavera de la Reina. La aplicación tendrá prevista esta situación disponiendo de servicios web que permitan las integraciones y la empresa facilitará los medios técnicos necesarios para que en colaboración con el personal del ayuntamiento y las empresas responsables de las aplicaciones objeto de la integración puedan ser realizadas. El alcance y los términos de las integraciones serán los señalados en el presente pliego.

El objeto de la contratación es el suministro en régimen de alquiler de una licencia en modo software de una de una plataforma licitación electrónica que incluirá los servicios de instalación, implantación, carga de datos, formación, mantenimiento, asistencia y soporte técnico tanto para el personal del Ayuntamiento en el uso de la plataforma como para los licitadores en la solución de dudas, problemas y asistencia en la presentación de propuestas .

La plataforma contratada deberá estar alojada dentro del territorio de la Unión Europea y deberá estar orientada de forma específica para la gestión de la licitación electrónica con la capacidad y flexibilidad necesaria para que pueda adaptarse a los requerimientos del Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

3. REQUISITOS DE TIPO TÉCNICO DE LA PLATAFORMA A SUMINISTRAR

Este punto abarca las características de tipo técnico que tendrán que tener las plataformas que los licitadores deben incluir en sus propuestas.

Siempre que no se indique lo contrario, la funcionalidad o característica citada tendrá carácter de requisito, de lo contrario se indicará como valorable, no tendrá consideración de obligatoriedad pero si la herramienta lo incluye será tenido en cuenta en la valoración.

3.1.- Arquitectura.

Se requiere que la solución propuesta esté basada en una plataforma tipo "on cloud" de carácter privado (nube privada), mediante la utilización de una infraestructura alojada en un Data Center (modalidad hosting). Dicha infraestructura deberá contar con una capacidad de crecimiento dinámico virtualmente ilimitada, que garantice la continuidad del servicio en el futuro. Se

deberá indicar si la plataforma usada es propiedad del licitador o de terceros, debiendo cumplir con todos los requerimientos de seguridad y disponibilidad expresados en el presente pliego y estar conforme a las exigencias del Esquema Nacional de Seguridad. En todo caso, la oferta debe aportar todos los datos técnicos relevantes sobre el hosting, incluidos los acuerdos de nivel de servicio en cuanto a disponibilidad que el licitador tenga suscritos con el proveedor del hosting, esta disponibilidad no podrá ser inferior a la requerida en el presente pliego para la solución.

El sistema ofertado, aun tratándose de un servicio "on cloud", deberá permitir una transformación hacia una solución tipo "on premise", con migración de toda la información disponible en la nube sin pérdida de datos. Para ello los licitadores deberán presentar una declaración responsable mediante la cual se comprometan a llevar a cabo dicha transformación en caso que sea necesario. En este supuesto, el sistema permitirá instalarse en un entorno virtualizado con VmWare V6, sobre servidores Windows Server y con base de datos Oracle V11.

Pese a optarse por una solución "on cloud", y la información quede alojada en la infraestructura del licitador, el Ayuntamiento de Talavera de la Reina será el propietario de toda la información y ésta deberá ser entregada al Ayuntamiento de Talavera de la Reina, sin posibilidad de copia, en caso de rescisión del servicio. En este caso se atenderá a lo estipulado en el punto de Plan de devolución.

La solución permitirá múltiples organismos y para ellos diferentes órganos de contratación, de forma que tanto el Ayuntamiento de Talavera de la Reina, el organismo autónomo local IPETA, el organismo autónomo local de Cultura y la Empresa de Infraestructuras Municipal puedan trabajar con la solución, con sus propios órganos de contratación y sus propias licitaciones. En todo momento la plataforma permitirá cambiar de organismo para ver sus licitaciones y a efectos de gestión cada organismo será independiente, de modo que según los permisos un usuario podrá crear y gestionar licitaciones en el/los organismos para los que esté autorizado.

3.2. Integración con otros procesos, servicios, plataformas, sistemas

La solución deberá poder comunicarse con otros entornos y aplicaciones, según estándares de interoperabilidad aceptados y disponibles en el mercado (SOAP, WSDL).

3.2.1 Integración con plataformas del estado de ámbito local, autonómico, estatal o europeo

Obligatoriamente habrá de realizarse de partida la integración con la plataforma de contratación del Estado. Cada licitación que se publique a través de la solución propuesta, deberá ser publicada de forma sincronizada en el perfil del contratante del Ayuntamiento y sus organismos autónomos, que se encuentra alojada en la plataforma de contratos del sector público.

La plataforma también incorporará la posibilidad de integración con otras plataformas (locales, estatales y/o europeas) que proveen servicios sobre los que se soportan los procesos asociados con la licitación electrónica tal cual se contempla en la legislación aplicable tanto en el momento de la implantación como durante el servicio: plataforma de firma, plataformas autonómicas, registro oficial de licitadores, notificaciones electrónicas, Tribunal de cuentas, registros públicos de contratos autonómicos, etc.

3.2.1 Integración con aplicaciones y servicios implantados en el Ayuntamiento

La solución contará con la posibilidad de comunicarse con otras aplicaciones vía estándares de interoperabilidad. La empresa adjudicataria facilitará y colaborará en las labores de integración junto con el servicio de informática municipal y las empresas propietarias de las aplicaciones a integrar. En este sentido se facilitarán las descripciones de los servicios de la aplicación que permitan la comunicación, colaborarán en la implantación y en las pruebas, hasta que la integración quede operativa.



Entre las aplicaciones a integrar se destacan: registro electrónico, notificación en sede electrónica del Ayuntamiento y portafirmas electrónico de la plataforma de gestión de expedientes Experta, de la empresa SPAI Innova, al ser la solución que el Ayuntamiento de Talavera de la Reina tiene implantada en su proyecto de administración electrónica.

3.3. Capacidad de adaptación

La propuesta de solución deberá facilitar la cobertura de las necesidades futuras del Ayuntamiento de Talavera de la Reina y sus organismo, tanto respecto la incorporación de nuevos usuarios como respecto a su evolución conforme a los cambios que se produzcan en las áreas de negocio de Ayuntamiento de Talavera de la Reina o a los cambios normativos.

Se garantizará el versionado de la plataforma, evolucionando como mínimo acorde con la normativa de contratación pública.

La plataforma deberá adaptarse en el plazo más breve posible a los cambios que la legislación, en materia de contratación pública, establezca. Los expedientes ya iniciados deberán finalizar su tramitación de acuerdo a la normativa previa al cambio, si bien la solución debe permitir la creación de flujos adaptados a la nueva reglamentación.

3.4. Disponibilidad 24x7

A fin de garantizar la alta disponibilidad con operación continua, los componentes del sistema propuesto deberán permitir la operativa de negocio en condiciones de 24x7. Se deberá garantizar una disponibilidad superior al 99,90%. Nunca se actuará sobre la instalación en producción de forma directa. Las intervenciones de mantenimiento deberán planificarse con antelación, minimizando el impacto en el trabajo del personal del Ayuntamiento de Talavera de la Reina y de los posibles licitadores que necesiten usar la plataforma en las licitaciones que el Ayuntamiento pudiera haber publicado.

3.5. Seguridad

La solución propuesta debe garantizar la seguridad de la información almacenada en los sistemas del Ayuntamiento de Talavera de la Reina, de acuerdo al marco regulatorio vigente y normativa interna existente.

El sistema de identificación de usuarios, asignación de roles y control de los usuarios administradores, deberá de garantizar la seguridad lógica de la información, eliminando cualquier posibilidad de accesos incontrolados y no autorizados por personal no perteneciente al Ayuntamiento de Talavera de la Reina. Permitirá establecer políticas de seguridad en los accesos para poder cumplir con las políticas del Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

Los distintos perfiles de usuario se deberán poder generar a partir de la consulta y asignación de usuarios y grupos disponibles y deberán poder configurarse y modificarse desde un módulo de administración proporcionado por la solución. Permitirá igualmente la delegación de permisos por determinados perfiles.

La empresa adjudicataria garantizará la realización diaria de copias de seguridad y su recuperación. En la propuesta se indicará los medios de realización de copias de seguridad y políticas.

Ninguna operativa o transacción podrán provocar pérdida de la integridad de la información. Si, por error u omisión ocurriese, deberá estar definido un procedimiento de recuperación que permita la restauración y normalización del sistema al momento anterior a la incidencia para las entidades de información que hayan sido dañadas, así como la inclusión de aquellas operaciones posteriores que no hayan estado implicadas.



La plataforma dispondrá de un módulo de auditoría que permita la trazabilidad de las acciones del usuario, en especial aquellas que impliquen mayor riesgo para la integridad de la base de datos.

3.6. Mensajería - Envío de correos

La solución permitirá el envío de correos electrónicos automatizados con avisos, alertas o comunicaciones. Para ello el Ayuntamiento de Talavera de la Reina facilitará los datos de las cuentas de correo y servidores corporativos a usar, con los que la aplicación tendrá que integrarse.

4. REQUISITOS DE TIPO FUNCIONAL DE LA PLATAFORMA A SUMINISTRAR

4.1. Portal del licitación electrónica

El portal del licitación electrónica facilitará la comunicación entre los licitadores y el Ayuntamiento de Talavera de la Reina y sus organismo, en el se publicará las licitaciones, permitirá la presentación de ofertas y deberá tener las características que se detallan a continuación:

Contará con un área pública y un área privada:

* El área pública tendrá, al menos, las siguientes funcionalidades:

- Publicación de información relativa a expedientes de contratación (anuncios, comunicaciones, pliegos, adjudicaciones, etc.).
- Permitirá la incorporación de documentos de interés asociados al ámbito de la contratación (plantillas, normativa, etc.)
- Mantenimiento de la información y documentación indicada en los puntos anteriores (modificación de contenido, actualizaciones, etc.)
- Dispondrá de un buscador que permita a todo interesado realizar consultas de la información y documentación incorporada en el portal (por ejemplo: expedientes de licitación abiertos agrupados por categoría, etc.).

*El área privada permitirá la comunicación bi-direccional con el licitador en al menos los siguientes aspectos:

- Notificaciones electrónicas fehacientes, mensajería y comunicaciones automáticas relativas a un contrato o expediente de contratación.
- Alertas (por ejemplo: vencimiento de plazo de vigencia de una autorización determinada, cumplimiento del contrato, vigencia, etc.).
- Archivo y gestión de documentación del licitador.
- Buscador que permita explotar a cada licitador la información y documentación.

*Otras funcionalidades:

- El Ayuntamiento de Talavera de la Reina podrá explotar el histórico de actividades realizadas por los distintos usuarios del portal.
- Dispondrá de un módulo de gestión de usuarios (administrador), para el área privada, que permita a Ayuntamiento de Talavera de la Reina gestionar las solicitudes de acceso, modificaciones, bajas de usuarios, etc.
- Dispondrá, en los distintos entornos (público y privado), de ayuda contextual suficiente.
- Tanto el portal de licitación electrónica como cualquier página web accesibles desde Internet deberán cumplir la normativa de accesibilidad vigente.
- El Portal deberá adaptarse a los estándares de diseño, formato y estilos indicados por Ayuntamiento de Talavera de la Reina. El portal de licitación electrónica debe transmitir la imagen institucional de Ayuntamiento de Talavera de la Reina, con un diseño totalmente personalizado y en el que se muestre únicamente a las licitaciones de Ayuntamiento de Talavera de la Reina y sus organismos autónomos y entidad empresarial de forma inmediata.

La URL de acceso al portal de licitación electrónica será <https://licitacion.talavera.org>, se podrá acceder también mediante enlaces en el perfil del contratante y web municipal. El portal de licitación electrónica también contará con la posibilidad de incluir banner y enlaces tanto al perfil del contratante como a la web municipal y sede electrónica.

La plataforma garantizará que el licitador pueda presentar las ofertas telemáticas con todas las garantías debidas y necesarias, así como presentar documentación para la subsanación de defectos en la presentación de ofertas, realizar consultas, presentar documentación adicional, justificantes, aclaraciones, recibir y enviar notificaciones y, en general, cualquier acto que resulte del propio proceso de contratación, ya sea en fase de licitación y adjudicación.

La plataforma garantizará la confidenciabilidad de las ofertas presentadas por los licitadores, siendo estas cifradas en el propio ordenador del licitador (no sólo a través de Internet), sin necesidad de estar conectado a Internet, no pudiéndose acceder a la información de cada uno de los sobres de la oferta (precios, cantidades, etc.), hasta el momento de la apertura, que será cuando se descifren.

La plataforma deberá incorporar un sistema de notificaciones electrónicas fehacientes que ofrezca pleno cumplimiento en los términos determinados por la normativa vigente, al licitador se le enviará un correo con el aviso de la puesta a disposición de la notificación en el portal de licitación electrónica, incluyendo un enlace al portal. El licitador no podrá acceder al contenido de la notificación hasta haberse identificado en el portal por medios electrónicos y se le ofrecerá la posibilidad de aceptar o rechazar. La aceptación implica la firma digital de la misma, en caso de rechazo la plataforma no permitirá el acceso al contenido de la notificación. El sistema deberá dejar registro del acceso generando el correspondiente justificante.

Para los asuntos que no requieran de un trámite de notificación, el sistema contará con la posibilidad de enviar comunicaciones a los licitadores. Este sistema también generará un aviso vía correo, pero no será necesario firmar ni aceptar antes de acceder al contenido de la comunicación.

El sistema generará los justificantes de acceso a las notificaciones en formato electrónico, que pasarán a formar parte del expediente. También generará huellas o rastros de todas las acciones realizadas.

La solución propuesta contemplará los siguientes aspectos:

- Firma digital del documento por la empresa licitadora.
- Cifrado en origen, en el ordenador del propio licitador, única forma de garantizar la confidencialidad de las ofertas, (lacrado digital) para evitar su lectura hasta el momento de la apertura de ofertas.
- Apertura de los sobres electrónicos bloqueada hasta la celebración de la Mesa de Contratación, en caso que exista, u otro órgano competente.
- El licitador deberá poder visualizar en la propia plataforma las condiciones y requisitos de documentación para elaborar la oferta.
- La conservación de la documentación que se incluya en la Plataforma de licitación electrónica será indefinida, no contemplándose la eliminación automática de expedientes por obsolescencia en el gestor. Si en algún momento fuera preciso, se recabará la autorización de Ayuntamiento de Talavera de la Reina previamente a dicha operación de eliminación.

El portal de contratación electrónica deberá tener disponibles los expedientes de licitación publicados en todo momento para acceso de los licitadores a la información de los mismos.

La plataforma deberá permitir la creación de notificaciones por parte de los usuarios designados por Ayuntamiento de Talavera de la Reina durante la tramitación de un expediente.

A modo de ejemplo se contemplan los siguientes tipos de notificaciones (siendo esta una lista no limitativa): notificaciones de subsanación de documentación administrativa, notificaciones del resultado de la adjudicación del contrato a los licitadores, requerimiento de la documen-

tación necesaria al contratista una vez adjudicado el contrato, notificaciones de actos de trámite de la Mesa de Contratación, de exclusión, etc.

El acuse de recibo generado se conformará en base a un archivo XML firmado digitalmente y un archivo PDF como visualización de dicho justificante de acceso. Se controlará que transcurrido un periodo de tiempo, a configurar, sin que se haya registrado el acceso del destinatario, se considerará la notificación rechazada automáticamente.

4.2. Funcionalidades de gestión

La plataforma debe ser flexible, tiene que permitir realizar cada fase del expediente de forma manual directamente sobre la plataforma, o bien mediante integración con terceros sistemas.

4.2.1 Multiorganismo

La solución permitirá múltiples organismos y para ellos diferentes órganos de contratación, de forma que tanto el Ayuntamiento de Talavera de la Reina, el organismo autónomo local IPETA, el organismo autónomo local de Cultura y la Empresa de Infraestructuras Municipal puedan trabajar con la solución, con sus propios órganos de contratación y sus propias licitaciones.

4.2.2 Alta y publicación del expediente

Fase en la que se realiza el alta del expediente donde se proporcionará los datos básicos del expediente, los lotes asociados, sobres, criterios y se aportarán los pliegos necesarios para la publicación del anuncio de licitación.

La plataforma debe guiar al usuario a lo largo del proceso, mostrando el formulario correspondiente a la fase concreta en la que se encuentra el expediente, indicándole la información obligatoria a cumplimentar en ese punto, tanto a nivel de datos, documentos o acciones necesarias (ayuda contextual).

A nivel de usabilidad, el servicio debe permitir que el alta de expedientes pueda ser distribuido por las diferentes unidades o centros proponentes, pero a su vez, con una correcta gestión de los permisos.

La plataforma debe incluir la gestión electrónica necesaria para la licitación del expediente una vez que los usuarios tramitadores han dado de alta el expediente con toda la información requerida.

Para una correcta gestión del expediente la plataforma tiene que permitir:

- Localización sencilla y ágil de expedientes mediante diversos métodos de búsqueda.
- Acceso rápido al estado de un expediente.
- Permitir la definición de perfiles de usuario con diferentes niveles de acceso y privilegios.
- Gestión de la información de los expedientes: origen, fecha de aprobación, importe, tipo de expediente.
- Generación automática de la documentación oficial que forma parte del expediente y control de los documentos obligatorios en la tramitación del expediente.
- Configuración de lotes, permitiendo lotes mixtos.
- Configuración de la estructura de la oferta, en relación con el número de sobres y documentación a incluir por el licitador en cada sobre. El usuario puede especificar los documentos a incluir en cada sobre.
- Planificación de las Mesas de Contratación, definiendo los asistentes, así como el quórum mínimo requerido.
- Publicación automática de la licitación y los pliegos en los diferentes boletines Oficiales o/y en los Organismos de acuerdo a la legislación: Perfil del contratante del Ayuntamiento de Talavera

de la Reina en la Plataforma de Contratos del Sector Público, Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE)

4.2.3 Solicitudes de participación

La plataforma debe proveer de mecanismo para gestionar invitaciones a participar en procedimientos negociados o restringidos.

En definitiva, la plataforma propuesta deberá permitir la tramitación electrónica de estos expedientes y el almacenamiento y tratamiento de la información y se configurará una solución con las máximas capacidades de tramitación y utilidades para Ayuntamiento de Talavera de la Reina, acompañando y orientando permanentemente al usuario durante el procedimiento.

4.2.4 Recepción de ofertas

En esta fase se contempla:

*El alta de licitadores: se debe proporcionar un sistema de registro de personas físicas, representantes y autónomos sin autenticación previa y debe permitir la navegación por el tablón de convocatorias abiertas. Este sistema debe considerar la gestión por diferentes usuarios representantes de una empresa: representantes interesados, apoderados firmantes, debe contar con la posibilidad de configurar varios apoderados firmantes y también la posibilidad de que la persona que presenta y envía la oferta no sea el apoderado de la empresa.

La plataforma incluirá la información básica del licitador junto con su códigos CPV y ámbito geográfico. Los licitadores se darán de alta en diferentes categorías ofreciéndoles desde la plataforma, a través de formularios, la posibilidad de almacenar los datos y documentos propios de las empresas.

Deberá ofrecerse la posibilidad de incorporar la documentación necesaria para las licitaciones como puede ser la fotocopia del NIF o CIF, la escritura de constitución de la empresa, etc. Si, por el contrario, el licitador ya se encuentra registrado, puede acceder a otro menú en el que dispone de otras operaciones: modificar sus datos o modificar la documentación ya existente, por ejemplo, en caso de que esta haya caducado, o también acceder a su buzón de mensajes donde puede encontrar todas aquellas comunicaciones electrónicas que Ayuntamiento de Talavera de la Reina haya realizado a dicho licitador, incluidas invitaciones oficiales a licitaciones.

El acceso a su zona privada debe requerir de autenticación (DNI electrónico o certificado digital).

*La presentación telemática de ofertas deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- Firma digital del documento por la empresa licitadora.
- Cifrado en origen, en el ordenador del propio licitador, única forma de garantizar la confidencialidad de las ofertas, (lacrado digital) para evitar su lectura hasta el momento de la apertura de ofertas.
- Desbloqueo de la información tras la apertura de la Mesa de Contratación u órgano competente.
- Se utilizará el cifrado en origen como medio de garantizar la mayor confidencialidad a las ofertas presentadas por los licitadores.
- El licitador visualizará las condiciones y requisitos de documentación para elaborar la oferta.
- Como resultado de la presentación de una oferta el sistema confirmará al licitador la recepción con los siguientes datos:

* Número de referencia en el registro de entrada.

* Fecha y hora de registro de la operación.

* Código CSV para la comprobación de datos

* Descarga de un documento justificante de la operación del registro electrónico.

- Este mismo sistema se utilizará para el envío de documentación en otras fases de tramitación del expediente como puede ser durante la fase de apertura de los sobres administrativos, en caso de que el licitador deba presentar alguna documentación adicional para subsanar esta documentación.

- La plataforma deberá proveer un mecanismo ante la imposibilidad de presentar una oferta a tiempo por parte de un licitador por algún tipo de problema técnico achacable a la plataforma de licitación (Hash o equivalente). Se detallará en que consiste dicho mecanismo, cómo da las garantías al licitador y cómo asegura que no se vulnerarán los plazos previstos, desde el punto de vista de que debe garantizar que aunque no pudiera presentarse en plazo en la plataforma por problemas técnicos de la misma, la propuesta estaba confeccionada y lista para su presentación (con el lacrado digital) antes del vencimiento del procedimiento.

* Custodia de ofertas

La totalidad de los expedientes incluidos en el sistema, junto a su documentación, deberán estar disponibles en el portal de forma indefinida.

En este punto conviene señalar que el sistema debe soportar la gestión mixta de ofertas, es decir, presentación física, en papel y presentación electrónica, telemática. El Ayuntamiento puede admitirlo en determinadas licitaciones y la plataforma debe proveer de mecanismos para realizar la correspondiente tramitación.

Una vez concluida el plazo de presentación de ofertas, desde la plataforma se podrá generar informes basados en plantillas modelo.

4.2.5 Celebración acto público

La plataforma debe garantizar el cumplimiento de la fecha de apertura, autenticar a los diferentes miembros de la Mesa que participen, y proveer de facilidades para la gestión propia del proceso de apertura de los sobres que constituyen la documentación de las ofertas.

En la apertura de los sobres de un expediente se mostrarán las ofertas presentadas a través de la plataforma, es decir, las electrónicas, como las presentadas en papel y una vez abiertos los sobres se determinará la participación de cada propuesta en los diferentes lotes del expediente. La plataforma mostrará la baremación de aquellos actos de apertura públicos de tal forma que los licitadores puedan consultar el resultado de la apertura sin necesidad de asistir al acto presencialmente.

4.2.6 Valoración de ofertas

La Mesa de Contratación accederá a la información de cada sobre e indicará por cada licitador el estado de cada criterio. Cada licitador si no cumple algún criterio subsanable podrá acceder y del mismo modo el órgano de contratación podrá gestionar la subsanación, notificar al licitador y seguir la evaluación.

La plataforma estará dotada de las correspondientes plantilla/s para la generación del acta de apertura de Mesa.

En el caso de criterios puntuables, se debe tener la posibilidad de introducir la puntuación obtenida por cada licitador para cada criterio, y desde la plataforma se podrá obtener la suma ponderada de los mismos si se desea. Igualmente para los criterios objetivos, una vez introducido el valor, se podrá obtener la puntuación ponderada aplicando la fórmula específica definida para cada criterio.

La plataforma mostrará la puntuación total de cada licitador y recomendará un adjudicatario.

El proceso de evaluación de las ofertas requiere facilidades que permitan a los miembros de las mesas de contratación el acceso rápido y sencillo a la documentación que conforma la oferta. En este punto el Ayuntamiento requiere que la plataforma incorpore:

1. Utilidades para estructurar y definir la composición de la oferta, número de sobres y documentos a incluir en cada sobre, especificando los diferentes criterios y documentos de esta forma la oferta se recibirá de manera organizada en lugar de mezclada en un único contenedor. Tal que:

2. Tras la apertura de ofertas electrónicas, la solución ofrecerá acceso directo a la documentación para facilitar su rápida visualización.

3. Los miembros de la mesa podrán acceder directamente a los documentos pues se encontrarán asociados a los criterios de evaluación o solvencia sin necesidad de descarga previa.

4.2.7. Propuesta de adjudicación y anuncio de adjudicación

La plataforma debe permitir generar la propuesta de adjudicación y el anuncio de adjudicación tanto de forma automática, mediante una plantilla o bien realizarlo manualmente, de forma externa a la aplicación.

4.2.8. Formalización

En esta fase la plataforma debe soportar el proceso de contratación relacionado con la formalización y firma del contrato.

Una vez pasado el plazo para la interposición de un recurso sin existir eventualidad o interpuesto el recurso, se tramita y se desestima, se llegará a la formalización del contrato, donde se completa la información del contrato, entrada en vigor y se adjunta o genera el contrato bien desde la plataforma a través de una plantilla para generación automática, bien por fuera de la plataforma. La documentación del adjudicatario requerida para la formalización y firma del contrato se adjuntará al expediente para poder controlar y verificar que es correcta y así poder proceder a la firma y dar por terminado el proceso de licitación. Una vez firmado el contrato se dará por terminado el proceso de licitación y se iniciaría el procedimiento de seguimiento del contrato.

4.2.9. Informes oficiales de fiscalización y personalizados

Como se ha venido indicando la plataforma:

-Debe proveer medios para la elaboración de informes proporcionando a cada usuario la posibilidad de crear informes personalizados según necesidades pudiéndose filtrar la información por cada uno de los datos de los que consta el expediente.

-Debe incorporar facilidades para explotar la información y mostrar gráficamente indicadores asociados al propio proceso, por ejemplo, ahorro derivado de los márgenes entre el presupuesto de licitación y el presupuesto de adjudicación en un determinado periodo.

Adicionalmente:

-La solución deberá incorporar de manera nativa y por defecto informes oficiales para la fiscalización de los contratos, entre los que destaca el informe para el Tribunal de Cuentas o para el Registro Público de Contratos.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE

5.1. Formación y gestión del cambio

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan de formación bien definido para gestionar el cambio, capacitar a los usuarios del nuevo sistema y dinamizar su uso, en el que se identifiquen las necesidades de formación que nacen de la implantación, quiénes son los destinatarios de las mismas, qué han de saber, aprender o aprender a usar y cómo debe ser el proceso que conseguirá que adapten su conducta.

En primer lugar, se identificarán las necesidades formativas específicas de cada uno de los profesionales y usuarios impactados por la Plataforma, para obtener como resultado el diagnóstico (itinerarios formativos, modalidad de la formación, etc.) que se reflejará posteriormente en el Plan de Formación.

El plan incluirá un calendario de formación, planificando las fechas idóneas para la formación de cada perfil identificado. Incluirá igualmente una propuesta de los métodos que se utilizarán para evaluar el aprovechamiento y asimilación de los cursos impartidos.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material didáctico que sea necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos para los cursos de usuarios será necesario un manual de referencia a modo de tutorial, al margen del propio manual de usuario y de administrador de la aplicación. También proporcionará guías de usuario específicas para la parte pública y la parte privada del portal de licitación electrónica.

Esta documentación se aportará en formato electrónico (formato abierto ODT y PDF), y además se aportarán las copias impresas y encuadernadas que se requieran.

Durante los primeros días y por cada tipo de procedimiento distinto, una vez finalizada la formación y entrado en producción el sistema, se considera una fase de puesta en práctica, durante la misma la empresa adjudicataria deberá prestar un apoyo adicional con el objeto de ayudar al personal del ayuntamiento a que la adaptación a la nueva solución transcurra de una forma rápida y segura, evitando rechazos a la solución, prácticas erróneas en los primeros momentos de uso y una mayor eficacia y eficiencia en su uso. Se indicarán los medios y las medidas que se usaran para asegurar este apoyo y conseguir los objetivos.

5.2. Soporte y helpdesk

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un detalle de su servicio de soporte a usuarios. Contará con un helpdesk que permita comunicar incidencias, consultar dudas en el uso de la herramienta o cualquier cuestión de tipo técnico relacionada con la solución.

El soporte usará como canal principal de comunicación la vía telefónica, pero permitirá también un portal que permita registrar las incidencias o consultas y correo electrónico. Las incidencias y consultas deberán quedar registradas en la herramienta de helpdesk y permitirá hacer un seguimiento de las mismas hasta su solución. Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la metodología del servicio de soporte técnico y de atención al cliente para el tratamiento de las incidencias.

También se prestará soporte a los licitadores en el uso del portal de licitación electrónica, como mínimo por vía telefónica. Se valorarán las facilidades que se ofrezcan a los mismos para facilitar el uso del portal de licitación electrónica y la resolución de dudas: tutoriales, videos explicativos, preguntas frecuentes, canales de contacto, horario de atención, etc.

5.2.1. Soporte a usuarios internos

El soporte técnico proporcionado por el equipo de soporte al personal de Ayuntamiento de Talavera de la Reina se establecerá en los términos descritos a continuación:

-Funcionamiento del servicio: El horario establecido para la petición y prestación del servicio será de 08:00 horas a 15:00 horas, de lunes a viernes.

-Tiempo de respuesta y resolución: Se atenderá a lo descrito en los acuerdos de nivel de servicio del punto 5.3.

5.2.2. Soporte a usuarios externos (Licitadores)

La asistencia técnica proporcionada a licitadores de Ayuntamiento de Talavera de la Reina se establecerá en los términos descritos a continuación:

-Funcionamiento del servicio: El horario mínimo establecido para la petición y prestación del servicio será de 08:00 horas a 18:00 horas, de lunes a viernes. Se valoraran horarios ampliados

-Tiempo de respuesta y resolución: El más breve posible con el fin de garantizar la participación del licitador.

5.3. Acuerdos de nivel de servicio del soporte

Las incidencias se clasificaran en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

⌚ **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la avería al Servicio de Mantenimiento, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.

⌚ **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería, hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.

⌚ **Tipo de incidencia 1:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.

⌚ **Tipo de incidencia 2:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el sistema permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios.

⌚ **Tipo de incidencia 3:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.

⌚ **Tipo de incidencia 4:** Solicitud de información sobre el uso y la configuración del sistema.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1	2 horas	6 horas
Tipo 2	4 horas	16 horas
Tipo 3	24 horas	48 horas
Tipo 4	48 horas	96 horas

Además se considera un tipo de incidencia prioritaria en el caso de incidencias surgidas durante la celebración de una mesa de contratación con apertura de sobres. En este caso la atención debe ser inmediata, y el tiempo de respuesta será inferior a 10 minutos. En ese plazo se deberá informar si la incidencia es subsanable a corto plazo o requerirá de un plazo mayor, para que se pueda tomar la decisión de retrasar la mesa de contratación por motivos técnicos.

Se valorarán mejoras en los tiempos de respuesta y resolución mínimos planteados.

5.4. Mantenimiento

Al tratarse de un servicio "on cloud" el mismo incluirá, dentro del precio de adjudicación del contrato, y durante toda la vigencia del mismo, tanto el mantenimiento correctivo como el mantenimiento normativo o técnico (mantenimiento técnico – legal).

La corrección de errores detectados en los trabajos realizados a medida, parametrización y personalización que se han llevado a cabo sobre los componentes tecnológicos utilizados, se realizará de acuerdo con las funcionalidades recogidas en la fase de análisis y diseño correspondiente.

5.4.1. Mantenimiento correctivo

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellos errores de los componentes tecnológicos de la solución y el posible mal funcionamiento de los flujos de contratación específicos del Ayuntamiento de Talavera de la Reina y sus organismo que hayan sido construidos por el licitador que haya resultado adjudicatario y que formen parte de la solución.

Los tiempos de resolución del error se adaptaran a los especificados en el presente pliego en el apartado relativo a las incidencias.

El mantenimiento correctivo incluirá la generación de la nueva versión, la documentación correspondiente, su prueba exhaustiva y su puesta en marcha acorde con los procedimientos del Ayuntamiento de Talavera de la Reina. Como paso previo a su puesta en marcha siempre se deberá contar por escrito con el visto bueno del personal de Ayuntamiento de Talavera de la Reina que autorizara el cambio correctivo.

El mal funcionamiento de los cambios solicitados por el Ayuntamiento que se hayan introducido en la solución como consecuencia de modificaciones en la normativa o procedimientos internos, también estará incluido en este mantenimiento correctivo, sin que suponga un coste añadido para Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

5.4.2. Mantenimiento Técnico-Legal

El servicio de mantenimiento técnico-legal incluirá el mantenimiento normativo que actualice la versión de la plataforma para que, en todo caso, este acorde con los requisitos legales.

En particular deberá:

-Informar de la actualización de Leyes y Reglamentos que modifiquen la normativa de contratación pública.

-La modificación alcanzara tanto a los procedimientos "base" con los que cuente el producto como a la personalización que se haya hecho de los mismos para Ayuntamiento de Talavera de la Reina, como parte de la solución.

-Realizar las adaptaciones necesarias en la solución, a efectos de cumplimiento de la normativa.

-Efectuar una propuesta de cambios, caso de ser necesario por modificaciones normativas, en relación a los flujos de contratación definidos inicialmente, garantizando en todo momento que los mismos se encuentran acordes a la normativa.

-En todo caso, toda modificación derivada de un cambio normativo deberá estar implementada en un plazo que asegure el alineamiento con la legislación aplicable.

5.4.3. Mantenimiento evolutivo

El servicio de mantenimiento evolutivo, incluirá aquellas modificaciones solicitadas por Ayuntamiento de Talavera de la Reina, al margen de las contempladas anteriormente, como pueden ser, entre otras:

- Incorporación de campos nuevos a las distintas pantallas generadas.
- Modificación de campos existentes.
- Actualización de los procedimientos de contratación definidos inicialmente, que no sean consecuencia de cambios de tipo normativo.
- Generación de nuevos procesos, que no sean a consecuencia de cambios de tipo normativo.

5.4.4. Actualizaciones de producto

Para todas las actualizaciones de la solución se deberán de cumplir los siguientes requisitos:

-Previa a la aplicación de la actualización del producto, el adjudicatario se compromete a realizar una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes al Ayuntamiento, evitando la pérdida de información.

-Antes de ejecutar la actualización del producto, será necesario disponer de la conformidad del Ayuntamiento, mediante correo electrónico. En dicho correo se confirmará la realización de la copia de seguridad, así como la fecha y hora de cuándo será realizada la instalación de la actualización.

-Las actualizaciones del producto, deberán ser realizadas en la ventana temporal indicada por el Ayuntamiento.

Si se produjera una bajada en el rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio, el adjudicatario deberá tratarlo como un error del producto.

Por cada actualización, el licitador emitirá un informe donde se reflejarán las mejoras del producto introducidas, incidencias resueltas y posible afectación sobre el servicio.

6. INFORMACIÓN ADICIONAL

6.1. Perfilado usuarios

A efectos orientativos y con el objetivo de que las empresas que presenten sus propuestas puedan realizar las estimaciones adecuadas, el Ayuntamiento de Talavera de la Reina considera que la plataforma deberá permitir en el momento de la implantación del orden de 6-10 usuarios aproximadamente.

6.2.Volumen estimado de expedientes de contratación

Con el fin de facilitar a las empresas la presentación de su oferta y tener la información adecuada sobre el volumen de expedientes que se deberán gestionar, se procede a indicar el total de expedientes de contratación gestionados en 2018. Indicar que se trata de una información estimada y, por lo tanto, puede variar durante toda la vigencia el contrato, ya que depende de las necesidades reales de Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

Total de expedientes de contratación 2018 (dato orientativo):

Expedientes sometidos a licitación pública: 30

Expedientes de contratación menor: entorno a 500.

6.3. Volumen de expedientes a migrar

El Ayuntamiento de Talavera de la Reina considera que se puede gestionar el momento de la puesta en marcha para que no existan expedientes en fase de tramitación o existiendo sea mínimo de cara a no tener que considerar un proceso de migración complejo. No obstante, en la solución propuesta se deberá contemplar e incorporar la totalidad de expedientes de contratación de Ayuntamiento de Talavera de la Reina que en el momento de implantación de la plataforma se encuentren en trámite, respetando los procesos e instrucciones internas (definidas por Ayuntamiento) así como la normativa aplicable, permitiendo su gestión a través de la plataforma de licitación electrónica.

7. EQUIPO DE TRABAJO

Los licitadores deberán indicar en su oferta el equipo de trabajo que asignarán para garantizar la realización de los trabajos objeto de la presente licitación, quedando abierto al criterio técnico de cada licitador la asignación y organización de los recursos que estimen convenientes para llevar a buen término la ejecución de los mismos.

El Ayuntamiento de Talavera de la Reina, no obstante, considera necesario que como mínimo en el equipo de trabajo estén asignado los siguientes roles tanto en la fase de implantación de la plataforma (suministro) como en la fase de soporte y mantenimiento (servicio gestionado):

- Jefe de Proyecto o Responsable del servicio,
- Consultor técnico-legal,
- Consultor tecnológico,
- Programador y
- Responsable de calidad.

8. PLAN DE TRABAJO

8.1. Plan de implantación

Para el proyecto de personalización e implantación de los procedimientos correspondientes el adjudicatario aportará un equipo de consultores, con la experiencia y conocimientos técnicos y funcionales exigidos en la presente licitación, que se ocupará de todas las tareas necesarias en colaboración con el personal del Ayuntamiento de Talavera de la Reina. Las empresas licitadoras deberán aportar un plan de implantación de la solución, que deberá incluir las diferentes fases previstas y los plazos para cada una de ellas.

Como base para aportar su plan de implantación se indican las siguientes fases, que deberán ser concretadas por los licitadores en su propuesta de valor:

Organización y Arranque

El objetivo de esta fase será concretar el ámbito y alcance de los trabajos a realizar, todo el personal involucrado debe conocer la planificación y herramientas a utilizar, así como la identificación de los interlocutores y responsables del Ayuntamiento que participarán más activamente en el trabajo.

Durante esta etapa se concretará la fecha de lanzamiento y el calendario de trabajo, estableciéndose los canales de comunicación y circuitos necesarios.

Análisis y Diseño

El objetivo de esta fase es el análisis de los procedimientos de tramitación de expedientes de contratación de Ayuntamiento de Talavera de la Reina. Este análisis consistirá en el estudio de la información proporcionada por el Ayuntamiento, bien a través de documentos bien en sesiones de trabajo.

Como documentación inicial el Ayuntamiento de Talavera de la Reina aportará al licitador que resulte adjudicatario, la normativa interna de contratación, los flujos de trabajo detallados de cada procedimiento.

Desarrollo y pruebas de componentes

El objetivo de esta fase es la parametrización de la plataforma y la implantación de todos aquellos componentes para dar respuesta al documento de requisitos y especificaciones obtenido a la conclusión de la fase anterior.

Se incluyen aquí todas las pruebas necesarias de los distintos componentes de la solución.

Formación y Entrada en Producción

Una vez validada la plataforma en la fase anterior, se acometerá la formación necesaria a los usuarios del sistema. En paralelo se irán acometiendo los trabajos destinados a la entrada en producción con el objetivo es hacer coincidir el final de la formación con el momento de entrada en producción.

Mantenimiento y Soporte

Tras el paso a producción Ayuntamiento de Talavera de la Reina se debe entrar la dinámica de soporte y mantenimiento. En este momento todos los usuarios de Ayuntamiento de Talavera de la Reina implicados deben conocer el marco operativo del servicio.

8.2. Plan de devolución

Independientemente de las razones por las que se tuviera que rescindir el servicio, el Ayuntamiento de Talavera de la Reina solicita el plan de acción relativo a esta fase en la que el objetivo será la finalización formal del servicio y se espera la reversión o transferencia de la solución al Ayuntamiento de Talavera de la Reina a partir de un determinado momento y se cuenta con unos entregables por parte del licitador que resulte adjudicatario.

Como mínimo, una vez finalizado el contrato con el ayuntamiento, el adjudicatario facilitará toda la información de los expedientes en formato ENI. Los expedientes que se encuentren en tramitación, se facilitará en formatos que permita ser migrados a la nueva plataforma con la que pudiera contar el Ayuntamiento de Talavera de la Reina, tanto los datos contenidos en base de datos, como todos los documentos incluidos en los expedientes.

Además de facilitar la información como se ha descrito en el párrafo anterior, se valorará la posibilidad de que la empresa adjudicataria facilite un entorno "on premise" de sólo consulta, tipo runtime, en la que se pudiera consultar toda la información y que quede a disposición del ayuntamiento para la consulta histórica de la información.

9. CUMPLIMIENTOS NORMATIVOS

La solución deberá cumplir con:

Esquema Nacional de Seguridad. ENS

En el ámbito de la Contratación y Licitación Electrónica, cumpliendo los requisitos en materia de integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad, confidencialidad de la información y los servicios considerados en la categoría media de acuerdo a la medidas de seguridad para esta categoría según dispone el Anexo II del ENS.

Cumplimiento Esquema Nacional – Interoperabilidad. ENI

Estándares tecnológicos y mecanismo de intercambio de información con otros sistemas de acuerdo al ENI (RD 4/2010) y a los principios de interoperabilidad por éste establecidos con la

Protección de Datos. LOPD

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Certificaciones ISO Calidad y Gestión de la Información

-UNE-ISO/IEC 27001:2014, Sistema de Gestión de Seguridad en la Información, UNE-EN-ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad, para las actividades de diseño, desarrollo, implantación y consultoría de gestión documental y gestión de contenidos, flujos de trabajo, integración de aplicaciones.

-ISO/IEC 20000, Sistema de Gestión de Servicios TI, compatible ITIL.

-ISO/IEC 15504: Nivel de Madurez 3 (o equivalente CMMI 3), de los procesos del ciclo de vida del software, en el ámbito de las actividades de desarrollo, evolución y mantenimiento para software y sistemas de información.

Otros cumplimientos normativos:

Seguimiento de buenas prácticas de la contratación pública

Estas buenas prácticas, promovidas por la Comisión Europea, se engloban en dotar de garantías jurídicas al proceso de gestión y licitación electrónica de los expedientes de contratación.

Cumplimiento de normativa y estándares

-Adecuación a todos los procesos de contratación recogidos por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

-Reglamento europeo sobre el dAS de 23 de julio de 2014 que establece las condiciones para el reconocimiento mutuo de la identificación electrónica.

Cumplimiento de los requisitos Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas

Las empresas licitadoras deberán acreditar la correspondiente certificación.

10. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Se prevén los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio y posibles causas de finalización del contrato:

Nivel de servicio (ANS):

- En atención a incidencias: Ya citado en el punto 5.3 del presente pliego.
- En disponibilidad de la plataforma: Garantizar la disponibilidad de la aplicación y de acceso a la información que ésta contenga, en un mínimo del 99,90% mensual.

Se considera incumplido el ANS si no se cumple el valor mínimo del servicio esperado, representando una penalización del 10% de la facturación mensual.

Causas de la finalización del servicio:



La resolución podrá producirse a petición de Ayuntamiento de Talavera de la Reina, en caso de cualquiera de los siguientes supuestos, además de los previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares:

-La ocurrencia de un incidente consumado (esto es, una infracción sustancial por parte del adjudicatario) que resulte insubsanable y ocasione una pérdida masiva, o un daño irreparable (esto es, la imposibilidad técnica de su recuperación y restauración) de la información de Ayuntamiento de Talavera de la Reina que ocasione daños a la imagen y al negocio de Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

La aplicación de las penalizaciones establecidas en el expediente en relación con incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), por los que Ayuntamiento de Talavera de la Reina este facultado para aplicar un porcentaje de las penalizaciones igual al 10% del importe total de la facturación mensual del expediente, durante tres (3) meses consecutivos o durante cuatro (4) meses alternos, en un período de doce (12) meses.

-La no prestación prolongada de cualquier servicio, subservicio o tarea concreta objeto del presente contrato a pesar de haberle sido recordado esta obligación por parte del Ayuntamiento de Talavera de la Reina en repetidas ocasiones. Ejemplos, pero sin limitarse a ellos, pueden ser la obligación de mantener toda la documentación técnica del proyecto siempre actualizada, la no evidencia de copias de seguridad, mal funcionamiento de la aplicación, etc.

-Cualquier otra infracción grave (con impacto severo al funcionamiento interno del Ayuntamiento de Talavera de la Reina) no contemplada en los puntos anteriores, de las condiciones técnicas establecidas en el presente pliego y en el pliego jurídico.

En cualquiera de estos casos, excepto los previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares que se regularán según lo establecido en el mismo, el Ayuntamiento de Talavera de la Reina notificará al adjudicatario su intención de resolver el contrato por escrito indicando la fecha estimada para la finalización definitiva de la prestación de los servicios. A partir de la notificación, el adjudicatario mantendrá la obligación de seguir prestando los servicios hasta la devolución completa de los mismos, a plena satisfacción del Ayuntamiento de Talavera de la Reina y a quién ésta designe.

En Talavera de la Reina, a 12 de junio de 2019

<p>Técnico del Servicio de Informática</p>  <p>Firma.- Francisco Javier Juárez Rodrigo</p>	<p>Jefe de Sección de Contratación, Patrimonio y Estadística</p>  <p>Firma.- Eduardo Quintana de Juan</p>
---	---