

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

Referencia:	<b>8000/2017</b>
Procedimiento:	<b>Contrato de Servicios (CONTRATACIÓN)</b>
Interesado:	
Representante:	
<b>Dirección General de la Sociedad de la Información (AGUTIE01)</b>	

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE “SOPORTE TÉCNICO AL USUARIO EN LA IMPLANTACIÓN DE LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE PROCEDIMIENTOS”.**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO.**

El presente Pliego tiene por objeto recoger las prescripciones técnicas que han de regir la contratación de los servicios de determinadas actuaciones relacionadas con el establecimiento y mantenimiento de mecanismos que permitan disponer de un servicio de soporte técnico al usuario en el proceso de implantación de una plataforma para la tramitación electrónica integral de procedimientos durante un periodo de tres meses en la Ciudad Autónoma de Melilla, en adelante CAM, requiriendo la dedicación “in situ” con movilidad entre diferentes dependencias de la Administración de técnico especializados con conocimientos del funcionamiento de las herramientas utilizadas.

Estos servicios se deberán cubrir tal y como se detalla en el presente pliego de prescripciones técnicas, debiendo presentarse una oferta en la que deberá constar, como mínimo, una propuesta de cierto nivel de detalle técnico de ejecución en relación con las actuaciones que a continuación se relacionan.

La definición y descripción de los elementos que constituyen el objeto del contrato tiene la consideración de alcance mínimo. El adjudicatario estará obligado a realizar las operaciones fijadas y relacionadas en éste Pliego, con la frecuencia y plazos de actuaciones que se establecen para cada una de ellas.

### **2. DURACIÓN DEL CONTRATO.**

El contrato tendrá una duración de **TRES (3) MESES**, contados a partir del siguiente día al de su firma sin posibilidad de prórroga.

### **3. TIPOLOGIA Y NIVEL FUNCIONAL DE LOS SERVICIOS A SUMINISTRAR.**

Los servicios amparados por el contrato estarán relacionados con el desarrollo de las funciones de **asistencia técnica para el soporte y apoyo al usuario en el proceso de implantación de las herramientas para tramitación electrónica de procedimientos en las diferentes Consejerías y unidades organizativas de la Ciudad Autónoma de Melilla**, siguiendo las líneas estratégicas desarrolladas desde hace años en la Ciudad Autónoma, en aspectos relacionados con el impulso de la Administración Electrónica, y especialmente con

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

las obligaciones derivadas de la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La Dirección General de la Sociedad de la Información, en adelante DGSI, actuará como interlocutor y Centro de Control del servicio, pudiendo establecer otros puntos como interlocutores siempre que se considere oportuno para el correcto funcionamiento de los servicios objeto del contrato.

Se deberá presentar una **oferta** que incluirá una **propuesta técnica** que incluirá la descripción de una serie de prestaciones que se describen con mayor detalle en el apartado 4, denominado "PRESTACIONES" y que, como mínimo deberá definir la estrategia para desarrollar los servicios objeto del contrato, entre los que se encuentran los siguientes:

- La prestación de un servicio de **asistencia técnica** que, con carácter general consistirá en la realización de servicios de apoyo y soporte técnico al usuario en el uso de las herramientas utilizadas para la tramitación electrónica en diferentes áreas de la administración, con objeto de posibilitar la normalización y generalización en el uso de los nuevos procesos de gestión. De esta forma, con carácter general y principalmente deberán desarrollarse, al menos, las siguientes actividades:
  - Se deberá realizar el soporte y apoyo al usuario para realizar la tramitación de sus procedimientos mediante la herramienta denominada "Plataforma de Tramitación Simplificada" (PTS).
  - Se deberá intentar asesorar y dar formación al usuario para intentar que sea capaz de realizar la tramitación de los procedimientos con la herramienta de forma autónoma.
  - Se deberán identificar problemas, deficiencias y opciones de mejora en el funcionamiento de la herramienta.
- Es **IMPORTANTE** destacar que se trata de la realización de trabajos de **SOPORTE TÉCNICO**, y no de los que le corresponde al usuario regular de las aplicaciones y soluciones. De esta forma quedan excluidos del contrato los siguientes trabajos: grabación de datos con carácter regular, grabación masiva de datos, carga de datos, operación habitual de la aplicación, etc... En definitiva, quedan fuera del servicio de soporte técnico aquellas tareas que debe realizar el usuario habitual de la aplicación y que pueden ser realizadas por el usuario, quedando a criterio y solicitud expresa por parte de la DGSI, y siempre en función de la carga de trabajo y la disponibilidad de recursos, la posibilidad de realizar, con carácter ocasional, tareas enmarcadas en esta tipología de trabajos.
- Para todo ello deberá dedicarse al desarrollo de los servicios contratados un equipo de trabajo formado por un mínimo de **QUINCE TÉCNICOS**, con conocimientos y experiencia acreditados en las herramientas y productos antes relacionados, es decir con conocimiento acreditado de la herramienta denominada PTS (Procedimiento de Tramitación Simplificada) y experiencia previa en soporte al usuario de su funcionalidad, como asistencia y soporte técnico a las tareas antes citadas, con presencia física durante la totalidad de una jornada laboral, cubriendo el horario de mañana entre las 8:00 y las 15:00 horas, y realizando asistencias por turnos en horario de tarde. Estos servicios se

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

desarrollarán en las instalaciones que indique el cliente, mientras duren los servicios contratados.

Al tratarse de un servicio especialmente crítico y con un periodo corto de duración, el equipo de trabajo deberá configurarse inexcusablemente de tal forma que disponga de conocimientos y experiencia suficientes para cubrir, de una forma eficiente, los servicios objeto de este contrato desde el primer día del inicio de los servicios.

Los requisitos y consideraciones a tener en cuenta en esta prestación se desarrollan más en detalle en el punto "EQUIPO TÉCNICO" del apartado PRESTACIONES.

- Se realizará atención "in situ" en su ámbito de competencia y dentro de las posibilidades de los recursos asignados al contrato, siempre que sea requerido.
- Se deberán generar partes de trabajo, con reflejo de todas y cada una de las diferentes actuaciones realizadas hasta su resolución, dejando perfectamente documentadas todas las gestiones realizadas.
- En cualquier caso, deberá realizarse un seguimiento de los asuntos en los que se haya colaborado, hasta su resolución, dejando constancia de las actuaciones realizadas.
- Se deberán establecer un conjunto de indicadores que permitan evaluar el funcionamiento del contrato y que se correspondan con valores numéricos, tales como:
  - Número de partes de trabajo recibidos.
  - Número de incidencias resueltas.
  - Número de incidencias trasladadas a otros niveles de servicio.
  - Número de usuarios distintos atendidos.
  - Número de asistencias por aplicación/Consejería/usuario ...
  - etc...
- Se deberán elaborar estadísticas en base a las actuaciones realizadas en cada jornada.
- Se deberán generar informes y estadísticas de gestión, tanto de forma individual, por cada uno de los técnicos, como del conjunto de los servicios prestados.
- El oferente deberá aportar información de forma periódica o a petición del cliente, sobre las incidencias y situación actualizada de los servicios prestados, llevando un registro de las actuaciones realizadas.

En el siguiente apartado se detallan todas y cada una de las PRESTACIONES a cubrir con los servicios contratados.

#### **4. PRESTACIONES.**

Las prestaciones que deberán contemplarse dentro del contrato y para cada uno de los servicios cubiertos, así como sus condiciones particulares, serán las siguientes:

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

#### **4.1. Coordinador del servicio.**

El oferente designará una persona, denominada coordinador del servicio, que represente a su dirección, y que será el interlocutor principal con el designado por el cliente y gestionará la buena marcha del contrato, **estando bajo su responsabilidad la coordinación y dirección del equipo de trabajo.**

No se requerirá del Coordinador una dedicación exclusiva, pero deberá estar físicamente en la Ciudad y tener una disponibilidad, a petición del cliente, de, al menos, una hora diaria en el que este último podrá requerir su presencia para tratar asuntos relacionados con el servicio prestado. En cualquier caso, deberá mantener una reunión mensual para revisar el correcto desarrollo de los servicios contratados.

#### **4.2. Propuesta Técnica.**

El oferente deberá dedicar en su oferta un apartado para detallar y describir la estrategia para la ejecución de los trabajos solicitados en la que deberán tratarse todos los aspectos recogidos en este pliego técnico, profundizando o detallando aquellos en los que se considere que la empresa puede aportar un especial valor añadido. Especialmente deberá plantearse la estrategia de trabajo con la que la empresa pretende desarrollar los servicios contratados.

**Este apartado deberá incluirse en el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.**

**La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.**

#### **4.3. Equipo Técnico.**

El oferente deberá detallar en su oferta el equipo técnico de su empresa que cubrirá los servicios objeto de este contrato, al objeto de garantizar la ejecución del mismo en los términos recogidos en este pliego, por lo que deberá tener en cuenta que:

- Deberá configurar un equipo de trabajo integrado por un mínimo de **QUINCE técnicos**, de la estructura de su empresa con conocimientos y experiencia acreditados en las herramientas y productos relacionados en este pliego, es decir con conocimiento acreditado de la herramienta denominada PTS (Procedimiento de Tramitación Simplificada) y experiencia previa en soporte al usuario de su funcionalidad, para realizar trabajos de asistencia y apoyo técnico al usuario final en el uso de esta herramienta, y con presencia física durante la totalidad de la jornada laboral en las instalaciones que indique el cliente desde el inicio del contrato. En definitiva, deberán acreditar conocimientos y experiencia suficiente para posibilitar la prestación de un servicio de calidad desde el inicio de los servicios contratados.
- El servicio deberá realizar asistencia "in situ" en las propias dependencias de cada área de la Administración y también deberá reforzar los servicios de atención y recepción de incidencias debido a la sobrecarga derivada del proceso de implantación en tanto se normaliza el uso de las nuevas herramientas.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

- Dado que se trata de un servicio crítico y que deberá realizarse durante un periodo de tiempo muy concreto, la configuración del equipo de trabajo deberá garantizar que podrá realizar con el nivel de calidad adecuado los servicios objeto del contrato desde el primer día de inicio de los servicios.
- Al objeto de disponer de un equipo operativo para el correcto desarrollo de los servicios, será **REQUERIDO** que desde el inicio de los servicios y en todo momento, la totalidad del equipo de trabajo tenga una experiencia acreditada en los productos objeto del contrato.
- El perfil de todos los miembros del equipo de trabajo será el de consultor tecnológico **NECESARIAMENTE** con experiencia en los productos objeto del contrato, es decir, en la **PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN SIMPLIFICADA**, en explotación en la Ciudad Autónoma de Melilla.
- También se tendrá en consideración al evaluar la propuesta presentada que los miembros del equipo de trabajo dispongan de una titulación de formación profesional de grado superior en informática, Administración de empresas o similar, o tengan una titulación superior (Grado en Informática, Grado en Administración de Empresas, etc... ) o estén en los últimos cursos y puedan acreditar esta condición.
- También serán tenidos en consideración la acreditación de conocimientos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), así como conocimientos acreditados en el campo de los servicios públicos digitales, la estructura organizativa de la Ciudad Autónoma y las estrategias y protocolos de actuación en atención y soporte en TIC.
- Los mejores medios personales serán tenidos en consideración en función del número de miembros del equipo de trabajo que acrediten conocimiento y experiencia, superior a dos meses en las tecnologías y servicios objeto del contrato.
- El personal dedicado al desarrollo de los servicios contratados estará a disposición del cliente tanto en cuanto a su ubicación física, como en cuanto a los trabajos a desarrollar, independientemente de que deberán cubrir principalmente los requeridos en el presente pliego, pero pudiendo también realizar otras tareas y servicios que estén incluidos en aquellas actuaciones relacionadas con las TIC y la promoción de la Sociedad de la Información en ejecución en la CAM.
- La asistencia se realizará “in situ”, en la Ciudad de Melilla, en las dependencias especificadas por el cliente, y en el horario requerido en este pliego.
- El personal contratado para la prestación de los servicios solicitados deberá tener contrato laboral a jornada completa con la empresa adjudicataria, **no admitiéndose la subcontratación de los mismos.**
- El personal de la empresa deberá tener dedicación exclusiva a los servicios contratados en las horas de servicio, al objeto del contrato, de forma que sea posible cubrir cualquier información que sea requerida por el cliente salvo que los recursos necesarios estuvieran realizando otra actividad incluida en el propio contrato.
- El personal de la empresa adjudicataria, durante el desarrollo del objeto del presente contrato, deberá estar perfectamente identificado, llevando acreditación personal, en la

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

que consten su nombre, apellidos, fotografía, cargo y el logotipo y el nombre de la empresa prestadora del servicio.

- Se deberán establecer mecanismos que garanticen la localización en movilidad del personal técnico en el periodo de prestación de los servicios, así como garantizar la flexibilidad para desarrollar trabajos que fuera necesario ejecutarlos fuera de la jornada habitual.
- Deberá llevarse un registro detallado de las actividades y tiempos dedicados a la prestación del servicio para que el cliente pueda validar el correcto desarrollo de los mismos y el pleno uso y dedicación de los recursos dedicados al proyecto.
- Ante cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá exponer, por escrito y debidamente detallados y justificados, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de un candidato con cualificación técnica suficiente para el desempeño de los servicios contratados, para la aprobación por parte del cliente.
- Tal y como se indicó anteriormente, deberá existir un coordinador designado por la empresa adjudicataria a efectos de que actúe de responsable del equipo humano y responsable de la relación con la Ciudad Autónoma de Melilla, quien actuará como superior jerárquico inmediato del equipo que preste el servicio, correspondiéndole la dirección del proyecto, y siendo este coordinador quien establezca periodos vacacionales, servicios y cualquier otro aspecto que se refiera al personal (incluida la negociación y pago de los salarios por parte de la empresa contratista) y la ejecución ordinaria del objeto del contrato. Dicho puesto deberá estar en permanente coordinación con la Ciudad Autónoma de Melilla, debiendo indicarse un móvil y correo electrónico para su correcta y rápida localización. El coordinador de la empresa adjudicataria deberá actuar como interlocutor de primer nivel para todas las cuestiones operativas que, con carácter general, se desarrollen en la ejecución del contrato, siendo el superior jerárquico inmediato del personal que presente los servicios que se deriven de la ejecución del contrato.
- Dado que lo que se contrata es la prestación de un servicio, la empresa adjudicataria deberá garantizar la completa prestación del servicio independientemente de las situaciones y circunstancias que se produzcan con relación a los medios personales adscritos al mismo. De esta forma deberá cubrir las bajas, permisos, licencias, reducciones horarias que le correspondan y demás situaciones en las que el técnico que realice el trabajo de manera habitual, no esté a disposición del mismo. Todos los permisos, licencias y demás, se realizarán de acuerdo a lo establecido por la empresa adjudicataria y los acuerdos que correspondan con sus trabajadores, quedando completamente al margen la Ciudad Autónoma de Melilla.

Con respecto a la acreditación de las características de los medios personales asignados al contrato, el oferente deberá tener en cuenta al elaborar su propuesta lo siguiente:

- NO deberá especificarse para el personal de la empresa que cubrirá los servicios objeto del contrato, su nombre y apellidos, aunque si las iniciales. Tampoco deberá especificarse el sexo ni cualquier otro dato de índole personal que no sea estrictamente

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

necesario para valorar la adecuación del perfil profesional propuesto.

- Si deberá especificarse para cada uno de ellos la experiencia, cualificación y titulación del mismo, debiéndose aportar un CV con información lo más detallada y completa posible, debiendo justificar de forma fehaciente el conocimiento de los productos objeto del contrato, así como la experiencia en el desarrollo de trabajos similares.

El presente contrato implica un número de puestos de trabajo, pudiendo la CAM pedir la documentación que justifique la existencia y adecuación a la normativa de aplicación de los mismos. De esta forma, la documentación acreditativa de personal dedicado al desarrollo de los servicios contratados y del cumplimiento de la exigencia de mínimos imputable a retribuciones deberá incluirse en las certificaciones, pudiendo el licitador exigir en cualquier momento cualquier documentación que considere necesaria para verificar su cumplimiento.

Ante cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá exponer, por escrito y debidamente detallados y justificados, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de un candidato con una cualificación técnica suficiente para el desempeño de los servicios contratados, para la aprobación por parte del cliente. En cualquier caso, la designación del personal deberá ser aprobada por el cliente.

**Este apartado deberá incluirse en el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, aportando la documentación acreditativa de los recursos ofertados.**

**La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.**

#### **4.4. Línea de atención y soporte.**

El oferente pondrá a disposición del personal designado por el cliente una línea especial de soporte, así como cualquier otro sistema que facilite la comunicación entre ambos.

La comunicación entre los usuarios, el resto de servicios y el contratista será a través del Centro de Atención al Usuario (CAU, denominado "Infocentro"), de la Ciudad Autónoma, no obstante, se deberá habilitar un mecanismo por el que estos puedan remitir incidencias urgentes fuera del horario de servicio del CAU. Este sistema deberá ser en diferido, mediante correo electrónico o similar, y la atención requerirá de la aprobación expresa de la DGSÍ.

Aunque para dejar constancia del requerimiento de cualquier asistencia siempre será deseable el uso de comunicación digital en diferido, también se podrá realizar atención telefónica en caso de que esta sea requerida, no obstante, deberá dejarse constancia de la actividad desarrollada.

En cualquier caso, será la DGSÍ la que establezca el protocolo de comunicación y la que determinará los términos y condiciones en los que podrá existir esta comunicación.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

#### **4.5. Horario de servicio.**

El oferente mantendrá un determinado horario de servicio para contactar con la empresa y realizar servicios extraordinarios, aunque como mínimo deberá cubrirse el siguiente:

- De lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 17 a 19 horas.
- Sábados de 10 a 13 horas.

El horario a cubrir por los recursos adscritos directamente a la ejecución del contrato como mínimo será el siguiente, aunque se tendrá en especial consideración en la valoración de la oferta cualquier incremento sobre este y la ampliación de la cobertura al mayor rango horario posible:

- De lunes a viernes de 8 a 15 horas el 100% de los recursos, y de 17 a 19 horas por turnos para cubrir determinados servicios que deban realizarse en este horario.

En cualquier caso, el licitador deberá realizar una propuesta con relación al horario de servicio que respete los mínimos establecidos en este apartado.

El horario podrá ser revisado a petición del cliente en cualquier momento, en aras a conseguir una mejor prestación de los servicios contratados.

#### **4.6. Información de gestión e Indicadores.**

El oferente incluirá un conjunto de servicios colaterales que garanticen el correcto funcionamiento de los productos ofertados y proporcionen la información periódica necesaria sobre las incidencias ocurridas.

Deberá detallarse la estrategia propuesta para la atención y seguimiento de incidencias, especificando un pequeño modelo de datos y/o procesos que se realizarán.

También deberá incluirse la estrategia propuesta para aportación de información periódica de datos relativos al funcionamiento del servicio, incluyendo indicadores de gestión.

El adjudicatario se obligará a la aportación periódica, como mínimo con carácter mensual, de los datos relativos a los principales parámetros de gestión del servicio, que, como mínimo, consistirán en una relación en formato electrónico e impreso con información detallada sobre los siguientes tipos de actuaciones:

- Relación detallada de las incidencias atendidas, con indicación de los principales parámetros para su identificación.

Y los resúmenes de gestión asociados:

- Resumen de avisos e incidencias por Consejerías y departamentos.
- Resumen de avisos e incidencias por tipo de actuación.
- Resumen de avisos e incidencias por técnico.
- Ranking de principales usuarios y centros de coste/esfuerzo.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

El licitador deberá proponer una serie de indicadores que permitan dar una idea del funcionamiento del servicio, totales y desglosados por técnico, tales como:

- Número de elementos identificados para asistencia.
- Número de avisos recibidos.
- Número de incidencias atendidas.
- Número de incidencias resueltas directamente sin traslado a otros niveles
- Número de traslados de incidencias realizados
- Número de llamadas recibidas y realizadas
- Número de correos electrónicos recibidos y remitidos
- Etc...

Así como cualquier otra información que sea de interés para el cliente y le ayude en la toma de decisiones, incluyendo la confección de informes técnicos relativos a incidencias a petición del cliente.

Independientemente de todo ello se aportará una certificación mensual, similar a la propuesta en el “Anexo I” a este documento, que recoja los principales parámetros acreditativos del correcto desarrollo de los servicios contratados.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. El oferente no podrá divulgar su contenido a terceros sin la aprobación escrita del cliente.

**Este apartado deberá incluirse en el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, aportando la documentación acreditativa de los recursos ofertados.**

**La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.**

### **5. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE TRABAJOS.**

El cliente, a través de los responsables que determine, realizará las siguientes funciones en relación con la prestación de servicios objeto del presente contrato:

1. Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
2. Realizar o establecer los mecanismos para la realización de certificaciones parciales de servicios prestados.
3. Otras actuaciones:
  - Dar cuenta o establecer los mecanismos para informar al adjudicatario de cualquier deficiencia que observare, facilitando a la vez toda la información disponible sobre la incidencia.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

- Establecer los acuerdos necesarios para que el personal del adjudicatario tenga el nivel de acceso suficiente para prestar los servicios contratados.

Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la emisión de las certificaciones se comprobará la adecuación del personal técnico de la empresa dedicado a prestar los servicios con lo especificado en este pliego, manteniéndose una reunión de seguimiento del contrato.

En las reuniones previas a la certificación se evaluarán todas aquellas incidencias habidas en el contrato y que hubieran originado retrasos o desviaciones en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando a juicio del Director Técnico tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada en el importe estimado de dichas incidencias, sin perjuicio de las acciones y penalidades que, de acuerdo con la normativa vigente y el pliego de cláusulas administrativas, resulten procedentes.

Los pagos se realizarán previa entrega de certificaciones que recojan los diferentes conceptos descritos en el contrato y por el periodo a liquidar, debiendo incluir los informes de incidencias, de gestión y de funcionamiento de servicio, aportándose estadísticas que permitan observar la evolución del servicio prestado e incluyéndose la documentación acreditativa de cumplimiento de las condiciones requeridas en el presente pliego.

## **6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.**

Con independencia de las obligaciones dimanantes del contrato, está asume las siguientes:

- 6.1. El adjudicatario se compromete al cumplimiento del objeto del contrato, siguiendo las directrices que establezca la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El adjudicatario deberá dedicar el personal mínimo establecido en el presente Pliego, con las condiciones y periodos de tiempo que se determinen por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla durante la vigencia del contrato.

El personal dedicado al cumplimiento del objeto del contrato deberá estar localizable vía telefónica en todo momento, al menos durante el horario de prestación del servicio.

- 6.2. El personal empleado por la entidad, en la ejecución del contrato, deberá adoptar una actitud correcta y de esmerarla educación hacia los usuarios y terceros en general.
- 6.3. La entidad adjudicataria deberá regirse por el Convenio Colectivo aplicable al efecto, respetando lo dispuesto en la Ley 31/ 1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997 de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de Prevención.
- 6.4. El personal asignado al servicio contratado, deberá estar protegido mediante Póliza de Seguros que cubra las contingencias de Accidentes de Trabajo dentro de la jornada laboral, considerando incluida en la misma el período de tiempo dedicado al transporte hasta el Centro de Trabajo. Así como el riesgo catastrófico dentro del Centro de Trabajo, incendio, explosión espontánea o provocada, caída de rayo, etc...

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

La Empresa se compromete a exonerar a la Ciudad Autónoma de Melilla, de cualquier responsabilidad en este sentido, sin reclamación de cantidad alguna en caso de producirse el Riesgo Catastrófico.

- 6.5. Los daños por cualquier clase de negligencia, impericia o imprudencia durante la realización de los servicios contratados que, por las razones expuestas se causen en las instalaciones o se produzcan a terceras personas o a las mercancías y materiales depositados en lugares inmediatos, serán de la entera responsabilidad de la empresa, quién para la cobertura de los posibles daños que cause, concertará con una Compañía de Seguros, Póliza de Responsabilidad Civil de cuantía suficiente.

De dicha póliza remitirá copia autenticada a la Ciudad Autónoma de Melilla.

- 6.6. No podrá afectar a la Ciudad Autónoma de Melilla responsabilidad alguna principal o subsidiaria que derive de la relación laboral de quienes colaboren en el servicio, y si, no obstante, ella le fuese impuesta, bien al adjudicatario o a quién le suceda, por alguna Autoridad, Organismo o Tribunal, se entiende que la Empresa vendrá obligada a resarcir a la Ciudad Autónoma de Melilla del importe económico de dicha cantidad.

## **7. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.**

El contratista acepta expresamente que los derechos que pudieran derivarse de los servicios prestados por el personal y los recursos adscritos expresamente al presente contrato corresponden únicamente a la CAM, con exclusividad y a todos los efectos.

## **8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Los licitadores podrán aportar una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el cliente a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del cliente.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12 que a continuación se transcribe:

**“Artículo 12. Acceso a los datos por cuenta de terceros.**

*1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.*

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

*2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.*

*En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.*

*3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.*

*4. En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.”*

## **9. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por la Administración 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 problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

## **10. SUBCONTRATACIÓN DE LOS TRABAJOS.**

Dado la naturaleza y las condiciones especiales del servicio objeto de este contrato, éste deberá ser ejecutado directamente por el adjudicatario.

## **11. ACATAMIENTO.**

Por el mero hecho de participar en la licitación para la adjudicación del servicio, las empresas intervinientes en el mismo, manifiestan de modo expreso su entero y exacto conocimiento del presente Pliego de Condiciones y demás documentación afecta al concurso y el total acatamiento al mismo, tanto en su totalidad como en el pormenor de su articulado.

La empresa que resultase adjudicataria se compromete al exacto cumplimiento de las obligaciones que dimanen del presente pliego aceptando tanto los niveles de calidad del servicio que en él se indican, como en el resto de prescripciones como mínimos a superar en el trabajo a realizar.

## **12. INTERPRETACIÓN.**

Cuando existan especificaciones cuyo desarrollo o interpretación se contemplen contradictoriamente, los Contratos se regirán por lo prescrito en este Pliego.



C/ Fuerte San Miguel, 1, Centro Tecnológico Melilla (Melilla)  
952 97 62 96  
952 97 62 97  
MELILLA

dgsi@melilla.es

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11342715060621360047 en <https://sede.melilla.es>

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

**ANEXO I**  
**MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A LA CERTIFICACIÓN  
MENSUAL**

Certificación N.º..... correspondiente al periodo ..... por importe de ..... €.

D....., mayor de edad, con domicilio en ....., con Documento Nacional de Identidad ....., actuando en representación de la empresa ....., C.I.F n.º ....., con domicilio en ....., en calidad de ....., a efectos de certificación mensual del contrato del servicio de **SOPORTE TÉCNICO AL USUARIO EN LA IMPLANTACIÓN DE LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE PROCEDIMIENTOS.**

DECLARA EXPRESAMENTE BAJO SU RESPONSABILIDAD QUE DURANTE EL REFERIDO PERIODO SE HAN EJECUTADO LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO CERTIFICANDO EL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES PARÁMETROS:

**MEDIOS PERSONALES**

Se certifica que durante este periodo se han mantenido los siguientes medios personales previstos en el contrato:

	SIGLAS	TITULACIÓN
TECNICO 1		
TECNICO 2		
TECNICO 3		
TECNICO 4		
TECNICO 5		
TECNICO 6		
TECNICO 7		
TECNICO 8		
TECNICO 9		
TECNICO 10		
TECNICO 11		
TECNICO 12		
TECNICO 13		
TECNICO 14		
TECNICO 15		

Se aportará la documentación acreditativa cuando obre en poder del adjudicatario.

INCIDENCIAS EN LOS MEDIOS PERSONALES: .....

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

## **PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN**

Se certifica que durante este periodo se han obtenido los siguientes valores en los indicadores de gestión:

INDICADOR	Nº
Número TOTAL de elementos identificados para asistencia	
Número TOTAL de avisos recibido	
Número TOTAL de incidencias atendidas	
Número TOTAL de incidencias resueltas directamente sin traslado a otros niveles	
Número TOTAL de traslados de incidencias realizados	
Número TOTAL de asistencias realizadas por técnico	
<proponer otros que puedan resultar de interés>	

(\* Se adjuntará informe de ejecución en los términos recogidos en el pliego técnico.

Y para que conste, firmo la presente declaración en ..... a ..... de ..... de ....

Fecha y firma del licitador

DIRECCIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



C/ Fuerte San Miguel, 1, Centro Tecnológico Melilla (Melilla)  
952 97 62 96  
952 97 62 97  
MELILLA

dgsi@melilla.es

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11342715060621360047 en <https://sede.melilla.es>