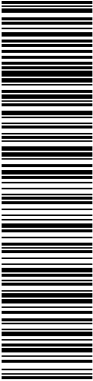


DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 1 de 17	El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA Firmado 15/10/2014 15:33	FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 351059 44B4W-CD5CG-RXENM 770780B8CBCA7A20F5169D67D45D3A40D7557F52) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA
LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO,
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA
PLATAFORMA DE B.I. (BUSINESS INTELLIGENCE
) DEL AYUNTAMIENTO DE A CORUÑA**

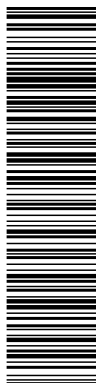
DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 2 de 17	El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33	FIRMADO



Pliego prescripciones técnicas

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	3
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR.....	4
4. FORMATO Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS.....	7
Introducción	7
Objetivos	7
Seguimiento y Control	7
Propuesta metodológica	8
Organización del equipo de trabajo propuesto	8
Plan de trabajo	8
Propuesta de mejoras	9
5. CONDICIONES DEL SERVICIO.....	9
Composición del equipo de trabajo	9
Otras consideraciones	10
Transferencia de conocimiento	10
Lugar de la prestación de los servicios	11
Horario de prestación del servicio	11
Niveles de servicio	11
Dirección, planificación y seguimiento de los trabajos	12
Relación con el personal del adjudicatario	13
Propiedad de los trabajos y productos	14
Transferencia continua de conocimiento	14
Confidencialidad de la información	15
Protección de datos	15
Vulneración del deber de guardar secreto sobre la información.	16
Uso indebido de los recursos de tratamiento de la información	16
Metodología y control de calidad	16
Condiciones de finalización del servicio	16
Garantía	17

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 3 de 17	El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33	FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 351059 44B4W-CD5CG-RXENM 770790B8CBCA7A20F5169D67D4D3A40D7557F52) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Pliego prescripciones técnicas

1. INTRODUCCIÓN

El ayuntamiento de A Coruña desarrolló durante los últimos años un proceso de implantación de la infraestructura corporativa de Business Intelligence que dio como resultado una estructura lógica de datawarehouse, informes y cuadros de mando que explotan parte de los sistemas de información que tiene en funcionamiento, con el fin de dotar a la organización de una herramienta de conocimiento para la evaluación y la toma de decisiones.

Fruto de esta evolución tecnológica se identificaron sinergias entre los diferentes sistemas de información y la actual estructura de datawarehouse, que permitirán una explotación integral de la misma y que los servicios que lo demanden puedan definir, construir y compartir aquellos informes y cuadros de mando personalizados que les sean útiles, pudiendo, además, disponer de ellos en los diferentes entornos de acceso disponibles: escritorio corporativo, dispositivos móviles...

Se plantea en este momento la optimización y aprovechamiento de la información contenida en el datawarehouse, a través de la ampliación de su alcance, de la depuración y compactación de la metadata, de la estandarización del acceso a la explotación de datos, junto con las tareas de mantenimiento resultantes.

Es el objeto de este expediente la contratación del mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma de inteligencia de negocio del Ayuntamiento de A Coruña.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Es el objeto de este expediente la contratación de las tareas de apoyo a usuarios y responsables de la plataforma de BI del Ayuntamiento de A Coruña, asegurando el desarrollo, soporte y mantenimiento de la misma. Estos servicios incluirán al menos:

- Mantenimiento: solución de problemas y mejoras planteados en la operativa del sistema, adaptación del sistema a nuevas necesidades y requisitos.
- Desarrollo: actuaciones para la mejora e integración de los proyectos de BI desplegados actualmente en la plataforma de BI y aprovechamiento de las capacidades no desplegadas de la plataforma (p.e. georreferenciación de los datos). Así mismo, se hará

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 4 de 17	El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33	FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 351059 44B4W-CD5CG-RXENM 770790B8CBCEA7A206F5169D67D45D3A40D7557F52) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Pliego prescripciones técnicas

la valoración sobre la integración de otros sistemas de información corporativa que en este momento son ajenos a esta plataforma.

- Consultoría: recopilación de necesidades de las áreas municipales para su gestión y su asociación a las diferentes fuentes de información así como el planteamiento de un modelo de información útil en función de las necesidades expresadas.
- Reingeniería: revisión y rediseño de los procesos del sistema de BI para conseguir mejoras en la eficacia y eficiencias del sistema de información.
- Implantación: puesta en marcha de los planes derivados de las fases anteriores.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR

3.1. Descripción del servicio

El servicio estará enfocado, entre otras, a la realización de tareas de los siguientes tipos:

a. Apoyo en la gestión de la información:

En la explotación de la metadata por parte de usuarios finales se tenderá al autoservicio. Para ello, además de la formación, se elaborarán y pondrán a disposición de la organización interfaces estándar que permitan la creación de informes de forma sencilla a partir de los objetos disponibles: hechos, atributos, métricas, filtros, etc....

b. Mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma y la formación a usuarios en los diferentes niveles.

Se identificarán, tanto a partir del análisis realizado por el adjudicatario como de las observaciones de técnicos y usuarios municipales, las mejoras en la metadata y procesos de ETL que sean necesarias para la unificación e integración de proyectos, normalización y estandarización de la información. Se dará formación a dichos usuarios en las tareas básicas de creación, modificación y trabajo con informes y documentos.

c. Ampliación del alcance de los contenidos de la metadata.

Tareas de despliegue a otras fuentes de datos, municipales o de libre acceso, que complementen el sistema de BI

DOCUMENTO Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 5 de 17	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33 ESTADO FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 351059 44B4W-CD5CG-RXENM 770790B8CBCA7A20F5169D67D45D2A40D755752) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Pliego prescripciones técnicas

municipal. Aseguramiento de la compatibilidad con otros proyectos municipales o de ciudad, como Coruña Smart City.

d. Solución de problemas puntuales de funcionamiento.

Apoyo a los técnicos municipales en el diagnóstico y solución de problemas de funcionamiento y/o rendimiento de la plataforma, así como en procesos de actualización y adaptación a cambios en la infraestructura TI municipal

3.2. Entorno tecnológico

A continuación se especifica el entorno tecnológico del sistema de BI del Ayuntamiento de A Coruña, en el que necesariamente se desarrollará el presente proyecto, pudiéndose variar alguna versión a lo largo de la ejecución del proyecto, sin menoscabo de las exigencias a la empresa contratada:

- Red IP con una central y delegaciones con ancho de banda diverso, con acceso desde los centros de promociones de negocios y teletrabajadores mediante VPNs a través de Internet.
- Infraestructura de servicios interna basada en Windows 2008R2, Internet Information Server, SQL Server 2012, Exchange Server 2007.
- Servicios web sobre la plataforma Linux / Apache / PHP / MySQL.
- Lógica de negocio desarrollada sobre ASP.NET, ASP, SQL Server 2012 y Visual Basic.
- Plataforma de Business Intelligence Microstrategy
- Sistemas de información basados, entre otros, en los siguientes productos o desarrollos: Suite de TAO (Pobwin, GTWin. BuroWin...) Gesauro (Deportes) SIAT (010), Tarjeta Ciudadana, W@nda/Trew@, ProactivaNet...
- Base de datos: Oracle, Microsoft SQL Server, MySQL...
- Data Warehouse sobre Microsoft SQL Server.
- Entorno de virtualización con Vmware.
- Veeam.
- Zabbix.

Respecto a la plataforma de BI:

- En la actualidad está en funcionamiento la versión 9.3.0. de Microstrategy

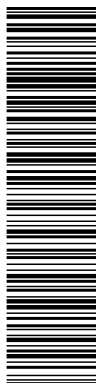
DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 6 de 17	El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33	FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 351059 44B4W-CD5CG-RXENM 770780B8CBCA7A20F5169D67D45D3A40D755752) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Pliego prescripciones técnicas

- Están creados y en distinto grado de operatividad proyectos en las áreas de información de: Servicio de información telefónica 010, Sugerencias y Reclamaciones, SICAL, Tarjeta Millennium, Transporte Urbano, Informática, Observatorio Urbano, Recursos Humanos, Gestión Tributaria Y Expedientes de Contratación.
- Será necesario incorporar explotación de entornos BigData basados en Hadoop y su ecosistema de herramientas y modelos estadísticos.
- Utilización de las licencias de Microstrategy:



Pliego prescripciones técnicas

Usuarios	Desktop Analyst	Desktop Designer	Mobile Server	OLAP Services	Report Services	Web Analyst	Web Professional	Web Reporter	Total
1			1	1	1				3
2			1	1	1				3
3			1	1	1				3
4				1	1	1	1	1	5
5								1	1
6			1	1	1				3
7	1	1	1	1	1	1	1	1	8
8								1	1
9				1		1		1	3
10	1	1		1	1				4
11				1		1		1	3
12				1		1		1	3
13		1	1	1	1	1	1	1	7
14					1			1	2
15				1	1	1	1	1	5
16								1	1
Lic. en uso	2	3	6	12	10	7	4	11	55
Lic. contrat.	4	4	10	17	15	8	4	16	

4. FORMATO Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La exposición de la oferta se ajustará, como mínimo y en su mismo orden, a los diferentes apartados detallados a continuación. Para cada apartado deberá indicarse explícitamente y sin ambigüedades, la propuesta o solución técnica planteada.

Introducción

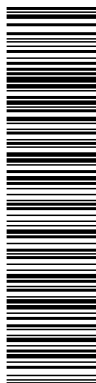
Se detalla el contexto en el que se realiza la oferta y las capacidades globales del licitador para entender y satisfacer los requerimientos del contrato.

Objetivos

Donde se efectúa una interpretación de los objetivos propuestos para el contrato y se establece un compromiso formal con los mismos. Igualmente se hace explícito el compromiso de satisfacer íntegramente los requerimientos del pliego – como los que surjan durante la duración del proyecto – con todos sus anexos.

Seguimiento y Control

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 8 de 17	El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33	FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 351059 44B4W-CD5CG-RXENM 77079088CBCA7A20F5169D67D45D3A40D755752), generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Pliego prescripciones técnicas

Propuesta de órganos de gobierno del proyecto, incluyendo su descripción, composición, periodicidad de las reuniones, documentación-herramientas a utilizar. Esta propuesta deberá contemplar al menos lo expuesto en el apartado "Dirección, planificación y seguimiento de los trabajos" del presente pliego.

Propuesta metodológica

La metodología de trabajo deberá especificar de qué manera el licitador propone, dentro de los requisitos establecidos por este pliego, entregar el servicio contratado.

Se valorará la descripción de una sistemática clara de trabajo, el detalle de hitos y entregables de cada petición, los canales de comunicación empleados, los mecanismos de control y seguimiento, los mecanismos de corrección ante el desvío de objetivos, etc.

Se deben de contemplar al menos dos aspectos:

- 1 Propuesta metodológica para el soporte a usuarios en la gestión de la información.
- 2 Propuesta metodológica para el mantenimiento evolutivo y correctivo.

Organización del equipo de trabajo propuesto

Donde se propone y describe la estructura de los equipos de trabajo identificando perfiles y funciones a desarrollar en el proyecto según considere para la ejecución del mismo.

Plan de trabajo

Descripción del plan de trabajo detallado para desarrollar las tareas solicitadas, en los plazos de tiempo establecidos y con la garantía de calidad requerida. Este plan de trabajo deberá detallar actividades y tareas, las fases e hitos de procesos de desarrollo, mantenimiento y consultoría que se hayan de acometer en cumplimiento del pliego.

Dentro de este apartado se deberá incluir una metodología de estimación de esfuerzo basada en algún modelo estandarizado (puntos función, puntos casos de uso,...) con valores iniciales de estimación y el resultado de aplicar ese modelo para las tareas tipo siguientes:

1. Modificación de un ETL existente para incluir un nuevo elemento existente en la BD de origen.

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 9 de 17	El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33	FIRMADO



Pliego prescripciones técnicas

- Identificación y solución de problema en la ejecución de un proceso de ETL.
- Desarrollo de un cuadro de mando existente con tres pestañas, y cuatro tablas/gráficos por pestaña sobre un proyecto existente.
- Actualización de versión de la herramienta de BI.

Propuesta de mejoras

Deberá detallar, en su caso, su propuesta de mejoras sobre los requisitos mínimos establecidos en el presente pliego para mejorar el cumplimiento de los objetivos propuestos y que no tengan cabida en los apartados previos. Entre las mejoras propuestas estarán aquellas destinadas a la implantación de herramientas de soporte al cumplimiento de los objetivos del pliego.

5. CONDICIONES DEL SERVICIO

Composición del equipo de trabajo

El ayuntamiento asignará un responsable funcional del proyecto, que velará por el correcto desarrollo del mismo y de la coordinación interna, y un responsable tecnológico, que orientará el proyecto dará el visto bueno desde el punto de vista de la coherencia con las políticas y sistemas TIC. Así mismo, en los momentos pertinentes, se requerirá la participación del personal designado por las áreas municipales afectadas: identificación de información clave, indicadores, validación de los resultados, etc.

La empresa licitadora deberá ofertar la participación de, al menos, dos perfiles asignados a este proyecto, debiendo cumplir los perfiles profesionales: Consultor BI (CBI) con un mínimo de 5 años de experiencia, y Técnico Senior Microstrategy (TSM) con al menos 3 años de experiencia.

El equipo de trabajo asignado deberá acreditar conocimientos y/o experiencia en 1) explotación de entornos BigData basados en Hadoop y su ecosistema de herramientas: Hive, Sqoop, Hbase, Pig, Impala, Mahout... y 2) modelos estadísticos orientados a la explotación y análisis de un BigData, según el caso de uso: algoritmos de clustering, clasificación, filtros de recomendación...

El perfil CBI estará encargado de la dirección y planificación del proyecto contratado, elaborando y/o revisando la documentación técnica, procedimental y organizativa, las actividades a ejecutar y la

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 10 de 17	El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33	FIRMADO



Pliego prescripciones técnicas

transferencia tecnológica de conocimientos y la interlocución con los responsables del proyecto por parte del Ayuntamiento.

El perfil TSM tendrá como principales tareas la ejecución de los trabajos técnicos del proyecto y las pruebas necesarias para asegurar la calidad de los trabajos.

Los licitadores deberán incluir en la documentación del concurso, como compromiso de adscripción de medios personales, los nombres y cualificación del personal responsable de ejecutar la prestación.

Otras consideraciones

En el caso de que la participación de alguno de los técnicos asignados al servicio contratado no fuese posible por causa de fuerza mayor, el adjudicatario se compromete a la ejecución por parte de técnicos de experiencia y formación igual o superior, cambios que el Ayuntamiento de A Coruña deberá autorizar previamente.

En este supuesto, el cambio se deberá realizar a cargo de la empresa adjudicataria, con una formación exhaustiva en las tareas en las que el miembro del equipo a sustituir estuviera trabajando.

Transferencia de conocimiento

Forma parte del servicio la transferencia de conocimiento y la formación del personal municipal que se considere oportuno por parte del Ayuntamiento.

Durante la ejecución de los trabajos objeto de la contratación, el adjudicatario se compromete a facilitar en el momento en el que se le solicite, al Ayuntamiento de A Coruña y a las personas designadas por éste a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas óptimos para resolverlos.

Se suministrará toda la documentación funcional y técnica del sistema en todos sus niveles. Dicha documentación deberá permitir a los técnicos municipales designados el mantenimiento de todos los elementos del sistema, incluyendo la modificación de los mismos o la inclusión de nuevos elementos. Igualmente, dicha documentación deberá permitir a los usuarios autorizados al efecto el uso de todas las funcionalidades del sistema.

DOCUMENTO Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 11 de 17	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33 ESTADO FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 351059 44B4W-CD5CG-RXENM 770790B8CBCEA7A20F5169D67D45D3A40D7557F52) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Pliego prescripciones técnicas

Lugar de la prestación de los servicios

Los trabajos serán realizados desde las dependencias de la empresa adjudicataria o desde dependencias municipales en casos puntuales y de mutuo acuerdo entre adjudicataria y Ayuntamiento de A Coruña.

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para llevar a cabo con éxito los trabajos objeto del contrato. No obstante para la prestación del servicio el Ayuntamiento de A Coruña, si así lo decide por razones operativas asociadas a la actividad, podrá poner a disposición del adjudicatario medios propios así como proporcionará los accesos suficientes a los recursos de información del Ayuntamiento de A Coruña que permitan el desarrollo adecuado del servicio. En todo caso estos medios se proporcionarían de forma transitoria durante la ejecución del contrato, limitándose su uso exclusivamente al desarrollo de los trabajos objeto del pliego.

Horario de prestación del servicio

La prestación del servicio se realizará dentro del horario laboral de la empresa adjudicataria. Caso de que el servicio se lleve a cabo en dependencias municipales, el horario será de lunes a viernes de 9:00 a 20:00h si bien el mayor volumen de peticiones tendrá lugar entre las 9:00 y las 14:00h.

Niveles de servicio

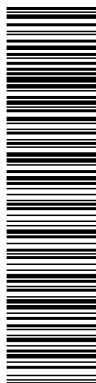
Tiempos de respuesta

En el presente pliego se exponen al menos cuatro tipos de tareas

- Solución de problemas puntuales de funcionamiento: mantenimiento correctivo.
- Apoyo en la gestión de la información.
- Mantenimiento evolutivo de la plataforma.
- Ampliación del alcance de los contenidos de la metadata.

Un objetivo fundamental de los servicios que se están contratando en el presente pliego es dar una respuesta rápida a los usuarios del sistema. Por ello las tareas que se clasifiquen como tipo a (solución de problemas puntuales de funcionamiento...) se deberán comenzar a realizar como mínimo transcurridas cinco horas desde la comunicación de dicha tarea a la empresa adjudicataria. El tiempo de

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 12 de 17	El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33	FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 351059 44B4W-CD5CG-RXENM 770790B8CBCEA7A20F5169D67D45D2A40D7557F52) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Pliego prescripciones técnicas

resolución no sobrepasará el umbral de las diez horas. (Ver criterios de valoración objetivos y penalizaciones por incumplimiento).

En la ejecución de otras tareas de tipo b, c, d u otras (apoyo en la gestión de la información, mantenimiento evolutivo, ampliación de alcance, etc....) el adjudicatario comenzará su ejecución como máximo en una semana desde la aprobación de su propuesta, y según la planificación aprobada.

Una vez aprobada la estimación de esfuerzo de una tarea determinada, se aplicará a la misma la desviación máxima ofertada por el adjudicatario. El ayuntamiento asumirá la diferencia en los tiempos de ejecución hasta dicho límite, a partir del cual, el exceso de esfuerzo sobre el inicial será a cargo del adjudicatario.

Para facilitar el seguimiento de los trabajos objeto de este pliego, el Ayuntamiento se reserva el derecho de obligar al adjudicatario el uso de herramientas de gestión de incidencias o de proyectos de uso en la organización municipal.

Recursos humanos

El trabajo se organizará de mutuo acuerdo entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria. Las modalidades de ejecución de los trabajos podrán ser, como mínimo:

1. Apoyo técnico por horas, bajo petición y para las tareas de toma de requisitos, análisis, etc.... el adjudicatario pondrá a disposición del equipo municipal, el o los técnicos necesarios para la realización de las tareas.
2. Desarrollo de proyectos valorados: tras mutuo acuerdo del esfuerzo a realizar por la tarea encomendada, la empresa adjudicataria realizará el proyecto asignado en las horas acordadas.
3. Tareas de mantenimiento correctivo y solución de problemas.

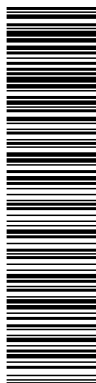
Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la adscripción de los recursos necesarios para el desarrollo de las tareas asignadas.

Así mismo, se valorará la capacidad de respuesta a picos de trabajo ocasionales que puedan suponer el aumento coyuntural del número de técnicos asignados al equipo de trabajo, así como del plazo requerido para esta modificación desde que se solicite.

Dirección, planificación y seguimiento de los trabajos

El Ayuntamiento de A Coruña nombrará a un interlocutor que realice las funciones de Dirección del Proyecto y que será el interlocutor con el adjudicatario. El adjudicatario deberá nombrar a un responsable/jefe global del proyecto para que coordine al equipo que

DOCUMENTO Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 13 de 17	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33 ESTADO FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 351059 44B4W-CD5CG-RXENM 770790B8CBCEA7A20F5169D67D45D3A40D755752), generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Pliego prescripciones técnicas

realice los trabajos recogidos al amparo de esta contratación y sea el interlocutor con la Dirección del Proyecto.

Como trabajo necesario, previo al inicio de la prestación de los servicios, el adjudicatario deberá poner los medios para conocer en detalle la plataforma instalada en el ayuntamiento. El tiempo dedicado a ello no será imputable al contrato.

Una vez constituido el equipo de trabajo, el contratista presentará el mismo en una reunión de arranque del proyecto al Ayuntamiento, en la que se entregará la documentación necesaria para comenzar y se asignará la dedicación de cada miembro para que el contratista pueda valorar con detalle el calendario para la ejecución del proyecto.

Este calendario podrá actualizarse en cada reunión con los proyectos de mejora y evolución que el Ayuntamiento identifique, y será acordado entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria. Para cada uno de estos proyectos el adjudicatario presentará una estimación de esfuerzo, que deberá ser validada por las dos partes antes de acometer las correspondientes tareas. También se validará a posteriori la imputación de tiempos efectuada por el contratista para ese período y/o proyecto. La facturación de los servicios se realizará de acuerdo con las condiciones acordadas en la planificación y seguimiento, y en función de las horas incurridas en ese período, para lo cual el contratista deberá adjuntar a la factura el informe de horas incurridas.

El responsable del contrato designado por la empresa adjudicataria deberá realizar informes periódicos, y todos aquellos informes que, a petición del Ayuntamiento de A Coruña, pudiesen servir para la óptima consecución de los objetivos previstos. Mensualmente elaborará un informe con el nivel de servicio ofrecido y las posibles penalizaciones en las que hubiera incurrido.

Para el desarrollo de los trabajos, se mantendrán las reuniones de trabajo precisas con el fin de obtener toda la información requerida en la ejecución de este proyecto. Se establecerán reuniones periódicas frecuentes del responsable del proyecto y, en su caso, de los miembros del equipo de la empresa adjudicataria, con el personal que el Ayuntamiento de A Coruña designe al efecto, para un correcto seguimiento y dirección de los trabajos.

Relación con el personal del adjudicatario

La relación que se deriva de la adjudicación de este servicio quedará limitada a las partes contratantes, esto es, Ayuntamiento y empresa adjudicataria. En ningún caso, las personas que, en el cumplimiento del contrato, la empresa asigne a este servicio mantendrán ningún tipo de relación laboral con el Ayuntamiento, ni en consecuencia, dicha prestación generará obligación laboral alguna del Ayuntamiento

DOCUMENTO Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 14 de 17	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33 ESTADO FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 351059 44B4W-CD5CG-RXENM 770790B8CB6A7A20F5169D67D45D3A40D7557F52) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Pliego prescripciones técnicas

respecto a las personas ni derechos de éstas respecto del Ayuntamiento.

Las tareas propias de coordinación, planificación de los trabajos, rendimiento de cuentas y justificación de los trabajos, establecimiento de periodos vacacionales y cualquier otra circunstancia con influencia en el desarrollo de la relación laboral se tratará entre el Ayuntamiento y la empresa, a través de los interlocutores únicos autorizados, designados por ambas partes al inicio de la prestación del servicio.

Propiedad de los trabajos y productos

Todos los informes, estudios, documentos y en general entregables (incluyendo el código) elaborados por la empresa adjudicataria como consecuencia de la ejecución del presente contrato, serán propiedad exclusiva del Ayuntamiento de A Coruña, quién podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin necesidad de aprobación por parte del adjudicatario.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá conservarlos, ni hacer uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados, ni facilitárselo a terceros elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Ayuntamiento de A Coruña.

Transferencia continua de conocimiento

El adjudicatario transferirá de forma continua el conocimiento sobre las tareas desarrolladas a los técnicos municipales que se designen.

Toda la documentación de entrega contractual así como la documentación adicional que se genere durante la realización y el seguimiento del proyecto como actas de reuniones, informes, etc. deberá facilitarse en soporte digital de acuerdo a las plantillas de documentos proporcionadas por el Ayuntamiento de A Coruña.

La documentación técnica resultado de las acciones de apoyo a la gestión y administración de la plataforma y del mantenimiento correctivo y evolutivo se deberá introducir en el sistema de documentación que proporcione el Ayuntamiento de A Coruña.

Durante la ejecución de los trabajos objeto de la contratación, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento, al Ayuntamiento de A Coruña y, si es el caso, a las personas designadas por ésta a tales efectos, la información y documentación que éstas

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 15 de 17	El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33	FIRMADO



Pliego prescripciones técnicas

soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas óptimos para resolverlos.

Será crítico e imprescindible dentro de los trabajos a realizar por el adjudicatario, el traspaso de conocimiento continuo al personal que el Ayuntamiento de A Coruña designe.

Confidencialidad de la información

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a realizar sus trabajos bajo las cláusulas del secreto profesional y, en consecuencia, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la totalidad de los documentos que le sean confiados o que sean elaborados en el transcurso de la ejecución del plan. Obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con el Ayuntamiento de A Coruña.

Esta confidencialidad es extensible a cualquier dato que haya podido conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no se podrán copiar o utilizar con un fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación.

Protección de datos

El adjudicatario ostentará la condición de encargado de tratamiento por cuenta del Ayuntamiento en relación a los datos de carácter personal a los que, como consecuencia de sus actuaciones, tuviera acceso, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

En particular, y atendiendo a la obligación impuesta por el artículo 12 de la LOPD, se establecen las siguientes condiciones para la prestación del servicio:

- El adjudicatario únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable de los ficheros, esto es, el Ayuntamiento.
- El Ayuntamiento establecerá e informará al adjudicatario de las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de la LOPD, quedando éste obligado a su cumplimiento y, en su caso, implementación.
- El adjudicatario no utilizará ni aplicará los datos con fin distinto al de la realización de las actuaciones propias del alcance de este pliego.

DOCUMENTO Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 16 de 17	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33 ESTADO FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 351059 44B4W-CD5CG-RXENM 770790B8CBCA7A20F5169D67D45D3A40D755752), generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Pliego prescripciones técnicas

- El adjudicatario no comunicará datos a los que tenga acceso, ni siquiera para su conservación, a terceras personas.
- Una vez finalizada la prestación contractual, cualquier dato que obrase en poder del adjudicatario deberá ser destruido o devuelto al Ayuntamiento, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento.
- 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. Análogamente, para las posibles empresas subcontratadas.

Vulneración del deber de guardar secreto sobre la información.

Si el Ayuntamiento de A Coruña comprueba que el adjudicatario ha vulnerado el deber de guardar secreto sobre información de su propiedad e información de la que es responsable de su custodia, tiene la potestad de aplicar las actuaciones jurídicas que considere oportunas.

Uso indebido de los recursos de tratamiento de la información

Los recursos informáticos que facilite el Ayuntamiento de A Coruña al adjudicatario tienen el propósito de conseguir los fines definidos en el presente pliego, por lo que todo uso para fines distintos será considerado como impropio o indebido, pudiéndose aplicar penalidades en el caso de una inadecuada utilización de los mismos.

Metodología y control de calidad

Durante el período de ejecución de este contrato, el Ayuntamiento de A Coruña podrá establecer controles de calidad y acciones de aseguramiento de la calidad de las actividades objeto del contrato.

La empresa adjudicataria podrá proponer mejoras de calidad que estime oportuno, para optimizar la actividad desarrollada durante el tiempo de ejecución del presente contrato.

Condiciones de finalización del servicio

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Documento de TREWA: PliegoBI03 (definitivo, definitivo, definitivo)		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: 44B4W-CD5CG-RXENM Fecha de emisión: 16 de diciembre de 2014 a las 12:32:59 Página 17 de 17	El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 14:57 2.- DIRECTOR DE PLANIF. Y ADMON. ELECTRONICA de AYTO.CORUÑA.Firmado 15/10/2014 15:33	FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 351059 44B4W-CD5CG-RXENM 770790B8CBCA7A20F5169D67D45D3A40D7557F52) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Pliego prescripciones técnicas

Durante el mes último de vigencia del contrato, el Ayuntamiento de A Coruña podrá establecer un período transitorio de ejecución en condiciones especiales, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida, comprometiéndose el adjudicatario a colaborar con el Ayuntamiento de A Coruña y, si es el caso, con las personas que ésta designe a tal efecto, en aquellas actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio y transferencia de conocimiento.

Garantía

Se establece un plazo de garantía de 6 meses, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de la tarea concreta de mantenimiento correctivo/evolutivo encomendada.

Las labores realizadas para solventar deficiencias en tareas de mantenimiento correctivo/evolutivo que sean imputables dentro del periodo de garantía no se contabilizarán en el cómputo de horas contratadas mediante el presente pliego.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario del presente contrato responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes del Ayuntamiento de A Coruña los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

A Coruña, 14 de octubre de 2014

Vº Bº

El jefe de sección de calidad
Planificación y
y control de gestión

El Director del Área de
Admón Electrónica

Ángel Hernández Ledesma

Pablo José Vázquez Muñiz