Concejo de Güeñeseko udalbatza | Zaramillo La Quadra Sodupe Güeñes

C.I.F. P-4805400-A

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA, SOPORTE, ANÁLISIS Y DESARROLLO DE FUNCIONALIDADES EN ENTORNOS MICROSOFT 365, SHAREPOINT 2010, SHAREPOINT ON-LINE, POWER AUTOMATE, POWER BI, WORDPRESS Y FORMULARIOS WEB JOTFORM Y EL SUMINISTRO DE HOSTINGS Y LICENCIAS NECESARIOS

OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de asistencia técnica para colaborar, como consultor funcional especialista, en las tareas de soporte, análisis y desarrollo de funcionalidades en entornos Microsoft 365, Sharepoint 2010, SharePoint on-line, Power Automate, Power BI, WordPress y formularios web JotForm y la adquisición de diversos suministros.

Lote 1: Servicio de asistencia técnica para colaborar, como consultor funcional especialista, en las tareas de soporte, análisis y desarrollo de funcionalidades en entornos Microsoft 365, Sharepoint 2010, SharePoint on-line, Power Automate, Power BI, WordPress y formularios web JotForm

Lote 2: Suministros de los siguientes hostings y licencias:

- 1 x Hostings Wordpress para las webs:
  - https;//zuregertu.guenes.eus/
  - https://videoplenos.guenes.eus/
  - httos://kirolikastarogune.guenes.eus
  - https:/gugaz.guenes.eus/
- 1 x Dominio Gugaz.org
- 1x Dominio Guenes.info
- 1 x JotForm Silver
- 1 x Plumsail Forms SharePoint on-line
- 4 x licencia Microsoft 365 Exchange on-line Plan 1
- 1 x licencia Microsoft Entra ID P1
- 37 x licencia Microsoft 365 Basic
- 18 x licencia Microsoft 365 Standard
- 60X licencia Code Two Backup for Office 365

SITUACION ACTUAL

Situación Actual: Actualmente el Ayuntamiento de Güeñes dispone de Sharepoint on-line que se utiliza como:

- Gestor documental con desarrollo a medida para organizar la documentación y procesos documentales del Ayuntamiento de Güeñes.
- Gestor documental estándar para organizar documentos de distintas áreas del Ayuntamiento de Güeñes en diferentes espacios colaborativos.
- Sistema de aplicaciones de gestión a medida desarrolladas en SharePoint: gestión de incidencias, gestión de cementerios, localizador de archivo, portal del empleado, informes de secretaría, inventario, seguimiento de contratos, propuestas de gasto e incidencias policiales.

Adicionalmente, el Ayuntamiento de Güeñes dispone de diferentes sitios web desarrollados en WordPress. En concreto, forma parte de este proyecto el siguiente sitio web:

- Portal web de Videos de pleno integrado con SharePoint on-line y Office 365.
- Portal web del servicio de Juventud.
- Portal web de cursos culturales y deportivos
- Portal web de comerciantes y hosteleros.

C.I.F. P-4805400-A

Todos los usuarios disponen de licencias Office 365 lo que exige la gestión de altas y bajas, realización de informes de seguimiento, formación, etc.…

ALCANCE

1. LOTE 1

El Ayuntamiento de Güeñes requiere contratar este servicio para colaborar en las tareas de soporte, consultoría, análisis y desarrollo de funcionalidades en entornos Microsoft 365, Sharepoint 2010, SharePoint on-line, Power Automate, Power BI y WordPress, sin carácter exhaustivo:

- Soporte, mantenimiento y evolutivos de aplicaciones actuales desarrollados con SharePoint.
- Soporte, mantenimiento y evolutivos de sitio web desarrollado con WordPress (vídeos de Plenos municipales, servicio de juventud, cursos culturales y deportivos y comerciantes y hosteleros) y otras aplicaciones web.

- Administración de hospedajes y dominios de otros proyectos presentes y futuros basados en WordPress.
- Configuración, soporte y mantenimiento de correo electrónico Microsoft 365.
- Consultoría, formación y acompañamiento de Microsoft 365 para la transición digital en el Ayuntamiento de Güeñes.
- Soporte, mantenimiento y evolutivos de las aplicaciones de cementerios, localizadores de archivo, sistema de gestión documental, sistema de gestión de juntas de gobierno local y plenos, sistema de gestión de incidencias, sistema de gestión de denuncias y otras aplicaciones desarrolladas en SharePoint on-line como informes, caducidad de contratos, inventario, intranet...

1.1 LAS TAREAS SOLICITADAS SE CONCRETAN EN:

- Soporte, mantenimiento y evolutivos de aplicaciones actuales desarrollados con SharePoint:
  - Recepción, gestión y resolución de incidencias.
  - Formación.
  - Colaboración y coordinación con el servicio de Tecnología (Sistemas) del Ayuntamiento de Güeñes.
  - Consultoría y análisis junto con el Ayuntamiento de Güeñes para el desarrollo de evolutivos.
- Soporte, mantenimiento y evolutivos de los sitios web desarrollados con WordPress y otras aplicaciones web.
  - Recepción, gestión, resolución de incidencias.
  - Mantenimiento y gestión de los contenidos del sitio web y administración de su correspondiente hospedaje y dominio. Desarrollo de nuevas webs basadas en WordPress.
  - Consultoría y análisis junto con el Ayuntamiento de Güeñes para el desarrollo de evolutivos.
  - Desarrollo de competencias en materia de comunicación y presencia on-line.
- Consultoría, formación y acompañamiento de Office 365 para la transición digital en el Ayuntamiento de Güeñes.
  - Formación, recepción, gestión y resolución de incidencias.
  - Consultoría y análisis junto con el Ayuntamiento de Güeñes para el desarrollo de evolutivos.

C.I.F. P-4805400-A

- Colaboración y coordinación con el servicio de Tecnología (Sistemas) del Ayuntamiento de Güeñes.

- Configuración y soporte de correo electrónico Microsoft 365.
  - Configuración, soporte y mantenimiento en el funcionamiento correcto del correo electrónico.
  - Recepción, gestión y resolución de incidencias.
  - Colaboración y coordinación con el servicio de Tecnología (Sistemas) del Ayuntamiento de Güeñes.
  - Gestión de backup de correo electrónico (herramienta CodeTwo Backup).
- Configuración, soporte y mantenimiento de las aplicaciones de:
  - cementerios desarrollada en SharePoint on-line.
  - localizadores de archivo a SharePoint on-line.
  - gestión documental de expedientes en SharePoint on-line:
  - aplicación de gestión de juntas de gobierno local y plenos desarrollada en SharePoínt on-line.
  - gestión de incidencias municipales desarrollada en SharePoint on-line.
  - gestión de denuncias desarrollada en SharePoint on-line.
  - de otras aplicaciones como informes, caducidad de contratos, inventario, intranet...
  - Recepción, gestión y resolución de incidencias.
  - Consultoría y análisis junto con el Ayuntamiento de Güeñes para el desarrollo de evolutivos.
  - Formación, mantenimiento y soporte.

- Soporte, mantenimiento y evolutivos de sitios web desarrollados con WordPress, formularios web JotForm y otras aplicaciones web.
  - Recepción, gestión, resolución de incidencias.
  - Mantenimiento y gestión de los contenidos de sitios web y administración de su correspondiente hospedaje y dominio.
    - https://zuregertu.guenes.eus/
    - https://videoplenos.guenes.eus/
    - https://kirolikastarogune.eus/
    - https://gugaz.guenes.eus/
  - Desarrollo de nuevas webs basadas en WordPress.

C.I.F. P-4805400-A

- Consultoría y análisis junto con el Ayuntamiento de Güeñes para el desarrollo de evolutivos.
- Desarrollo de competencias en materia de comunicación y presencia on-line.

1.2. SERVICIOS DE GESTIÓN DEL CAMBIO

1.2.1 Plan de comunicación

El licitador deberá proponer la elaboración, desarrollo e implementación de un plan de comunicación interno en la entidad para todos sus usuarios con el fin de dar a conocer el proyecto objeto del contrato e informar del estado de este a lo largo de toda su ejecución. El plan de comunicación incluirá textos e imágenes a modo de publicaciones que se publicarán como mínimo en la intranet municipal y por correo electrónico.

C.I.F. P-4805400-A

1.2.2 Sesiones formativas para usuarios finales

El licitador propondrá en su memoria técnica un plan de gestión del cambio con el fin de facilitar a los usuarios tanto el uso de la plataforma de correo electrónico como el uso de las herramientas más importantes que entran en los licenciamientos contratados y que como mínimo deberán abordar las siguientes soluciones: Office 365 genérico, Outlook, Onedrive, Sharepoint online, Planner, Todo y Teams. La formación se impartirá en español y preferiblemente en modo remoto. En todo caso estas serán grabadas para ser almacenadas como vídeo tutoriales o webminars.

Las sesiones serán fundamentalmente prácticas. Si bien se podrán hacer varias, ninguna sesión formativa podrá durar más de tres horas. El total de horas de todas las formaciones será como mínimo de 20 horas para cada anualidad del contrato y deberá ser impartida a un total de 30 usuarios.

1.2.3 Servicios de consultoría anual y soporte técnico

El licitador deberá incluir en su memoria técnica una bolsa de horas de consultoría anual de al menos 25 horas/año que permita realizar labores de asesoramiento, asistencia técnica para la para la implementación de nuevas funcionalidades que sean de utilidad para la entidad, así como para el correcto y eficiente funcionamiento de los diferentes servicios, configuraciones avanzadas o sesiones

formativas complementarias a las ejecutadas al inicio del contrato. El consumo de estas consultorías se coordinará desde los servicios informáticos de la entidad. El alcance de estos servicios deberá estar correctamente descrito en la propuesta técnica.
Estos servicios también podrán ser utilizados para la resolución de incidencias relacionadas con la solución objeto del contrato.
El Ayuntamiento de Güeñes comunicará al adjudicatario los incidentes mediante como mínimo uno de los siguientes canales: Correo electrónico, llamada telefónica o mediante el formulario de gestión de incidencias que el adjudicatario proponga. Los canales telemáticos han de estar disponibles de forma ininterrumpida. La asistencia telefónica y soporte técnico remoto estará disponible en los horarios establecidos por la empresa adjudicataria, si bien se valorará positivamente la siguiente disponibilidad: de 8:30 a 14:30 de lunes a viernes.

1.2.4. Acuerdo de nivel de servicio

C.I.F. P-4805400-A

Con el fin de facilitar esta parte del servicio, el adjudicatario incluirá en su propuesta un acuerdo de nivel de servicio que incluya los datos que a continuación se recogen y con estos tiempos de partida mínimos.

TAREA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Incidencia normal	7 horas laborables	21 horas laborables
Incidencia crítica	4 horas laborables	7 horas laborables

Todas las tareas descritas anteriormente dispondrán de monitorización que permita un seguimiento del grado de cumplimiento de los niveles de servicio. El adjudicatario proporcionará al Ayuntamiento de Güeñes un informe semestral que indicarán el cumplimiento de los niveles de servicio.

1.3 REQUISITOS FUNCIONALES

El gestor documental debe cumplir los siguientes requisitos mínimos de carácter funcional dentro del entorno municipal del Ayuntamiento de Güeñes

- Captación de recursos
- Categorización de documentos, tanto manual como automática.
- Composición/distribución
- Control de versiones
- Indexación de documentos por contenidos y palabras clave.
- Publicaciones

- Archivos
- Biblioteca digital
- Buscador
- Transformación de formatos
- Sistema virtual de ficheros
- Workflow de gestión de publicación de documentos

Soporte directo de los formatos electrónicos comunes, tanto textuales como gráficos: DOC,
XLS, PDF, JPEG, GIF, DXF, WMF, HTML, Gestor de reglas a nivel carpeta/documento

1.4 EQUIPO DE TRABAJO

La propuesta incluirá una descripción de las funciones y capacitaciones del personal de la empresa que participará en el proyecto, fundamentando su competencia mediante los correspondientes currículos.
Cualquier falsedad en el nivel de conocimientos técnicos o en las calificaciones y experiencia del personal ofrecido, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de las tareas, podrá comportar la no facturación de las horas de trabajo correspondientes, la sustitución de la persona afectada o la resolución del contrato.
El Ayuntamiento podrá requerir en cualquier momento la presentación de la documentación acreditativa de los méritos alegados, a fin de comprobar su veracidad. La negativa a facilitar la información o su falsedad supondrán la resolución del contrato, sin perjuicio de la reclamación al licitador de las responsabilidades en que haya incurrido y, en su caso, la indemnización de los daños que tal comportamiento haya infligido al Ayuntamiento.
Los perfiles mínimos que se deberán incluir en la propuesta son los siguientes:

- Jefe de proyecto.
- Consultor especialista en Microsoft 365
- Técnico especialista de Word Press

El personal mínimo del equipo es, por tanto, de 3 personas, aunque las ofertas pueden ampliar el equipo destinado si lo consideran conveniente.
Los licitadores deberán incluir en sus ofertas recursos que cubran los roles aquí descritos:

Perfil del jefe de proyecto:
Funciones:

C.I.F. P-4805400-A

- Análisis y definición de los objetivos del proyecto.
- Planificación de recursos y plazos para el desarrollo de las tareas
- Coordinación de los recursos del proyecto, interlocución con los diferentes departamentos,
- Identificación de necesidades y propuesta de soluciones.
- Seguimiento y control del proyecto, garantizando los plazos de ejecución y controlando los costes.

Titulación requerida:

- Titulado universitario en Informática, o titulación equivalente completada con una dilatada experiencia profesional en este ámbito.

Capacitación profesional:

- Consultor con experiencia, especialmente cualificado en la gestión de proyectos tecnológicos y en el liderazgo de equipos,
- Experiencia específica acreditada (mínimo 5 años) en desarrollo de proyectos de Tecnologías de la Información Relacionados con Administración Electrónica y / o Gestión Documental,
- Experiencia en la interlocución con el cliente, la definición de requisitos y especificaciones.
- Capacidad para realizar tareas de análisis, diseño, programación y otros, técnicas, relacionadas con proyectos de Ingeniería del Software

C.I.F. P-4805400-A

<u>Consultor técnico en Microsoft Office con:</u>

- Experiencia de 5 años o superior en la consultoría, desarrollo e implantación de aplicaciones en Sharepoint 2010.
- Experiencia de 3 años o superior en la consultoría, desarrollo e implantación de Office 365 y Sharepoint Online con Modern Sites.
- Experiencia en:
  - Lenguajes: Javascript, ASP.NET, PowerShell.
  - Libraries Javascript: JQUERY, SP Services, JQUERY UI, AppFabric, Framework SPFx, Epplus Library, SautinSoft PDF Metamorphosis.
  - Herramientas de automatización: SharePoint Designer y Power Automate.
  - Bases de datos y herramientas de versionado: SQL Server y Team Foundation Server
- Se valorará experiencia en Add-ons y otras herramientas: KwizCom Forms, Plumsail Forms, Amrein Banner rotator, Amrein Navigator WebPart, Amrein News Rollup, Xolido Sign (Firma electrónica)

Técnico especialista en WordPress y comunicación corporativa.

- Experiencia de 5 años o superior en la consultoría, desarrollo e implantación de soluciones WordPress.
- Experiencia de 3 años o superior en diseño gráfico web.
- Experiencia de 3 años o superior en comunicación institucional y gestión de redes sociales.
- Experiencia en:
  - Plugins: WPML, copias de seguridad, mejora de caché y WordPress Defense.
  - Solución/Servicio Web para gestión de formularios: Formularios: JotForms.
  - Conocimientos en posicionamiento orgánico, SEO, Google Analytics y gestión.
  - Administración de dominios y hostings.
  - Herramienta ofimática Offce.
- Se valorará experiencia en Microsoft Office 365 para la adecuación de marca digital, RGPD, comunicación interna corporativa.

C.I.F. P-4805400-A

1.5 CONDICIONES DE EJECUCIÓN

La empresa deberá aportar sus propias plataformas y entornos de desarrollo.

El Ayuntamiento de Güeñes designará un grupo de trabajo para el seguimiento y la coordinación del proyecto. Con la periodicidad que se establezca entre el Ayuntamiento y el adjudicatario se mantendrán reuniones de seguimiento de los trabajos en las que se establecerá la correspondiente planificación y la asignación de los recursos humanos al servicio.

En estas reuniones entre el Ayuntamiento de Güeñes y adjudicatario, se validará el trabajo realizado y se evaluarán las incidencias habidas que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando las incidencias fueran imputables al personal designado por el adjudicatario, se computará el tiempo de las incidencias a los efectos de minorar dicho tiempo en el parte mensual de trabajo.

El Ayuntamiento de Güeñes tendrá la facultad de indicar al adjudicatario cualquier irregularidad que se produzca en relación con los trabajos del servicio, que deberá ser resuelta de manera inmediata por este. Esta facultad alcanza, incluso, a solicitar el cambio de las personas que el adjudicatario utilice para llevar a cabo el servicio contratado, reemplazándolas por otras de al menos igual cualificación.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato deberá estar formado por personas relacionadas en la oferta adjudicataria y consecuentemente valoradas, admitiéndose un cambio inicial en la composición de este de hasta un 30%, requiriéndose las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

En el supuesto de que se produzcan sustituciones en el equipo inicial de más de un 30% de sus efectivos, se penalizará con la no facturación de cada efectivo que haya cambiado (incluido los comprendidos en el 30%) durante un mes y medio; a estos efectos, para concretar la participación de cada miembro del equipo, el cálculo se realizará sobre la base de las horas efectuadas por la totalidad del equipo en los dos meses precedentes a la sustitución. El Ayuntamiento de Güeñes, en este supuesto también podrá optar por la resolución del contrato.

Si durante le ejecución del contrato se constatase la inexactitud en el nivel de conocimientos del personal de dicho equipo, la empresa adjudicataria deberá sustituir dicha/s persona/s en el plazo de 10 días laborables. En caso contrario, el Ayuntamiento de Güeñes podrá resolver el contrato. Las horas realizadas en el citado plazo no serán facturadas al Ayuntamiento de Güeñes.

El servicio se prestará en remoto y puntualmente será necesario el desplazamiento a las dependencias del cliente. Los costes de comida, desplazamientos (aparcamientos, kilometraje, etc.) o cualquier otro que pudiera derivarse de la relación laboral entre el equipo de trabajo y la empresa adjudicataria, serán por cuenta de esta última sin que pueda repercutirlos al Ayuntamiento de Güeñes.

El adjudicatario presentará factura mensual por el trabajo realizado durante el mes en la que detallará el precio final resultante de aplicar al número de horas de trabajo del mes por el precio/hora, según la oferta del adjudicatario. Junto a la factura se entregará un documento con el detalle de todos los trabajos, pormenorizando horas, personas y desarrollos, aplicaciones o tareas de mantenimiento efectuados a lo largo del mes en el servicio. La factura solo podrá ser conforme acompañada de dicho documento.

La empresa adjudicataria, así como el personal que preste el servicio, garantizará la confidencialidad de toda la información, documentación y programas manejados

C.I.F. P-4805400-A

en la ejecución del contrato quedando expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier información y documentación que pudieran conocer en la ejecución del contrato, sin que pueda, en ningún caso, hacer uso de los mismos fuera de las oficinas del Ayuntamiento de Güeñes, ni ningún otro uso no previsto en el presente Pliego. En ningún caso se podrá difundir ningún documento ni información a la que se haya tenido acceso, debiendo guardar secreto, incluso después de finalizar el servicio, respecto de los mismos.

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de las aplicaciones informáticas y de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Güeñes, con exclusividad y a todos los efectos por el plazo máximo previsto legalmente.

C.I.F. P-4805400-A

La supervisión del cumplimiento de los términos y condiciones del proyecto serán responsabilidad de un comité de supervisión, integrado por:

- El Concejal responsable de Régimen Interior
- Otra persona nombrada por el Ayuntamiento.
- Un representante de la empresa proveedora, con carácter únicamente consultivo

Este comité de supervisión se ocupará del seguimiento formal del proyecto teniendo, entre otras funciones, las de:

- Recibir y aceptar, en su caso, la entrega definitiva de cada nueva implantación.
- Aprobar medidas excepcionales, a propuesta de los responsables municipales, para adaptar el proyecto a situaciones o necesidades imprevistas.
- Aceptar cambios en los términos del contrato de adjudicación, en relación con el alcance, el calendario o el presupuesto del proyecto.

El seguimiento cotidiano de la ejecución del proyecto correrá a cargo del órgano de Dirección Ejecutiva del proyecto, que estará integrado por:

- Una persona designada por el Ayuntamiento
- Un representante de la empresa proveedora.

El órgano de Dirección Ejecutiva tomará las decisiones que sean necesarias para impulsar la ejecución del proyecto, dentro del marco definido por el contrato de adjudicación. Este órgano se ocupará también, directamente a través de la persona

en quien delegue, de dar respuesta a las necesidades de la empresa adjudicataria para:

- Organizar reuniones con las personas responsables de las áreas afectadas.
- Proveer la documentación y el apoyo logístico necesario.

El adjudicatario tendrá libertad para organizar sus horarios y espacios de trabajo, siempre y cuando cumpla con los plazos definidos en su oferta. Sin embargo, todas las reuniones en las que intervenga personal del Ayuntamiento se harán en las oficinas municipales, a menos que las personas implicadas acepten lo contrario.
El órgano de Dirección Ejecutiva convocará reuniones periódicas para conocer el estado de avance, aparte de las que se celebrarán por entrega de cada etapa y el cierre de cada una de las fases del proyecto.

C.I.F. P-4805400-A

1.6 DOCUMENTACION

Mensualmente, el adjudicatario elaborará un informe mensual de la situación de la Plataforma Office 365.

Al finalizar cada una de las fases del proyecto, el adjudicatario deberá entregar al Ayuntamiento una copia en papel de toda la documentación generada y otra en formato electrónico (PDF).

Esta documentación la componen los manuales de uso de la plataforma, tanto para usuarios como para administradores, la documentación técnica con los detalles de configuración y cualquier otra documentación generada durante el proyecto.
Al finalizar el proyecto, también deberá devolver toda la documentación facilitada por el Ayuntamiento y que haya servido de base para los trabajos.

1.7 PLAN DE FORMACIÓN

Siempre que se produzcan modificaciones o nuevas integraciones con los sistemas del Ayuntamiento, el adjudicatario se obligará también a la definición y ejecución de un plan de formación para facilitar el uso de las plataformas implantadas y su integración con el resto de los programas departamentales.

Dada la dificultad de proporcionar una formación presencial para todo el personal, la formación se centrará en un grupo de 5 personas escogidas por el Ayuntamiento

para adquirir este conocimiento y trasladarlo. Por lo tanto, además de la formación deberá generar documentación en la forma de manuales y guías de buenas prácticas que faciliten la tarea de hacer llegar la información a los usuarios.

Tanto la formación como la documentación deberán centrarse en:

- Hacer entender a los usuarios el impacto que tendrá a su manera de trabajar la adopción de las técnicas de las plataformas implantadas.
- Hacer comprensibles las implicaciones del uso de expedientes y documentos electrónicos, concienciando de las mejoras en eficiencia y eficacia que ello conlleva, y los cambios que ello conllevará.
- Poner a su disposición las funcionalidades y beneficios que ofrece la utilización de una plataforma de gestión documental.
- Gestionar el cambio y hacer frente a posibles actitudes de rechazo
- Por otro lado, será necesario que surja un "manual o guía básica de integración de la Plataforma" con otras aplicaciones para que el Ayuntamiento pueda exigir a futuras aplicaciones su integración mediante servicios web.

C.I.F. P-4805400-A

1.8 REQUISITOS DE SEGURIDAD Y AUDITORIAS

Tratándose de un contrato relativo a contenidos sensibles y protegidos por la ley, los sistemas ofertados han de incorporar las lógicas medidas de seguridad establecidas en la legislación vigente, específicamente en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de datos de personales y garantía de derechos digitales. La propuesta debe indicar qué mecanismos de privacidad y seguridad proporciona a los usuarios.

En todo caso, las medidas de seguridad incluirán validación de nombres y contraseñas de usuarios y auditorias en las cuales se registren quién y cuándo realiza cada operación, permitiendo asignar a cada usuario dado de alta en el sistema su propio perfil que le facultará para acceder a determinados procesos y datos y le impedirá el acceso y la modificación de contenidos de otros.

Los sistemas que implantar deberán incluir de forma estándar, determinados perfiles tipo con sus permisos correspondientes. Todos estos perfiles podrán ser modificados, eliminados o ampliados por el administrador de la aplicación. El sistema de menús se adaptará en función de los permisos asignados a los diferentes usuarios de forma que permita o impida la realización de diferentes tipos de operaciones. La asignación de permisos se podrá realizar individualmente o por grupos de usuarios.

Las aplicaciones estarán desarrolladas combinando tecnologías y desarrollos específicos de tal forma que garanticen la seguridad de los datos y las acciones en todos los procesos de la aplicación:

- Acceso autentificado a la aplicación.
- Control de acceso a todos los recursos de la aplicación. Ningún usuario podrá acceder a distintos puntos o recursos de la aplicación de una forma o en un orden diferente al que se haya establecido de antemano.
- Permisos para cada una de las acciones de la aplicación. Todas las posibles acciones que ejecutar dentro de la aplicación llevarán asociadas un permiso específico para cada una de ellas. Los usuarios tendrán siempre asignado un perfil, que no será más que la colección de permisos que poseerán los usuarios que pertenezcan al mismo. Por tanto, ningún usuario podrá realizar ninguna acción que no esté permitida por el rol al que pertenezca.

1.9 REQUISITOS DE INTEGRACIÓN

Tanto los desarrollos que afecten a la parte pública como a la privada de las soluciones estarán perfectamente integradas en diseño y estructura con el actual portal web municipal del ayuntamiento.
La propuesta debe indicar el nivel de integración de las ampliaciones propuestas en este documento con el actual portal eAdministración que posee el Ayuntamiento de Güeñes de igual forma que el nivel de integración de las herramientas de Administración Electrónica a implantar.
Se valorará una perfecta integración para minimizar el impacto de los nuevos desarrollos. Así mismo se valorará la integración con las herramientas de Administración Electrónicas requeridas.

1.10 PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá asumir, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Güeñes, el plan de transición para hacerse cargo del actual servicio.

1.11 SERVICIOS ESTIMADOS

Como orientación para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, sin que esta información sea vinculante, se indican el número de horas equivalentes estimadas a realizar en los treinta y seis meses de duración de este contrato:

C.I.F. P-4805400-A

- Nº de horas mensuales estimadas (durante 36 meses): 20 horas mensuales. (720 horas en total)

1.12 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

A continuación, se describen los requerimientos que deben cumplir las ofertas que se presenten. La memoria técnica a la que se hace referencia en este pliego deberá detallar las propuestas respetando los requerimientos que se describen a continuación e indicando claramente, en su caso, cómo se exceden los requerimientos mínimos establecidos en el pliego.

La propuesta se estructurará siguiendo el orden y la estructura que se describen a continuación:

1. Introducción.

Identificación del licitador. (Anexo I)
Resumen ejecutivo de la oferta técnica, no excediendo de una página.
Aceptación con carácter general a las condiciones establecidas en el pliego.

2. Memoria técnica (tal y como se describe más adelante).
3. Equipo de trabajo propuesto.

Se identificarán las personas que deberán componer el equipo de trabajo, indicando el rol v que realizarán en el proyecto y su currículo para acreditar sus calificaciones. (Anexo II)

4. Referencias de implantaciones en otras Administraciones Públicas.

CONTENIDO DE LA MEMORIA TECNICA
La propuesta contendrá una memoria técnica que expondrá claramente la propuesta del oferente para la ejecución del proyecto. La memoria técnica se estructurará de la siguiente manera:

1. Presentación general de la propuesta.
2. Descripción de las tareas a realizar
   - Metodología propuesta para la realización del proyecto
   - Documentación técnica de usuario
   - Miembros del equipo que dedicarán, duración y dedicación estimada
   - Posibles mejoras o valor añadido respecto al planteamiento inicial
3. Descripción del plan de implantación

C.I.F. P-4805400-A

4. Resumen de las propuestas de mejora. A tal efecto se consideran mejoras el incremento de los servicios o funcionalidades expuestas en este documento.
5. Garantías y actualizaciones durante los periodos de garantía
6. Una declaración de las medidas adoptadas para el control de la calidad de la presente contratación.
7. Control y comunicación. Se incluirá una descripción de las tareas de control y comunicación que se llevarán a cabo durante la ejecución del proyecto para realizar la transmisión de conocimiento suficiente para que el proyecto pueda seguir siendo ejecutado internamente por el Ayuntamiento sobre el resto de las áreas funcionales. En este sentido se describirán los mecanismos de reporting, el plan de trabajo compartido con los recursos del Ayuntamiento asignados al proyecto, tipo de interacción que se pretende establecer con estos recursos, etc. o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones o facturas parciales.
8. Requisitos metodológicos. Se valorará la utilización de estándares metodológicos reconocidos para la ejecución del proyecto. El adjudicatario describirá detalladamente en su propuesta los estándares metodológicos que planee aplicar, mencionando su experiencia.
9. Se incluirá cuanta otra información se considere relevante para la comprensión de la oferta presentada.
10. La memoria no podrá tener una extensión superior a 30 páginas, tamaño DIN A-4.

C.I.F. P-4805400-A

2. LOTE 2:

2.1 SUMINISTRO DE LICENCIAS DE USO

Los licitadores deberán de presentar un listado de precios anuales unitarios del portafolio de productos Office 365 de Microsoft. En base a este listado, el Ayuntamiento podrá contratar las licencias que se necesiten durante la duración del contrato hasta llegar un máximo económico fijado a partir de una previsión de licencias máximas indicadas a continuación. El número de licencias mínimas contratadas con el fin de asegurar al licitador la viabilidad económica de su propuesta será siempre igual o superior al 80% de las cantidades reflejadas en este listado. Los precios unitarios podrán revisarse anualmente, mediante la aplicación del descuento ofertado respecto a la tarifa, a las tarifas vigentes en cada vencimiento anual.

C.I.F. P-4805400-A

Las licencias ofertadas en el momento de su despliegue deberán estar asociadas al Tenant del Ayuntamiento de Güeñes con id **39cce3cb-1e0e-4466-9aaf-2a2e71d5e913**

TIPO DE LICENCIA	CANTIDAD
Hosting Wordpress para webs	4
Dominio Gugaz.org	1
Dominio Guenes.info	1
JotForm Silver	1
Plumsail Forms SharePoint on-line	1
Licencia Microsoft 365 Exchange on-line Plan 1	4
Licencia Microsoft Entra ID P1	1
Licencia Microsoft 365 Basic	37
Licencia Microsoft 365 Standard	18
Licencia Code Two Backup for Office 365	60

2.1.1 SERVICIO DE APROVISIONAMIENTO DE LICENCIAS

El adjudicatario deberá ofrecer una herramienta de control de licencias que permita, de forma centralizada, gestionar todo el licenciamiento de tipo CSP (Cloud Service Provider) de Microsoft, además de ofrecer una forma rápida y ágil de

adquirir nuevos productos. Esta plataforma será utilizada por el personal técnico de los servicios informáticos de la entidad sin necesidad de mediar con un partner o suministrador.

2.1.2 FUNCIONALIDADES TÉCNICAS DE LAS LICENCIAS OBJETO DEL CONTRATO.

Microsoft 365 Empresa Estándar y Microsoft 365 Empresa Básico

- Microsoft Teams:
- Microsoft Sharepoint: (no incluido en Microsoft 365 Empresa Básico).
- Microsoft Word, Excel, Powerpoint, OneNote y Outlook:
  - Versión web de Microsoft Word, Excel, Powerpoint, OneNote y Outlook.
  - Versiones siempre actualizadas de Word, Excel, PowerPoint, OneNote y Outlook para iOS y Android hasta en 5 dispositivos móviles y 5 tabletas.
  - Coautoría en tiempo real para que varios usuarios puedan trabajar en el mismo documento de forma simultánea.
  - Versiones completamente instaladas y actualizadas de Outlook, Word, Excel,
- Correo electrónico y calendario:
  - Hospedaje de correo con un buzón de 50 GB.
  - Nombre de dominio personalizado.
  - Correo de categoría empresarial en dispositivos móviles, tabletas, escritorios y la Web con Exchange.
  - Almacenar y compartir archivos con 1 TB de almacenamiento en la nube por usuario.
  - Trabajar en un archivo y guardarlo directamente en OneDrive o SharePoint (con sincronización).
  - Compartir archivos con contactos externos proporcionándoles acceso o vínculos de invitado.
- Seguridad y cumplimiento:
  - Proteger el correo electrónico ante software malintencionado, correo no deseado y amenazas conocidas con Exchange Online Protection.
  - Control de quién tiene acceso a la información y cuándo con grupos de seguridad y permisos personalizados.
  - Crear directivas de contraseña que requieran que los usuarios restablezcan sus contraseñas después de un número de días especificado.

C.I.F. P-4805400-A

- Versiones de escritorio de aplicaciones de Microsoft 365 para PC (no incluido en Microsoft 365 Empresa Básico):
  - PowerPoint y OneNote para Windows o Mac (además de Access y Publisher solo para PC).
  - Cada usuario puede instalar las aplicaciones de Microsoft 365 hasta en cinco equipos PC o Mac.
- Otras Herramientas para desarrollar y administrar la entidad:
  - Recopilar comentarios de ciudadanos y empleados con Microsoft Forms.
  - Crear, editar, compartir y editar en coautoría diagramas de flujo y diagramas profesionales con Microsoft Visio para la Web.
  - Planear agendas y tareas diarias con Microsoft Teams.
  - Microsoft Lists.
  - Microsoft Booking.
  - Microsoft Power Automate.
- Soporte técnico e implementación:
  - Soporte técnico telefónico y online ininterrumpido.
  - Tiempo de actividad del 99,9 %.

C.I.F. P-4805400-A

Microsoft Exchange Online Plan 1

- Correo electrónico de categoría empresarial seguro y confiable con buzón de 50 GB y mensajes hasta 150 MB por usuario.

Microsoft Entra ID P1.

- Servicio de administración de identidades y acceso basado en la nube que los empleados pueden usar para acceder a recursos externos. P1 también permite a los usuarios de entornos híbridos acceder a recursos locales y en la nube. También admite la administración avanzada, como grupos de pertenencia dinámica, administración de grupos de autoservicio, Microsoft Identity Manager y funcionalidades de escritura diferida en la nube, que permiten el restablecimiento de contraseña de autoservicio a los usuarios locales.

2.2 CONSULTORÍA Y ANÁLISIS PREVIO

El adjudicatario deberá realizar una revisión y análisis de la situación actual del ayuntamiento en cuanto a licenciamientos de office actual y buzones de correo

efectivos con el fin de ajustar correctamente el número y tipo de licencias a suministrar.

Este análisis también servirá para realizar el diseño de las configuraciones y roles necesarios en la plataforma de administración de Microsoft y perfilar correctamente el plan de gestión del cambio y los servicios de puesta en marcha.

2.3. FORMATO Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Con carácter general, la información presentada debe estar estructurada de forma clara y concisa.

La oferta estará obligatoriamente estructurada de la siguiente forma:

- Licenciamientos.

  Licencias ofertadas y precios unitarios.
  Los precios unitarios indicarán el porcentaje de descuento aplicado respecto a la tarifa oficial vigente en el momento de la elaboración de la propuesta.

C.I.F. P-4805400-A

CLÁUSULAS COMUNES A LOS DOS LOTES

DURACIÓN

El servicio de mantenimiento objeto del presente contrato se prestará por tres años (tres anualidades) a partir desde la fecha de firma del contrato. El contrato será prorrogable por dos años más, la duración de dicha prórroga se podrá acordar por un año o bien directamente por dos años

No obstante lo establecido anteriormente, conforme el artículo 29 de la LCSP, cuando al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad del servicio, como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación, producidas en el procedimiento de adjudicación, y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato, y, en todo caso, por un periodo máximo de nueve meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado

con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario

CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario se obliga a tratar confidencialmente, y a no reproducir, publicar ni difundir ninguna información que puedan conocer en función de su relación contractual. Una vez extinguido el contrato cada parte borrará y destruirá toda la información que sobre la presente relación haya almacenado en cualquier soporte o haya reproducido por cualquier procedimiento.

LOCALIZACIÓN DEL SOPORTE LÓGICO Y DE LOS DATOS

Cuando proceda la contratación de los servicios cloud, el almacenamiento de los datos ha de estar localizado dentro del Espacio Económico Europeo o en países que de una u otra forma garanticen un nivel adecuado de protección de los datos de carácter personal conforme a la legislación vigente. En todo caso el Ayuntamiento de Güeñes deberá dar su conformidad a la participación de terceras empresas para estos fines. Para ello, el licitador debe informar en la oferta sobre la tipología de servicios que pueden subcontratarse con terceros (p.e. el alojamiento de datos).

PROTECCIÓN DE DATOS

Debido a la naturaleza del servicio objeto del presente contrato, la empresa adjudicataria puede tener que realizar tratamientos automatizados de ficheros del Ayuntamiento de Güeñes que contengan datos de carácter personal. En cualquier caso, será el Ayuntamiento de Güeñes quien decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento de los datos, limitándose la empresa adjudicataria a utilizar dichos datos, única y exclusivamente para los fines que figuran en el presente contrato y siempre por cuenta del Ayuntamiento de Güeñes.

El Ayuntamiento de Güeñes únicamente permitirá el acceso a datos de carácter personal a la empresa adjudicataria cuando sea necesario para la ejecución del objeto del presente Contrato.

La empresa adjudicataria en cumplimiento con la normativa vigente en protección de datos de carácter personal, entre ellas el Reglamento (UE) 2016//679 de 27 de

C.I.F. P-4805400-A

abril de 2016 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales se compromete a:

No aplicar o utilizar los datos personales obtenidos, para fines distintos a los que figuren en el presente Contrato y sus Anexos, ni cederlos a terceros, ni siquiera para su conservación.
Guardar secreto profesional respecto de estos, aun después de finalizar sus relaciones con El Ayuntamiento de Güeñes.
Trasladar las obligaciones citadas en los párrafos anteriores al personal que dediquen al cumplimiento del presente Contrato y sus Anexos.

Cumplida la prestación contractual, la empresa adjudicataria deberá destruir todos los datos de carácter personal tratados.

CONFORMIDAD CON EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD (ENS)

Conforme a la normativa existente y para asegurar un adecuado nivel de seguridad, el adjudicatario deberá informar del grado de cumplimiento de la solución con el Esquema Nacional de Seguridad.

En Güeñes a 23 de mayo de 2025

C.I.F. P-4805400-A

SOLVENCIA
ANEXO I
CUESTIONARIO DE DATOS DE EMPRESA OFERENTE PARA EL SERVICIO

Nombre de la empresa oferente:

Plantilla total

Plantilla de personal equivalente al solicitado (con experiencia en Share Point)

CONSULTORES	FIJOS	EVENTUALES	TOTAL
Jefe de proyecto.	FIJOS	EVENTUALES	TOTAL
Consultor especialista de Share Point	FIJOS	EVENTUALES	TOTAL
Técnico especialista de Word Press	FIJOS	EVENTUALES	TOTAL

Facturación total dos últimos ejercicios

Facturación dos últimos ejercicios en servicios equivalentes al solicitado Certificados de Garantía Calidad que aporta

Empresa/s subcontratada/s para la prestación de este servicio

Porcentaje de subcontratación

Acuerdo de nivel de servicio

El adjudicatario incluirá en su propuesta un acuerdo de nivel de servicio que incluya los datos que a continuación se recogen y con estos tiempos de partida mínimos.

C.I.F. P-4805400-A

TAREA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Incidencia normal	7 horas laborables	21 horas laborables
Incidencia crítica	4 horas laborables	7 horas laborables

MEDIOS PERSONALES
ANEXO II

CUESTIONARIO SOBRE PERSONAL OFERTADO PARA EL SERVICIO DE CARÁCTER INFORMÁTICO

1. Empresa oferente
2. Apellidos y Nombre
3. Nº de meses de alta en la empresa
4. Titulación
5. Categoría actual y n° de meses en esa categoría dentro y fuera de la empresa

   CATEGORÍA MESES
6. Experiencia en meses trabajando con un gestor documental (especificar)

   -
7. Experiencia en meses trabajando en desarrollos Microsoft Foundation Class / Windows Comunications Foundation.
8. Otros conocimientos y experiencia que destacar.

(*) Se rellenará un cuestionario por cada uno de los trabajadores propuestos para el servicio. Asimismo, la experiencia exigida deberá ser acreditada mediante certificados originales o fotocopias compulsadas.

C.I.F. P-4805400-A