

PLIMGO PRESCRIPCIONES THOLICAS

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y OFICINA CIUDADANA VIRTUAL ASUNTO: CONTRATACIÓN DE MANTENIMIENTO DE PLATAFORMA DE

de prórroga EXPRESA por UN (1) año más, DOS (2) años en total incluída la Ayuntamiento de Toledo, por una duración de UN (1) año, con posibilidad de Mantenimiento de Plataforma Electrónica y Oficina Ciudadana Virtual del definir el conjunto de especificaciones mínimas que debe cumplir el Servicio Se redacta el presente pliego de prescripciones técnicas al objeto de

INDICE

I. OBJETO DEL CONTRATO E INFORMACIÓN DE CONTEXTO

- I.1. OBJETO
- I.2. DATOS DE CONTEXTO

26.06.13 NO CAMBILLY CAMBRIDGE

II. SERVICIOS A OBTENER

- II.1.ALCANCE DEL SOPORTE TÉCNICO
- II.2. NIVELES DE SERVICIO
- Y OFICINA CIUDADANA VIRTUAL II.3. MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL GESTOR DE EXPEDIENTES
- II. 4. DOCUMENTACION Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS
- H. 5. NIVELES DEL SOPORTE TÉCNICO
- Ξ <u></u> SOPORTE FUNCIONAL
- II. 7. COMITÉ DE SEGUIMIENTO
- II. 8. HORARIOS MÍNIMOS EXIGIDOS
- II. 9 CERTIFICACIONES Y EXPERIENCIA DEMOSTRABLE

III. INFORMACIÓN ADICIONAL

- CONTENIDOS DE LAS OFERTAS
- III. 2. IMPORTE MÁXIMO DE LA OFERTA
- III. CRITERIOS DE VALORACIÓN
- III. 4. DATOS DE CONTACTO





OBJETO DEL CONTRATO E INFORMACIÓN DE CONTEXTO

I.1. OBJETO

haría un total de DOS (2) años incluída la prórroga. UN (1) año, con posibilidad de prórroga EXPRESA por UN (1) año más, lo que mecanismos operacionales, de coordinación y seguimiento necesarios, maxima sistemas servicio el Ayuntamiento, el mantenimiento del conocimiento funcional y la El AYUNTAMIENTO DE TOLEDO solicita una oferta de prestación de un calidad y fiabilidad de las aplicaciones, el óptimo nivel de servicio para satisfacción del usuario el mantenimiento correctivo, preventivo gestionados por el Centro Municipal de Informática, estén garantizados y evolutivo de മ través en los por Sol

I.2. DATOS DE CONTEXTO

Electrónica (Gestor de Expedientes) y la Oficina Ciudadana Virtual. sistemas SAP soportan Ω. Plataforma de Administración

plataforma @Firma en sistema de Desarrollo y Producción. y Producción) basados en SAP Applications, SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP Netweaver 2004s y ERP de SAP sobre sendos Sistemas Windows 2003 R2 Enterprise x64 Edition, con un Gestor de Expedientes conectado con Portal Ciudadano (Oficina Ciudadana Virtual) y WebServices El AYUNTAMIENTO DE TOLEDO dispone de dos servidores (Desarrollo con aplicación de Registro General y Padrón y conexión con

con ന mismo nivel de criticidad. Se desea que los servidores de Desarrollo y Producción se mantengan

procedimientos en producción en un Gestor de Expedientes basado en SAP. Actualmente Se tramitan 2.500 expedientes מם año, con

plazos de tiempo más breves posibles y con la mayor eficacia. servicio y de capacidad para llevar a cabo la resolución de incidencias en los mantenimiento técnico y funcional en entornos SAP (ERP, RM, Work-Flow, BW, Portal, IP, BASIS) así como en la aplicaciones de Gestor de Expedientes y portal del ciudadano, y debe comprometerse a ofrecer un alto nivel de El PROVEEDOR DE SERVICIOS debe tener experiencia en soporte y

II. SERVICIOS A OBTENER

software disponible en el AYUNTAMIENTO DE TOLEDO. comercial de licencias de software, bien sea servicios que PROVEEDOR DE Se detallan SERVICIOS, D continuación, 9S encargará quedando de SAP como de cualquier otro de excluida proporcionar los gestión



II.1. ALCANCE DEL SOPORTE TÉCNICO:

1.1) ALCANCE:

proporcionará al AYUNTAMIENTO DE TOLEDO será el siguiente: Técnicamente <u>m</u> soporte que O PROVEEDOR

DE SERVICIOS

Desarrollo). AYUNTAMIENTO DE TOLEDO produzcan correctivo se entiende el mantenimiento de incidencias técnicas e H Mantenimiento SO entornos en su CPD correctivo: de explotación y al usuario SAP (Producción y Por < mantenimiento desarrollo de SAP que técnico en

sistemas @Firma, integral (SAP, Microsoft Server y SQL), Gestor de expedientes, netweaver, oficina ciudadana virtual (montada en SAP), conexiones de SAP con los funcionamiento incorrecto del sistema de carácter técnico tanto en el motor Base de datos, entiende Microsoft Server y SQL), SARA, Padrón y Registro. por resolución de DUMPS, incidencia técnica rendimientos de cualquier situación sistemas

siempre mención tanto al Sistema de Desarrollo. Igualmente se entiende que los entornos de/en explotación hacen Producción como വ Sistema

- anómalas del sistema. monitorización de los sistemas SAP de AYUNTAMIENTO DE TOLEDO se realizará al menos 4 días al mes. La monitorización incluirá un informe con puntos analizados y las acciones a realizar para prevenir situaciones Monitorización de los entornos en explotación/desarrollo:
- aplicación de Kernel) que se produzcan en los entornos de explotación de AYUNTAMIENTO DE TOLEDO. propia evolución de producto (copias de sistemas, aplicación de AYUNTAMIENTO DE TOLEDO en cuanto a necesidades técnicas debidas a la evolutivo se entiende Mantenimiento evolutivo técnico: Por cualquier petición originada mantenimiento técnico por los proyectos parches,
- edición y administración de datos por el usuario y administrador del Gestor no exceda en más de 1 semana de implantación. de Expedientes que no modifique en exceso el flujo desarrollado existente y Cualquier petición originada encaminada a optimizar inserción, Mantenimiento evolutivo Básico del Gestor de Expedientes consulta,
- el fabricante y que optimicen su rendimiento. Toledo tanto de parches, versiones y recomendaciones que vaya liberando actualizaciones que con el licenciamiento tiene derecho el Ayuntamiento de Mantenimiento preventivo del sistema SAP aplicando las
- Ingies), que garantice la integridad, estabilidad, funcionamiento restauración del sistema en los servidores de producción y desarrollo. aplicación de actualizaciones periódicas, mejoras y parches de Microsoft (en Server Mantenimiento correctivo y preventivo del Sistema Windows (Inglés), donde integridad, Se soporta la plataforma SAP,



- Mantenimiento del sistema de Base de Datos Microsoft SQL Server 2005, igualmente gestionado por PROVEEDOR DEL SERVICIO, para la aplicación de actualizaciones, mantenimiento y mejoras que garanticen la integridad y funcionamiento de las mismas.
- Supervisión y mantenimiento correctivo y preventivo de las conexiones Web con las aplicaciones de Registro y Padrón, ambas de ABS Informática, S.L., así como con Red SARA y @Firma, tanto en Desarrollo como en Producción.
- necesario se especifique la valoración económica en la oferta de las horas horario nocturno será necesario un presupuesto previo, por lo que se hace para actuaciones extraordinarias. Ayuntamiento en Toledo, en horario laboral. Para los sábados, festivos y GARANTIZADO de rescate del sistema en caso de avería en PREFERENCIALES (máximo 4 horas) en las instalaciones del (máximo horas) en as instalaciones

1.2.) APLICACIONES DE SOPORTE TECNICO:

1.2.1.) Mantenimiento Técnico Correctivo:

acciones: Dentro del mantenimiento correctivo Se realizarán as siguientes

- sistemas de Ciudadana Virtual y conexiones con @Firma y aplicaciones de Padrón y Atención a las incidencias técnicas de explotación Producción y Desarrollo SAP, Gestor de Expedientes, de Oficina
- sistemas Microsoft Server 2003 y בעב בטטם מפ דוטמערנוטוו ץ הפשמו donde se hospedan la Aplicación SAP, Portal Ciudadano y WebServices. Microsoft Server 2003 y SQL Atención a las incidencias 2005 de Producción y Desarrollo, técnicas de explotación de Sol
- DUMPS de ABAP
- Errores de sistema
- Errores de actualización
- Errores de impresión
- Errores de jobs
- Resolución incidencias de transporte
- Errores de Base de datos

estándares Toda la monitorización debe llevarse SAP. מ cabo mediante herramientas



otro : software ajeno a de sendos sistemas de Queda excluidas SAP, del mantenimiento las Desarrollo y Producción. a excepción de Server Microsoft incidencias de 2003 Hardware < 10s

disponibilidad serán competencia del AYUNTAMIENTO DE TOLEDO. (PC, El soporte de problemas de red, comunicaciones redes de comunicación, firewalls, routers) o config o configuraciones e infraestructuras de alta

AYUNTAMIENTO DE TOLEDO, pero la programación y funcion copias y restauración en SAP serán del PROVEEDOR del Servicio. medios físicos de backup serán responsabilidad funcionamiento del de

1.2.2.) Mantenimiento Técnico Preventivo:

desarrollo del Ayuntamiento. realizará como mínimo dos veces revisión de los sistemas al mes SAP de AYUNTAMIENTO DE TOLEDO en los sistemas productivos y de Se

acciones a realizar para prevenir situaciones anómalas del sistema. Denti de dicha monitorización se analizarán como mínimo los siguientes puntos : revisión incluirá informe con Sol puntos analizados Dentro

- Entorno SAP
- Monitorización de los logs de arranque del sistema
- Monitorización de los procesos de trabajo
- **DUMPS** de ABAP
- Monitorización de los bloqueos
- Errores de sistema
- Errores de actualización
- Errores de impresión
- Errores de jobs
- Tiempos medios de respuesta
- Usuarios en el sistema
- Estadísticas de carga
- Parámetros de SAP
- Entorno Base de datos
- Errores de configuración
- Alertas de base de datos
- Rendimiento de base de datos





- Crecimiento de base de datos
- verificaciones, backups) Buenas prácticas en bases de datos (extensiones, estadísticas,
- Entorno de Sistema operativo
- Análisis de los usos de CPU
- Análisis de la memoria
- Espacios en discos
- Alertas de sistema operativo

servicios. comunicación, firewalls, routers) no son Sol medios de backup as responsabilidad infraestructuras del proveedor (PC, redes de de

sistemas basados en SAP, tanto en Desarrollo como en Producción. Ayuntamiento de Toledo en los correctos procedimientos de backup de que SAP es responsabilidad (SAPGui) en los del proveedor el mantenimiento PCs del ayuntamiento y aseso asesorar de SO മ

1.2.3.) Mantenimiento técnico Evolutivo

El servicio incluirá los siguientes mantenimientos:

- Aplicación técnica de parches
- Aplicación de plugins
- Migraciones de parches de base de datos
- Cambios de versión de la base de datos
- Copias homogéneas de sistemas
- Upgrade de nuevas versiones de Librerías
- Upgrade de nuevas versiones de Brtools
- Upgrade del kernel de SAP
- Copias de mandante necesaria para nuevos proyectos
- Revisión de procedimientos de backup y contingencia
- Revisión de procedimientos de explotación

herramientas estándares SAP Toda operación de mantenimiento se debe llevar മ cabo mediante

נם gestión de avisos El proveedor deberá especificar detalladamente el procedimiento pa y la resolución de incidencias State Carlo



II.2. NIVELES DE SERVICIO

2.1.) SOPORTE CORRECTIVO

aplicación de parche/nota. proceso ejecución Se entiende por **Incidencia Técnica** aquella que impide la correcta de de un proceso del sistema y análisis, revisión de מ que requiere para su resolución un parametrización del sistema ् //o

las incidencias se de Criticidad y Urgencia. Para la gestión del mantenimiento correctivo y aplicar se deben tener en cuenta dos parámetros diferenciados: la prioridad de

criticidad se definirán como Alta, Media o Baja. Ayuntamiento, en función del número de usuarios afectados o en función de importancia que él mismo da a cada uno de sus procesos definidos en SAP en función del impacto que causa sobre su actividad o la imagen del la atención de servicio a los ciudadanos acuerdos cerrados. Los niveles de AYUNTAMIENTO DE TOLEDO define su actividad س Criticidad imagen como del

Las urgencias de las incidencias se definen como:

- para <u>productivo parado</u> o un departamento completo parado y que por lo tanto pueden impactar en costes y en atención al ciudadano. el AYUNTAMIENTO Alta: Se entiende incidencia Alta a toda incidencia que es crítica D TOLEDO, es decir que suponga <u>e</u>
- que no revista importancia crítica para el proceso de los procedimientos del Gestor de Expedientes y afecte a más de un usuario del AYUNTAMIENTO DE TOLEDO. Media: Será incidencia de prioridad media toda aquella incidencia
- TOLEDO. que no revista importancia crítica para el proceso de los procedimientos Gestor de Expedientes y afecte a un solo usuario del AYUNTAMIENTO Baja Será incidencia de prioridad baja toda aquella incidencia

de prioridades: En base a los dos parámetros de gestión se define la siguiente matriz

ВАЈА	MEDIA	ALTA	Criticidad Urgencia
Z D Z	ALTA	ALTA	ALTA
ВАЈА	MEDIA	ALTA	MEDIA
Yfva	BAJA (2	MEDIA(S	ваја
<u>,,</u>	TOMORIN SW.		



en cuenta la matriz de prioridades junto con dos nuevas variables, Tiempo inicial de respuesta y Tiempo de resolución. Con el objetivo de reflejar los Acuerdos de Nivel de Servicio se tendrá

contrato en nivel de cada prioridad. que se empieza a procesar. El tiempo inicial de respuesta será el fijado en el desde la recepción del mensaje indicando la incidencia encontrada TIEMPO INICIAL DE RESPUESTA es el periodo que transcurre hasta

duda/consulta, habitual. resolución se deberá tener en cuenta los horarios de la jornada laboral momento en que queda resuelta la incidencia y hasta que se resuelve la mantenimiento recepción TIMMPO de la en utilizada O M incidencia en la herramienta de soporte de servicio utilizada por el AYUNTAMIENTO DE TOLEDO, hasta RESOLUCIÓN es el tiempo transcurrido caso de consultas. Para <u>m</u> cálculo TOLEDO, del tiempo hasta desde de

Ayuntamiento de Toledo para el soporte correctivo son los siguientes: De esta manera los tiempos de respuesta y resolución exigidos por el

MEDIA BAJA	ALTA	PRIORIDAD
Máximo 1 DIAS Lab. Máximo 3 DIAS Máximo 2 DIAS Lab. Máximo 5 DIAS	Máximo 4 HORAS	Tiempo de respuesta
Máximo 3 DIAS Máximo 5 DIAS	Máximo 24 HORAS	Tiempo de resolución

En base a esto se desea el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio:

SERVICIO	METRICA	PRIORIDAD	OBJETIVO
		ALTA	90%
	Tiempo de respuesta	MEDIA	90%
		ВАЈА	90%
		ALTA	90%
	Tiempo de resolución	MEDIA	90%
		BAJA	90%
CORRECTIVO	Tiempo de respuesta Tiempo de resolución	MEDIA BAJA ALTA MEDIA BAJA	90% 90% 90%

Las incidencias se considerarán solucionadas cuando:

SOE EST



- La resolución se realice
- grado de prioridad de la incidencia S O aplique una solución provisional que permita reducin el
- para resolverla en el menor plazo de tiempo posible. establecido, Se Siempre y aplique una solución provisional con un plan de actuación cuando no se haya podido resolver en el plazo:

2.2) SOPORTE EVOLUTIVO BÁSICO

producción. Expedientes, con 20 procedimientos desarrollados, de los que 16 están en 2.500 expedientes de media que anualmente se tramitan en el Gestor volumen total de No existe un compromiso del número de peticiones de servicio ni desarrollo evolutivo básico. Sirva como referencia So de

aceptada la planificación y valoración de cada evolutivo se computaría como semana de duración. estimación de esfuerzo de Se dispondrá de un máximo de 15 días laborables para presentar la de soporte correctivo siempre que su ejecución fuese menor a 1 cada desarrollo evolutivo solicitado. Una vez

El proveedor de servicios deberá aceptar los siguientes compromisos:

- esfuerzo y plazo de 90% de los casos Para cada petición de evolutivo se presentará una estimación de o y plazo de desarrollo dentro del término de 10 días laborables en el
- cuando el desarrollo finaliza con un $\pm/-$ 10% de desviación sobre duración planificada, en el caso de desarrollos de menos de dos meses de duración superior a dos meses. con un +/- 5% de desviación sobre la duración planificada para desarrollos en el 85% de los casos. Cada petición de evolutivo se resolverá dentro del plazo estipulado Se considera que un aliza con un +/- 10º proyecto está de dos meses, o "on target",
- dentro del período de garantía en un porcentaje inferior al 20% Los desarrollos puestos en producción presentarán incidencias
- como mínimo de 48 jornadas anuales, La suma de los esfuerzos asociados a Soporte Evolutivo Básico será

El Acuerdo de Nivel de servicio será el siguiente:

		SERVICIO
	5	CIO
Cumplimiento propuestas	Plazo de entre	METRICA
de	ga de	کز
SB	valor	
fechas	ación	
85%	90%	OBJETIVO
O · E/G	P TO THE PROPERTY OF THE PROPE	ઈ
		and it describes the state of t
	Cumplimiento de las fechas 85%	Plazo de entrega de valoración Cumplimiento de las fechas propuestas



OFICINA CIUDADANA VIRTUAL II.3. MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL GESTOR DE EXPEDIENTES Y

El Proveedor del Servicio se comprometerá a realizar:

- con SAP durante la duración del contrato. conexión a SARA, @Firma e interconexión entre Gestor y Oficina Ciudadana, y los WebServices de unión con la Aplicación de Registro General y Padrón, como elementos que en los Mantenimiento CORRECTIVO sobre la totalidad del software y sistemas Microsoft Windows Server de los dos servidores configuran el contrato y la oferta, sin olvidarse de la
- de prórroga si la hubiese y si no se consumieran en el primero. anuales de mantenimiento Evolutivo Básico, acumulándose al segundo año Proyecto, contrato y concurso diferente. Al menos se dedicarán 48 jornadas consideraciones que el ayuntamiento necesite contemplar en la Plataforma SAP e Integración con terceror maniento necesite contemplar en la Plataforma resolución. En caso de mayor duración no se considerará, siendo objeto de estando mantenimiento Integración convenientemente Mantenimiento ación con terceros, realizándose median correctivo si fuese inferior a 1 semana enientemente documentado y justificaço EVOLUTIVO BÁSICO semana de mediante <u>@</u> paquete exceso duración y
- mantenimiento Evolutivo o a diferente contrato y concurso. en nuevas versiones, que el Ayuntamiento valoraría incorporar a paquete de Identificación de nuevas necesidades y/o mejoras a contemplar
- el Gestor de Expedientes. modificaciones de la plataforma o realizadas por posteriores necesidades en Adaptaciones de la Oficina Ciudadana Virtual a raíz de

II.4. DOCUMENTACION Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- designe, en especial sobre el Diseño de nuevos procedimientos a partir de los ya parametrizados e implementados en la Plataforma por el Proveedor del Servicio. Informática de a formar técnicamente las actualizaciones realizadas Proveedor del Servicio al personal que el Se comprometerá מ Centro Ayuntamiento Municipal മ mantener
- aplicaciones de terceros, plataformas SARA y @Firma. necesaria y requerida al personal del Centro Municipal de Informática para una mejor colaboración y coordinación en la administración y Expedientes, El Proveedor del Servicio <u>a</u> Oficina Ciudadana Virtual, los suministrará toda la información enlaces gestión de
- Se entiende que toda resolución de incidencias y/o evolutivo deberá ser probada y documentada por el consultor responsable y aprobada aprobación final del Ayuntamiento de Toledo. transportarse por parte del $\overline{\Omega}$ responsable del AYUNTAMIENTO DE corrección sistema productivo Sin TOLEDO. antes obtener, <u>Z</u> deberá TOWNS WELL



II.5. **NIVELES** DEL SOPORTE TÉCNICO

incidencia según tres niveles: documentación, incidencias por parte de los consultores del proveedor de servicios. Quedará oferta perfectamente especificado la El soporte técnico contemplará la evaluación, revisión y resolución de US as clasificación como la < atención acorde priorización, forma de recibir y registrar las on, la emisión de informes y מ la complejidad <u>ი</u>

PRIMER NIVEL:

- Recibir y registrar las incidencias
- Clasificar y priorizar las incidencias
- Resolución de incidencias en primer nivel
- Emisión de los informes de documentación de la incidencia
- Distribución de incidencias criticas <u>a</u> segundo nivel

soporte

SEGUNDO NIVEL:

- Verificación de los parámetros técnicos de sistemas
- \diamondsuit Búsqueda de soluciones utilizando herramientas para <u>@</u>

diagnósticos

- Solucionar problemas
- Procesar las peticiones de servicios y mensajes
- Reenviar los mensajes a los servicios de soporte de SAP
- incidencias): TERCER NIVEL (centro experto de resolución de

Soporte SAP OSS

II.6. SOPORTE FUNCIONAL

gestión servicios: ciudadano, se deberá dar el siguiente servicio por parte del Proveedor de Respecto al soporte requerido a de expedientes existente en el sistema nivel funcional de SAP < del la solución portal de

- nombre del técnico asignado y su número de teléfono. SERVICIO, para registrar por ambas partes el aviso, respondiéndose con e administración, Informática electrónico mediante el envío primeramente de la duda o incidencia por Atención en dudas e incidencias, del modo de de forma ° / teléfono preferencial al Usuario suministrado del Centro por PROVEEDOR Municipal operación
- igual modo gestionado que las incidencias. operación, a los usuarios internos referidas al Gestor de Atención de dudas e incidencias de cualquier tipo, Expedientes, no sólo
- general, en coordinación con el Centro Municipal de Informática. mal funcionamiento del Atención al puesto informático físico del usuario en cuestión Cliente SAPGui < accesos Q ۵ cuestión de plataforma en tica. San Control of the Co



- resolución de incidencias. Se facilitará teléfono de contacto con una Oficina Técnica Ω
- en la cuota anual de mantenimiento. Los gastos de desplazamiento y dietas deberán estar incluidos
- soluciones adoptadas (Parte de intervención) número de teléfono. mail o/y teléfono, y posteriormente se acusará recibo de la misma por el PROVEEDOR DEL SERVICIO al Centro Municipal de Informática por la misma via, añadiendo el número Todas las incidencias serán tramitadas primeramente Contestando a la resolución con el tiempo empleado y de incidencia, personal técnico de contacto por e-

II.7. COMITÉ DE SEGUIMIENTO:

evolución de la gestión de incidencias y mejoras: Trimestralmente se realizará un comité con el objetivo de controlar la del servicio prestado por el proveedor de servicio y de detallar la

- procesos y puntos pendientes Revisar el estado de los proyectos u optimización de
- Revisar el estado de las incidencias funcionales
- requerimientos Entender la gestión de resolución de incidencias \prec SUS
- Revisión del cumplimiento de los niveles de servicios
- Revisión de las tareas y asignación del equipo de trabajo

II.8. HORARIOS EXIGIDOS

Soporte mínimo para los sistemas SAP con el siguiente horario:

Lunes a Viernes (laborables): 8:00 horas a 18:00 horas

gravedad de la incidencia, podrá acordar que las intervenciones se realicen fuera del horario laboral y en festivos. (Se ha de especificar en la oferta la valoración económica de las horas para actuaciones extraordinarias) Cuando el Ayuntamiento de Toledo así lo requiera por la urgencia y

AYUNTAMIENTO DE TOLEDO. servicios contrato, La prestación de servicio será continuada a lo largo de la duración del garantizará el traspaso y asignación de los diferentes perfiles, con incluidos los periodos vacacionales, para lo cual el proveedor de adecuado de conocimiento, <u>n</u> servicio de soporte

II.9. CERTIFICACIONES Y EXPERIENCIA DEMOSTRABLE

poseer: certificaciones proveedor y experiencia de servicio su dominio deberá en servicios similares, garantizar por medio nedio debiendo South British



- Certificación SAP Best Practices ECC 5.0
- Experiencia con la solución Vertical de gestión de expedientes.
- Certificación WorkFlow
- Certificación BASIS
- Ser Gold Partner de SAP
- con Firma 0 eléctronica. Experiencia en implantaciones < mantenimiento de sistemas
- Tener experiencia con portales JAVA y con JAVAScript
- Certificación de calidad mínima ISO 9001
- Tener experiencia con portales de ciudadano
- Disponer de Centro de Soporte propio

III. INFORMACIÓN ADICIONAL

III.1. CONTENIDOS DE LAS OFERTAS

pueda siguiente información: orden, una Memoria Técnica Con independencia de la información que voluntariamente el licitador adjuntar a su oferta, donde se describa con la suficiente precisión la éste deberá incluir, como mínimo y en este

- Análisis de la Plataforma SAP en el Ayto
- N Plan de Mantenimiento y Operación Técnico Global
- ω Plan Expedientes de Mantenimiento Evolutivo Básico de Gestor de
- Mejoras
- Descripción del equipo técnico del Servicio
- Oferta económica
- cada una 7 de as Declaración expresa de cláusulas del presente Pliego. aceptación y acatamiento de todas <
- solicitada. Servicios, facilitar ā así comprensión Se como incluirá certificaciones de cuanta as información características < acreditaciones técnica < prestaciones sea de necesaria ល experiencia <u>а</u> para

III.2. IMPORTE ECONÓMICO MÁXIMO DE OFERTA

incluido. Las ofertas económicas se presentarán con el importe de 21% I.V A STREET, ST

13

TOTAL IMPORTE MÁXIMO 76.000,00 Euros (iva incluído)

para el total de DOS años, incluída la prórroga

21302/920S/216.01 y se abonará en cuatro pagos : el primero de máximo 19.000,00 \in en 2014, el tercero de 2014 y el tercero (segunda cuota de la prórroga) por el resto en 2015. (primera cuota de la prórroga) de máximo 19.000,00 € en segundo semestre Que será con cargo വ <u>a</u> Partida Presupuestaria

3. CRITERIOS DE VALORACIÓN

El Ayuntamiento de Toledo exige que el adjudicatario presente la mejor solución desde el punto de vista técnico, teniendo en consideración mejor compromiso de atención presencial. Cobertura horaria de Soporte Preventivo, correctivo y evolutivo básico y el entre otros, los condicionantes de conocimientos

mejoras que se ofrezcan a las condiciones exigidas en el pliego. Por otra parte, también se tendrá en cuenta la valoración de posibles

que no lo hagan. Ayuntamiento de Toledo el derecho a no admitir ni valorar aquellas ofertas cumplan el total de requisitos mínimos Todas מ as as necesidades ofertas presentadas, propias de exigidos serán 0 solicitado, en el presente pliego y se estudiadas reservándose siempre que

adjudicación referenciados a continuación: Para $\overline{\mathbf{n}}$ valoración de las ofertas 98 utilizarán Sol criterios de

TABLAS de Valoración

Washington,

		30·	
Criterios	Puntuación Ponderación		Valor máxime.
Valoración económica	0 a 100	0,20	20
Valoración Técnica (según tabla 1.1)	0 a 100	0,60	60



presentadas.	relación directa con el objeto del contrato las mejoras		Mejoras
		0 a 100	
		0,20	
		20	

TABLA 1.1

Oritorico			
Valoración Técnica	Puntuación	Ponderación	Valor máximo
1.1.1 Análisis, conocimiento y propuestas			in the second se
- En informe de Análisis a presentar se valorará el conocimiento de la Plataforma y sistemas SAP instalados en el Ayto. de Toledo, así como las mejoras que proponga el licitador.			
- En informe de análisis a presentar se valorará el dominio de administración y gestión de SAP, sus herramientas, aplicación de Gestor de Expedientes, experiencia en Portales Ciudadano y/o de cliente en el ámbito de la administración local, en instalaciones y mantenimiento de sistemas con Firma Electrónica, experiencia en portales JAVA y experiencia en conexiones SAP con aplicaciones de terceros no basadas en SAP.	0 a 100	0,10	<u> </u>
 En el informe de Análisis se comprobará el conocimiento justificado con las certificaciones y experiencia aportadas por el licitador. 			
1.1.2 Propuesta de Mantenimiento Técnico Global			
 Se valorará el plan preventivo, correctivo y evolutivo de todos los sistemas en relación con la Plataforma SAP, así como los enlaces a aplicaciones de terceros, @Firma , SARA, que intervengan en la operatividad y buen funcionamiento del sistema objeto del contrato. 	0 a 100	0,25	25
- Se tendrá en cuenta los tiempos de respuesta, la dedicación presencial en el Ayto, el compromiso de jornadas anuales de asistencia, horarios, perfiles técnicos, gestión de avisos y todo lo exigido en las condiciones del pliego, así como todo lo innovador que el licitador considere oportuno.		-5000 A	Anox order
1.1.3 Propuesta de Mantenimiento Evolutivo Básico del Gestor de Expedientes	0 a 100	0,25	25
- Se valorará el compromiso de jornadas dedicadas a			



estudio, desarrollo e implantación de adaptaciones evolutivas básicas del Gestor de Expedientes.

 Se tendrá en cuenta el compromiso o no de implementar nuevos procedimientos en producción, y todo lo innovador que el licitador considere oportuno.

fórmulas: Para تم valoración económica, 98 tendrá e D cuenta Se siguientes

$$V_i = V \max n \times \sqrt{\frac{P_b}{P_i}}$$

Vi = valoración de la oferta

Pi = Precio de la oferta

Pb = Precio de oferta más baja

Vmax n = Valor máximo de las tablas

mayor puntuación. económicas respecto del importe de licitación, económica del presente pliego, establece un umbral de saciedad del 20% respecto del importe de licitación, de tal forma que las propuestas servicio prestado, el Con el fin de que se garantizar unas condiciones mínimas en la encuentren por Ayuntamiento de Toledo en lo relativo a la valoración debajo de dicho que umbral no calidad de

Los anteriores criterios podrán ser objetos de negociación.

III. 4. DATOS DE CONTACTO

Para solicitar información adicional, dirigirse a:

jisanchez@ayto-toledo.org - 925.330311

José Ignacio Sánchez González

Jefe del Centro Municipal de Informática

Excmo. Ayto. de Toledo

Toledo, 13 de Junio de 2013.

José Ignacio-Sanchez González
JEFE DEL CENTRO MUNICIPAL DE INFORMÁTICA.