



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL PORTAL TRANSPARENCIA Y WEB INSTITUCIONAL, TABLÓN DE EDICTOS Y SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA 010 Y ASISTENCIA TELEMÁTICA DE LA CAM (POWETE) POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

INDICE

A. OBLIGACIONES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA:

B. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA:

C. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES A REALIZAR:

1.- DURACIÓN.

2. CONTENIDO DEL CONTRATO.

2.1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.

2.2. RELACIÓN DE TRABAJOS A REALIZAR

- a) Información Telefónica y Asistencia Telemática.
- b) Actualización de contenidos de la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- c) Actualización de la información en el Portal de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- d) Apoyo para la gestión de la publicación de notificaciones en el Tablón Edictal Único (TEU) del Boletín Oficial del Estado (BOE).
- e) Actualización del Tablón de Edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2.3. DESARROLLO DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.

A) Información Telefónica y Asistencia Telemática a los Ciudadanos.

B) Actualización de contenidos de la Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.



- C) Actualización de la información en el Portal de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- D) Apoyo para la gestión de la publicación de notificaciones en el Tablón Edictal Único (TEU) del Boletín Oficial del Estado (BOE).
- E) Actualización del Tablón de Edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2.4 SEGURIDAD EN LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DERIVADAS DE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.

2.5 DOTACIÓN DE MEDIOS PARA EJECUTAR EL OBJETO DEL CONTRATO.

2.5.1 MEDIOS MATERIALES:

2.5.2 MEDIOS PERSONALES. REQUISITOS MÍNIMOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.

2.6 HORARIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO.

2.7 PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

2.8 FACTURACIÓN Y PAGO.

2.9 TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

2.10 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.

2.11 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.





A. OBLIGACIONES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA:

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

Primera.- La Dirección General de Administraciones Públicas facilitará la información necesaria para la ejecución del contrato por el personal asignado por la empresa adjudicataria.

Segunda.- La Ciudad Autónoma de Melilla facilitará los medios técnicos, informáticos y materiales necesarios para la ejecución del objeto del contrato, sin perjuicio de las obligaciones que, en este campo, establece el presente en relación con las obligaciones de la entidad adjudicataria.

Tercera.- La Ciudad Autónoma de Melilla, en relación con los trabajos a realizar por el equipo técnico directo, facilitará un espacio físico para el desarrollo del objeto del contrato.

B. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA:

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

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

Segunda.- El personal empleado por la entidad, en la ejecución del contrato, deberá adoptar una actitud correcta y de esmerada educación hacia los usuarios y terceros en general.

Tercera.- La entidad adjudicataria deberá regirse por la normativa aplicable al efecto, respetando lo dispuesto en la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997 de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de Prevención.

Cuarta.- La entidad adjudicataria ha de disponer de protocolos de atención al cliente exclusivos y propios para la Ciudad Autónoma de Melilla.

Quinta.- La Ciudad Autónoma de Melilla se reserva la facultad de participar en la formación específica inicial y en la actualización periódica, de los conocimientos del personal que asigne el adjudicatario a la ejecución del contrato, mediante los procedimientos que se acuerden, corriendo a cargo de la entidad contratante los gastos que ello conlleve, en su caso.

Sexta.- La entidad adjudicataria ha de disponer de certificación de calidad en los siguientes servicios objeto del contrato:

- Información telefónica y asistencia telemática
- Actualización y mantenimiento de portales web,



- Así como un plan de calidad de la atención al usuario que se preste, que incluya indicadores objetivos (como el abandono o el tiempo de respuesta) y de percepción subjetiva (amabilidad, trato personalizado, capacidad de resolución, etc.). Dicho plan habrá ser aprobado por la Dirección General de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Séptima.- En relación con la función de estadística y encuesta, la entidad contratada asesorará a la Ciudad Autónoma de Melilla en lo relativo a las distintas etapas para su realización: confección de las preguntas, duración de la encuesta, muestra a seleccionar y análisis y presentación de los resultados obtenidos.

C. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES A REALIZAR:

1. DURACIÓN.

El contrato tendrá una duración de **DOS (2) AÑOS**, susceptible de prórroga, hasta un máximo de dos años más.

2. CONTENIDO DEL CONTRATO.

2.1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.

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

2.2. RELACIÓN DE TRABAJOS A REALIZAR

El contrato consiste en la realización de forma continuada y a demanda de la Ciudad Autónoma de Melilla, de las siguientes tareas relacionadas con servicios de información telefónica y asistencia telemática al ciudadano, mantenimiento y actualización de contenidos de la web institucional de la ciudad (www.melilla.es) y del Portal de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla, actuaciones de apoyo en la gestión de las publicaciones realizadas en el TEU del BOE y gestión del tablón de Edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

a) Información Telefónica y Asistencia Telemática.

1. Mantener y actualizar la infraestructura técnica compatible con los sistemas telefónicos y telemáticos existentes en la Ciudad Autónoma necesaria para la ejecución del objeto del servicio.
2. Información y atención general al ciudadano vía telefónica y telemática.
3. Asesoramiento y Orientación al Ciudadano vía telefónica y telemática.
4. Información y atención personalizada al ciudadano vía telefónica y telemática.



5. Servicio de transferencia de llamadas a los departamentos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
6. Apoyo al desarrollo administrativo del servicio telefónico y telemático de información y atención al ciudadano.
7. Campañas informativas vía telefónica y telemáticas de procesos concretos que lleve a cabo la Ciudad Autónoma de Melilla.
8. Utilización de los productos informáticos y de comunicaciones establecidos en la Ciudad Autónoma para realizar las tareas de información y atención al ciudadano.

Atención al Centro de Atención y Servicios administrativos domiciliarios (CASAD).

10. Realización de encuestas por vía telefónica en coordinación con el área responsable de Calidad de la Dirección General de Administraciones Públicas.
11. Evaluación del funcionamiento de los servicios Telefónicos y Telemáticos de Información y Atención al Ciudadano.

b) Actualización de contenidos de la Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

1. Actualización y mantenimiento de contenidos específicos de las Oficinas Virtuales de cada Consejería y otras instituciones de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Actualización y mantenimiento de noticias en la Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
3. Actualización y mantenimiento de contenidos del Servicio de Información y Atención al Ciudadano (si@c).
4. Actualización y mantenimiento de Tramitaciones, Normativa, Impresos y Documentos de interés de la Ciudad Autónoma de Melilla.
5. Realización de formularios autorrellenables de la Administración.
6. Recopilación de la información a incluir en la Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla. (En cualquier tipo de soporte).
7. Apoyo a la gestión de la Sede electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla.
8. Apoyo a la gestión de Consultas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
9. Administración y creación de Imágenes para actualización de contenidos de la web Institucional de Melilla.
10. Valoración de contenidos o encuestas que permitan evaluar la calidad de las publicaciones o contenidos en la web.
11. Análisis de la accesibilidad web (conforme a las directrices establecidas de Accesibilidad a Contenidos web), que permita garantizar las condiciones de accesibilidad a los contenidos de la web institucional.
12. Cualquier otra labor de apoyo en el mantenimiento y actualización de contenidos en la Web de la Ciudad Autónoma de Melilla y en la Sede Electrónica.



13. Informe del funcionamiento del servicio de actualización de contenidos de la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- c) Actualización de la información en el Portal de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.**
1. Publicación y actualización de la información suministrada por las diversas áreas de la administración de la Ciudad Autónoma de Melilla en el Portal de Transparencia.
 2. Administración y creación de descriptivos para actualización de contenidos del portal de Transparencia de Melilla.
 3. Cualquier otra labor de apoyo en el mantenimiento y actualización de contenidos en el Portal de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
 4. Informe de contenidos publicados en el Portal de Transparencia e indicadores de cumplimiento de publicidad activa, conforme a las directrices establecidas por la Dirección General competente en la materia.
 5. Informe del funcionamiento del servicio de actualización de contenidos del Portal de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- d) Apoyo para la gestión de la publicación de notificaciones en el Tablón Edictal Único (TEU) del Boletín Oficial del Estado (BOE).**
1. Remisión de comunicaciones a las distintas áreas de la administración de la CAM sobre publicaciones realizadas en el TEU.
 2. Archivo electrónico de las correspondientes publicaciones.
 3. Informe de publicaciones tramitadas.
 4. Otras Actuaciones de apoyo en la gestión de las publicaciones realizadas en el TEU.
- e) Actualización del Tablón de Edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla.**
1. Actualización y mantenimiento de la aplicación del Tablón de Edictos.
 2. Realización de las tareas administrativas auxiliares previas a la publicación de edictos, anuncios y otros actos de información.
 3. Digitalización de edictos, anuncios y otros actos e información a publicar.
 4. Publicación y retirada de anuncios, edictos y otros actos e información a publicar en la sede electrónica del Tablón de Edictos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
 5. Generación de informes que constaten la publicación electrónica en el Tablón de Edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla para su acreditación.
 6. Realización de otros informes requeridos por la Administración para consulta de datos e información del Tablón de Edictos.
 7. Ordenación y Archivo de los edictos, anuncios e información publicada en el Tablón, así como la documentación generada para su constatación.



8. Evaluación del funcionamiento del servicio de actualización del Tablón de Edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2.3. DESARROLLO DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.

El desarrollo del objeto del contrato establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se realizará de la siguiente forma:

A) Información Telefónica y Asistencia Telemática a los Ciudadanos.

Mantener y actualizar la infraestructura técnica compatible con los sistemas telefónicos y telemáticos existentes en la Ciudad Autónoma necesaria para la ejecución del objeto del servicio: La entidad adjudicataria deberá mantener y actualizar los medios técnicos, de sistemas e informáticos compatibles con la tecnología, equipamientos y sistemas de la Ciudad Autónoma de Melilla durante toda la vigencia del contrato.

2. **Información y atención general al ciudadano vía telefónica y telemática:** Esta función se debe desarrollar mediante dos canales:
 - a. **Telefónico:** Utilizando el teléfono para suministrar información al ciudadano.
 - b. **Telemático:**
 1. Utilizando sistema de mensajería inmediata (en tiempo real) a través de internet, incorporando el acceso a dicho servicio en la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
 2. A través del 010@melilla.es: Recibiendo y contestando peticiones de información general sobre procedimientos y trámites de la Ciudad Autónoma de Melilla. Asimismo, para aquellas consultas, actuaciones y tramitaciones con la Ciudad que deban ser resueltas por el área de gestión competente, remitiéndolas al área competente.

Dentro de esta función informativa destacamos las siguientes actuaciones:

2. a. **Informar sobre aspectos públicos.** Realizar labores de facilitar información a los ciudadanos de la ciudad de Melilla en diversos ámbitos de carácter general, por vía telefónica y telemática entre otros aspectos cabe destacar:
 1. Sobre los servicios públicos que ofrece la Ciudad Autónoma de Melilla.
 2. Sobre la organización pública y administrativa.
 3. Sobre el Callejero de la Ciudad Autónoma de Melilla.
 4. Sobre la situación de las distintas dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla donde se deben dirigir los ciudadanos para tramitar sus peticiones.
 5. Sobre la documentación necesaria, plazos y características concretas para el inicio de un determinado procedimiento.



6. Sobre la normativa reguladora vigente.
 7. Sobre los impresos necesarios para hacer peticiones a la Ciudad Autónoma de Melilla.
 8. Sobre teléfonos y direcciones de interés interno (servicios/ departamentos de la Ciudad Autónoma), externos (correos, otras Administraciones...) y servicios de urgencia (policía, bomberos, ambulancias...).
 9. Sobre la agenda de actos: presentaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, eventos de las distintas Consejerías, etc.
 10. Sobre distintas noticias de interés relacionados con temas lúdicos (teatros, conciertos, fiestas mayores municipales...) y administrativos (plazos para solicitar becas, ofertas públicas de empleo...).
 11. Facilitar al ciudadano sobre cuantos servicios y actividades sean organizadas, impulsadas, promovidas, financiadas, total o parcialmente, fomentadas o autorizadas por la Ciudad Autónoma de Melilla o sus organismos autónomos, así como por aquellas administraciones, instituciones y entidades, públicas o privadas, y empresas concesionarias o adjudicatarias de servicios de la Ciudad Autónoma con las que se concierte el uso de este cauce de información.
 12. Información sobre procedimientos administrativos de la Ciudad Autónoma o sus organismos autónomos.
 13. Prestación de servicios de información orientada a campañas puntuales.
 14. Otros que se puedan determinar por la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. b. **Información sobre actuaciones de los ciudadanos con la Ciudad Autónoma de Melilla.** Se realizarán labores de información, vía telefónica y telemática, sobre procedimientos que tramiten los administrados con las distintas Áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
3. **Asesoramiento y Orientación al Ciudadano vía telefónica y telemática:** La asistencia consistirá en asesorar y orientar al ciudadano, vía telefónica y telemática, en la realización de las tramitaciones administrativas y gestiones que pretenda realizar con la Ciudad Autónoma de Melilla. Asistencia de carácter administrativo en la realización de tramitaciones, asistencia al ciudadano, cumplimentación de instancias, orientación en las actuaciones a realizar, y cualquiera otra asistencia de esta índole que se determine por la Ciudad Autónoma de Melilla.
4. **Información y atención personalizada al ciudadano vía telefónica y telemática:** Esta función se debe desarrollar mediante dos canales:
- a. **Telefónico:** Utilizando el teléfono para suministrar información al ciudadano
 - b. **Telemático:**
 1. Utilizando sistema de mensajería inmediata (en tiempo real) a través de internet, incorporando el acceso a dicho servicio en la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
 2. A través del 010@melilla.es: Recibiendo y contestando peticiones de



información general sobre procedimientos y trámites de la Ciudad Autónoma de Melilla. Asimismo, para aquellas consultas, actuaciones y tramitaciones con la Ciudad que deban ser resueltas por el área de gestión competente, deberán ser remitidas a las mismas, re direccionando los mensajes de correo electrónico, en el mismo día de la recepción o día hábil siguiente.

Dentro de esta función informativa destacamos las siguientes actuaciones:

1. Solicitud y envío de duplicados de recibos en periodo voluntario de cobro.
2. Solicitud y envío de recibos y cartas de pago de recaudación.
3. Solicitud y envío de deudas tributarias.
4. Solicitud y envío de volante de empadronamiento y certificado de residencia para la bonificación del transporte.
5. Solicitud y envío de información sobre el estado de un procedimiento administrativo que se encuentre incluido en la herramienta de seguimiento de expedientes.
6. Solicitud de limpieza de vías públicas, mobiliario urbano, alumbrado, etc.
7. Alta de avisos e incidencias sobre vías públicas (mobiliario urbano, alumbrado, etc).
8. Solicitud y envío de documentación referida a expedientes administrativos que tramite con la Ciudad Autónoma de Melilla.
9. Consulta sobre el estado de tramitación de avisos e incidencias.
10. Sugerencias sobre el funcionamiento y organización de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla
11. Otros que se puedan determinar por la Ciudad Autónoma de Melilla.

5. **Servicio de transferencia de llamadas a los departamentos de la Ciudad Autónoma de Melilla:** El servicio consistirá en actuar de central de transferencia de llamadas a los departamentos y al personal de la Ciudad Autónoma de Melilla en la forma y en aquellos casos que así se determine por la Ciudad Autónoma de Melilla.
6. **Apoyo al desarrollo administrativo del servicio telefónico y telemático de información y atención al ciudadano:** El servicio consistirá en la realización de labores de apoyo en la gestión administrativa del Servicio telefónico y telemático de Información y Atención al Ciudadano, bajo la supervisión de la Ciudad Autónoma de Melilla. Asimismo, se incluirá actualización de contenidos informativos que se vayan a suministrar a los ciudadanos mediante canales telefónicos y telemáticos.
7. **Campañas informativas vía telefónica y telemática de procesos concretos que lleve a cabo la Ciudad Autónoma de Melilla:** El servicio consistirá en la realización de campañas informativas mediante los canales telefónico y telemático propias de actuaciones, procedimientos, etc. Se deberá realizar un mínimo de **tres (3) campañas informativas al año**, conforme a la programación y plazos que se indiquen desde la Dirección General de Administraciones Públicas. Su falta de realización conforme a lo determinado por la Dirección General de Administraciones Públicas será considerada como *“ejecución defectuosa”*, con las



consecuencias establecidas en el apartado 18 (*Penalidades*) del Anexo I al PCAP.

8. **Utilización de los productos informáticos y de comunicaciones establecidos en la Ciudad Autónoma para realizar las tareas de información y atención al ciudadano:** Para el correcto desarrollo del servicio será necesaria la utilización de las herramientas informáticas establecidas por la Ciudad Autónoma para información y atención al ciudadano. De esta forma será responsabilidad del adjudicatario su uso correcto y responsable, así como la adquisición de las habilidades necesarias para su manejo, dado que serán la principal fuente de información que permitirán la prestación del servicio de forma eficiente y eficaz.
9. **Centro de Atención y servicios administrativos domiciliarios (CASAD):** A través del Servicio del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010 se podrá solicitar el alta y la baja del Servicio CASAD, así como la petición del servicio para la realización de trámites con la Ciudad Autónoma de Melilla, cuya gestión deberá realizarse el mismo día de su petición o día hábil siguiente.
10. **Realización de encuestas por vía telefónica** en coordinación y conforme a la metodología que le sea determinada por el área responsable de Calidad de la Dirección General de Administraciones Públicas y con los cuestionarios que le sean remitidos, dentro de los plazos que se indiquen desde la Dirección General. Su falta de realización conforme a lo determinado por la Dirección General de Administraciones Públicas será considerada como “*ejecución defectuosa*”, con las consecuencias establecidas en el apartado 18 (*Penalidades*) del Anexo I al PCAP.
11. **Evaluación del funcionamiento del Servicio de Información y Atención al Ciudadano:** La asistencia consistirá en la realización de actuaciones de evaluación del funcionamiento del servicio telefónico y telemático de información y atención al ciudadano, con la confección de cuestionarios de evaluación, inclusión de los datos en herramienta informática, elaboración de estadísticas, así como elaboración de una memoria anual de los datos de evaluación del servicio.

B) Actualización de contenidos de la Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

1. **Características del gestor de contenidos de la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla:** Actualmente, la web institucional de Melilla se encuentra construido con un gestor de contenidos compatible con los sistemas de la Ciudad Autónoma de Melilla e integrable con la web institucional www.melilla.es. Para la ejecución del servicio se utilizará el actual gestor de contenidos y en caso de su modificación y/o sustitución durante la ejecución del contrato, se utilizará el que corresponda.

Los contenidos presentados se componen de texto, imágenes, enlaces, banners, noticias, videos, ficheros descargables, etc. Además, presenta una agenda navegable y un buscador sobre los contenidos de la web, entre otros servicios.

La realización de los trabajos se efectuará de forma local y de acuerdo con la disponibilidad del sistema.

2. **Gestión de contenidos de la web institucional.** Las tareas de gestión de contenidos consistirán en la preparación, incorporación, mantenimiento y actualización de la información suministrada por la Ciudad Autónoma de Melilla.



- a) **Preparación de contenidos:** La información será enviada desde las diversas áreas de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla y será tratada de forma adecuada para su inserción y visualización en la web institucional (www.melilla.es), pudiendo necesitar su adaptación a los formatos oportunos para su correcta incorporación teniendo en cuenta los requerimientos del gestor de contenidos de la web, utilizando diversos programas informáticos (photoshop, acrobat profesional, etc.).

En la preparación de contenidos, se tendrá en cuenta los criterios de usabilidad y accesibilidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- b) **Incorporación de contenidos:** Una vez preparada la información se procederá a su incorporación en la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, con las indicaciones realizadas por la Administración, comprobando que los contenidos sean accesibles en la web institucional y comunicando el lugar o lugares donde se han incluido los contenidos.

El plazo para la incorporación de contenidos se determinará en función del nivel de tratamiento necesario para su publicación:

1. En el mismo día de la recepción o día siguiente hábil en el supuesto de nula o escasa necesidad de tratamiento.
2. En el plazo de tres (3) días hábiles para trabajos que requieran cambios de formato, reelaboración o creación de documentos.

- c) **Mantenimiento y actualización de contenidos:** Se actualizarán los contenidos diariamente, ajustándose para su incorporación a la web, a lo establecido en el apartado anterior, incluyendo la consulta y adaptación a la normativa, programas y actuaciones objeto de publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad. Estas modificaciones podrán afectar a contenidos específicos de cada oficina virtual de cada Consejería o institución pública de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como a tramitaciones, normativa, impresos, noticias, otros documentos de interés, etc.

- d) **Elaboración y publicación de formularios digitales:** se realizarán labores de apoyo para la elaboración y actualización de formularios digitales, modelos y documentos asociados a trámites administrativos de la Ciudad Autónoma de Melilla para su codificación e incorporación en la Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Para el diseño de formularios se tendrá en cuenta los criterios establecidos en el Reglamento regulador de la imagen gráfica institucional de la Organización administrativa de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 19 de Mayo de 2009, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de noviembre, de Protección de datos de carácter personal y demás normativa de desarrollo.

Los formularios se publicarán en formato rellenable y otros formatos de lectura (PDF, WORD, etc.).

3. **Apoyo a la gestión de la Sede Electrónica,** que comprende la recepción de consultas, incidencias, quejas, sugerencias y otros trámites gestionados a través de la sede electrónica, así como alta en el gestor para su tramitación por la Ciudad Autónoma de Melilla. Asimismo, se realizarán otras labores de apoyo para la creación de trámites on-line en la sede electrónica, conforme a las directrices de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.



4. **Cualquier otra labor de apoyo en el mantenimiento y actualización de contenidos en la Web de la Ciudad Autónoma de Melilla y en la Sede Electrónica**, como apoyo en el análisis de contenidos, según los criterios de accesibilidad a contenidos web, valoración de contenidos o encuestas que permitan evaluar la calidad de las publicaciones o contenidos en la web y aquellas otras labores de apoyo que puedan establecerse por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
5. **Informe del funcionamiento del Servicio de Actualización de contenidos web de la Ciudad Autónoma de Melilla:** Se elaborará un informe mensual que registre todos los contenidos incorporados y/o actualizados, clasificados por Consejerías y demás Órganos de la Ciudad, la fecha, así como cualquier incidencia que se haya producido.

Todas las tareas se harán de forma paralela, siendo prioritaria, por razón de su naturaleza, la incorporación de los contenidos a la web institucional, sin perjuicio de las labores a desarrollar en relación con el Portal de Transparencia y que a continuación se relacionan.

C) Actualización de la información en el Portal de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.

1. **Publicación y actualización de la información suministrada por las diversas áreas de la administración de la Ciudad Autónoma de Melilla en el Portal de Transparencia:** Las tareas consistirán en la preparación, incorporación, mantenimiento y actualización de la información suministrada por la Ciudad Autónoma de Melilla, conforme a la política de transparencia, información pública y buen gobierno de la Ciudad.

Toda documentación e información que sea incluida en el Portal de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla deberá estar enlazado con el espacio correspondiente por materia, estructura y competencia de la Web institucional de la Ciudad.

- a) **Preparación de contenidos:** La información será enviada desde las diversas áreas de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla y será tratada de forma adecuada para su inserción y visualización en el Portal de Transparencia, pudiendo necesitar su adaptación a los formatos oportunos para su correcta incorporación teniendo en cuenta los requerimientos del gestor de contenidos del portal, utilizando diversos programas informáticos (photoshop, acrobat profesional, etc.).

En la preparación de contenidos, se tendrá en cuenta los criterios de usabilidad y accesibilidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- b) **Incorporación de contenidos:** Una vez preparada la información se procederá a su incorporación en el portal de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla, con las indicaciones realizadas por la Administración, comprobando que los contenidos sean accesibles en el portal y comunicando el lugar o lugares donde se han incluido los contenidos.

El plazo para la incorporación de contenidos se determinará en función del nivel de tratamiento necesario para su publicación:

3. En el mismo día de la recepción o día siguiente hábil en el supuesto de nula o escasa necesidad de tratamiento.



4. En el plazo de tres (3) días hábiles para trabajos que requieran cambios de formato, reelaboración o creación de documentos.

- c) **Mantenimiento y actualización de contenidos:** Se actualizarán los contenidos diariamente, ajustándose para su incorporación al portal, a lo establecido en el apartado anterior. Estas modificaciones podrán afectar a contenidos específicos de la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, tales como guía de servicios, tramitaciones, normativa, impresos, noticias, otros documentos de interés, etc.

Administración y creación de descriptivos para actualización de contenidos del portal de Transparencia de Melilla: Los contenidos presentados se componen de texto, enlaces, mapa web sobre los contenidos del portal, entre otros servicios. La realización de trabajos consistirá en la administración y creación de descriptivos en el Portal de Transparencia para la incorporación y/o actualización de contenidos teniendo en cuenta las indicaciones realizadas por la Administración.

3. **Cualquier otra labor de apoyo en el mantenimiento y actualización de contenidos en el Portal de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla:** como apoyo en el análisis de contenidos, según los criterios de accesibilidad a contenidos web, valoración de contenidos y aquellas otras labores de apoyo que puedan establecerse por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
4. **Informe de contenidos publicados en el Portal de Transparencia e indicadores de cumplimiento de publicidad activa:** Se elaborará un informe mensual que registre todos los contenidos incorporados y/o actualizados, clasificados por indicadores establecidos en el Portal de Transparencia, la fecha, así como cualquier incidencia que se haya producido, conforme a las directrices establecidas por la Dirección General competente en la materia.
5. **Informe del funcionamiento del servicio de actualización de contenidos del Portal de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla:** Se realizarán además de los informes de contenidos publicados y/ o actualizados, aquellos informes requeridos por la Administración para consulta de datos e información, elaboración de estadísticas, así como la elaboración de una memoria anual del servicio.

D) Apoyo para la gestión de la publicación de notificaciones en el Tablón Edictal Único (TEU) del Boletín Oficial del Estado (BOE).

El 1 de junio de 2015 entraron en vigor las previsiones, contenidas en la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa, para configurar un Tablón Edictal Único, a través del "Boletín Oficial del Estado" (BOE).

A partir de esa fecha, los anuncios de notificación que realice cualquier Administración Pública cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar o el medio de la notificación, o bien intentada esta, no se hubiese podido practicar, deberán publicarse necesariamente en el BOE. Previamente, y con carácter facultativo, las Administraciones podrán publicar el anuncio en el boletín oficial de la comunidad autónoma o de la provincia.

Las tareas consistirán en la remisión de comunicaciones a las distintas áreas de la



administración de la Ciudad, archivo de las publicaciones tramitadas y otras actuaciones de apoyo, conforme a lo siguiente:

1. **Remisión de comunicaciones a las distintas áreas de la administración de la CAM sobre publicaciones realizadas en el TEU** mediante correo electrónico y generación de archivo electrónico para constatación de la comunicación realizada. Así, una vez realizada la publicación/es en el TEU, se generará/n el/los archivo/s electrónico/s que constate la publicación electrónica en el TEU que será/n remitidos al/las área/s anunciantes mediante correo electrónico en el mismo día o día hábil siguiente desde la publicación del anuncio.
2. **Archivo electrónico de las correspondientes publicaciones**, así como la documentación generada para su constatación.
3. **Informe de publicaciones tramitadas:** se realizarán además de los informes necesarios para la constatación de la publicación en el Tablón Edictal Único (TEU) del BOE, aquellos informes requeridos por la Administración para consulta de datos e información, elaboración de estadísticas, así como la elaboración de una memoria anual del servicio.
4. **Otras Actuaciones de apoyo en la gestión de las publicaciones realizadas en el TEU** que sean requeridas por la Dirección General de Administraciones Públicas

E) Actualización del Tablón de Edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

1. Características del tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla

El Tablón de Edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla tiene formato digital y se ajusta a las condiciones establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre de del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en su normativa de desarrollo.

Asimismo, el contenido mínimo del servicio se establece en la Carta de Servicios del Tablón de Edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla, aprobada en Consejo de Gobierno el 10 de diciembre de 2010.

El tablón de edictos es accesible las 24 horas del día y de forma gratuita a través de la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es).

La publicación en el tablón de edictos respetará los principios de accesibilidad y facilidad de uso, de acuerdo con las normas establecidas al respecto, utilizará estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos con una constante adaptación al progreso tecnológico.

2. Actualización y mantenimiento de la aplicación del Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

La entidad adjudicataria deberá mantener y actualizar la actual aplicación informática del Tablón de Edictos compatible con los sistemas de la Ciudad Autónoma de Melilla durante toda la vigencia del contrato, y en caso de su modificación y/o sustitución durante la ejecución del contrato, el que corresponda.

La realización de los trabajos se efectuará de forma local y siempre que exista disponibilidad del sistema, garantizará la accesibilidad para su consulta por los ciudadanos a través de la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como la generación de evidencias



electrónicas que permitan la constatación de la fecha y hora de publicación en el tablón de edictos, a efectos de su oportuna acreditación posterior.

3. **Inserción y publicación de edictos del Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla**, que comprenderá la realización de las tareas previas a la publicación de edictos, anuncios y otros actos de información, la digitalización de los mismos y la publicación en la sede electrónica del tablón de edictos.

En cada edicto, anuncio y demás actos e información figurará la identificación del organismo remitente, una descripción del mismo, el periodo de publicación y el documento digitalizado. Para ello, se actualizarán periódicamente los datos, adaptándose a los requisitos solicitados por la Administración.

Trascurrido el plazo de publicación, se generarán informes automatizados que constaten la publicación electrónica en el Tablón de Edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla que serán remitidos a los organismos anunciantes.

Todos los trabajos para la publicación de edictos, anuncios y otra información se realizarán en el mismo día de su recepción o día hábil siguiente.

4. **Realización de informes:** se realizarán además de los informes necesarios para la constatación de la publicación electrónica del Tablón de Edictos, aquellos informes requeridos por la Administración para consulta de datos e información, elaboración de estadísticas, así como la elaboración de una memoria anual del servicio.

Se elaborará un informe mensual que registre todos los documentos incorporados y retirados en el Tablón, clasificados por órgano remitente y fecha, así como cualquier incidencia que se haya producido.

5. **Ordenación y Archivo de los edictos, anuncios e información publicada en el Tablón**, así como la documentación generada para su constatación.
6. **Evaluación del funcionamiento del Servicio de actualización del Tablón de Edictos:** La asistencia consistirá en la realización de actuaciones de evaluación del funcionamiento del servicio con la confección de cuestionarios de evaluación, inclusión de los datos en herramienta informática, elaboración de estadísticas, así como elaboración de una memoria anual de los datos de evaluación del servicio.

2.4. SEGURIDAD EN LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DERIVADAS DE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.

El adjudicatario deberá cumplir con lo preceptuado en la legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales en la ejecución del objeto del presente contrato.

2.5. DOTACIÓN DE MEDIOS PARA EJECUTAR EL OBJETO DEL CONTRATO.

Deberá contar como mínimo con los siguientes medios para la ejecución del objeto del contrato.



2.5.1. MEDIOS MATERIALES:

2.5.1.1. El oferente deberá disponer, al menos durante la duración del contrato y posibles periodos de prórroga, de una **OFICINA DE SU EMPRESA EN LA CIUDAD DE MELILLA**, al objeto de facilitar la disponibilidad inmediata de recursos en la ciudad.

Deberá ponerse a disposición del contrato un espacio mínimo de quince metros cuadrados perfectamente identificado y completamente equipado (ordenadores, teléfono, conexión a Internet, etc.), para el caso de que el cliente requiera su utilización para tareas relacionadas con los servicios objeto del contrato, si fuera necesario.

En la oferta deberán especificarse como mínimo los siguientes datos: dirección de la oficina¹, superficie de la misma y características de los puestos físicos.

La utilización de ésta no supondrá ningún incremento del precio sobre el contrato y podrá ser requerida por el cliente desde el inicio del servicio, corriendo todos los gastos del funcionamiento de la instalación a cargo del adjudicatario.

2.5.1.2. MATERIAL INFORMÁTICO: equipo informático completo, con las siguientes características mínimas:

- Para la **Actualización de contenidos de la Web institucional y Portal de Transparencia, apoyo a publicaciones del TEU y gestión del Tablón de Edictos de la CAM:**

Dos (2) Ordenadores de sobremesa completos, con pantalla, ratón, teclado, impresora y escáner, con procesador Intel Core i7-4790 o superior, memoria RAM de 16 GB y 1TB HDD, con grabadora DVD, Red Gigabit Ethernet, con sistema operativo Windows 10, o superior y tarjeta gráfica tipo Nvidia ge force GT 730 o superior.

- Para la **Información Telefónica y Asistencia Telemática a los Ciudadanos:**

Tres (3) Ordenadores de sobremesa completos, con pantalla, ratón y teclado, de reducidas dimensiones, con procesador Intel Pentium 3GHz o superior, 4 GB de RAM, 500 GB HDD, con grabadora DVD, Red Gigabit Ethernet, SFF, con sistema operativo Windows 7 profesional de 64 bits, o superior.

Infraestructura técnica compatible con los sistemas telefónicos y telemáticos existentes en la Ciudad Autónoma necesaria para la ejecución del objeto del servicio.

¹ El oferente deberá acreditar la disponibilidad del recurso mediante documento público, contrato de arrendamiento del local u oferta condicionada a resultar adjudicatario del presente, que identifique el mismo (ubicación, dimensiones, equipamiento, etc.)



Compromiso de asunción por parte de los licitadores de los costes derivados del suministro y reposición del material fungible necesario para el desarrollo del servicio (material de papelería, tóneres, etc.).

Los licitadores deberán incluir los medios que ponen a disposición (teléfono fijo y móvil y correo electrónico), para el desarrollo de los trabajos de coordinación del contrato, establecidas en la cláusula 33.5 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2.5.2. MEDIOS PERSONALES. REQUISITOS MÍNIMOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.

Para la realización de estos trabajos es requisito mínimo que la empresa licitadora aporte declaración responsable (Anexo VIII al PCAP) suscrita por el representante de la misma, comprometiéndose a adscribir los siguientes medios personales mínimos y con los requisitos que se especifican a continuación:

2.5.2.1. EQUIPO TÉCNICO DIRECTO: el oferente deberá detallar en su oferta el equipo técnico que cubrirá los servicios objeto de este contrato, que como mínimo será:

- A. UN TÉCNICO, con conocimientos y experiencia acreditados para el desarrollo de tareas en gestores de contenidos web, en tecnologías de la información, digitalización, tratamiento de datos, imágenes, administración electrónica, Internet, correo electrónico, así como asistencia y apoyo para la realización de las tareas descritas en el servicio de actualización de contenidos de la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla y Portal de Transparencia, con una **experiencia laboral mínima en las tareas descritas de 2 años**².

El personal que ejecute el servicio deberá contar como mínimo con la titulación de Bachiller o FP1, encuadrado en la categoría profesional del Grupo 7, conforme a lo establecido en la Orden ESS/70/2016, de 29 de enero, BOE núm. 26, de 30 de enero de 2016.

El personal deberá tener presencia física durante la totalidad del horario de apertura de las instalaciones de la Dirección General de Administraciones Públicas, en las instalaciones que indique el cliente, durante la ejecución del contrato.

- B. UN PUESTO DE APOYO, bajo la supervisión del Técnico (A), dedicado a la prestación de funciones de apoyo a su gestión y las derivadas de actuaciones administrativas, de archivo y digitalización relacionadas con las publicaciones del TEU del BOE y de gestión del Tablón de edictos, con conocimientos acreditados en tecnologías de la información (informática a nivel de usuario, Internet, correo electrónico, digitalización de documentos y tareas descritas en el servicio de actualización de contenidos de la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla y Portal de Transparencia), archivo documentos, atención al público y otras tareas relacionadas en el proyecto.

El personal que ejecute este servicio deberá contar como mínimo con la titulación de Bachiller o FP 1, encuadrado en la categoría profesional del Grupo 7, conforme a lo

² Se tomará como referencia para el cómputo de antigüedad la fecha de finalización del plazo de presentación de proposiciones al presente procedimiento de contratación.



establecido en la Orden ESS/70/2016, de 29 de enero, BOE núm. 26, de 30 de enero de 2016.

El personal deberá tener presencia física durante la totalidad del horario de apertura de las instalaciones de la Dirección General de Administraciones Públicas, en las instalaciones que indique el cliente, durante la ejecución del contrato.

- C. TRES PUESTOS DE TRABAJO, dedicados a la prestación del servicio de Información Telefónica y Asistencia Telemática a los Ciudadanos, que deberá tener un perfil adecuado para realizar de forma correcta la atención al ciudadano y conocimientos suficientes en tecnologías de la información y de las comunicaciones para facilitar la prestación de un servicio de calidad, con una **experiencia laboral mínima en las tareas descritas de 2 años**.

Como orientación general referida al perfil deseable del personal, pueden tenerse en consideración lo siguiente:

- Habilidades sociales y experiencia en atención telefónica al público.
- Conocimientos y experiencia en los mecanismos de atención telefónica al público.
- Conocimientos de informática a nivel de usuario, especialmente en el manejo básico de ordenadores y en las herramientas ofimáticas básicas: proceso de textos y hojas de cálculo, principalmente.
- Conocimientos en el manejo de Internet, Correo electrónico, administración electrónica, Intranet, trabajo en grupo, etc.

El personal que ejecute este servicio deberá contar como mínimo con la titulación de Bachiller o FP 1, encuadrado en la categoría profesional del Grupo 7, conforme a lo establecido en la Orden ESS/70/2016, de 29 de enero, BOE núm. 26, de 30 de enero de 2016.

El personal deberá tener presencia física prestará el servicio en el horario y con los efectivos requeridos por la Administración (conforme al apartado "horario de prestación de servicio"). El personal deberá tener presencia física durante el horario de apertura de las instalaciones de la Dirección General de Administraciones Públicas en las instalaciones que indique la Administración, durante la ejecución del contrato.

La asistencia se realizará "in situ" en la ciudad de Melilla, en las dependencias especificadas por el cliente y en el horario requerido en el presente pliego, debiendo estar localizable vía telefónica y tener disponibilidad para actividades relacionadas con el servicio fuera del horario habitual, en caso de que fuera necesario.

Por otra parte, y teniendo en cuenta que el servicio deberá prestarse durante la totalidad del periodo contratado, deberá prever la asignación de personal en el periodo de vacaciones, licencias, situaciones de incapacidad, etc. dedicado al desarrollo de los servicios.



Deberá especificarse para cada uno de ellos su experiencia, cualificación y titulación del mismo, debiéndose aportar CV con información lo más detallada y completa posible, debiendo justificar de forma fehaciente el conocimiento de los productos objeto del contrato. La Ciudad Autónoma de Melilla podrá realizar, en cualquier momento, unas pruebas específicas de conocimientos, solicitando al adjudicatario la sustitución de aquellos efectivos que no cumplan los mínimos establecidos para el desempeño de las tareas incluidas en el presente pliego.

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

El personal de la empresa adjudicataria, durante el desarrollo del objeto del presente contrato, deberá estar perfectamente identificado, con indicación de nombre, apellidos, función que desempeña y nombre o logotipo de la empresa adjudicataria.

2.5.2.2. COORDINACIÓN DEL CONTRATO: deberá existir UN COORDINADOR designado por la empresa adjudicataria a efectos de que actúe de responsable del equipo humano y de la relación con la Dirección General de Administraciones Públicas y actuará como superior inmediato del equipo que preste el servicio, siendo este coordinador quien establezca turnos, periodos vacacionales, servicios y cualquier otro aspecto que se refiera al personal y la ejecución ordinaria del objeto del contrato. Dicho puesto deberá estar en permanente coordinación con la Ciudad Autónoma de Melilla, debiendo indicarse un móvil y correo electrónico para su correcta y rápida localización. El coordinador de la empresa adjudicataria deberá actuar como interlocutor de primer nivel para todas las cuestiones operativas que se desarrollen en la ejecución del contrato.

El personal que ejecute el servicio deberá contar como mínimo con la titulación de Bachiller o FP 1, encuadrado en la categoría profesional del Grupo 7, conforme a lo establecido en la Orden ESS/70/2016, de 29 de enero, BOE núm. 26, de 30 de enero de 2016.

2.5.2.3. EQUIPO TÉCNICO DE APOYO: el oferente dispondrá de personal técnico propio que pueda dedicarse de forma regular a tareas complementarias de apoyo, debiendo especificar en el contrato el número y experiencia curricular del personal que integre el equipo de trabajo de su empresa dedicado a este tipo de servicios.

El equipo de trabajo dedicado a este fin en la estructura de la empresa deberá ser como **MÍNIMO** de UN TÉCNICO.

El personal que ejecute el servicio deberá contar como mínimo con la titulación de Licenciado o Diplomado en Informática, encuadrado en la categoría profesional del Grupo 2 (ayudantes titulados), conforme a lo establecido en la Orden ESS/70/2016, de 29 de enero, BOE núm. 26, de 30 de enero de 2016.



El presente contrato implica un número indeterminado a priori de puestos de trabajo, pudiendo la Ciudad Autónoma de Melilla pedir la documentación que justifique la existencia y adecuación a la normativa de aplicación de los mismos.

2.6. HORARIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO.

Las actuaciones de **gestión de contenidos de la Web Institucional** de la Ciudad Autónoma de Melilla se prestará de **lunes a viernes (festivos no incluidos)** y en el horario de apertura de las instalaciones de la Dirección General de Administraciones Públicas, sin perjuicio de que puedan realizarse tareas extraordinarias fuera de la jornada laboral, si fuera necesario.

Las actuaciones de **actualización de contenidos del Portal de Transparencia** de la Ciudad Autónoma de Melilla se prestará de **lunes a viernes (festivos no incluidos)** y en el horario de apertura de las instalaciones de la Dirección General de Administraciones Públicas, sin perjuicio de que puedan realizarse tareas extraordinarias fuera de la jornada laboral, si fuera necesario.

Las actuaciones de **apoyo para la gestión de la publicación de notificaciones en el TEU del BOE** se prestará de **lunes a viernes (festivos no incluidos)** y en el horario de apertura de las instalaciones de la Dirección General de Administraciones Públicas, sin perjuicio de que puedan realizarse tareas extraordinarias fuera de la jornada laboral, si fuera necesario.

Las **gestiones de actualización del Tablón de Edictos** de la Ciudad Autónoma de Melilla se prestará de **lunes a viernes (festivos no incluidos)** se prestará de **lunes a viernes (festivos no incluidos)** y en el horario de apertura de las instalaciones de la Dirección General de Administraciones Públicas, sin perjuicio de que puedan realizarse tareas extraordinarias fuera de la jornada laboral, si fuera necesario.

El servicio **Información Telefónica y Asistencia Telemática a los Ciudadanos** se prestará de **lunes a sábados (festivos no incluidos)** con el siguiente horario y número de efectivos:

HORARIO DE INVIERNO

DÍAS	HORARIO	PUESTOS DE TRABAJO
LUNES A VIERNES	08:00 a 09:00 horas	1
LUNES A VIERNES	09:00 a 14:00 horas	3
LUNES A VIERNES	14:00 a 18:00 horas	1
SÁBADOS	10:00 a 14:00 horas	1

HORARIO DE VERANO (1 de julio al 15 de septiembre)

DÍAS	HORARIO	PUESTOS DE TRABAJO
LUNES A VIERNES	09:00 a 14:00 horas	3
LUNES A VIERNES	14:00 a 17:00 horas	1
SÁBADOS	10:00 a 14:00 horas	1



2.7. PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

La Administración, a través de los responsables que determine, podrá realizar las siguientes funciones en relación con la prestación de servicios objeto del presente contrato:

1. Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos en los Pliegos y ofertados como mejoras por el adjudicatario.

Establecer y realizar mecanismos para la realización de certificaciones de servicios prestados.

3. Otras actuaciones:

- a. Dar cuenta o establecer los mecanismos para informar al adjudicatario de cualquier deficiencia que observare, facilitando a la vez toda la información disponible sobre la incidencia.
- b. Establecer los acuerdos necesarios para que el personal destinado a la ejecución del contrato adjudicatario tenga el nivel de acceso suficiente para prestar los servicios contratados.

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

- a. Mensual, por una parte el coordinador del Servicio de la entidad adjudicataria y por otra parte la Dirección General de Administraciones Públicas o en quien se delegue, al objeto de realizar el seguimiento de la marcha general del servicio.
- b. Asimismo, podrán ser convocadas reuniones de forma extraordinaria a instancia de alguna de las partes.

En las reuniones previas a la certificación se evaluarán todas aquellas incidencias habidas en el contrato y que hubieran originado retrasos o desviaciones en el cumplimiento de las condiciones del contrato. Cuando a juicio de técnico responsable de la Dirección General sea preciso, a los efectos previstos en el punto 3 del apartado 18 (Penalidades) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La entidad adjudicataria presentará una Memoria Anual, durante la vigencia del contrato y posibles periodos de prórroga, sobre la ejecución del contrato, debiendo contener los datos que se establezcan por la Dirección General de Administraciones Públicas (estadísticos, indicadores de gestión y evaluación, objetivos cumplidos, etc.)

Dichas memorias se remitirán a la Dirección General de Administraciones Públicas.

2.8. FACTURACIÓN Y PAGO.

La facturación se realizará por el adjudicatario de forma mensual debiendo indicar, el coste del servicio mensual, siguiendo las formalidades establecidas en el Anexo I al PCAP.



2.9. TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

Durante la ejecución de los trabajos objeto de la prestación del servicio, el adjudicatario se compromete en todo momento, a facilitar a los responsables del contrato designados por la Dirección General de Administraciones Públicas toda la información y documentación que 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 utilizadas.

La empresa adjudicataria realizará por sus propios medios, dentro del ámbito del trabajo, la edición en soporte electrónico con la documentación íntegra del proyecto.

En todos los trabajos que se entreguen no deberá aparecer ninguna referencia o logotipo de la/s empresa/s adjudicataria/s ni de ninguna otra, sino el de la Ciudad Autónoma de Melilla o el que ésta indique.

En caso de cese o finalización de contrato, el adjudicatario estará/obligado a proporcionar toda la información y documentación requerida por la Administración, al objeto de gestionar el traspaso de la gestión de los servicios. Este traspaso se realizará antes de la finalización o rescisión del contrato, para lo que previamente se hará un estudio y planificación de esta tarea.

2.10. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.

El contratista acepta expresamente que los derechos que pudieran derivarse de los servicios prestados por el personal y los recursos adscritos expresamente al presente contrato corresponden únicamente a la Ciudad Autónoma de Melilla, con exclusividad y a todos los efectos, así como la propiedad de toda la documentación generada.

2.11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

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

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

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de



13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12 que a continuación se transcribe:

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

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

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

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

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

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

POR LA ADMINISTRACIÓN,
La DG de Administraciones Públicas
Melilla, a 28 de noviembre de 2016



Pilar Calderay Rodríguez