



Pliego de Prescripciones Técnicas

Sistema Integrado de Gestión Documental Procesal de Recursos Jurídicos y Base de datos Legislativa.

Referencia: PPT-Sistema Integrado de Gestión Procesal.doc

Consejería: C. de Presidencia y Hacienda

Servicio: Dirección de los Servicios Jurídicos de la CARM

21/11/2019 10:47:43

21/11/2019 10:24:40 - ZAMBORA ZARAGOZA, FRANCISCO JAVIER

DELICADO HOLINA, PEDRO LUIS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-010e3892-0c44-948d-65b8-0050569b34e7





Índice de contenido

1. Objeto:	4
2. Precio estimado	4
3. Duración del contrato	4
4. Condiciones del equipo de trabajo	4
4.1. Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto	4
Formación del equipo de trabajo	5
Otras condiciones	5
5. Situación actual	7
6. Descripción general y trabajos incluidos	7
7. Requisitos Técnicos del servicio en la “Nube”	8
7.1. Requisitos de Seguridad del Servicio.	8
7.2. Requisitos funcionales del software de gestión	8
7.3. Requisitos funcionales de la base de datos legislativa y de jurisprudencia	11
7.3.1. Legislación	11
7.3.2. Jurisprudencia	12
7.3.3. Doctrina	12
7.3.4. Otros requisitos	14
8. Dirección de los trabajos	14
9. Ejecución de los trabajos:	15
9.1. Implantación	15
9.1.1. Plan de Proyecto	16
9.1.2. Alta del Servicio:	16
9.1.3. Personalización:	16
9.1.4. Formación:	17
9.1.5. Migración e Integración:	17
9.1.6. Soporte a la puesta en explotación	18
9.2. Suscripción: Actualización y Asistencia.	18
9.2.1. Actualización del servicio	18
9.2.2. Asistencia técnica	19
9.2.2.a) Sistema de Gestión de incidencias	20
9.2.2.b) Otros canales	20
9.2.2.c) Asistencia formativa continuo	21
9.2.3. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	21
9.2.3.a) Disponibilidad de las Aplicaciones	21

21/11/2019 10:47:43

ZAMBORA ZARAGOZA, FRANCISCO JAVIER

DELCADO MOLINA, PEDRO LUIS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-010e3892-0c44-948d-65b8-0050569b34e7





9.2.3.b)	Servicio de Actualización correctiva	22
9.2.4.	Revisiones	24
9.2.4.a)	Revisión informativa semestral.....	24
9.2.4.b)	Revisión del cumplimiento del ANS	24
9.2.5.	Penalizaciones por incumplimiento.....	24
9.2.5.a)	Incumplimientos en la disponibilidad del servicio.....	25
9.2.5.b)	Incumplimientos en la asistencia técnica	26
10.	Seguridad y confidencialidad de la información	27
10.1.	Tratamientos por cuenta de terceros	27
10.2.	Cumplimientos de los Esquemas nacionales de Seguridad e Interoperabilidad	28

21/11/2019 10:24:40 - ZAMBORA ZARAGOZA, FRANCISCO JAVIER

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-0 0e3892-0c44-948d-65b8-0050569b34e7





1. Objeto:

El objeto del contrato es por una parte la gestión de recursos jurídicos y expedientes procesales y por otra la Base de Datos Legislativa y de Jurisprudencia, reuniendo ambas funcionalidades en una única solución de escritorio alojada en la "Nube", accesible mediante Licencias de suscripción e integrada con el Sistema de notificaciones telemáticas de Ministerio de Justicia, "Lexnet", de la Dirección de los Servicios Jurídicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

2. Presupuesto base de licitación

El presupuesto máximo asciende a la cantidad de 120.000,00 € (sin IVA), el IVA asciende a 25.200,00 €, el presupuesto base con IVA incluido asciende a 145.200,00 €.

3. Duración del contrato

La duración del contrato es de 3 años desde su formalización.

Fases:

Fase 1. Seis (6) meses para la implantación, contados desde el inicio del contrato.

Fase 2. Treinta (30) meses de prestación del servicio de suscripción (incluye asistencia técnica y actualización).

Los trabajos se iniciarán a partir del día siguiente al de la formalización del contrato.

Este contrato será prorrogable por 2 años de la prestación del servicio de suscripción.

4. Condiciones del equipo de trabajo

4.1. Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto

Los trabajos serán realizados por el equipo de trabajo del adjudicatario en sus propias dependencias, (excepto aquellas sesiones de trabajo que se demande desde la dirección del contrato que se realicen en dependencias de la Administración), corriendo el coste de conexión con los entornos de trabajo a cuenta del adjudicatario. Dicha conexión remota deberá tener en cuenta, los criterios de diseño, seguridad que el director del contrato dictamine durante la vigencia del mismo, que deberán ser asumidos por el adjudicatario y sus





empresas contratadas. La CARM tiene, dentro de su catálogo de accesos remotos para personal externo, los siguientes 3 modelos:

- Acceso VPN-SSL individual para técnicos externos, a través de plataforma Juniper SA600 propiedad de la CARM, con acceso a través de navegador, software Juniper Network Connect con uso de tarjeta criptográfica de usuario de la FNMT o DNI electrónico.
- VPN LAN2LAN, Túnel a través de Internet, con terminador de túneles CISCO ASA-5550.
- LAN2LAN a través de línea de datos dedicada, instalada y mantenida por el licitador. Esquema similar al anterior con una línea de datos entre la sede del licitador y el CPD corporativo de la CARM.

Cada trabajador del adjudicatario que vaya a acceder mediante conexión segura a la red de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberá firmar un documento de compromiso de confidencialidad y privacidad que le será facilitado por el responsable del contrato. Es condición necesaria para autorizar el acceso la firma de dicho documento.

Formación del equipo de trabajo

La empresa será responsable de la formación necesaria para que sus técnicos puedan desarrollar las tareas encomendadas englobadas en el objeto de este contrato.

Otras condiciones

En cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se hace constar en el pliego de prescripciones técnicas lo siguiente:

1. La empresa adjudicataria deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico, el poder de dirección inherente a todo empresario con relación a sus trabajadores, asumiendo absolutamente todas sus obligaciones (negociación y pago de salarios, concesión de permisos, vacaciones, etc.). En ningún caso se identificará, en el contrato de servicios, el nombre de los trabajadores que la empresa designe para cumplir el contrato.
2. La Administración Regional no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario excepto aquellas sesiones de trabajo que se demande desde la dirección del contrato que se realicen en dependencias de la Administración.
 - 2.1. La Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleado de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal un certificado digital de persona física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - 2.2. La Administración Regional no proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo

21/11/2019 10:47:43

21/11/2019 10:24:40 - ZAMBORA ZARAGOZA, FRANCISCO JAVIER

21/11/2019 10:24:40 - DELICADO MOLINA, PEDRO LUIS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-0 0e3892-0c44-946d-65b8-0050569b34e7





obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal una cuenta de correo.

- 2.3. La Administración Regional no proporcionará ordenadores personales al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal equipos de trabajo con, al menos, sistema operativo, suite ofimática y antivirus actualizados.
3. Por parte de la empresa adjudicataria se habrá de designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente el responsable del contrato. La CARM podrá establecer la forma de comunicación con el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que considere necesaria para agilizar la comunicación con éstos (teléfono, videoconferencia, mensajería instantánea, etc.).
4. En el contrato que se formalice con la empresa adjudicataria no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la Consejería de Presidencia y Hacienda asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario o de la empresa instrumental encomendada.
5. Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
6. El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.
7. El servicio objeto de este contrato afecta a un servicio concreto con autonomía y sustantividad propia, sin que pueda ser considerado como tarea permanente o habitual.
8. El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de la Administración Regional.
9. Para la realización de este trabajo únicamente se proporcionarán a dicho personal accesos temporales a los sistemas y servidores implicados o relacionados directamente con el objeto de este contrato.
 - 9.1. La Administración Regional no proporcionará claves de acceso (login y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, salvo que resulte necesario para la ejecución del contrato, en cuyo caso se dispondrá de las mismas con carácter temporal, debiendo quedar reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las específicas funciones a desarrollar.
10. A los efectos del Apartado g) de la Instrucción SEGUNDA de dicho Acuerdo, el responsable a nivel administrativo de la contratación será **Pedro Luis Delicado Molina, Jefe de Servicio de Gestión Informática, así como el Director de los Servicios Jurídicos**, los cuales serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades a que se refiere la instrucción quinta de este Acuerdo.

21/11/2019 10:47:43

21/11/2019 10:24:40 | ZAMBORA ZARAGOZA, FRANCISCO JAVIER

DELICADO MOLINA, PEDRO LUIS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-010e3892-0c44-948d-6508-0050569b34e7





5. Situación actual

En la actualidad la CARM cuenta con una instalación de Infolex V7 contra Base de Datos Oracle y Alfresco como gestor documental con licencias para 32 puestos de trabajos cliente y 1 licencia Servidor.

También se dispone de claves de acceso a las bases de datos jurídicas de Aranzadi Digital INSIGNIS.

6. Descripción general y trabajos incluidos

El adjudicatario ofrecerá vía web, mediante un servicio de licencias de suscripción, acceso al nuevo Sistema, que integrará en una solución de escritorio único software de gestión de recursos jurídicos y expedientes procesales junto a Base de Datos Legislativa y de Jurisprudencia y otras utilidades relacionadas.

El Sistema estará enteramente alojada en la “Nube” incluyendo el software y el almacenamiento integrado con el Sistema de notificaciones telemáticas de Ministerio de Justicia, “Lexnet”.

El servicio incluye:

- Migración de la base de datos Oracle actual de gestión de recursos Jurídicos desde Infolex V7 al nuevo Sistema.
- Migración de los documentos alojados en el gestor documental Alfresco al nuevo Sistema.
- Alojamiento en la “Nube” (Elementos informáticos de proceso, almacenamiento de Base de datos y de Documentos y comunicaciones) proporcionada por el adjudicatario.
- Puesta en marcha del nuevo servicio con 40 Licencias de usuario de escritorio jurídico que se compondrá de:
 - o Sistema de gestión procesal de recursos jurídicos.
 - o Base de datos de Legislación y Jurisprudencia.
- Parametrización y personalización del Sistema de Gestión.
- Formación a los distintos perfiles de usuario.
- Asistencia a la puesta en marcha

21/11/2019 10:47:43

21/11/2019 10:24:40 - ZAMBORA ZARAGOZA, FRANCISCO JAVIER

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-0 0e3892-0c44-948d-65b8-0050569b34e7





- Prestación del servicio, asistencia técnica a usuarios y actualización de las herramientas incluidos.

7. Requisitos Técnicos del servicio en la “Nube”

Todo el software será 100% ofrecido en la “nube” como Servicio (*Software as a Service – SaaS*).

Por consiguiente no debe haber ningún tipo de instalación en los puestos cliente más allá de la configuración correcta de los navegadores (la cual será responsabilidad del adjudicatario mantener documentada y actualizada formando parte de su servicio) y de contar con conexión a Internet.

El adjudicatario facilitará un almacenamiento inicial de:

- El almacenamiento necesario para el repositorio de base de datos.
- 500 GB de almacenamiento inicial para ficheros (de texto, binarios, audios, vídeos etc.). El adjudicatario ha de prever y proveer un 20% de almacenamiento adicional por crecimiento estimado anual del mismo, estando obligado, en cualquier caso, a proporcionar el almacenamiento necesario para dichos ficheros.

7.1. Requisitos de Seguridad del Servicio.

Toda la ejecución del servicio estará enmarcada en el **Nivel Medio** del Esquema nacional de Seguridad (ENS). Ver apartado 10.2

7.2. Requisitos funcionales del software de gestión

La Aplicación ha de gestionar todo el ciclo de vida procesal de los expedientes de Recursos Jurídicos de la Dirección de los Servicios Jurídicos (DSJ).

Permitirá clasificar los mismos en dos funciones: CONSULTIVA (informes) y JUDICIAL (jurisdiccional) permitiendo clasificar y ordenar esta última según el orden jurisdiccional:

- Penal
- Civil
- Contencioso Administrativo
- Laboral, etc.





Contará con una codificación estructurada actualizada que permita la búsqueda mediante listado de los órganos judiciales de España, así como de clientes, contrarios, y cualquier tercero que se relacione con el proceso judicial.

Al cargar las notificaciones desde Lexnet, la aplicación deberá identificar el expediente procesal según su Número de Identificación General (NIG), incorporándole automáticamente los nuevos documentos notificados al expediente generado conforme tengan entrada a través de dicho sistema.

Ha de contar con un módulo de Generación de Informes orientado al control de los expedientes, de su contenido y de la agenda que permita la Generación dinámica de los mismos mediante:

- Filtro de expedientes parametrizable por distintos criterios de selección, incluyendo operadores lógicos y listas de valores cuando los campos estén codificados.
- Selector de campos a aparecer en el informe.

Todas las actuaciones correspondientes a un procedimiento deben estar enlazadas directamente con sus documentos correspondientes.

Deberá contener un módulo de Agenda que permita crear, consultar, modificar y eliminar anotaciones, así como formular u notificar los avisos correspondientes.

La integración entre la aplicación de Gestión y la Base de datos legislativa y de Jurisprudencia debe permitir la incorporación directa de contenidos de ésta (normativa referida, sentencias, documentos, etc.) a los expedientes.

La aplicación debe ofrecer un sistema de flujo de asignaciones de expedientes parametrizable por materia y responsable e integrado con la Agenda de los Letrados, de forma que una vez dado de alta un nuevo procedimiento permita conocer la carga de trabajo de aquellos para su encargo.

El sistema ha de ofrecer el mayor grado de integración posible con el Sistema de remisión de notificaciones procesales electrónicas Lexnet que éste permita durante todo el tiempo de ejecución del contrato para los tipos de buzón que la DSJ tenga dados de alta.

Deberá contar con un sistema de comunicaciones o mensajería interna y externa que permita realizar las notificaciones relativas a los expedientes que se tramiten.

La aplicación debe permitir la creación, exploración, consulta de documentos y plantillas a través del correspondiente Gestor Documental.





El software debe contener un módulo de cálculo y gestión de minutas que contenga los criterios de honorarios de los Colegios de Abogados de toda España (especialmente de Murcia, Cartagena, Lorca y Madrid).

Deberá permitir la creación de una Base de Datos de Jurisprudencia propia, integrable con la gestión de expedientes, así como una Base de Datos Bibliográfica.

La aplicación debe permitir definir los diferentes pasos de los procesos judiciales, para cada uno de los diferentes órdenes jurisdiccionales, de manera que permita:

- Definir la actuación describiendo su contenido, el procedimiento al que corresponde y el plazo para realizarla.
- Su asociación a la agenda, generando la correspondiente anotación y su notificación al responsable del expediente.

7.2.1. Procedimientos y actuaciones parametrizadas

La gestión de expedientes judiciales asociará cada uno de ellos con un determinado Procedimiento. Para cada uno de estos Procedimientos se permitirá definir un árbol de procesos compuesto por diversos tipos de actuaciones judiciales parametrizadas.

La elección de la correspondiente actuación parametrizada conllevará:

La inserción automática del texto correspondiente.

El cálculo automatizado de los distintos plazos y vencimientos aparejados.

La generación de la alerta correspondiente

Se deberá implantar al menos las siguientes actuaciones parametrizadas durante los primeros 12 meses de ejecución del contrato.

1. ORDEN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. – P.O. Interposición recurso contencioso administrativo (Apertura Expediente).
2. ORDEN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.- P.O. Traslado de la demanda y plazo para contestar.
3. ORDEN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.- P.O. Traslado para formular conclusiones.
4. ORDEN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.- P.A. Traslado de la demanda y fijación fecha juicio.





5. ORDEN SOCIAL.- Traslado de la demanda con señalamiento de fecha de juicio.
6. ORDEN SOCIAL.- Traslado para alegaciones de solicitud de medidas cautelares.

7.3. Requisitos funcionales de la base de datos legislativa y de jurisprudencia

Las bases de datos que se oferten habrán de contener como mínimo:

7.3.1. Legislación

El contenido de la legislación estará constituido por los textos originales y los textos consolidados de las normas del ordenamiento jurídico español y comunitario.

La base de datos de legislación debe de estar Integrada por:

a) Legislación estatal:

- Normas legales aprobadas desde 1978 y publicadas en las secciones I y III del BOE.
- Selección de normas anteriores a 1978 vigentes.

b) Normativa autonómica

- Normas dictadas por la Comunidad Autónoma de Murcia y publicada en Boletín Oficial de la Región de Murcia desde 1982.
- Normativa autonómica publicada en los respectivos boletines oficiales autonómicos y provinciales del resto de CCAA desde 1982

c) Resoluciones de la Dirección General de los Registros y el Notariado y de la Dirección General de Registros Civil

d) Normativa europea

Normativa europea vigente de aplicación en España.

e) Normativa internacional

Los Tratados y normativa internacional vigente ratificados por España, publicada en el Boletín Oficial del Estado,

f) Convenios Colectivos

21/11/2019 10:47:43

ZAMBORA ZARAGOZA, FRANCISCO JAVIER

DELCADO MOLINA, PEDRO LUIS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-010e3892-0c44-948d-65b8-0050569b34e7





Los convenios colectivos de ámbito sectorial y empresarial tanto estatales como autonómicos y provinciales vigentes, publicados en los respectivos Boletines Oficiales desde 1978 y cuyo rango sea Igual o superior a Acta, Acuerdo, Convenio Colectivo, Laudo, Pacto, Reglamento, Revisión salarial.

7.3.2. Jurisprudencia

El contenido de la jurisprudencia estará constituido por sentencias y otras resoluciones judiciales.

Las bases de datos habrán de contener, como mínimo:

a) Jurisprudencia del Tribunal Supremo.

Contendrán al menos el 95% de las sentencias dictadas por el Tribunal Supremo desde el año 1992 y una amplia selección de autos desde el año 1996,

b) Todas las sentencias del Tribunal Constitucional desde su constitución.

c) Selección de las sentencias dictadas por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, así como de las de los Tribunales de Justicia de la Unión Europea.

d) Sentencias y resoluciones de otros organismos judiciales,

Al menos el 25 % de las resoluciones dictadas en el territorio nacional, a partir de octubre de 1997, de cada uno de los órdenes jurisdiccionales en los siguientes tribunales:

- Audiencia Nacional,
- Tribunales Superiores de Justicia, y
- Audiencias Provinciales.

De las sentencias se habrán eliminado todos los datos que identifiquen o permitan la identificación de personas y cualesquiera otros datos sensibles que puedan afectar al honor e Intimidad personal y familiar de los interesados, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/18, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales, con excepción de las del Tribunal Constitucional, de las del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y de las de los Tribunales de Justicia de la Unión Europea.

7.3.3. Doctrina

Inclusión en el suministro de doctrina e información jurídica en general.

Bibliografía y publicaciones jurídicas





Características mínimas de las sentencias incluidas en las bases de datos.

- Deberán contener las sentencias del Tribunal Supremo en texto íntegro a partir del 1 de enero de 1999, incluyendo los antecedentes de hecho, los fundamentos de derecho y la parte dispositiva. La jurisprudencia anterior a esa fecha deberá contener, al menos, los fundamentos de derecho y, además, o bien la parte dispositiva o bien un resumen de los antecedentes de hecho que informe sobre el sentido del fallo.
- Las sentencias del Tribunal Constitucional, de los Tribunales de Justicia de la Unión Europea y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos se Incluirán a texto completo.
- La selección de sentencias de la Audiencia Nacional, de las Audiencias Provinciales y de los Tribunales Superiores de Justicia recogerá preferentemente aquellas que constituyan el último pronunciamiento sobre la cuestión que se trate (firmes por su naturaleza, por no admitir recurso ante el Tribunal Supremo), Las mencionadas sentencias deberán incorporar, en cualquier caso, los fundamentos de derecho y, además, o bien la parte dispositiva o bien un resumen significativo de los antecedentes de hecho que Informe sobre el contenido del fallo.
- Cada sentencia constituirá una unidad Instrumental, estructurada en diferentes campos. A título Indicativo, dispondrá de los siguientes campos:
 - órgano emisor (Tribunal y Sala),
 - tipo de procedimiento,
 - fecha,
 - ponente,
 - descriptores (voces),
 - disposiciones aplicables,
 - jurisprudencia citada, y
 - texto.
- THESAURUS. No se exige un thesaurus específico, por lo que las empresas que presenten sus ofertas, podrán proponer el que estimen más adecuado.

21/11/2019 10:47:43

21/11/2019 10:24:40 - ZAMBORA ZARAGOZA, FRANCISCO JAVIER

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-0 0e3892-0c44-948d-65b8-0050569b34e7





7.3.4. Otros requisitos

- La base de datos que se oferte debe de estar comercializada antes del anuncio de licitación de esta contratación, sin que sean admisibles contenidos menores a los que se ofertan por dicho producto en el mercado.
- El programa de recuperación deberá participar de la estructura y disponer de las posibilidades de búsqueda y explotación propias de las bases de datos documentales, Incluyendo las máximas facilidades de Impresión.
- El gestor de bases de datos utilizado debe asegurar una velocidad óptima de respuesta y una *interface* de usuario amigable que permita una fácil recuperación de la información.
- La base de datos debe de estar actualizada durante toda la vigencia del contrato.
- Durante la vigencia del contrato no podrán ofrecer menos contenidos ni prestaciones de los que contenga el producto presentado para su valoración, Incluida su actualización
- Sistema de seguridad: la autenticación de los accesos debe estar garantizada.
- Los sistemas que ofrecen estos servicios deben garantizar que los tiempos de Inactividad de sesión no interfieren en la correcta asignación de licencias concurrentes, mediante la correspondiente gestión de los "timeout" de las mismas.
- El adjudicatario se asegurará de que se pueda acceder a la base de datos utilizando los navegadores web de uso habitual: Internet Explorer, Firefox, etc.
- La base de datos no podrá utilizarse como vía de publicidad de otros productos.

8. Dirección de los trabajos

A propuesta de la Dirección general de Informática Corporativa se nombrará un director técnico del contrato que será responsable técnico del mismo en relación con la ejecución del objeto del presente pliego:

- La supervisión del cumplimiento del servicio conforme a los pliegos por parte de la empresa adjudicataria.
- El Seguimiento continuo y conjunto de la evolución del proyecto con el responsable del servicio por parte del adjudicatario
- Emitir las certificaciones parciales y final de recepción de los trabajos.





Será competente en las decisiones en el ámbito técnico y realizará un seguimiento continuo y conjunto de la evolución del proyecto con el responsable del servicio por parte del adjudicatario

La Dirección de los Servicios Jurídicos, designará un coordinador que trabajará junto al director técnico para supervisar todo lo concerniente a la funcionalidad de las aplicaciones durante el periodo de ejecución del contrato y para la validación de los entregables y certificaciones correspondientes a dicha ejecución.

Para la dirección y seguimiento de los trabajos se creará un Comité de Dirección y Seguimiento del Contrato, en adelante CDSC.

En este comité estarán representados junto al responsable del contrato:

- La D. G. competente en Informática (Responsable del contrato).
- La Dirección de los Servicios Jurídicos (Coordinador designado).
- El jefe de proyecto de la empresa adjudicataria.

9. Ejecución de los trabajos:

Este Proyecto se divide en 2 fases:

- Implantación.
 - o Consultoría (Análisis de requisitos, Formación, configuración, etc.)
 - o Puesta en marcha (migración, arranque, etc.)
- Prestación del Servicio.

9.1. Implantación

El plazo para la implantación del Sistema una vez adjudicado el contrato es de 6 meses.

Las fases de implantación serían:

- **Consultoría**
 - o Plan de Proyecto.
 - o Alta del Servicio.
 - o Personalización.
 - o Formación.
- **Puesta en marcha**
 - o Migración de datos anteriores.
 - o Soporte a la puesta en explotación de todos los componentes.





9.1.1. Plan de Proyecto

El adjudicatario elaborará un documento de planificación de trabajos detallado conforme al presente Pliego de Prescripciones Técnicas y a su oferta, abarcando todas las fases de la misma: Instalación, personalización, formación, migración y puesta en explotación efectiva.

Dicho Plan de Proyecto deberá contar con la aprobación del CDSC y será objeto de revisión y supervisión constante por parte de éste.

9.1.2. Alta del Servicio:

El alta del servicio supondrá la creación del mismo en la nube del adjudicatario y la entrega de las credenciales necesarias para el acceso de 50 usuarios al Sistema.

Las licencias habrán de verificarse por usuario con independencia de los distintos dispositivos desde los que se conecten.

Las licencias entregadas tendrán vigencia durante toda la duración del contrato.

El adjudicatario se comprometerá en su oferta a un precio máximo para ampliación de licencias por parte de la CARM.

El Sistema estará "precargado" con todas las codificaciones generales necesarias, las cuales serán permanentemente actualizadas por el adjudicatario.

9.1.3. Personalización:

Los trabajos de personalización comenzarán con una consultoría experta para recabar por parte del adjudicatario toda la información necesaria sobre el funcionamiento de la DSJ de la CARM que se precise para personalizar el sistema.

Esta personalización incluirá necesariamente:

- Aplicación de la imagen corporativa a todos los productos que genera el sistema: Listados, plantillas, informes, etc. Se valorará la aplicación de esta imagen al diseño de las pantallas de la aplicación.
- Parametrización adecuada del Sistema para adaptarse a los circuitos de trabajo de la DSJ: Alta de expedientes, Recepción de notificaciones, asignación a Letrados, reasignación, etc. según los distintos perfiles implicados en estos circuitos: Oficina Administrativa, Dirección, Letrados, etc.
- Parametrización necesaria para la categorización de los expedientes por Orden Jurisdiccional, Materias y otros valores definidos por la DSJ
- Definición de informes predefinidos de uso más frecuente.





- Todas las personalizaciones parametrizables presentes en la actual instalación Infolex V7 de la DSJ.

9.1.4. Formación:

En su oferta los licitadores presentarán un plan de formación.

El adjudicatario se comprometerá a realizar un plan de formación suficiente para todas las personas designadas por la DSJ como implicadas en el proyecto, para lo cual presentará la correspondiente planificación.

La formación estará orientada a los distintos perfiles de usuario implicados en la gestión diaria de los recursos e informes jurídicos en la DSJ.

Estos perfiles: administrativo, jurídico, directivo, administrador funcional habrán de ser identificados en la fase de consultoría, asociados a los flujos de trabajo específicos de la DSJ, ya sean los existentes o los definidos como recomendables y en todo caso validados por la DSJ.

Las sesiones presenciales de formación previas a la puesta en marcha serán como mínimo 4.

Estas sesiones, que podrán complementarse con otras en remoto, tendrán un enfoque eminentemente práctico e irán acompañadas del correspondiente material didáctico personalizado para los flujos y perfiles aplicados en la DSJ a quien corresponderá validar en su conjunto el proceso formativo, el cual no se dará por completado satisfactoriamente sin el visto bueno de la misma.

Las fechas, duración y lugar de las sesiones serán determinadas por la DSJ, que intentará facilitar, en la medida de sus posibilidades, la tarea al adjudicatario. Éste por su parte correrá con los gastos derivados de medios informáticos docentes necesarios adicionales a los proporcionados por la CARM y del material didáctico.

Una vez terminada la implantación, y con cargo a la prestación del servicio de asistencia, la DSJ podrá requerir la celebración de una sesión formativa presencial y otra en remoto, ambas anuales.

9.1.5. Migración e Integración:

El nuevo Sistema debe incorporar:

- Todos los registros de Base de Datos existentes en la instalación actual de la CARM del software de Gestión Infolex V7. Estos registros están referidos a Recursos de distintos órdenes jurisdiccionales e Informe Jurídicos.
- Toda la Base de Datos Documental conectada con el software de gestión referido. En la actualidad hay unos 810.000 documentos con un consumo de disco de 510 GB.





Los costes de almacenamiento y custodia de toda esta información y la nueva que se genere pasarán a ser asumidos por el adjudicatario.

Para hacer la migración definitiva se ha de contar con el visto bueno de la DSJ , que ha de validar el ensayo de migración que se haga previamente.

La fecha y hora de la migración definitiva se ha de consensuar con la CARM, cuyo criterio prevalecerá. La parada de servicio asociada a ésta no ha de superar en ningún caso más de un día hábil.

9.1.6. Soporte a la puesta en explotación

Corresponden al adjudicatario las acciones proactivas y reactivas necesarias para entrada efectiva en funcionamiento de todos los componentes del sistema.

9.2. Suscripción: Actualización y Asistencia.

La actualización y la asistencia técnica del servicio se empezarán a ejecutar, en las condiciones descritas en este pliego, tras la entrada en explotación efectiva del Sistema.

9.2.1. Actualización del servicio

El adjudicatario queda obligado durante el periodo contractual a prestar los siguientes servicios sobre los componentes del Sistema ofrecido en la Nube:

Acceso a las nuevas versiones de los componentes del Sistema ofrecidos en el Servicio.

Corrección o subsanación de cualquier malfuncionamiento o disfunción que, pudiere observarse en el comportamiento del producto, de conformidad a sus propias especificaciones.

Acceso a las versiones que incluyan la subsanación de las disfunciones observadas.

Actualización Evolutiva Legal: El adjudicatarios se compromete a implementar todos los cambios legales que afecten a los productos instalados, así como la incorporación de nuevas funcionalidades necesarias por adecuaciones normativas y cualquiera otra obligación derivada de acuerdos entre administraciones, facilitando, en tal caso, la documentación relativa a tal innovación.

Acceso a nuevas versiones que permitan la integración con herramientas relacionadas con plataformas estatales de administración electrónica, cuando ésta es necesaria por adecuaciones normativas y cualquiera otra obligación derivada de acuerdos entre administraciones, facilitando, en tal caso, la documentación relativa a tal integración. Concretamente el adjudicatario se





compromete a implantar sin coste cualquier mejora posible en la integración con LEXNET producida por un cambio en las condiciones de acceso a esta plataforma.

Incorporación de todas las mejoras y nuevas funcionalidades disponibles en los programas instalados, según criterios de universalidad de la solución.

9.2.2. Asistencia técnica

El Adjudicatario ha de prestar un servicio experto de asistencia técnica multicanal que garantice de manera continua el buen funcionamiento general del sistema y de cada uno de sus componentes.

El servicio de asistencia técnica habrá de ocuparse en general de:

- Resolver las incidencias que se produzcan en el uso de las aplicaciones
- Ofrecer un soporte de consultoría puntual en el uso de las aplicaciones del sistema.
- Canalizar el soporte experto de 2º nivel para garantizar la resolución de incidencias.
- Generar información del funcionamiento del propio Sistema en distintos niveles de agregación: Temporal, por categorías, etc.

Para la asistencia remota el adjudicatario dispondrá de acceso remoto a la red de la CARM.

La empresa adjudicataria proporcionará con un servicio de atención al cliente, que deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Sistemas de autoformación permanente.
- Atención telefónica gratuita por personal especializado en horario de lunes a viernes de 09,00 a 14.00 horas de forma ininterrumpida.
- Asistencia técnica referida al objeto del contrato.

El adjudicatario deberá facilitar una plataforma de “help desk” que permita el control remoto de los puestos de trabajo de la CARM. Mediante este servicio los técnicos del adjudicatario podrán atender a los usuarios que así lo demanden para realizar verificaciones de las incidencias reportadas, resolverlas o para explicar de manera práctica el modo de operar cuando es compleja su explicación vía telefónica o por correo electrónico.

El horario mínimo de prestación de servicio de Asistencia será el laboral: De 08:00 horas a 15:30 horas de lunes a viernes excepto festivos nacionales.



9.2.2.a) Sistema de Gestión de incidencias

El adjudicatario ofrecerá un sistema de gestión de incidencias accesible en la web con diseño responsivo para su correcto acceso desde distintos tipos de dispositivos. Los usuarios, sin perjuicio del uso de otras vías de comunicación de incidencias como correo electrónico o teléfono, podrán en él comunicar incidencias y solicitudes de asistencia técnica y formativa.

Este sistema de gestión de incidencias ha de ofrecer:

- Trazabilidad automática, mediante la generación de correos electrónicos, del estado de sus peticiones.
- Seguimiento en la propia herramienta:
- Generación de estadísticas y gráficas de uso y resolución.
- Tanto el cierre de una incidencia como la solicitud de confirmación de la solución aportada, se llevará a cabo mediante el cambio de estado de la misma y generará el envío de un correo electrónico a la persona que aparezca como contacto en la CARM para dicha incidencia.

El adjudicatario proporcionará a la CARM informes semestrales y anuales con los datos analíticos y gráficos correspondientes a la resolución de incidencias, solicitudes y peticiones de asistencia y formación comunicadas por los usuarios.

También se incluirá en los mismos una relación de dichas incidencias y solicitudes con indicación de tiempos de resolución.

Además ha de figurar en ellos información referente al grado de disponibilidad alcanzado por los servicios contratados.

9.2.2.b) Otros canales

El adjudicatario proporcionará contactos telefónicos directos a los responsables autorizados de la CARM para:

- Contacto Comercial: Contratación de servicios, facturaciones, etc.
- Contacto Técnico: Consultas generales asuntos de índole informático.
- Contacto Funcional: Consultorías funcionales de los productos, parametrizaciones, coordinación de actuaciones formativas, etc.





9.2.2.c) Asistencia formativa continuo

Los licitadores han de presentar su oferta para una correcta formación permanente de los usuarios, ofreciendo soluciones tanto presenciales como “online” para la:

- Formación de nuevos usuarios incorporados al Sistema.
- Formación sobre nuevas funcionalidades incorporadas al Sistema.

9.2.3. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

El **Nivel de Servicio** se divide en 2 categorías:

- Disponibilidad de las aplicaciones
- Actualización Correctiva

Cada una de estas categorías definirá uno o más indicadores para medir la calidad del servicio prestado. La medición de los indicadores de prestación del servicio se realizará en los periodos establecidos en el apartado **Revisión** de este Anexo, aplicándose las penalizaciones previstas en el apartado **Penalizaciones**, en caso de incumplimiento de los valores objetivos esperados para los mismos.

9.2.3.a) Disponibilidad de las Aplicaciones

Frente a un problema, total o parcial, en el acceso de los usuarios al Sistema por causas directamente imputables al adjudicatario, éste se compromete a restablecer la prestación del mismo, en un plazo no superior a **2 horas** de la Aplicación de gestión y **8 horas** para la Base de datos Legislativa y de Jurisprudencia, desde el momento en que se produzca el incidente.

Así mismo el adjudicatario se compromete a ofrecer un nivel de disponibilidad semestral, superior al 99'5% para la aplicación de gestión y del 98% para la Base de datos legislativa





Indicador	Descripción	Valor objetivo del indicador
Disponibilidad mensual de la Aplicación de Gestión	Porcentaje de horas laborables en las que la Aplicación está disponible y accesible en un mes dado.	>= 99% (equivalente a unos 100 minutos acumulados mensuales de indisponibilidad)
Disponibilidad anual de la Aplicación de Gestión	Porcentaje de horas laborables en las que la Aplicación está disponible y accesible en un año dado.	>= 99'5% (equivalente a unas 10 horas acumuladas anuales de indisponibilidad)
Disponibilidad anual de la BD Legislativa	Porcentaje de horas laborables en las que la BD está disponible y accesible.	>= 95% (equivalente a unas 100 horas y anuales de indisponibilidad)
Tiempo de recuperación	Restauración del Servicio frente a interrupciones del mismo en el plazo fijado para ello (máximo 4 horas).	El tiempo de indisponibilidad del servicio durante periodos superiores a 20 minutos no podrá exceder de 1 hora mensual.

No serán causas imputables al adjudicatario:

- La inaccesibilidad provocada por problemas en los servicios de telecomunicaciones contratados con terceras partes (telefonía e internet) que habilitan el acceso de los usuarios al servicio.
- La inaccesibilidad provocada por problemas en la Red de datos y frontales de comunicaciones de la CARM.

9.2.3.b) Servicio de Actualización correctiva

El adjudicatario se compromete a cumplir con los siguientes indicadores en la prestación del Servicio de Suscripción:

21/11/2019 10:47:43

ZAMORA ZARAGOZA, FRANCISCO JAVIER

21/11/2019 10:24:40 | ZAMORA ZARAGOZA, FRANCISCO JAVIER | Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-0 De3892-0c44-948d-65b8-0050569b34e7





21/11/2019 10:47:43 | ZAMBORA ZARAGOZA, FRANCISCO JAVIER

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-010e3892-0c44-948d-65b8-0050569b34e7

Indicador	Descripción	Valor mínimo objetivo del indicador
Disponibilidad del Sistema de gestión de incidencias	Porcentaje de horas laborables en las que la Aplicación está disponible y accesible.	>= 95% (equivalente a unas 8 horas y media mensuales de indisponibilidad)
Tiempo de resolución	<p>Tiempo máximo de respuesta para que una incidencia se cierre con una solución satisfactoria o se envíe al usuario para que confirme su aceptación.</p> <p>Este indicador solo se aplica a las Incidencias, es decir, modificaciones del producto para corregir un mal funcionamiento del mismo.</p> <p>Las incidencias, serán categorizadas en función de la gravedad de las mismas en los siguientes tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paralizantes: cuando la incidencia supone la detención total del sistema para todos los usuarios. Se entiende por detención total del sistema la imposibilidad de acceder a todos los módulos autorizados al usuario afectado por la incidencia o, en su caso, a la indisponibilidad del Sistema. - Críticas: cuando la incidencia supone la detención total del sistema para uno o más usuarios. - Normales: el resto de incidencias. 	<p>El 95% de las incidencias se deben corregir en el plazo máximo establecido, según se indica a continuación:</p> <p>Paralizantes: En este caso se aplicarán los indicadores definidos para la "Disponibilidad de Aplicaciones"</p> <p>Críticas: 8 horas hábiles</p> <p>Normales: 6 días</p>

Si el mal funcionamiento del producto se debe a alteraciones indebidas realizadas por el usuario en los datos la incidencia no será considerada en el análisis de cumplimiento del Nivel del Servicio. En general, cualquier incidencia que resulte de alteraciones indebidas quedará excluida del análisis del indicador correspondiente.





9.2.4. Revisiones

9.2.4.a) Revisión informativa semestral

Durante la vigencia del periodo de prestación del servicio, el adjudicatario suministrará a la DSJ en los 5 primeros días de cada semestre, un informe con los datos relativos al grado de cumplimiento de los indicadores establecidos en el apartado anterior, referidos al semestre inmediatamente anterior.

La DSJ podrá solicitar al adjudicatario el detalle de los datos que dan lugar al resultado de cada indicador. Cualquier controversia respecto de los mismos se habrá de aclarar en función de la información contenida en el sistema de gestión de incidencias, así como en las comunicaciones por correo electrónico que reciba el usuario a lo largo del proceso de gestión de las mismas.

Este informe semestral será meramente informativo, teniendo como principal objetivo la realización de un seguimiento del servicio, pero no dan lugar a ningún tipo de contraprestación por incumplimiento de los indicadores. Permitirá al adjudicatario adecuar los recursos dotados para la prestación del Servicio de asistencia en función de los resultados de los indicadores, y a la DSJ conocer el grado de cumplimiento de los mismos.

9.2.4.b) Revisión del cumplimiento del ANS

Previo a la facturación anual, el adjudicatario suministrará un informe con los datos relativos al grado de cumplimiento de los indicadores establecidos en el apartado anterior.

Al igual que con el informe semestral, la DSJ podrá solicitar al adjudicatario el detalle de los datos que dan lugar al resultado de cada indicador. Cualquier controversia respecto de los mismos se habrá de aclarar en función de la información contenida en el sistema de gestión de incidencias, así como en las comunicaciones por correo electrónico que recibe el usuario a lo largo del proceso de gestión de las mismas.

El informe anual será la base para el establecimiento de penalizaciones descritas en el apartado siguiente si es que hubiera lugar a ello.

9.2.5. Penalizaciones por incumplimiento

El incumplimiento en el plazo de implantación podrá ser penalizado como sigue:

- Entre 1 y 2 meses de retraso: Hasta el 5 % del coste de la oferta de implantación.
- Entre 2 y 3 meses de retraso: Hasta el 15 % del coste de la oferta de implantación.





- Más de 3 meses de retraso: Hasta el 30% del coste de implantación, pudiendo suponer la rescisión del mismo.

Si en los periodos de revisión del grado de cumplimiento del nivel de servicio, uno o más indicadores presentaran un valor que represente un incumplimiento del valor objetivo previsto en su definición, este se categorizará en leve o grave, según la siguiente tabla:

9.2.5.a) Incumplimientos en la disponibilidad del servicio

El siguiente cuadro refleja la categorización como desviación grave o leve de los posibles incumplimientos según el valor de los indicadores explicados en el apartado "9.2.4.a) Disponibilidad de las aplicaciones"

INCUMPLIMIENTOS EN LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO		
Indicador	Desviación leve	Desviación grave
Disponibilidad mensual de la Aplicación de Gestión	Valor del indicador: $\geq 95\%$ y $< 99\%$	Valor del indicador: $< 95\%$
Disponibilidad anual de la Aplicación de Gestión	Valor del indicador: $\geq 90\%$ y $< 99\%$	Valor del indicador: $< 90\%$
Disponibilidad anual de la BD Legislativa	Valor del indicador: $\geq 80\%$ y $< 95\%$	Valor del indicador: $< 80\%$
Tiempo de recuperación	El tiempo de indisponibilidad del servicio durante periodos superiores a 20 minutos mayor de 1 hora mensual y menor o igual a 5 horas mensuales.	El tiempo de indisponibilidad del servicio durante periodos superiores a 20 minutos mayor de 5 horas mensuales.

En función del tipo de incumplimiento que se registre en cada uno de los indicadores, se generará un derecho de compensación a favor de la CARM, según se establece en la siguiente tabla:

PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTOS EN LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO		
Indicador	Desviación leve	Desviación grave
Disponibilidad mensual de la Aplicación de Gestión	1% de descuento del coste mensual del contrato excluida la implantación.	4% de descuento del coste mensual del contrato excluida la implantación.
Disponibilidad anual de la Aplicación de	5% de descuento del coste anual del contrato excluida la	20% de descuento del coste anual del contrato excluida la





Gestión	implantación.	implantación.
Disponibilidad anual de la BD Legislativa	1% de descuento del coste anual del contrato excluida la implantación.	4% de descuento del coste anual del contrato excluida la implantación.
Tiempo de recuperación	3% de descuento del coste mensual del contrato excluida la implantación.	5% de descuento del coste mensual del contrato excluida la implantación.

9.2.5.b) Incumplimientos en la asistencia técnica

INCUMPLIMIENTOS EN LA ASISTENCIA TÉCNICA		
Indicador	Desviación leve	Desviación grave
Disponibilidad anual del Sistema de gestión de incidencias	Valor del indicador: $\geq 80\%$ y $< 95\%$	Valor del indicador: $< 80\%$
Tiempo de resolución	Valor del indicador: $\geq 80\%$ y $< 95\%$	Valor del indicador: $< 80\%$

PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTOS EN LA ASISTENCIA TÉCNICA		
Indicador	Desviación leve	Desviación grave
Disponibilidad del Sistema de gestión de incidencias	0,2% de descuento del coste anual del contrato excluida la implantación.	1% de descuento del coste anual del contrato excluida la implantación.
Tiempo de resolución	0,2% de descuento del coste anual del contrato excluida la implantación.	1% de descuento del coste anual del contrato excluida la implantación.

21/11/2019 10:47:43

ZAMORA ZARAGOZA, FRANCISCO JAVIER

DELICADO MOLINA, PEDRO LUIS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-010e3892-0c44-948d-65b8-0050569b34e7





10. Seguridad y confidencialidad de la información

10.1. Tratamientos por cuenta de terceros

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato.

En caso de tratamiento de datos de carácter personal, incluidos en ficheros declarados ante la Agencia de Protección de Datos y dados de alta en el correspondiente Registro General de Protección de Datos, no los podrá copiar o utilizar con fin distinto al previsto en el contrato, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

De conformidad con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, el adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y al REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

El adjudicatario deberá, en colaboración con la Dirección de los Servicios Jurídicos, proceder a la identificación de aquellos ficheros de datos de carácter personal, y correspondiente nivel de seguridad, ligados a los nuevos Sistemas de Información vinculados con este contrato, asesorando a ésta en la declaración de los mismos.

En cualquier caso la Administración podrá auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento por parte del contratista de las medidas de seguridad que éste tiene obligación de implementar.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

El adjudicatario deberá, previo al inicio de la ejecución del contrato, designar y comunicar al responsable del contrato la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de





la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el centro directivo a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del responsable del contrato.

El adjudicatario se compromete a comunicar al responsable del contrato, de forma inmediata, la detección de cualquier error que se produzca en el sistema de seguridad de la información.

10.2. Cumplimientos de los Esquemas nacionales de Seguridad e Interoperabilidad

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, sobre el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, sobre el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), en lo referido a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de administración electrónica afectados por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, incluidos en el objeto del pliego.

El adjudicatario garantizará los principios básicos y requisitos mínimos de protección requeridos en el Esquema Nacional de Seguridad, para una protección adecuada de la información. Es de aplicación que el adjudicatario garantice el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en aquellos medios electrónicos de los que sean responsables o sobre los que realizan la prestación de servicios.

El nivel de implantación de estas medidas vendrá determinado por la categorización del sistema de información, determinado conforme a lo establecido en el Anexo I del Esquema Nacional de Seguridad como **Nivel Medio**.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad, así como de las exigidas en los Reales Decretos 3/2010 y 4/2010 antes mencionados.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

Murcia, (fecha y firmas en el margen izquierdo)





EL JEFE DE SERVICIO DE GESTIÓN
INFORMÁTICA

EL LETRADO DE LA DIRECCIÓN DE LOS
SERVICIOS JURÍDICOS DE LA CARM

Fdo.: Pedro Luis Delicado Molina

Fdo.: Francisco Javier Zamora Zaragoza

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE LA COORDINACIÓN INFORMÁTICA
Certifica que el presente documento ha sido informado favorablemente por la Comisión
celebrada el 16 de octubre de 2019

Fdo.: Arturo Botí Espinosa

21/11/2019 10:47:43

21/11/2019 10:24:40 - ZAMORA ZARAGOZA, FRANCISCO JAVIER

DELICADO MOLINA, PEDRO LUIS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-0 De3892-0c44-948d-65b8-0050569b34e7

