



Cabildo de Gran Canaria

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DENOMINADO: "STIAE-ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SOFTWARE DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LABORATORIO (LIMS) PARA LOS LABORATORIOS DE LA CONSEJERÍA DE SECTOR PRIMARIO Y SOBERANÍA ALIMENTARIA DEL CABILDO DE GRAN CANARIA" (XP0722/2022)

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	1/30



Contenido

1	Antecedentes.....	4
2	Situación Actual.....	5
3	Objeto de la contratación.....	5
4	Alcance y requisitos técnicos.....	6
4.1	Prestación 1. Suministro de licencias e Implantación del software LIMS.....	6
4.2	Prestación 2. Servicio de mantenimiento y actualización.....	8
4.3	Prestación 3. Servicio de soporte técnico.....	9
5	Requisitos.....	9
5.1	Requisitos funcionales.....	9
5.1.1	Funcionalidades base.....	9
5.1.2	Funcionalidades de gestión de almacén para fungibles, reactivos y preparados.....	16
5.1.3	Funcionalidades de gestión de calidad.....	17
5.1.4	Funcionalidades de acceso para clientes.....	18
5.2	Requisitos de acceso.....	18
5.3	Seguridad.....	18
5.3.1	Requisitos Generales.....	18
5.3.2	Seguridad Lógica.....	19
5.3.3	Seguridad en las comunicaciones.....	19
5.3.4	Seguridad en los datos.....	19
6	Metodología.....	19
6.1	Equipo de trabajo.....	20
6.2	Condiciones respecto al equipo de trabajo.....	20
6.2.1	En relación con el responsable de la ejecución del contrato designado por la empresa contratada:.....	21
6.2.2	En relación con las obligaciones de la empresa contratada:.....	21
6.3	Ciclo de vida del contrato.....	22
6.3.1	Etapas inicial.....	22
6.3.2	Etapas de pleno servicio.....	22
6.3.3	Etapas de devolución.....	23
6.4	Procedimiento de trabajo.....	23
7	Acuerdo de Nivel de Servicio.....	24
7.1	Definiciones.....	25

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	2/30



7.2	Tiempos establecidos	25
7.3	Indicadores del servicio	26
7.4	Evaluación del servicio	27
7.5	Cambios del ANS	28
8	Transferencia Tecnológica.....	28
9	Garantía y Mantenimiento.....	28
10	Seguridad, confidencialidad e integridad global.....	29
11	Cumplimiento de los plazos.....	29
12	Programa de trabajo.....	30
13	Otras obligaciones del contratista.....	30

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	3/30



1 Antecedentes

La Consejería de Sector Primario y Soberanía Alimentaria de Cabildo de Gran Canaria pone a disposición del Sector Agropecuario el Laboratorio Agroalimentario y Fitopatológico como herramienta de ayuda a la evaluación y seguimiento de los distintos manejos o prácticas agrarias llevadas a cabo en las explotaciones agropecuarias de la isla.

Se prestan, entre otros servicios:

- Diagnóstico de plagas y enfermedades.
- Análisis de suelos agrícolas, foliares, agua de riego y soluciones nutritivas.
- Análisis de abonos orgánicos, enmiendas orgánicas y sustratos de cultivo.
- Análisis de uvas, mostos, vinos y sidras.
- Análisis de mieles.
- Análisis de aceites.

El Servicio de Laboratorios Agroalimentario y Fitopatológico procesa anualmente en torno a 7.000 muestras, que generan unos tantos boletines de análisis. Esto supone gestionar la información de unos 75.000 parámetros analíticos anuales.

Actualmente el laboratorio utiliza para su gestión la aplicación informática denominada ORALIMS, que permite la conexión automática de los equipos del laboratorio y el volcado de los datos obtenidos de los mismos. Esta aplicación gestiona diferentes aspectos básicos del trabajo del laboratorio: solicitud de análisis, recepción de muestras, introducción automática y manual de resultados, generación de informes y gestión de datos, etc.

No obstante, las capacidades de dicho software son limitadas, y actualmente no cumple con todos los requisitos que se precisan para la gestión de las tareas. Entre otros, el sistema actual no permite, limita o lo hace de forma extremadamente complicada las siguientes funcionalidades:

- Almacenamiento de información asociada a una muestra o registro.
- Firma electrónica.
- Ordenes de trabajo configurables.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcijnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcijnL70g=	Página	4/30



- Informes estadísticos complejos.
- Eliminación de parámetros obsoletos en el registro de muestras.
- Boletines configurables por tipo de muestra y/o laboratorio
- Trazabilidad del personal.
- Gestión del almacén de reactivos y fungibles.
- Acceso y descarga de informes de resultados online para clientes.

Por ello, el objetivo de esta contratación es la adquisición de un nuevo software que lo sustituya, manteniendo en la medida de lo posible el histórico de información mediante la migración al menos de aquellos datos mínimos imprescindibles.

Además, como toda aplicación, necesita de un servicio de mantenimiento y soporte que garantice el correcto funcionamiento de esta en el caso de que se produzcan errores y se descubran vulnerabilidades (tanto de aplicación como del sistema que la sustenta), poniendo a disposición de los usuarios un servicio de actualización de versiones, consulta de dudas, adaptación a la legislación, etc., en definitiva, un servicio de soporte que ofrezca los servicios adecuados para adaptarla a la tecnología y las necesidades de gestión de los usuarios.

2 Situación Actual

El Laboratorio Agroalimentario y Fitopatológico utiliza actualmente para su gestión la aplicación ORALIMS 2000, siendo accesible desde diversos puestos de trabajo del Laboratorio de forma concurrente. Dicha aplicación está desarrollada en Oracle Developer Forms & Reports y está alojada en un servidor de aplicaciones Oracle IAS del Cabildo, con los datos sobre una Base de datos Oracle.

3 Objeto de la contratación

El presente Pliego tiene por objeto la regulación de las prescripciones técnicas que habrán de regir la contratación del servicio relativo a la adquisición e implantación de un nuevo Software de Gestión de Información de Laboratorio (LIMS por sus siglas en inglés, Laboratory Information Management System) para el Laboratorio Agroalimentario y Fitopatológico de la Granja Agrícola Experimental del Cabildo de Gran Canaria, así como el mantenimiento y soporte del mismo durante los años 2023, 2024 y 2025.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	5/30



Las prestaciones de esta contratación son las siguientes:

- **Prestación 1. Suministro de licencias e implantación del software LIMS:** puesta en marcha del nuevo software en el laboratorio. Incluye el suministro de licencias, instalación del software, migración de datos desde el LIMS actual, configuración, adaptaciones y ajustes y formación inicial a usuarios.
- **Prestación 2. Servicio de mantenimiento y actualización:** comprende la actualización de versiones resultantes de mejoras o adaptaciones generales del software de cara a garantizar su continuidad tecnológica y seguridad, la corrección de errores detectados, la adaptación a nuevos marcos normativos nacionales y/o europeos en su ámbito funcional, así como cualquier otra evolución o servicio imprescindible para garantizar la continuidad operativa y funcional. Actualización del sistema operativo y middleware sobre el que se instale, y su revisión periódica para mitigar o subsanar problemas de rendimiento y vulnerabilidades de seguridad.
- **Prestación 3. Servicio de soporte técnico:** servicio bajo demanda en formato **bolsa de horas (30h anuales)** para pequeños desarrollos, configuraciones, adaptaciones a medida, etc.

4 Alcance y requisitos técnicos

4.1 Prestación 1. Suministro de licencias e Implantación del software LIMS

El alcance de los trabajos en esta prestación siguiente:

- **Suministro de las licencias** necesarias de la nueva aplicación para su uso en al menos **10 puestos de trabajo/usuarios** concurrentes de las **funcionalidades base y gestión de la calidad** y al menos **3 puestos de trabajo/usuarios** concurrentes de las **funcionalidades de gestión de almacén**, así como las **funcionalidades de acceso para clientes** que garanticen la consulta y/o descarga de resultados para al menos 20.000 informes diferentes anuales.
- Instalación y configuración del software en al menos **10 puestos de trabajo**.
- Migración de los datos desde el actual LIMS.
- Adaptaciones a medida de los informes de resultados de la aplicación (datos a mostrar, logotipos, formatos, etc).
- Otros desarrollos a medida necesarios para cubrir los requisitos técnicos.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	6/30



- Formación a los usuarios tanto de aspectos técnicos de la aplicación como su uso para todos los usuarios del laboratorio.

Tras la finalización de esta prestación, el adjudicatario deberá entregar un documento (DOCTEC), en formato electrónico, que describa las características del software suministrado y las configuraciones adoptadas. Este documento será actualizado durante el tiempo de vigencia del contrato reflejando todas las intervenciones realizadas en la configuración incluyendo parches y actualizaciones. Junto con este documento técnico se entregarán documentos/manuales de usuario destinados tanto a funcionales como a personal técnico.

Requisitos técnicos de la aplicación:

- El Cabildo de Gran Canaria dispone de determinados sistemas operativos en el lado de servidor sobre los cuales se debe instalar la aplicación (últimas versiones de Windows Server y de Debian). Si el sistema operativo no está entre los que pone a disposición el Cabildo de Gran Canaria, será responsabilidad de la empresa la adquisición de la licencia de dicho S.O. y su instalación acorde con los requisitos de la aplicación y con los estándares de seguridad del Cabildo de Gran Canaria.
- La seguridad de la información debe estar garantizada en todo momento, así como la trazabilidad de los datos en el manejo de la aplicación.
- Se garantizará la realización de copias de seguridad periódicas y desatendidas.
- La aplicación debe cumplir con los principios de seguridad de la Ley vigente de Protección de Datos de Carácter Personal.
- La aplicación debe poder ejecutarse en equipos de usuario que utilicen sistema operativo Windows 11 o superior.
- La nueva aplicación suministrada deberá disponer funcionalidades que agruparemos en:
 - **Funcionalidades base**
 - **Funcionalidades de gestión de almacén para fungibles, reactivos y preparados**
 - **Funcionalidades de gestión de calidad**
 - **Funcionalidades de acceso para clientes**

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g= =	Página	7/30



Cada uno de estos grupos de funcionalidades deberá incorporar los **requisitos** detallados en el **apartado de Requisitos** de este documento y que son considerados mínimos, por lo que las empresas que presenten sus productos deberán garantizar que cumplen todas y cada una de las mismas.

4.2 Prestación 2. Servicio de mantenimiento y actualización

El adjudicatario deberá prestar un **servicio de mantenimiento** preventivo, correctivo, evolutivo y adaptativo para el software suministrado de **36 meses** (3 años) a contar a partir de la fecha del informe de recepción relativo al suministro de todo licenciamiento y la terminación de todos los trabajos de instalación y configuración básica (prestación 1). El mantenimiento será de tipo 8x5 NBD, con las especificidades recogidas en el presente documento. Quedará incluido en este servicio:

- La aplicación por parte del adjudicatario de **parches críticos de seguridad** en todo el software suministrado, en un plazo no superior a 7 días desde la fecha de su publicación, ante el conocimiento de vulnerabilidades críticas. Este hecho deberá comunicarse previamente al CGC.
- Actualización del sistema operativo y middleware sobre el que se instale la aplicación, y su revisión periódica para mitigar o subsanar problemas de rendimiento y vulnerabilidades de seguridad.
- Por otro lado, **dos veces al año**, en una fecha que será propuesta por el CGC al adjudicatario, y consensuada entre ambos, el adjudicatario realizará un trabajo de **Mantenimiento Preventivo**, que podrá efectuarse en remoto, consistente en:
 - **Revisar el estado general del software**, comprobando aspectos como el estado y parámetros específicos, las alertas o mensajes de error existentes, el estado de las bases de datos, etc.
 - **Actualizar** el software suministrado a la última versión disponible y/o aplicarle los parches de seguridad que les correspondan.
- Durante toda la vida del contrato, el adjudicatario deberá adaptar el software (**mantenimiento evolutivo**) para su adecuación a nuevos marcos normativos nacionales y/o europeos en su ámbito funcional, así como realizar cualquier otra evolución imprescindible para garantizar la continuidad operativa y funcional.
- Dentro de esta prestación se incluyen además todas aquellas intervenciones necesarias que garanticen el cumplimiento de las **normativas actuales o futuras de seguridad** en aplicaciones del Cabildo de Gran Canaria que le fueran de aplicación.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcJnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcJnL70g= =	Página	8/30



- Se incluye la resolución de cualquier **incidencia** relacionada con errores en el software instalado que sean detectados por el personal del Cabildo de Gran Canaria. La resolución de estas incidencias se ajustará al Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), siendo responsabilidad exclusiva de los técnicos del Cabildo la valoración de la criticidad de la incidencia. A los efectos de su resolución, se seguirá el procedimiento descrito en el apartado 5.4 Procedimiento de trabajo.
- Además, se incluye cualquier otro servicio imprescindible para garantizar la funcionalidad completa de la aplicación tal como se describe en el apartado de Requisitos de este documento.

Todas las intervenciones deben ser realizadas y validadas previamente en el entorno de preproducción. Antes de los pases a producción de cualquier modificación en el software, el adjudicatario deberá actualizar todos los documentos técnicos y/o manuales de usuario destinados tanto a funcionales como a personal técnico.

Además, en un plazo no superior a 7 días una vez concluida cualquier revisión o intervención por parte del adjudicatario, se efectuará **una sesión informativa por videoconferencia** de hasta 1 hora de duración con los técnicos del CGC donde se resuman las acciones llevadas a cabo, las conclusiones y recomendaciones, así como comentar, en su caso, las novedades de las nuevas versiones y responder a consultas que puedan efectuar los técnicos del CGC.

4.3 Prestación 3. Servicio de soporte técnico

El adjudicatario efectuará un **soporte técnico** en forma de bolsa de horas, debiendo ofertar una **bolsa de como mínimo 30 horas anuales** para este tipo de servicio. Se prestarán en **remoto, bajo demanda** y durante toda la vigencia del contrato, para desarrollos sobre informes o etiquetas, creación de fórmulas u otros ajustes a medida de la aplicación. Se aplicará en este caso el procedimiento de trabajo descrito en el apartado 5.4 de presente documento, ajustándose en todo caso su realización al Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

Las tareas bajo demanda con cargo a la bolsa de horas deberán siempre ser pre tasadas por parte de la empresa adjudicataria y aprobadas por el personal del Cabildo antes de su ejecución.

5 Requisitos

5.1 Requisitos funcionales

5.1.1 Funcionalidades base.

a) Aspecto y comportamiento de la interfaz gráfica:

A. Interfaz intuitiva:

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g= =	Página	9/30



- i. Ausencia de campos, que no sean utilizados por el laboratorio.
- ii. Mínimo número de ventanas o pantallas para realizar una tarea.
- iii. Barra de iconos que permitan acelerar el trabajo.
- iv. Interfaz gráfica de usuario (GUI) con un aspecto y comportamiento integrados en el sistema operativo de Windows.

B. Acceso y bloqueo de la aplicación configurable por contraseña.

- i. Tiempo de conexión-cierre de la sesión definido por el administrador del sistema.
- ii. El sistema debe crear un fichero de actividad (Log), de fácil acceso por usuarios con permisos adecuados, donde se detalle qué información ha subido o modificado en la aplicación cada usuario.


C. Registro de muestras:

i. Codificación:

1. El registro de muestras podrá hacerse introduciendo un código directamente en la aplicación o mediante la lectura de un código de barras con un lector óptico.
2. El código de registro podrá ser, bien generado de forma automática por la aplicación (un contador), bien definido por un administrador del sistema utilizando una secuencia alfanumérica o numérica.
3. El sistema debe permitir generar etiquetas de registros previos al registro de las muestras y en formatos comerciales tipo APLI.
4. Todas las acciones de registro deben ser trazables (fichero Log)

ii. Configuración de campos asociados a cada registro:

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcfnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcfnL70g= =	Página	10/30



1. Campos generales con información de cliente, tipo de producto, campos de identificación de la muestra, facturación y asignación de parámetros de análisis.
2. Disponibilidad y número de campos adicionales configurables definidos por el usuario: texto y tablas (desplegables, check, etc).
3. Posibilidad de definir, según producto, qué campos de información asociada aparecen en la interfaz del usuario para cada registro.

iii. Registro masivo de muestras:

1. Registro de varias muestras para un mismo cliente en una única operación.
2. El procedimiento de registro masivo debe hacerse en una sola pantalla en la que se visibilice toda la información asociada a los registros y que todos los campos asociados sean modificables.

iv. Modificación/archivo de registros de muestras:

1. Posibilidad de modificar todos los datos asociados a una muestra después de su registro inicial en una sola pantalla.
2. Procedimiento trazable en el fichero Log de archivo de muestras de la base de datos desde la aplicación por usuarios con permisos adecuados desde la propia pantalla de registro de muestra.

D. Gestión de Clientes:

- i. Código de registro de cliente por contador o NIF/CIF.
- ii. Campos de identificación: no inferior a 10 y que puedan ser nombrados por el usuario.
- iii. Posibilidad de edición/modificación de cada uno de los registros del cliente.
- iv. Consultas de clientes por datos asociados a éstos.

E. Usuarios de la aplicación:

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g= =	Página	11/30



- i. Perfiles de usuario: jerarquía de acceso a la aplicación.
- ii. Restricciones de acceso/lectura/escritura por secciones y acciones de edición de datos.
- iii. Definición de validadores por producto, parámetro, grupo de parámetros y sección de laboratorio.
- iv. Toda la actividad de los usuarios debe ser trazada en un fichero Log.

F. Definición de productos/subproductos/secciones de laboratorio:

- i. Definición de productos, subproductos y parámetros analíticos asociados a éstos.
- ii. Definición de secciones o unidades de laboratorio asociados a determinados productos.

G. Definición de parámetros analíticos y cálculos:

- i. Sistema de codificación de parámetros analíticos por el usuario que permita usar nomenclatura intuitiva.
- ii. Posibilidad de crear un parámetro analítico asociado a varios productos, simultáneamente, con distintos métodos de análisis y que, en el momento de la programación de muestras, se pueda elegir parámetro y producto.
- iii. Campos asociados a cada parámetro analítico:
 1. Nombre, procedimiento de trabajo asociado, unidades, producto, etc.
 2. Selección de unidades de medida: cuantitativas y cualitativas (alfanuméricas).
 3. Posibilidad de cálculos sobre datos iniciales para su posterior emisión en informes analíticos sin necesidad de crear parámetros asociados.
 4. La aplicación debe permitir visualizar en la muestra programada, tanto el dato inicial como el dato obtenido por la fórmula de cálculo aplicada a éste.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g= =	Página	12/30



5. Establecimiento de cifras decimales significativas.
6. Campos de información sobre incertidumbres de medida.
7. Posibilidad de crear reglas para:
 - a. Evaluar resultados utilizando expresiones alfanuméricas relacionadas con límites de cuantificación y detección tanto cualitativas como cuantitativas.
 - b. Evaluar resultados que permitan avisar con códigos de colores valores límite definidos por el usuario.

H. Programación de parámetros analíticos: grupos analíticos

- i. Posibilidad de agrupar parámetros analíticos por producto en perfiles analíticos para la programación de muestras.
- ii. Posibilidad de impresión en el boletín de un nombre asociado a los perfiles analíticos.

I. Órdenes o listados de trabajo

- i. Emisión de listados de trabajo por parámetro o grupo de parámetros analíticos, por muestra, rango de fechas y por cliente.
- ii. Listados de trabajo con campos configurables por el usuario.
- iii. Los listados de trabajo deben ser trazables: fecha y usuario.

J. Importación de resultados

- i. Importación de resultados analíticos en formato csv, texto y hojas de cálculo tipo Excel.
- ii. Programación de importación de resultados definida por el usuario: registro de muestras en filas y resultado asociado a importar en columnas.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g= =	Página	13/30



- iii. Un mismo registro de muestra podrá importar en la misma hoja varios resultados.
- iv. Posibilidad de importación de resultados desde equipos analíticos.
- v. Trazabilidad del técnico que introduce los resultados con auditoría de Log.
- vi. Trazabilidad en la edición/modificación de resultados con auditoría de Log.

K. Validación:

i. Sistema de validación por:

- 1. Rango de registros de muestra.
- 2. Rango de fechas.
- 3. Cliente.
- 4. Rango de fechas.
- 5. Por parámetro o grupo de parámetros analíticos.
- 6. Por producto.
- 7. Por sección de laboratorio definida.
- 8. Posibilidad de firma electrónica simultánea a la validación.
- 9. Pre-validación de parámetros analíticos por varios analistas previa a la validación final.

L. Boletines y firmas:

- i. Sistema de emisión de boletines con contador independiente del número de registro.
- ii. Emisión parcial de informes.
- iii. Cada informe que se genere debe tener un número único de boletín, con independencia del número de muestra/registro. Distintos informes parciales, incluido el

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g= =	Página	14/30



informe final, del mismo registro deben tener distinto número de boletín.

- iv. Posibilidad de incluir varias firmas en un mismo boletín.
- v. Opción de envío automático de boletines a clientes mediante correo electrónico en línea con la validación.
- vi. Generación de pdf firmado por muestra y/o cliente que deben ser almacenados en la base de datos del sistema.
- vii. Impresión de informes individuales por:
 - 1. Número de registro.
 - 2. Rango de número de registro.
 - 3. Rango de fechas.
 - 4. Cliente.
 - 5. Por producto.
 - 6. Por sección de laboratorio.
- viii. Posibilidad de impresión de informes por grupo en un mismo pdf de registros de un mismo cliente.
- ix. Formatos configurables por el usuario de forma intuitiva y desde la misma aplicación con un entorno gráfico de diseño tipo arrastrar y soltar.
- x. Selección de valores paramétricos por matriz con posibilidad de selección de grupos de parámetros.
- xi. Edición de boletines ya validados
- xii. Informes independientes asociados a boletines de análisis dentro del LIMS donde se puedan incorporar texto y tablas con formato e imágenes.
- xiii. Consultas de histórico de boletines por rango de fechas, cliente, número de registro, etc.

M. Facturación:

- i. Facturación por grupo o tipo de clientes.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g= =	Página	15/30



- ii. Establecimiento de precios individualizados por parámetro y grupos de parámetros.
- iii. Sistema de aviso de pago previo a la realización del trabajo analítico.
- iv. Emisión de presupuestos y facturas que incluya, además de los datos del cliente, nombre del parámetro o grupo de parámetros, número de muestras, precio unitario, precio total desglosado con impuestos.
- v. Disponibilidad de campos adicionales para información adicional.
- vi. Diseño de presupuestos y facturas personalizadas para el laboratorio.
- vii. Consultas al histórico de facturación por cliente, fecha, producto, etc.

N. Estadísticas del sistema:

- i. Posibilidad de utilizar sql para consultar por el usuario la base de datos desde la aplicación.
- ii. Servicio de diseño e implementación de consultas utilizando cualquier campo asociado a muestras o clientes.

5.1.2 Funcionalidades de gestión de almacén para fungibles, reactivos y preparados

A. Registro de reactivos con campos asociados mínimos:

- i. Nombre.
- ii. Presentación.
- iii. Calidad.
- iv. Lote.
- v. Caducidad.
- vi. Stock.
- vii. Pictogramas de seguridad.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	16/30



- B. Generación de etiquetas para preparados.
- C. Registro de material fungible:
 - i. Nombre.
 - ii. Descripción.
 - iii. Presentación.
 - iv. Lote.
 - v. Caducidad.
 - vi. Stock.
- D. Disponibilidad de campos extra para registro de información adicional.
- E. Consultas con filtros asociadas a reactivos, preparados y fungibles
- F. Gestión de altas/bajas y pedidos.
- G. Control de lotes por caducidad.
- H. Generación de listados de reactivos y fungibles según stock y caducidades.

5.1.3 Funcionalidades de gestión de calidad

- A. Personal:
 - i. Currículum.
 - ii. Definición de Puestos.
 - iii. Formación.
- B. Control de equipos:
 - i. Generación de etiquetas para id de equipos.
 - ii. Gestión de mantenimiento preventivo de equipos.
 - iii. Posibilidad de incorporar fichas técnicas y otra documentación asociada a los equipos.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	17/30



- C. Acciones correctivas/preventivas/No conformidades.
- D. Sistema de alarmas automáticas para aviso de tareas pendientes

5.1.4 Funcionalidades de acceso para clientes

- A. El aplicativo implantado debe disponer de un módulo que será un portal de acceso para los clientes, y que tendrá que seguir las directrices de seguridad de los sistemas que se indiquen en Cabildo de Gran Canaria (equivalentes a nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad), libre de vulnerabilidades (tanto a nivel del módulo como del sistema sobre el que se sustente).
- B. Los clientes deben poder acceder a dicho portal y descargar sus informes de resultados mediante contraseña o cualquier sistema (como certificados digitales) que garantice el acceso a la información que le incumbe, la integridad y su confidencialidad. Este servicio deberá estar disponible 24x7 y debe ser compatible con navegadores de uso extendido en el mercado (Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge, etc.), accesible tanto desde ordenadores personales como dispositivos móviles. Se precisa que como mínimo se permita la consulta y/o descarga de 20.000 informes de resultados anuales. También deberá disponer de un sistema completo de auditoría donde se registre quién accede a qué información y en qué momentos.

5.2 Requisitos de acceso

La empresa adjudicataria tendrá acceso remoto mediante conexión segura a los entornos de producción y pre-producción con los niveles y permisos de acceso que se establezcan.

5.3 Seguridad

5.3.1 Requisitos Generales

Se debe garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en los medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en la serie de documentos CCN-STIC, disponibles en la web del CERT (Centro Criptológico Nacional).

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	18/30



El sistema debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, europea y nacional, en materia de Protección de Datos. Se aplicará la seguridad pertinente atendiendo a los tipos de datos que se traten, incluso encriptando la información que se almacene en los sistemas de datos, por ejemplo, usando librerías de encriptado.

Además, se podrán definir los procesos de log específicos que se consideren necesarios para hacer cumplir la normativa de seguridad vigente y para asegurar los requisitos acordados.

5.3.2 Seguridad Lógica

Si técnicamente fuera posible, se integrará con alguno de los sistemas de autenticación de usuarios existentes en el Cabildo de Gran Canaria.

Además, permitirá la autorización a cada módulo/funcionalidad a través de un sistema de roles y permisos.

5.3.3 Seguridad en las comunicaciones

Se deben incorporar mecanismos de seguridad transaccional que aseguren la integridad de los datos que impidan su pérdida o corrupción, así como la inclusión de mecanismos que aseguren la confidencialidad y autenticidad en la transmisión de información. Así mismo, será necesaria la implantación de seguridad SSL/TLS en el sistema para el acceso desde terminales de usuario al sistema.

5.3.4 Seguridad en los datos.

El almacenamiento de la información deberá tener en cuenta los niveles de seguridad de los datos, especialmente aquellos datos de carácter personal que pudieran guardarse.

El sistema deberá garantizar en todo momento la integridad y consistencia de los datos almacenados. Ninguna operación de usuario podrá producir una pérdida de la consistencia de los datos registrados.

Tanto los procesos de copia de seguridad, y su recuperación, como los mecanismos de reconstrucción de la base de datos en caso de que la integridad de ésta haya resultado dañada, deberán realizarse de acuerdo a los mecanismos ya implementados en los entornos de producción de la organización.

6 Metodología

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	19/30



6.1 Equipo de trabajo

El Cabildo de Gran Canaria designará una o varias Personas Responsables de la Gestión del Proyecto (PRGP) que evaluarán y harán el seguimiento de la ejecución del mismo. La empresa adjudicataria deberá en todo momento mantener la comunicación con el Cabildo a través de las PRGP, que tendrán, entre otras las siguientes responsabilidades:

- a) Seguimiento y control de los plazos y acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos en este pliego, y sus modificaciones acordadas durante la ejecución del contrato.
- b) Evaluación y verificación de los productos.
- c) Aceptación de los productos.
- d) Asignación de los recursos dependientes del Cabildo de Gran Canaria.
- e) En general, canal de comunicación entre la Corporación y la empresa adjudicataria.

El adjudicatario designará, de entre su personal, a un interlocutor único con el PRGP, al que llamaremos COORDINADOR de aquí en adelante, con objeto de coordinar y dar las instrucciones precisas al Personal Técnico del adjudicatario (PT) que efectuará los trabajos contemplados, en función de las indicaciones que a tal efecto le haya hecho el PRGP.

Durante la vigencia del contrato, con objeto de maximizar la calidad del soporte técnico prestado, el adjudicatario mantendrá la figura del COORDINADOR, tratando de que dicha función la desempeñe siempre el mismo técnico y que conozca en detalle el escenario tecnológico del CGC en el cual se ha desplegado el Gestor Documental ofertado.

En caso de que la figura del COORDINADOR la pase a desempeñar otra persona, el adjudicatario será responsable de que toda la transferencia de conocimiento necesaria para asimilar los detalles de la implantación efectuada en el CGC se produzca de forma satisfactoria, de tal forma que el nuevo COORDINADOR asuma su función con el mismo nivel de conocimientos que su predecesor. El adjudicatario informará de este cambio al PRGP a la mayor brevedad posible.

6.2 Condiciones respecto al equipo de trabajo

Como norma general, la empresa adjudicataria prestará los servicios de forma remota, no siendo necesaria presencia física en el Cabildo de Gran Canaria, salvo para aquellas cuestiones de índole legal que así lo requieran.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	20/30



La comunicación entre el equipo de trabajo y los responsables de gestión del proyecto en el Cabildo de Gran Canaria se realizará por medios telemáticos en idioma español.

6.2.1 En relación con el responsable de la ejecución del contrato designado por la empresa contratada:

La empresa contratada deberá designar al menos un coordinador o responsable de la ejecución del contrato, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratada frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratada y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal.
- d) Organizar el régimen de vacaciones, licencias y permisos del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del servicio.
- e) Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

6.2.2 En relación con las obligaciones de la empresa contratada:

- a) Corresponde exclusivamente a la empresa contratada la selección del personal que, reuniendo, en su caso, los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la entidad contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.
- b) La empresa contratada asume la obligación de ejercer, en modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	21/30



todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

- c) La empresa contratada velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.
- d) En el caso de que la empresa contratada incumpla las obligaciones asumidas en relación con su personal, dando lugar a que el órgano o ente contratante resulte sancionado o condenado, la empresa contratada deberá indemnizar a éste de todos los daños y perjuicios que se deriven de tal incumplimiento y de las actuaciones de su personal, mediante el eventual ejercicio de las acciones legales oportunas.

6.3 Ciclo de vida del contrato

La prestación de los servicios se dividirá en tres etapas:

6.3.1 Etapa inicial

La etapa inicial de la toma de servicio implica un tiempo para la transferencia al adjudicatario del conocimiento.

6.3.2 Etapa de pleno servicio

En la etapa de pleno servicio el adjudicatario es responsable de las prestaciones adjudicadas. Teniendo en cuenta las diferentes actuaciones a realizar, se estiman los siguientes plazos para cada prestación:

- **Prestación 1. Suministro de licencias se Implantación del software LIMS**
 - El análisis de la situación actual, migración de los datos, instalación y configuración del nuevo software tendrá un plazo de **2 meses** desde la firma del contrato.
 - La formación a usuarios se realizará una vez completado el punto anterior.
- **Prestación 2. Servicio de mantenimiento y actualización**

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	22/30



- Se realizará durante **36 meses** a partir de la fecha de recepción de las licencias (Prestación 1).
- **Prestación 3. Servicio de soporte técnico**
 - Se realizará durante **36 meses** a partir de la fecha de recepción de las licencias (Prestación 1).

6.3.3 Etapa de devolución

En la etapa de devolución, además de garantizar la prestación del servicio, se debe transferir el conocimiento a la organización y/o a otro tercero, en caso de que así de indique.

El licitador incluirá en su oferta un Plan de Devolución del Servicio que detalle las tareas y documentación a desarrollar en relación con la devolución del servicio.

6.4 Procedimiento de trabajo

El mantenimiento y soporte técnico (prestaciones 2 y 3) se realizarán mediante una conexión remota segura y mediante conexión telefónica con el técnico que preste en cada momento ese servicio, salvo que en casos justificados (reuniones de coordinación o seguimiento, o asistencias presenciales) se preste en las dependencias del Cabildo de Gran Canaria. Ambos servicios se ajustarán al Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) detallado en este documento.

- El adjudicatario facilitará los medios necesarios para poder contactar con su servicio de soporte técnico y poder comunicar, como mínimo por teléfono y por correo electrónico, las posibles incidencias que pudieran surgir.
- Para facilitar las tareas más habituales, el Servicio de Tecnologías de la Información y Administración Electrónica (STIAE) proporcionará **al adjudicatario acceso remoto seguro a los sistemas suministrados**, de tal forma que puedan realizar comprobaciones y los ajustes necesarios.
- El mantenimiento será prestado por técnicos cualificados, competentes en la resolución de incidencias o trabajos relacionados con el software suministrado.
- A la hora de atender las incidencias, la interacción con los técnicos del CGC será la mínima necesaria, **debiendo el adjudicatario resolver de forma integral y autosuficiente las incidencias** detectadas, escalando al correspondiente fabricante en los casos que consideren necesario, sin que para ello tengan que intervenir los técnicos del CGC.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcJnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcJnL70g= =	Página	23/30



- Todas las comunicaciones que se produzcan entre el CGC y el adjudicatario serán en **idioma español**, ya sea por vía telefónica, por videoconferencia, por correo electrónico o por el portal web de soporte y gestión de incidencias del adjudicatario.

Las tareas relacionadas con la prestación 3 se realizarán en horario laboral y se organizarán de la siguiente forma:

- El PRGP, en función de la naturaleza de los trabajos a efectuar, notificará al COORDINADOR la asistencia técnica a realizar, así como la propuesta inicial de horas de trabajo necesarias. En caso de trabajos complejos, para facilitar el cálculo de horas, se podrá adoptar una estrategia de entrega por etapas, mediante la cual se estimen sólo las horas que llevará una determinada fase de un trabajo.
- El COORDINADOR avisará con una antelación de al menos 2 días hábiles al PRGP de aquellos trabajos solicitados que finalmente vayan a consumir más horas de las previstas inicialmente por el PRGP, con indicación de los problemas o aspectos no tenidos en cuenta previamente que hayan provocado el aumento en el número de horas necesarias, y el PRGP considerará de forma motivada si acepta esas horas adicionales como justificadas o no, comunicándolo al COORDINADOR.
- Todos los desarrollos, antes de pasar al entorno de producción, deberán ser validados en el entorno de preproducción por el responsable funcional o técnico del CGC que proceda.
- En caso de que la asistencia técnica solicitada por el PRGP se complete en tiempo inferior al estimado inicialmente, solo se contabilizarán las horas de trabajo realmente utilizadas para completar la asistencia técnica.
- El COORDINADOR mantendrá en el DOCTEC el registro de las horas realizadas, que incluya para cada petición efectuada, la fecha de la petición, la fecha de inicio y fin de la tarea, las horas estimadas, las horas finalmente consumidas y la descripción de los trabajos efectuados.
- El COORDINADOR mantendrá actualizado el DOCTEC y enviará o facilitará una copia del mismo al PRGP con cada actualización o intervención en el software. Este documento podrá complementarse mediante el portal web de incidencias o tareas que el adjudicatario ponga a disposición del CGC, pudiendo en todo caso el PRGP solicitar en algún momento puntual el documento descrito al COORDINADOR.

7 Acuerdo de Nivel de Servicio

Se establecerá un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), que define las expectativas en la prestación del servicio por parte del proveedor. Esta herramienta constituye un punto de referencia para la mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	24/30



niveles de servicio es el primer paso para mejorar y, de esta forma, aumentar los índices de calidad en la prestación del servicio.

El adjudicatario prestará los servicios desde sus propias instalaciones y en un horario mínimo de **7:30 a 15:30** (hora canaria), en los días hábiles establecidos en el calendario de oficina del Cabildo de Gran Canaria para el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

7.1 Definiciones

- **Incidencia:** es cualquier anomalía detectada en la plataforma o en sus contenidos que suponga un funcionamiento o visualización incorrecta de la misma, debida a cualquier motivo. Por su criticidad se clasifican en:
 - **Grave:** aquella que suponga una parada de cualquiera de las plataformas y que afecte los usuarios de dicho servicio, bien por una parada total del servicio o bien por entorpecer gravemente el normal funcionamiento del mismo.
 - **Moderada:** aquella que suponga una degradación de las plataformas y que afecte a uno o más usuarios de dicho servicio. No está disponible ninguna solución alternativa aceptable; sin embargo, la operativa puede continuar de forma restringida.
 - **Leve:** cualquier otra incidencia no contemplada entre las anteriores, el servicio está mínimamente impactado y hay una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.
- **Consulta:** es cualquier petición hecha por un usuario en relación con el uso de la plataforma o la gestión de sus contenidos.
- **Tiempo de respuesta:** tiempo que se tarda en acusar recibo y empezar a tratar la incidencia/consulta/tarea por parte del adjudicatario.
- **Tiempo de resolución:** tiempo que transcurre desde el momento en que se acusa recibo hasta el momento en que se completa la incidencia/consulta/tarea con la conformidad del Cabildo de Gran Canaria.

7.2 Tiempos establecidos

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcJnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcJnL70g= =	Página	25/30



	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Incidencia		
Grave	<= 30 minutos	<= 3 horas
Moderada	<= 1 hora	<= 1 día
Leve	<= 2 horas	<= 4 días
Consulta		
Usuario	<= 1 hora	<= 1 día
Tarea		
Alta	<= 1 día	Consensuado
Media	<= 2 días	Consensuado
Baja	<= 3 días	Consensuado

Notas:

- En el caso de las Tareas, dado que todas ellas deben llevar una estimación del esfuerzo (de acuerdo a lo establecido en el punto **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), el tiempo de respuesta indica el tiempo en el que la empresa adjudicataria determina el esfuerzo necesario para llevar a cabo la tarea. El tiempo de resolución será aquel que la empresa haya estimado, siempre consensuado con el Cabildo de Gran Canaria, tal y como se establece en el punto mencionado anteriormente.

7.3 Indicadores del servicio

Se establecen los siguientes indicadores que, como mínimo, deben ser tenidos en cuenta para evaluar el rendimiento y la calidad de los servicios prestados.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	26/30



	Indicador	Definición	Valor objetivo
1	Porcentaje de incidencias / consultas / tareas respondidas en tiempo	Representa el nº de incidencias / consultas / tareas que se han respondido en el tiempo acordado.	>= 95%
2	Porcentaje de incidencias / consultas resueltas en tiempo	Representa el nº de incidencias / consultas que se han resuelto en el tiempo acordado.	>= 90%
3	Porcentaje de tareas resueltas en tiempo	Representa el nº de tareas que se han resuelto en la fecha de entrega acordada (o antes), de acuerdo al esfuerzo estimado y consensuado.	>= 85%
4	Satisfacción	Representa el porcentaje global de satisfacción respecto a la puntuación máxima, de acuerdo a encuestas realizadas a usuarios.	>= 80%

Notas:

- Respecto a los indicadores 1 y 2, se evaluará cada tipo (incidencia / consulta / tareas) de forma independiente, entendiéndose por cumplida la condición cuando se cumpla en cada uno de ellos por separado, es decir, el valor objetivo se debe cumplir en todos los tipos.
- Respecto al indicador 4. El Cabildo de Gran Canaria, de forma opcional, podrá realizar encuestas de satisfacción para conocer la percepción global del usuario final en relación con la prestación del servicio objeto en cada uno de los lotes. Estas encuestas tendrán una puntuación máxima establecida y se valorará que se alcance una puntuación mínima. Por ejemplo, si se realiza una encuesta donde la puntuación máxima global es de 10 puntos, en el indicador nº 4, la empresa adjudicataria deberá conseguir, al menos 8 puntos, teniendo en cuenta todas las encuestas dentro del periodo evaluado.

7.4 Evaluación del servicio

El Acuerdo de Nivel de Servicio será medido y aplicado en **periodos trimestrales**, o bien a la finalización del contrato (si el plazo de ejecución del contrato fuera inferior a un trimestre), contando desde la fecha de firma del contrato. Dentro de los quince días posteriores a la finalización de un trimestre, el Cabildo de Gran Canaria realizará un **Informe de Cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio**, detallando cada uno de los indicadores, el método de evaluación, el valor medido y el grado de cumplimiento.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	27/30



El incumplimiento en alguno de los indicadores del ANS podrá dar lugar a la imposición de penalidades, representadas como un descuento en la facturación del periodo.

7.5 Cambios del ANS

Este Acuerdo de Nivel de Servicio inicial podrá ser actualizado y modificado, consensado por ambas partes (Cabildo y adjudicatario), siempre que se considere necesario para que refleje de una forma más fiel la realidad en la prestación del servicio, así como los medios necesarios para el control del mismo.

8 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Cabildo de Gran Canaria a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

No se admitirá la entrega final de ningún producto que no haya sido probado previamente y que no haya superado el oportuno periodo de transferencia tecnológica.

9 Garantía y Mantenimiento

Todos los productos entregados tendrán una garantía mínima de 1 año frente a defectos, errores u omisiones respecto a lo estipulado en este pliego de condiciones, debiendo la empresa adjudicataria subsanarlos una vez le sean notificados en un plazo no superior a 5 días hábiles. En caso de que no se resuelvan en el tiempo estipulado se establecerán las penalizaciones oportunas.

Así mismo la empresa adjudicataria deberá proporcionar, como mínimo durante un año, un servicio técnico y de mantenimiento del producto, al menos por vía telefónica, el cual disponga de un sistema de recepción de incidencias y seguimiento y resolución de las mismas.

Para el mantenimiento de la aplicación, se atenderá a lo expresado en el apartado Niveles de Acuerdo del Nivel de Servicio. En caso de que no se resuelvan en el tiempo estipulado se establecerán las penalizaciones oportunas.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	28/30



10 Seguridad, confidencialidad e integridad global

El adjudicatario queda expresamente obligado 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.

Se debe garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 4 de mayo. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en los medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en la serie de documentos CCN-STIC, disponibles en la web del CERT (Centro Criptológico Nacional).

El sistema debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, europea y nacional, en materia de Protección de Datos. Se aplicará la seguridad pertinente atendiendo a los tipos de datos que se traten, incluso encriptando la información que se almacene en los sistemas de datos, por ejemplo, usando librerías de encriptado.

11 Cumplimiento de los plazos

La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento escrupuloso de los plazos en todas las fases del proyecto, comprometiéndose a la finalización del mismo en el plazo acordado al inicio de los trabajos con los responsables técnicos del Cabildo de Gran Canaria. El incumplimiento de este requisito podrá dar lugar a la aplicación de penalizaciones.

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	29/30



12 Programa de trabajo

La empresa adjudicataria deberá presentar el programa de trabajo, donde detallará las condiciones de desarrollo de las distintas tareas a ejecutar en el marco del presente contrato, en el plazo de dos semanas a partir del inicio del contrato.

13 Otras obligaciones del contratista

El adjudicatario garantiza que dispone de los derechos, licencias, permisos y autorizaciones de los titulares de patentes, modelos, copyright y cualquier otro derecho de propiedad intelectual, para proceder al suministro de los productos y asume que será de su exclusiva cuenta el pago de cualquier otro derecho de propiedad intelectual y el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos.

El adjudicatario garantizará que los productos suministrados disponen del soporte del fabricante o distribuidor exclusivo de los suministros por el periodo de garantía, según los términos previstos en el apartado 4 de este documento.

Las licencias, cuyo derecho de uso se adquiere, deberán disponer de garantía del fabricante ante fallos de seguridad y otras contingencias que puedan suponer menoscabos a su utilización durante ciclo de vida de cada uno de los productos

En Las Palmas de Gran Canaria, a la fecha de la firma electrónica.

**EL CONSEJO DE GOBIERNO INSULAR, P.D. LA CONSEJERA DE ÁREA DE
FUNCIÓN PÚBLICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS**

(Acuerdo del Consejo de Gobierno Insular de 31 de julio de 2019)

MARGARITA GONZÁLEZ CUBAS

Código Seguro De Verificación	baNAMsMk1R9GjifcjnL70g==	Fecha	22/02/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/baNAMsMk1R9GjifcjnL70g=	Página	30/30

