



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA DE PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS Y CONSULTAS CIUDADANAS BASADA EN CONSUL**

### **1. Situación actual**

El Ayuntamiento de Getafe tiene instalada la Plataforma de Presupuestos Participativos y consultas ciudadanas basada en Consul, desarrollada originariamente por el Ayuntamiento de Madrid, usando el lenguaje de programación Ruby y el framework Ruby on Rails.

Este software (Participa Getafe) ha sido instalado, configurado y adaptado en el CPD del Ayuntamiento de Getafe, en los entornos de preproducción y producción.

Asimismo se ha integrado con servicios como validación de ciudadanos empadronados, envío de SMS, correos electrónicos, redes sociales, etc.

### **2. Objeto del contrato**

Es el objeto del contrato:

- Continuar con el desarrollo y evolución de la Plataforma adaptándola a las necesidades específicas del Ayuntamiento de Getafe, entre otros se tienen previstos los siguientes:
  - Inclusión de legislación sobre participación ciudadana
  - Inclusión de documentos relacionados con los procesos de participación ciudadana.
  - Inclusión de información de auditoría adicional (respecto a la que ya incluye Consul en su implementación) para cuentas de usuarios (especialmente las verificadas por gestores en los diferentes procesos participativos). La información de auditoría a incluir serán datos como: qué gestor ha realizado el alta, cuándo, modificaciones realizadas sobre el usuario (si fue una actualización, etc.).
  - Gestión de usuarios desde el backend.
  - Creación en el backend de herramienta que permita cambiar el banner de avisos que implementa Participa Getafe en su portada
  - Activar debates y propuestas que ya están en la herramienta
- Integración con servicios transversales corporativos.
- Acceso a plataforma de envío de comunicaciones personalizadas a través de email y sms
- Soporte, mantenimiento y actualización de versiones de la plataforma durante todo el periodo del contrato, aplicando las actualizaciones de la rama principal de Consul y manteniendo las adaptaciones realizadas por el Ayuntamiento de Getafe.
- Soporte tecnológico en los distintos procesos participativos y consultas ciudadanas.
- Formación y transferencia de conocimiento al personal municipal designado.
- Documentación de todos los desarrollos realizados.

### **3. Descripción de los servicios solicitados**

Los servicios solicitados se distribuyen de la siguiente forma:

### 3.1 Soporte fijo de mantenimiento

Para este tipo de soporte se establece una cantidad mensual que compromete al adjudicatario a realizar las siguientes actuaciones:

- Como se ha indicado, Participa Getafe es una plataforma basada en el proyecto Consul sobre la que se han implementado numerosas adaptaciones y mejoras para amoldarse al Reglamento de Participación Ciudadana de Getafe. Como primer trabajo, que deberá realizarse de forma obligatoria, será necesario actualizar a través de un merge el código de Participa Getafe con la rama master del proyecto Cónsul. Éste merge deberá respetar las funcionalidades personalizadas, incluir las novedades que aporte el proyecto en su rama master y conservar aquellas funcionalidades que sean necesarias para el desarrollo de los Procesos de Participación recogidos por el Reglamento de Participación Ciudadana de Getafe y que el proyecto Consul haya podido modificar (como ocurre por ejemplo respecto las funcionalidades para asistencia presencial en Procesos Participativos a través de gestores). Este trabajo deberá finalizarse como máximo antes de 45 días después de la firma del contrato, este plazo podrá ser ampliado como máximo en 30 días más, debiéndose dejar constancia en informe motivado y firmado por ambas partes.  
La no realización de esta tarea podrá ser causa de rescisión del contrato.
- Mantenimiento del software instalado en el momento de la firma del contrato, incluyéndose las adaptaciones y desarrollos realizados para el Ayuntamiento de Getafe
- Soporte a la gestión de incidencias, mantenimiento correctivo, consultoría sobre dudas en la utilización de la plataforma y actualización de versiones de la Plataforma
- Chequeos periódicos sobre el estado de la aplicación y vigilancia de posibles ataques: la empresa adjudicataria deberá chequear regularmente el estado de la aplicación a través de sus logs y del servicio Rollbar (ya instalado en Participa Getafe).
- Chequeos periódicos del estado del servidor: la empresa adjudicataria deberá realizar un chequeo periódico del estado del servidor para comprobar aspectos como el espacio disponible en disco, que las copias de seguridad se están realizando correctamente, controlar el archivado de logs, etc.
- Realizará la actualización periódica de la plataforma a medida que se liberen nuevas versiones en el repositorio oficial de proyecto (<https://github.com/consul/consul>) o se liberen parches que corrijan errores detectados que incidan en la correcta operativa de la plataforma en producción.
- La actualización del software con las nuevas versiones de la rama principal de Consul implicará que deberán mantenerse las adaptaciones realizadas por el Ayuntamiento de Getafe. En aquellos casos que los parches o nuevas versiones impliquen algún tipo de adaptación a la versión instalada en el Ayuntamiento, o ésta deba adaptarse a las nuevas versiones, el contratista deberá realizar las oportunas modificaciones en el software.  
Se prestará especial atención a que esta actualización periódica de Consul respete las personalizaciones y adaptaciones tanto las que actualmente tiene implementadas Participa Getafe en procesos participativos y en permisos de publicación, y las personalizaciones que en un futuro se desarrollen.

Las personalizaciones y adaptaciones actuales son las siguientes:

Generales/Permisos

1. Comprobaciones de seguridad en teléfonos de registro (normalización de números de teléfono) y validación de SMS en registro de usuarios empadronados.
2. Permisos personalizados en acciones de "me gusta"/"no me gusta" para propuestas, debates y presupuestos participativos.
3. Permisos personalizados en publicación de comentarios.

#### Proceso presupuestos participativos

1. Sistema de votación de presupuestos participativos personalizado, no basado en cuantías. Se basa en papeletas de votos y en puntos a repartir entre propuestas.
2. Modificaciones en el sistema de apoyo de propuestas de presupuestos participativos (no se utiliza dicha etapa)
3. Workflow de coordinación de evaluación de presupuestos participativos entre evaluadores y administradores mejorado.
4. Mecanismo de unificación de propuestas de presupuestos participativos personalizados.
5. Política de verificación de cuentas de nivel 3 de usuarios personalizada.
6. Capacidades de manager personalizadas en etapa de votación (pueden presentar votaciones presencialmente).
7. Página de resultados de votación basada en conteo de puntos.
8. Interfaz de escrutinio de votos en fase de conteo (interfaz de administración).
9. Utilidad de Impresión de propuestas para su discusión (interfaz de administración).
10. Utilidad de Impresión de papeletas de voto por barrio (interfaz de administración)
11. Mecanismo de adjuntos (PDF y formatos de imagen) en fase recogida de propuestas de Presupuestos Participativos.
12. Moderación de adjuntos en propuestas de pptos. participativos (interfaz de administración)

#### Otras personalizaciones desarrolladas

1. Consultas ciudadanas
  2. Espacios de participación: Juntas de barrios, asambleas vecinales, etc
  3. Agendas con eventos, asambleas y reuniones
  4. Modificación del proceso de validación para permitir validar teléfono móvil a usuarios que fueron dados de alta por gestores (sin teléfono móvil)
  5. Creación de proceso de re-validación de padrón, ya que los usuarios pueden salir del padrón después de tener una cuenta válida.
  6. Creación en el backend de herramienta que permite cambiar el cuadro de "procesos activos".
  7. Activar debates y propuestas que ya están en la herramienta
- Aportación de funcionalidades desarrolladas por el Ayuntamiento de Getafe al core de Consul.
  - Asistencia al evento #CodingMadrid con el fin de obtener y aportar experiencia en el desarrollo de las nuevas herramientas de participación que se gestan en este foro.
  - Asistencia a reuniones con los técnicos del Ayuntamiento de Getafe con el objetivo de planificar procesos de participación, consultas ciudadanas o nuevas funcionalidades. Cuando los proyectos requieren mayor número de reuniones mensuales las horas invertidas se facturarán al precio establecido.

- El horario de prestación del servicio de soporte será de lunes a viernes, de 8 a 16 horas y dentro del calendario laboral del Ayuntamiento de Getafe.
- Para el soporte durante el desarrollo de un proceso participativo (presentación de propuestas y votaciones) el licitador deberá realizar una propuesta de disponibilidad para incidencias en horario extraordinario, esta propuesta será valorada según lo indicado en el Anexo I.

### **3.2 Incorporación de nuevas funcionalidades a la Plataforma**

Los técnicos municipales realizarán las propuestas de mejora y nuevas funcionalidades que estimen necesarias con el fin de mejorar la calidad de la información y optimizar procesos de cada uno de los módulos de la plataforma de participación.

La empresa adjudicataria analizará la petición y presentará una propuesta de carga de trabajo necesaria para su realización y el cronograma de trabajos, indicando el compromiso de plazo de entrega. El tiempo de estimación del esfuerzo de la tarea solicitada no podrá imputarse como tiempo consumido de la bolsa de horas.

Los técnicos municipales estudiarán la propuesta y darán el visto bueno a su ejecución o se estudiará con el Responsable del Proyecto de la empresa adjudicataria la óptima solución a la petición formulada.

Una vez concluidas las tareas se procederá por el adjudicatario a la instalación del nuevo software en la plataforma de preproducción del Ayuntamiento, éste será testado conjuntamente con los responsables de la empresa adjudicataria y pasará a instalarse en producción cuando los responsables municipales hayan dado la conformidad al mismo.

En caso de detectar cualquier tipo de desviación en el tiempo de resolución de los trabajos, por cambios funcionales o técnicos, el Responsable del Proyecto comunicará a los técnicos municipales dicha situación con el fin de realizar una nueva planificación ya que sólo serán facturables las horas aprobadas por éstos.

La corrección de incidencias existentes derivadas de alguna tarea realizada por el adjudicatario de forma incorrecta o incompleta y que sean imputables a éste no podrán ser imputadas como horas de trabajo.

### **3.3 Plataforma de envío de correos y mensajes SMS**

El contratista aportará una plataforma en modo SaaS para la gestión de envío de correos y mensajes SMS.

Las características que debe reunir dicha plataforma son las siguientes:

- Utilización de proveedor de correo del Ayuntamiento
- Utilización de proveedor de sms del Ayuntamiento
- Permitir la configuración manual de proveedores
- Importación masiva de datos a través de excel para realización de comunicaciones
- Editor para creación de plantillas HTML con formato personalizadas para el envío masivo de comunicaciones a través de correo.
- Editor para creación de plantillas de texto para sms
- Multi-departamento: Cada departamento dado de alta en la herramienta podrá gestionar sus propias comunicaciones sin interferir con otros
- Permitir ver comunicaciones fuera de los mensajes sms o email a través de un enlace a la plantilla.
- Dashboard de estadísticas
- Sin restricciones por volumen de envíos o número de usuarios

## **4. Propiedad de los trabajos y productos**

Todos los informes, estudios, documentos y en general entregables (incluyendo el código) elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato, serán propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Getafe, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin necesidad de aprobación por parte del adjudicatario.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá conservarlos, ni hacer uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados, ni facilitárselo a terceros, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Ayuntamiento de Getafe.

## **5. Confidencialidad de la información**

La empresa adjudicataria queda obligada a realizar sus trabajos bajo las cláusulas de secreto profesional y, en consecuencia, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier tipo de información que le haya sido confiada o que se haya elaborado en el transcurso de la ejecución del presente proyecto. Estas obligaciones subsistirán aún después de haber finalizado sus relaciones con el Ayuntamiento de Getafe.

Esta confidencialidad es extensible a cualquier dato que haya podido conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no se podrán copiar o utilizar con un fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a terceros, ni siquiera a efectos de conservación.

Además, el adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

## **6. Niveles de servicio**

### **6.1 Clasificación**

#### Urgente/crítica

- Será de este tipo la incidencia cuando el servicio está siendo impactado fuertemente derivado de una pérdida de disponibilidad del servicio, creándose una situación de impacto crítico en la operativa habitual de procesos fundamentales del aplicativo, afectado a un porcentaje total o elevado de usuarios
- Tiempo de respuesta exigible:
  - En horario ordinario o durante la ejecución del proceso participativo: No superior a una (1) hora.
  - En horario extraordinario: no superior a dos (2) horas.

#### Alta

- Será de este tipo de incidencia cuando el servicio está siendo impactado significativamente derivado de una pérdida de funcionalidades documentadas no críticas o un degradado del rendimiento del servicio (errores o alertas del sistema pero que no paralizan el servicio). No existe solución provisional que pueda disminuir el impacto.
- Tiempo de respuesta exigible:
  - En horario ordinario o durante la ejecución del proceso participativo: no superior a dos (2) horas
  - En horario extraordinario: no superior a cuatro (4) horas

#### Media

- Será de este tipo de incidencia cuando el servicio tiene una pérdida menor del servicio de tal manera que se permite seguir con la operativa habitual usando otras funcionalidades o mediante la aplicación de soluciones alternativas para restaurar la funcionalidad necesaria.

- Tiempo de respuesta exigible:
  - En horario ordinario: no superior a ocho (8) horas

#### Baja

- Será de este tipo aquellas peticiones de servicio que no sean consideradas incidencias de funcionamiento de servicios.
- Tiempo de respuesta exigible:
  - Si la petición de servicio supone un esfuerzo estándar (duración estimada igual o inferior a 1 hora y a realizar dentro del horario ordinario) la petición de servicio deberá iniciar su resolución en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas.
  - Si la petición de servicio supone un esfuerzo no estándar (duración estimada superior a 1 hora o que sea necesario realizar en horario extraordinario) la petición de servicio deberá iniciar su resolución en el plazo máximo de setenta y dos (72) horas.

Las incidencias o peticiones de servicio, una vez iniciada su resolución deberán realizarse con continuidad hasta su total resolución. Aquellos tiempos de respuesta y de inicio de resolución que superen, para cada una de las incidencias o peticiones de servicios tratadas, los tiempos comprometidos por el adjudicatario serán susceptibles de aplicación de penalización, si dicho retraso es completamente imputable al adjudicatario.

El adjudicatario antes de realizar cualquier petición de servicio deberá obligatoriamente presentar una estimación previa de esfuerzo y duración, que se comunicará previamente al Ayuntamiento quien deberá autorizarla de forma expresa antes de su inicio. El tiempo de estimación del esfuerzo de la tarea solicitada no podrá imputarse como tiempo consumido de la bolsa de horas. En la estimación deberá desglosarse con el mayor detalle posible las distintas acciones a realizar que permitan estimar correctamente el esfuerzo.

La corrección de incidencias existentes derivadas de alguna tarea realizada por el adjudicatario de forma incorrecta o incompleta y que sean imputables a este no podrán ser imputadas como horas de trabajo.

### **7. Dirección planificación y seguimiento de los trabajos**

El Ayuntamiento de Getafe nombrará a un interlocutor que realice las funciones de Dirección del Proyecto y que será el interlocutor con el adjudicatario. El adjudicatario deberá nombrar a un responsable/jefe global del proyecto para que coordine al equipo que realice los trabajos recogidos al amparo de esta contratación y sea el interlocutor con la Dirección del Proyecto.

El responsable del proyecto designado por la empresa adjudicataria deberá realizar informes periódicos, y todos aquellos informes que, a petición del Ayuntamiento de Getafe, pudiesen servir para la óptima consecución de los objetivos previstos.

Mensualmente elaborará un informe con el nivel de servicio ofrecido.

Para el desarrollo de los trabajos, se mantendrán las reuniones de trabajo precisas con el fin de obtener toda la información requerida en la ejecución de este proyecto.

Se establecerán reuniones periódicas frecuentes del responsable del proyecto y, en su caso, de los miembros del equipo de la empresa adjudicataria, con el personal que el Ayuntamiento de Getafe designe al efecto, para un correcto seguimiento y dirección de los trabajos.

### **8. Plazo de garantía**

Se establece un periodo de garantía de dos meses, contados desde la conformidad del contrato.

Getafe, 7 de febrero de 2019  
EL DIRECTOR DEL  
SERVICIO DE INFORMÁTICA,

Fdo.: Jesús Ángel Prieto Pinedo