



CONTRATO DE SERVICIOS

**PLIEGOS DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS
PARTICULARES Y DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

SISTEMA DE ADJUDICACIÓN:
PROCEDIMIENTO ABIERTO

TRAMITACIÓN:
ORDINARIA

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:
**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO, CONSTRUCCIÓN, IMPLANTACIÓN Y
SOPORTE DEL NUEVO PORTAL WEB DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL
PUEBLO**

ÍNDICE

CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO.....	3
I. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PROCEDIMIENTO.....	5
II. OBJETO Y REGULACIÓN DEL CONTRATO	5
III. PROCEDIMIENTO Y PERÍODO DE LA ADJUDICACIÓN	6
IV. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, EXISTENCIA DE CRÉDITO PRESUPUESTARIO, IMPUESTOS Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO	6
V. CAPACIDAD PARA CONTRATAR.....	7
VI. INFORMACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y RETIRADA DE DOCUMENTACIÓN	7
VII. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES	8
VIII. GARANTÍA PROVISIONAL	11
IX. EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES	11
X. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	12
X.1.1. Calidad de la propuesta técnica y de los productos de base ofertados para la construcción del nuevo sitio web.....	13
La valoración de este apartado será de un máximo de 5 puntos.....	13
X.1.2. IDONEIDAD DE LAS PRESTACIONES TÉCNICAS EN RELACIÓN A LAS TAREAS OBJETO DEL CONCURSO Y, EN ESPECIAL, CON EL EQUIPO DE MANTENIMIENTO EN LOS MESES POSTERIORES A LA PUESTA EN MARCHA DE LA WEB.....	13
X.1.3. Mejoras.....	13
X.1.4. DISPONIBILIDAD PARA TRABAJOS URGENTES.....	13
XI. ADJUDICACIÓN.....	14
XII. GARANTÍA DEFINITIVA	14
XIII. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	15
XIV. RENUNCIA Y DESISTIMIENTO	15
XV. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN	15
XVI. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	16
XVII. OBLIGACIONES LABORALES, DE SEGURIDAD SOCIAL Y EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	16
XVIII. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	17
XIX. RESERVA, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.....	18
XX. PAGO DEL PRECIO DEL CONTRATO	20
XXI. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	20
XXII. REVISIÓN DE PRECIOS	21
XXIII. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	21
XXIV. PRERROGATIVAS Y RECURSOS	22
ANEXO I. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN NINGUNA DE LAS PROHIBICIONES DE CONTRATAR A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 60 DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO.....	23
ANEXO II. MODELO DE ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS Y PROPOSICIÓN ECONÓMICA..	24

CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO

FORMA DE ADJUDICACIÓN:	Procedimiento abierto.
TRAMITACIÓN:	Ordinaria.

A.- Designación del procedimiento a contratar

Adjudicación del contrato de servicio de diseño, construcción, implantación y soporte del nuevo portal web de la institución del Defensor del Pueblo

B.- Presupuesto del contrato

- EN CIFRAS: 89.000,00 €
- EN LETRAS: OCHENTA Y NUEVE MIL EUROS

C.- Anualidades

Una: 2014

D.- Plazo de ejecución

- 9 meses

E.- Plazo de garantía

No.

F.- Garantía provisional

No.

G.- Garantía definitiva

5% del precio de adjudicación.

H.- Requisitos específicos del contratista

Los especificados en los pliegos.

I.- Lugar de presentación

- ENTIDAD: Defensor del Pueblo
- DOMICILIO: C/ Zurbano, 42
- LOCALIDAD: 28010 MADRID
- LUGAR: Registro General

J.- Plazo de presentación

- FECHA: En los 40 días siguientes a la publicación del anuncio en el BOE.

- HORA: De 09:00 a 14:00

K.- Apertura de sobres.

- ENTIDAD: Defensor del Pueblo
- DOMICILIO: C/ Zurbano, 42
- LOCALIDAD: 28010 MADRID
- FECHAS Y HORAS: Se publicarán en el perfil del contratante:
<http://www.defensordelpueblo.es/es/contratos/index.html>

I. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PROCEDIMIENTO

Cláusula 1ª

1. El presente procedimiento se regirá por lo previsto en el artículo 72 de la Constitución, en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, y las Normas y Acuerdos adoptados por el Defensor del Pueblo en materia de contratación, así como por las normas de la Ley General Presupuestaria, directa o supletoriamente aplicables, y por los acuerdos sobre contratación de obligaciones y otras disposiciones de desarrollo adoptados por esta Institución, en lo que se refiere a los requisitos del gasto autorizado y régimen presupuestario general.
2. Supletoriamente, se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las de derecho privado.

Cláusula 2ª

1. En virtud de lo dispuesto en el artículo 3.2.f) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público las menciones que en dicho texto se efectúan a las Administraciones Públicas contratantes se entenderán referidas al Defensor del Pueblo.
2. Asimismo, las referencias que dicho Texto Refundido realiza a la Caja General de Depósitos, con relación a la prestación de garantías, se entenderán referidas al Servicio de Régimen Económico del Defensor del Pueblo.

II. OBJETO Y REGULACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 3ª

1. El objeto de este procedimiento es la contratación de los servicios de diseño, construcción, implantación y soporte del nuevo portal web de la institución del Defensor del Pueblo.
2. La codificación correspondiente a la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) es la siguiente:
72413000-8
3. A tenor de lo indicado en el artículo 19 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, el contrato será de carácter administrativo, por lo que se regirá, en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción, por esta Ley y sus disposiciones de desarrollo; supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.
4. El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos y de los demás documentos contractuales que puedan resultar relevantes para la ejecución de la cosa pactada no eximirá al adjudicatario de su obligación de cumplirlos.
5. Tanto el pliego de cláusulas administrativas particulares como el pliegos de prescripciones técnicas así como la oferta técnica, revisten carácter contractual, por

lo que deberán ser firmados, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

III. PROCEDIMIENTO Y PERÍODO DE LA ADJUDICACIÓN

Cláusula 4ª

1. La adjudicación del contrato se realizará por el órgano de contratación mediante procedimiento abierto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 138 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
2. La tramitación del expediente se realizará por el procedimiento ordinario.
3. La adjudicación se realiza para un período máximo de una anualidad (2014).
4. En el supuesto de que no se agotara el período máximo previsto en el párrafo anterior, o por haber expirado naturalmente ese período máximo de duración inicial en tanto se resuelva la nueva licitación pública que al efecto se convoque, la adjudicataria vendrá obligada a seguir prestando el servicio correspondiente en las mismas condiciones, si el Defensor del Pueblo así lo solicitara, hasta que vaya a iniciarse la prestación de los servicios por la empresa que resulte adjudicataria.

IV. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, EXISTENCIA DE CRÉDITO PRESUPUESTARIO, IMPUESTOS Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Cláusula 5ª

El valor estimado del contrato de servicios de diseño, construcción, implantación y soporte del nuevo portal web de la institución del Defensor del Pueblo es de **89.000,00 € más IVA** englobando además los servicios de mantenimiento posterior a la puesta en producción de acuerdo a las condiciones y servicios detallados en el pliego de prescripciones técnicas. Todo ello en la anualidad presupuestaria de 2014.

2. En el presupuesto se entienden incluidos todos los gastos que la adjudicataria deba realizar para el normal cumplimiento de las prestaciones contratadas como son los generales, financieros, beneficios, seguros, transportes y desplazamientos, honorarios del personal técnico a su cargo, de comprobación y encargo, tasas, recargos, comisiones y toda clase de impuestos que graven la actividad contratada excepción hecha del IVA.
3. Existe crédito aprobado, adecuado y suficiente para financiar las obligaciones de pago, en el presupuesto del Defensor del Pueblo en el ejercicio 2014.

V. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Cláusula 6ª

1. Podrán optar a la adjudicación del presente contrato las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en unión temporal de empresarios, que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración establecidas en el art. 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional de conformidad con lo establecido en este pliego.
2. Las empresas extranjeras, no comunitarias, deberán reunir, además, los requisitos establecidos en el artículo 55 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
3. Las empresas deberán acreditar su solvencia aportando acreditación de la clasificación o, en su caso, documentación que acredite la solvencia económica-financiera por los medios contemplados en el artículo 75, y la solvencia técnica por los medios contemplados en los artículos 78 a) y b) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

VI. INFORMACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y RETIRADA DE DOCUMENTACIÓN

Cláusula 7ª

1. Los pliegos que rigen el presente procedimiento podrán descargarse desde el portal web del Defensor del Pueblo, en el enlace indicado en el apartado K del cuadro resumen de características del procedimiento que figura al inicio del presente pliego. Asimismo, su retirada podrá realizarse en el Área de Régimen Interior del Defensor del Pueblo, calle Zurbano, 42, de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas de lunes a jueves y de 9 a 14 horas los viernes. Del 15 de junio al 15 de septiembre el horario será de 9 a 14 horas.
2. Los licitadores que deseen información adicional sobre cuestiones administrativas objeto de este contrato podrán dirigirse al área de Servicios Generales del Defensor del Pueblo.
Teléfono: (+34)914327900
Correo-e: areaserviciosgenerales@defensordelpueblo.es

El horario de atención telefónica será de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, de lunes a jueves, y de 9:00 a 14:00 horas los viernes. Del 15 de junio al 15 de septiembre el horario será de 9 a 14 horas.

Cláusula 8ª

La información, el seguimiento y la tramitación del presente procedimiento, así como el seguimiento y control de la ejecución del contrato se realizarán por el Área de Servicios Generales del Defensor del Pueblo.

VII. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Cláusula 9ª

1. Cada licitador podrá presentar una única proposición. No podrá suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente o figura en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.
2. La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicionada por el licitador de la totalidad del contenido de las cláusulas de este pliego, así como de las prescripciones técnicas, sin salvedad o reserva alguna.
3. No serán aceptadas aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer con absoluta claridad los términos exactos de la oferta formulada.
4. Las ofertas de los licitadores deberán ser, en todo caso, iguales o inferiores al presupuesto base de licitación indicado anteriormente, no pudiendo ser, en caso contrario, admitidas a la licitación.

Cláusula 10ª

Se admite expresamente la posibilidad de que los licitadores presenten mejoras más allá de las sugeridas o incluidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas. No se admitirán propuestas que incluyan distintas opciones.

Cláusula 11ª

La proposición para tomar parte en el presente procedimiento constará de tres sobres cerrados y firmados por el licitador o su representante, en los que figurará, junto con el nombre de la empresa, la indicación siguiente: PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL DISEÑO, CONSTRUCCIÓN, IMPLANTACIÓN Y SOPORTE DEL NUEVO PORTAL WEB DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.

Se incluirá en ellos la documentación que a continuación se detalla y en el orden que aquí se indica:

1. Sobre «A»: "Documentación acreditativa de la capacidad y solvencia económica, financiera y técnica del licitador":

a) Hoja resumen de los datos del licitador a efectos de notificación, que incluya dirección postal completa, número de teléfono y fax, correo electrónico y persona de contacto.

b) Documentos acreditativos de la personalidad jurídica y de la capacidad de obrar del licitador: Las personas físicas acreditarán su personalidad mediante el Documento Nacional de Identidad o del pasaporte del licitador o, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente legalizada. Si se trata de sociedades mercantiles, escritura de constitución, así como de las modificaciones de la misma, debidamente inscrita en el Registro Mercantil. En el caso de que el firmante de la proposición no sea la misma persona que ha de obligarse, poder notarial justificativo de las facultades con las que comparece, debidamente inscrito en el Registro Mercantil, que para las sociedades mercantiles podrá ser sustituido por certificación del citado Registro, mediante la que se acredite la constancia de la inscripción del poder que ostenta. Los documentos citados serán originales o copia de los mismos que tengan el carácter de auténtica conforme a la legislación vigente.

Las uniones temporales de empresarios deberán atenerse a lo establecido en el art. 59 del TRLCSP.

c) Los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea acreditarán la capacidad de obrar por su inscripción en el registro correspondiente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.

d) Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

e) Declaración responsable de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar a que se refiere el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, que comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de que la justificación acreditativa de tal requisito debe presentarse, antes de la adjudicación, por el empresario a cuyo favor se vaya a efectuar ésta.

f) Los empresarios extranjeros, la declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante. Las empresas extranjeras presentarán sus documentos constitutivos traducidos de forma oficial al castellano.

g) Declaración sobre el número de personas con discapacidad y porcentaje que supone sobre la plantilla total.

h) Declaración expresa responsable de la empresa licitadora relativa al grupo empresarial al que pertenece y comprensiva de todas las Sociedades pertenecientes

al mismo grupo, según los criterios a que se refiere el artículo 42 del Código de Comercio, a los efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 86 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. En caso de no pertenecer a ningún grupo empresarial, la declaración se realizará en este sentido.

i) Acreditación de la clasificación o, en su caso, documentación que acredite la solvencia económica-financiera por los medios contemplados en el artículo 75, y la solvencia técnica por los medios contemplados en los artículos 78 a) y b) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

j) En el interior del sobre se hará constar, en hoja independiente, la relación de documentos que contiene, que deberán estar identificados numéricamente.

2. Sobre «B»: “Documentación relativa a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor”: En él se incluirá, precedida de un índice de contenidos con identificación numérica, la documentación relativa a la propuesta técnica a desarrollar, así como los compromisos que se oferten de mejora sobre los requerimientos de los pliegos.

3. Sobre «C»: “Documentación relativa a los criterios de valoración evaluables mediante fórmulas”: Dentro del sobre el licitador incluirá una única proposición económica firmada por el licitador o por la persona o personas que lo representen, formulada de conformidad con el modelo que se adjunta en el Anexo MODELO DE ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS Y PROPOSICIÓN ECONÓMICA. Si en alguno de los documentos existiera discrepancia entre las cantidades expresadas en letra y lo indicado en cifras, prevalecerá lo expresado en letra.

El contenido de esta parte de la oferta, relativa a los criterios evaluables mediante fórmulas, se ajustará al modelo que figura en el Anexo correspondiente.

4. Los tres sobres indicados se presentarán en el Registro del Defensor del Pueblo, de lunes a jueves, de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas y los viernes de 9 a 14 horas, en invierno y de 9 a 14 horas del 15 de junio al 15 de septiembre, durante el verano, dentro del plazo indicado en el anuncio de licitación.

5. Los sobres podrán entregarse en mano o remitirse por correo. Cuando se envíen por correo, deberán dirigirse al Defensor del Pueblo: calle Zurbano, 42. 28010–Madrid, justificando la fecha y hora de imposición del envío en la Oficina de Correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la proposición, mediante fax o telegrama, en que se consignará el nombre del procedimiento y el del licitador.

El fax o telegrama deberá haberse impuesto, igualmente, dentro del plazo señalado para licitar. A efectos de justificar que el envío por correo se hace dentro de la fecha y hora límites señaladas para la admisión de proposiciones, se exigirá, como medio de prueba, que en el texto del fax o telegrama se haga referencia al número de certificado del envío realizado por correo.

6. La oferta contendrá una declaración expresa de aceptación incondicional y acatamiento del presente pliego y del pliego de prescripciones técnicas, sin salvedad alguna.

VIII. GARANTÍA PROVISIONAL

Cláusula 12ª

No se ha previsto la constitución de garantía provisional para el presente procedimiento.

IX. EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES

Cláusula 13ª

1. El órgano de contratación estará asistido para la resolución del procedimiento por la Junta de Contratación, Obras, Servicios y Suministros del Defensor del Pueblo (en adelante Junta de Contratación).

2. Finalizado el plazo de presentación de ofertas, se procederá a la apertura y examen de los sobres «A». Si se observasen defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, se comunicará a los interesados, concediendo un plazo máximo de tres días hábiles para que el licitador subsane el error.

3. Una vez calificada la documentación y subsanados, en su caso, los defectos u omisiones de la documentación presentada, se procederá a la apertura en acto público de los sobres «B» (criterios cuya ponderación dependen de un juicio de valor) de los licitadores admitidos, cuya celebración deberá tener lugar en un plazo no superior a siete días a contar desde la apertura de la documentación administrativa. Con carácter previo a la apertura de estos sobres, el Presidente de la Junta de Contratación comunicará la resolución adoptada sobre la admisión a la licitación como resultado del examen de la documentación administrativa. Antes de proceder a la apertura de sobres se retirará y, en su caso, devolverá al representante de la entidad que no hubiera sido admitida la documentación presentada. Dicha documentación será destruida si la entidad que la presentó no la retirase en el mes siguiente a la finalización del plazo para presentar los recursos que legalmente procedan. La documentación del sobre «B», relativa a la parte de la oferta no evaluable mediante fórmulas se trasladará al Área de Servicios Generales para que emita el correspondiente informe.

4. La Junta de Contratación procederá a evaluar y puntuar aquellos criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor (sobre «B»), dejando constancia documental de todo ello.

5. Los sobres «C» (criterios de valoración evaluables mediante fórmulas) serán igualmente abiertos en acto público. En dicho acto se dará a conocer, con carácter previo a la apertura de los sobres, la puntuación obtenida por cada licitador con la propuesta contenida en el sobre «B».

6. Durante todo el proceso se podrá requerir a los licitadores para que realicen las aclaraciones necesarias o las adecuaciones oportunas para la mejor comprensión de algún aspecto de las ofertas. Asimismo la Junta de Contratación podrá solicitar los informes técnicos que considere necesarios.

7. Las fechas y el lugar de la celebración de los actos públicos de apertura de los sobres «B» y «C» se anunciarán con suficiente antelación en la página web del Defensor del Pueblo, en el enlace que figura en el apartado K) del cuadro resumen de características del presente procedimiento.

X. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Cláusula 14ª

1. Respecto del precio: La valoración de las propuestas económicas se realizará en función del precio medio de las propuestas admitidas para concurrir en la licitación. A este respecto se eliminarán aquellas ofertas que no alcancen un umbral de 25 puntos de valoración respecto la oferta técnica, dichas ofertas no serán tenidas en cuenta para el establecimiento del precio medio.

El criterio objetivo del precio está determinado por umbral de saciedad de 55 puntos.

Así, la puntuación respecto al precio se medirá de la siguiente manera:

Unidad de medida: Euros

$$P_{\text{Obtenida}} = - (X^2 - 100) * 0,55$$

Donde:

Pt.Obtenida: es la puntuación con la que se valora la propuesta económica del licitador, resultado de aplicación de la fórmula y teniendo en cuenta que la puntuación máxima posible es 55 puntos.

$$X = (B_{\text{oferta}} - B_{\text{media}}) \%$$

$$B_{\text{oferta}} = (1 - (p_{\text{oferta}} / p_{\text{Lic}})) * 100$$

PLic.: es el precio máximo de licitación.

POfer.: es el precio de la oferta presentada por el licitador objeto de la valoración.

PMedia: es precio medio calculado sobre las ofertas admitidas para tomar parte de la licitación.

$$B_{\text{Media}} = (1 - (P_{\text{Media}} / P_{\text{Lic}})) * 100$$

2. El resto de los criterios que han de servir de base para la adjudicación se exponen a continuación, así como sus puntuaciones máximas propuestas:

Servicios para el rediseño y desarrollo del sitio web del Defensor del Pueblo	Puntuación máx.
1. Precio	55 puntos
2. Propuesta técnica	45 puntos
2.1 Calidad de la propuesta técnica y de los productos de base ofertados para el desarrollo de la nueva web.	5 puntos
2.2 Idoneidad de las prestaciones técnicas ofertadas por los licitadores en relación con las tareas objeto del concurso y, en especial, con el equipo de mantenimiento en los meses posteriores a la puesta en marcha de la web.	30 puntos
2.3 Mejoras	5 puntos
2.4 Disponibilidad para trabajos urgentes	5 puntos

Criterios no evaluados de forma automática por aplicación de fórmulas, ya que las puntuaciones asignadas dependerán en este caso del juicio de valor que se forme el personal del Área de Servicios Generales del Defensor del Pueblo, que valorará y puntuará las propuestas de las empresas a la vista de la documentación presentada por estas.

Estas se valorarán de 0 a 45 puntos, evaluándose fundamentalmente si el licitador ha entendido correctamente los requisitos planteados del proyecto y resuelve la cobertura de las necesidades del Defensor del Pueblo con la solución propuesta, así como las prestaciones adicionales propuestas por el ofertante, teniendo en cuenta los siguientes subcriterios y las siguientes puntuaciones.

X.1.1. CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA Y DE LOS PRODUCTOS DE BASE OFERTADOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO SITIO WEB.

La valoración de este apartado será de un máximo de 5 puntos.

X.1.2. IDONEIDAD DE LAS PRESTACIONES TÉCNICAS EN RELACIÓN A LAS TAREAS OBJETO DEL CONCURSO Y, EN ESPECIAL, CON EL EQUIPO DE MANTENIMIENTO EN LOS MESES POSTERIORES A LA PUESTA EN MARCHA DE LA WEB.

La valoración de este apartado será de hasta un máximo de 30 puntos.

X.1.3. MEJORAS

La valoración de este apartado será de hasta un máximo de 5 puntos.

X.1.4. DISPONIBILIDAD PARA TRABAJOS URGENTES

La valoración de este apartado será de hasta un máximo de 5 puntos.

XI. ADJUDICACIÓN

Cláusula 15ª

1. La Junta de Contratación elevará las proposiciones presentadas, clasificadas por orden decreciente, con la correspondiente propuesta, al órgano de contratación, quien determinará la oferta más ventajosa, requiriendo al licitador que la hubiere presentado para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación:

- a) Justificante de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.
- b) Justificante de haber depositado en el Servicio de Régimen Económico del Defensor del Pueblo la garantía definitiva.
- c) Justificante de reembolso al Defensor del Pueblo del importe de los anuncios oficiales exigidos por el procedimiento de adjudicación.

2. De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose en ese caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

3. El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación.

4. No podrá declararse desierta una licitación cuando exista alguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuren en el pliego.

5. La adjudicación se notificará a los candidatos o licitadores y se publicará en el perfil del contratante, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 151.4 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

6. Notificada la adjudicación del contrato y transcurridos los plazos para la interposición de recursos sin que se hayan interpuesto, la documentación que acompaña a las proposiciones quedará a disposición de los interesados. Si éstos no retiran su documentación en los tres meses siguientes a la fecha en que se les notifique la adjudicación, el Defensor del Pueblo no estará obligado a seguirla custodiando.

XII. GARANTÍA DEFINITIVA

Cláusula 16ª

1. Recibido el requerimiento al que se refiere la cláusula anterior, el licitador deberá constituir a disposición del Defensor del Pueblo una garantía de un 5% del importe de adjudicación.

2. Esta garantía definitiva se constituirá a favor del Defensor del Pueblo y se presentará para su depósito de lunes a viernes, de 10 a 14 horas, en el Servicio de Régimen Económico del Defensor del Pueblo.

3. La garantía definitiva responderá de los conceptos mencionados en el artículo 100 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

4. La constitución, reposición, reajuste, devolución y cancelación de la garantía se regirán por lo previsto en los artículos 96 a 102 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

XIII. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 17ª

1. La formalización del contrato deberá efectuarse no más tarde de los quince días hábiles siguientes a aquel en que se reciba la notificación de la adjudicación a los licitadores.

2. Son de cuenta del contratista todos los gastos derivados de la formalización del contrato, todos los impuestos, tasas o gravámenes y cualesquiera otros que resulten de aplicación, según las disposiciones vigentes en la forma y cuantía que estos señalen.

XIV. RENUNCIA Y DESISTIMIENTO

Cláusula 18ª

1. Corresponde al órgano de contratación la renuncia a la celebración del contrato, por razones de interés público debidamente justificadas, o el desistimiento del procedimiento, basado en la infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación; en ambos casos antes de la adjudicación.

2. Los licitadores serán compensados por los gastos en que hubiesen incurrido, siempre que estos estuvieran debidamente justificados.

XV. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

Cláusula 19ª

1. Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos a un tercero siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 226 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

2. La contratación por el adjudicatario de la realización parcial del contrato con terceros estará sujeta a los requisitos establecidos en el artículo 227 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. En todo caso, el adjudicatario deberá comunicar anticipadamente y por escrito al Defensor del Pueblo la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de éste para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia. En el caso que el subcontratista tuviera la clasificación adecuada para realizar la parte del contrato objeto de la subcontratación,

la comunicación de esta circunstancia eximirá al contratista de la necesidad de justificar la aptitud de aquel. La acreditación de la aptitud del subcontratista podrá realizarse inmediatamente después de la celebración del subcontrato si esta es necesaria para atender a una situación de emergencia o que exija la adopción de medidas urgentes y así se justifica suficientemente.

3. El órgano de contratación podrá imponer penalizaciones a los contratistas por el incumplimiento de los requisitos, normas o reglas que rigen la subcontratación, dentro de los límites del artículo 227.3 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

4. Las prestaciones parciales que el adjudicatario subcontrate con terceros no podrán exceder del porcentaje del 60% del importe de adjudicación.

5. Respecto al pago a los subcontratistas y suministradores, se aplicará lo dispuesto en el artículo 228 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

XVI. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Cláusula 20ª

1. El contratista adjudicatario estará obligado a cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud laboral; asimismo, las relacionadas con las autorizaciones y licencias necesarias para realizar la prestación objeto del contrato, las relativas a la propiedad industrial y comercial de los medios que emplee, así como las referentes a la propiedad de los trabajos realizados, confidencialidad y asistencia al Defensor del Pueblo.

2. El contratista estará obligado a realizar los trabajos o servicios dentro de los plazos temporales y horarios que se le señalen.

3. La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los servicios que preste, así como de la idoneidad pedagógica del personal que emplee.

4. El contratista y su personal quedarán sujetos a las instrucciones y controles de seguridad que se dispongan para el acceso de visitantes a las sedes del Defensor del Pueblo, a cuyo efecto les puede ser requerida la documentación acreditativa de su identidad y situación jurídica en España, cuyos datos quedarán incorporados a los ficheros correspondientes bajo titularidad de esta Institución.

XVII. OBLIGACIONES LABORALES, DE SEGURIDAD SOCIAL Y EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Cláusula 21ª

1. El adjudicatario deberá contratar el personal preciso para atender a sus obligaciones.

2. El Defensor del Pueblo será del todo ajeno a las relaciones de cualquier índole que existan entre el adjudicatario y el personal con el que cuente aquél para la ejecución de este contrato.

3. El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de salud laboral.
4. El contratista asume plena responsabilidad sobre la idoneidad técnica, legal y económica de la oferta presentada y sobre el programa de actuación definitivo que se derive de ella, para conseguir el objeto del contrato y cumplir estrictamente todas las normas aplicables.
5. En la planificación y el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, es responsabilidad del contratista atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales, etcétera. Para ello deberá realizar a su cargo los cursos de formación necesarios entre su personal.
6. El contratista declarará en el propio contrato que dispone de una póliza de seguro para cubrir adecuadamente sus responsabilidades contractuales y civiles derivadas de la ejecución de los trabajos contratados.

XVIII. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 22ª

1. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.
2. El contrato se ejecutará con estricta sujeción a lo establecido en su clausulado, en las cláusulas del presente pliego y en el de prescripciones técnicas, así como a las instrucciones que para la interpretación de los pliegos se impartieran al contratista.
3. El adjudicatario deberá disponer y mantener los medios personales y materiales suficientes para garantizar la correcta ejecución del contrato conforme a la oferta que formulase durante toda la vigencia del mismo.
4. El adjudicatario vendrá obligado a asistir a reuniones y a realizar los servicios profesionales que se estimen necesarios para el correcto desarrollo del contrato, sin derecho a contraprestación o indemnización económica suplementaria por tales conceptos.
5. El adjudicatario deberá responder de los daños y perjuicios que se causen a terceros en la ejecución del contrato.
6. El adjudicatario quedará obligado, con respecto al personal que emplee para la ejecución de dicho contrato, al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de Legislación Laboral, de Seguridad Social y de Prevención de Riesgos Laborales. Dicho personal dependerá exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador respecto del mismo, siendo el Defensor del Pueblo del todo ajeno a dichas relaciones laborales. A la extinción del contrato no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos o servicios objeto del mismo como personal del Defensor del Pueblo conforme al artículo 301.4 del TRLCSP.
7. El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones realizadas, así como de las consecuencias que se

deduzcan para el Defensor del Pueblo o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Sólo quedará exento de responsabilidad cuando los vicios que se observen, sean consecuencia directa de una orden del Defensor del Pueblo o de las condiciones impuestas por este.

Los trabajos objeto de este contrato podrán ser rechazados, conforme a lo dispuesto en la cláusula 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas sobre Requerimiento Técnico, en caso de no superar las comprobaciones establecidas, debiendo solventarse los defectos apreciados o llegar a la resolución del contrato, en su caso.

En la planificación y ejecución de los servicios y trabajos objeto del contrato, es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales, etc. Por ello deberán realizar a su cargo los cursos de formación necesarios entre su personal para mantener actualizados sus conocimientos en estas materias.

8. Corresponde al Área de Servicios Generales la dirección de los servicios contratados. Le corresponderá, por tanto, la dirección, seguimiento y verificación del cumplimiento del contrato, pudiendo dictar las instrucciones oportunas para el fiel cumplimiento de lo convenido.

XIX. RESERVA, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

Cláusula 23ª

1. El adjudicatario queda obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudieran conocer con ocasión del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fines distintos de los que figuran en este pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación. La obligación de confidencialidad subsistirá, sin límite de tiempo, más allá de la vigencia del contrato.

2. El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional vigésima sexta del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público puesto en relación con lo prevenido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la referida Ley Orgánica.

3. En atención a los ficheros de datos de carácter personal establecidos en el Defensor del Pueblo, el adjudicatario asume que se hace responsable por cualquier intento de acceso por parte de su personal a la información contenida en dichos ficheros en cualquiera de sus soportes. Asimismo, se compromete a instruir a su personal de la obligación de confidencialidad sobre cualquier dato personal del que pueda tener noticia, con ocasión de su presencia en las instalaciones de la Institución.

4. El Defensor del Pueblo se reserva el derecho de establecer cualquier tipo de marcaje de los datos que se pondrán a disposición del adjudicatario, de manera que sus características puedan constituirse como prueba que posibilite localizar el origen y los responsables de las eventuales cesiones. Asimismo, el Defensor del Pueblo podrá realizar en cualquier momento controles y auditorías, para comprobar el adecuado cumplimiento de sus obligaciones por parte del adjudicatario respecto de los datos puestos a su disposición.
5. Bajo ninguna circunstancia el adjudicatario podrá suministrar a terceros, ni tan siquiera a efectos de conservación, ni utilizar para sí ni para otros los datos facilitados por el Defensor del Pueblo para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.
6. El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento del Defensor del Pueblo, inmediatamente después de ser detectado, cualquier eventual error que se pueda producir en el sistema de seguridad de la información.
7. El Defensor del Pueblo puede responsabilizar al adjudicatario y repercutirle los costes derivados de posibles reclamaciones ocasionadas por negligencia o falta de confidencialidad por su actuación o la de cualquier persona que actúe por cuenta suya.
8. El incumplimiento de las obligaciones señaladas anteriormente dará derecho al Defensor del Pueblo a exigir las correspondientes responsabilidades de tipo civil y penal a que hubiere lugar.
9. El licitador deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Defensor del Pueblo, a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.
10. Los datos de carácter personal del adjudicatario quedarán incorporados a un fichero propiedad del Defensor del Pueblo con la finalidad de gestionar la relación contractual y asegurar el adecuado seguimiento y control de la ejecución del contrato. De igual modo, todas las personas que actúen por cuenta o en representación del adjudicatario quedarán sujetas a las instrucciones y controles de seguridad que se dispongan para el acceso y la salida a las sedes del Defensor del Pueblo, a cuyo efecto les puede ser requerida la documentación acreditativa de su identidad y, en su caso, situación jurídica en España, de las que se podrán obtener copias, así como registrar los datos personales que estas incorporan, que quedarán registrados en los ficheros correspondientes bajo titularidad de esta Institución. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición se realizará ante la Secretaría General del Defensor del Pueblo, en la dirección que figura en el párrafo I del cuadro resumen de características del presente procedimiento.
11. El Defensor del Pueblo se reserva la facultad de excluir a cualquier persona de las afectadas por el adjudicatario al cumplimiento del contrato por razones de seguridad.

XX. PAGO DEL PRECIO DEL CONTRATO

Cláusula 24^a

1. El pago del importe se realizará mediante un primer abono a la entrega de los trabajos principales realizados para la construcción del nuevo sitio web, previa presentación de la correspondiente factura y tras la conformidad de la misma por parte del Defensor del Pueblo. El Área de Servicios Generales determinará si el servicio realizado por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento y al proyecto de actuación fijado, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de la ejecución.

Están previstos sucesivos abonos mensuales para el pago de los necesarios servicios de mantenimiento del nuevo web previstos en esta licitación donde se requiere un período posterior a la puesta en producción del nuevo web en el que se realice un seguimiento de su evolución de forma acorde a los objetivos iniciales así como la propuesta y realización de acciones correctoras en caso de desviaciones pero, sobre todo, un período que permita generar las dinámicas necesarias dentro de la Institución del Defensor del Pueblo en todos los procesos relativos a la creación, contribución y gestión del contenido por parte de los diferentes perfiles que contribuyen al mantenimiento de la web y fundamentalmente en el área de comunicación del Defensor del Pueblo. Es por ello, que los licitadores deberán incorporar a sus propuestas un equipo de mantenimiento que participe activamente en el establecimiento de estas dinámicas, detallando los conceptos y servicios previstos.

Este apoyo continuado y especializado durante los primeros meses (6 meses como mínimo) se prestará fundamentalmente al gabinete de comunicación del Defensor del Pueblo para orientar el planteamiento de las diferentes acciones de comunicación, tanto de ámbito institucional como monográficas hacia audiencias concretas en el entorno digital. Además de realizar la tareas de análisis, estudio y reporte periódico de resultados, en una dinámica de trabajo continuo y conjunto en el establecimiento de recomendaciones de mejora.

2. La presentación de las facturas deberá realizarse por los procedimientos técnicos que determine el Defensor del Pueblo.

XXI. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 25^a.

1. Serán obligatorias para el contratista las modificaciones del contrato acordadas por el Defensor del Pueblo para atender a causas imprevistas, siempre que se justifique debidamente su necesidad, no afecten a las condiciones esenciales del contrato ni constituyan causa de resolución.

2. En lo referente al modo de prestación del servicio, el adjudicatario podrá proponer variaciones que incidan en una mayor calidad de éste o en la optimización de los recursos empleados. Su efectiva aplicación al contrato requerirá de la conformidad del Defensor del Pueblo.

XXII. REVISIÓN DE PRECIOS

Cláusula 26ª

Durante el plazo de ejecución inicial no podrán revisarse los precios fijos y unitarios resultantes de la adjudicación, por haberse considerado para la determinación del presupuesto de licitación el efecto de posibles incrementos del índice de precios al consumo.

En caso de prórroga del contrato, los precios vigentes, se actualizarán una sola vez mediante la aplicación a los mismos de la tasa de variación interanual del índice general de precios al consumo correspondiente al mes anterior al del inicio de la prórroga.

XXIII. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 27ª

1. Serán causas de resolución del contrato las consignadas en los artículos 223 y 308 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. Asimismo el Defensor del Pueblo podrá resolver el contrato si, con posterioridad a la adjudicación, se comprobare la falsedad en los datos aportados por el adjudicatario y que hayan sido tenidos en cuenta para la adjudicación.

2. También serán causas suficientes de resolución del contrato las que a continuación se indican:

a) La apreciación, por parte del Defensor del Pueblo, de negligencia, desinterés o mala voluntad, por parte del adjudicatario, en la adecuada ejecución y coordinación de los trabajos.

b) No mantener el adjudicatario las características técnicas contratadas y prestar los servicios comprendidos en este contrato.

c) No guardar el adjudicatario el debido sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos, estén relacionados con el objeto del contrato y haya conocido con ocasión del mismo.

d) El incumplimiento grave o reiterado por el adjudicatario de los plazos de entrega.

e) Las demás establecidas expresamente en el contrato.

2. Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, le será incautada la garantía definitiva y deberá, además, indemnizar al Defensor del Pueblo los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan el importe de la garantía incautada.

3. La resolución por mutuo acuerdo sólo podrá tener lugar cuando no concurra otra causa de resolución que sea imputable al contratista, y siempre que existan razones

justificadas que hagan innecesaria o inconveniente la continuidad del contrato. Cuando la resolución se produzca por mutuo acuerdo, los derechos de las partes se acomodarán a lo válidamente estipulado por ellas.

4. La concurrencia de cualquiera de las causas de resolución será apreciada por el Defensor del Pueblo, de oficio o a solicitud del contratista, sin perjuicio de las acciones judiciales o extrajudiciales que procedan.

XXIV. PRERROGATIVAS Y RECURSOS

Cláusula 28ª

1. El Defensor del Pueblo ostenta la prerrogativa de interpretar lo dispuesto en el presente pliego y en el de prescripciones técnicas.

2. Los acuerdos de la institución del Defensor del Pueblo son inmediatamente ejecutivos, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 43 del Texto Refundido de la Ley de Contrato del Sector Público.

3. Las decisiones que se adopten por el Defensor del Pueblo en lo referente a la preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción del presente contrato podrán ser objeto de recurso ante la jurisdicción contencioso-administrativa, según lo prevenido en el artículo 21.1 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, sin perjuicio de la posibilidad de interponer previamente si resultara procedente, con carácter potestativo, el recurso especial en materia de contratación previsto en el artículo 40 y siguientes del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

4. Serán susceptibles de la cuestión de nulidad o del recurso especial en materia de contratación los actos del procedimiento de contratación, cuando los citados medios de impugnación sean procedentes de conformidad con lo establecido en los artículos 37 y 41 del TRLCSP.

5. La competencia para resolver las controversias que surjan entre las partes con relación a la preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción del contrato corresponderá al orden jurisdiccional contencioso-administrativo. También conocerá de los recursos interpuestos contra las resoluciones que se dicten por los órganos de resolución de recursos previstos en el artículo 41 del TRLCSP.

ANEXO I. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN NINGUNA DE LAS PROHIBICIONES DE CONTRATAR A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 60 DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO

D/D.^a _____,
con DNI núm. _____ En nombre propio/en representación de la
empresa _____, con CIF núm. _____ y
domicilio en _____, calle _____

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

Que la empresa a la cual representa, sus representantes y administradores, así como el mismo no están incursos en ninguna de las prohibiciones de contratar señaladas en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en los términos y condiciones previstos en el mismo.

Que la empresa, a la cual representa legalmente, se encuentra al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, en concreto aquellas a las que se refieren los artículos 13 y 14 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

En _____, a _____ de _____ de 2014.

Fdo.:

ANEXO II. MODELO DE ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS Y PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Don/Doña
en representación de la empresa
con NIF , (1) actuando en nombre propio/con poder suficiente para formalizar el presente documento conforme se acredita en el correspondiente poder notarial:

SOLICITA TOMAR PARTE EN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE DISEÑO, CONSTRUCCIÓN, IMPLANTACIÓN Y SOPORTE DEL NUEVO PORTAL WEB DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

DECLARA que acepta los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas en su integridad.

Y FORMULA la siguiente oferta económica:

Servicios para el rediseño y desarrollo del sitio web del Defensor del pueblo.			
Precio por construcción		Precio total con el mantenimiento posterior	
Neto	IVA incluido	Neto	IVA incluido

Que se compromete a prestar el servicio indicado de acuerdo con esta proposición económica, por un precio más IVA.

En , a de de 2014

Firma y sello de la empresa

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del marco de actuación emprendido por la Institución del Defensor del Pueblo respecto a la modernización de sus infraestructuras y servicios informáticos, encaminados al impulso de la Administración Electrónica y a la adaptación de los servicios prestados a las demandas de los ciudadanos mediante el uso de nuevas tecnologías, se construyó el actual espacio web institucional que actualmente se ubica en WWW.DEFENSORDELPUEBLO.ES y que contiene la información y servicios de esta Institución.

Del análisis de los datos de acceso y actividad dentro de este portal, así como del análisis del “posicionamiento digital” de la institución del Defensor del Pueblo respecto de sus diferentes competencias, áreas de trabajo y sus múltiples actividades se constata la existencia de un gran margen de mejora en esta página web como herramienta de comunicación para conseguir llegar mas fácilmente a los ciudadanos interesados en muchos de los ámbitos de trabajo de esta Institución.

Es por tanto necesario un rediseño integral de la página web actual al objeto de aprovechar este potencial de mejora identificado y consiguiendo además mejorar su posicionamiento en buscadores, la experiencia de uso de los ciudadanos y organizaciones que se acercan a ella en busca de la información y los servicios que esta Institución proporciona.

Se desea además que esta entrega de contenidos y servicios en la nueva web se haga de forma segmentada y personalizada para cada una de las “audiencias” o colectivos de especial interés identificados desde la dirección de la Institución.

II. OBJETO

La contratación del servicio de análisis, diseño, desarrollo, construcción e implantación del portal web de la Institución del Defensor del Pueblo a través de una renovación tecnológica y funcional del actual web, que pueda recoger los servicios actuales y los nuevos servicios previstos para la nueva página web.

Será necesario para ello, establecer los objetivos de notoriedad, reputación y presencia digital de la Institución del Defensor del Pueblo que se pretenden conseguir con la nueva web así como un conjunto de servicios post-implantación que permitirán medir la evolución en la consecución o no de los objetivos así como planificar y ejecutar las acciones correctoras necesarias para gestionar las posibles desviaciones sobre el plan inicial.

Los objetivos que se persiguen con el proyecto objeto del contrato son:

- Continuar con el impulso del uso de los servicios de administración electrónica en el ámbito institucional, especialmente en la relación con los ciudadanos y las Administraciones Públicas.
- Facilitar el derecho del ciudadano a elegir el medio de acceso a los servicios públicos, a través de la web, e-mail, SMS y/o el servicio de atención telefónica, dentro de una clara vocación multicanal.
- Potenciar nuevas formas de información y comunicación entre la Institución del Defensor del Pueblo y los ciudadanos a través de la web.
- Desarrollar la web como un espacio de cooperación entre la Institución del Defensor del Pueblo y las Administraciones Públicas, como única vía para conseguir una atención integral al ciudadano.

III. REQUERIMIENTOS GENERALES

Las propuestas como respuesta a este pliego deberían observar, al menos, las siguientes tareas:

- **DIAGNÓSTICO INICIAL.** Informe previos sobre la situación del Defensor del Pueblo, sus actividades, servicios e intervenciones, así como su reputación en el entorno digital.
- **ESTUDIO DE EXPERIENCIA DE USUARIO (UX).** Implementación de un estudio de usabilidad previo al desarrollo del interfaz que asegure una correcta arquitectura de la información y facilite la consecución de los objetivos preestablecidos.
- **ESTUDIO SOBRE EL POSICIONAMIENTO EN BUSCADORES (SEO).** Mejora global del posicionamiento del Defensor del Pueblo en los buscadores. Optimización del posicionamiento de la institución y del posicionamiento sin nomenclatura específica dentro de las áreas y sectores en los que la Institución trabaja de forma más activa.
- **CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO SITE INSTITUCIONAL Y PUESTA EN EXPLOTACIÓN.** Una vez definidas y aprobadas las anteriores fases los adjudicatarios deberán construir y poner en explotación el nuevo site institucional del Defensor del Pueblo de forma coherente a los objetivos definidos en las fases anteriores.
- **APOYO TÉCNICO EN EL ÁREA DE COMUNICACIÓN DIGITAL:** Apoyo continuado y especializado durante los primeros meses al gabinete de comunicación del Defensor del Pueblo para orientar el planteamiento de las diferentes acciones de comunicación, tanto de ámbito institucional como monográficas hacia audiencias concretas en el entorno digital. Así como de análisis, estudio y

reporte periódico de resultados, en una dinámica de trabajo continuo y conjunto en recomendaciones de mejora.

III.1. DIAGNÓSTICO INICIAL

Se requerirá un estudio NO en profundidad de la situación de la institución en el entorno digital como punto de partida para desarrollar el resto de trabajos que se exponen a continuación:

- Examen de posicionamiento SEO y relevancia del dominio principal.
- Examen de posicionamiento SEO y relevancia del organismo en el ámbito de su actividad.
- Análisis de uso del website actual mediante las estadísticas de uso disponibles.
- Relevancia del organismo en redes sociales y web 2.0.

III.2. ESTUDIO DE EXPERIENCIA DE USUARIO

El resultado de este estudio debe estar enfocado a permitir definir los requisitos en cuanto a arquitectura de la información, diseño de interacciones, navegabilidad y diseño necesarios para cumplir con los objetivos del site.

Los entregables resultado del análisis serán los siguientes:

- “Mapa de Audiencias”: Colectivos de usuarios con los que la Institución intentará mantener una comunicación más directa en el mundo digital, así como el análisis de sus objetivos y comportamientos en el mundo digital.
- Escenarios: Deberían situar cada una de las “Audiencias” en contextos de uso del web y sus interacciones con él para localizar la información susceptible de su interés.
- Flujo de procesos: Diagrama que representa la navegación de un usuario a través del web para cada uno de los escenarios.
- Wireframes: Representaciones esquemáticas de cada página y pantallas del sistema independientes de diseño y maquetación.
- Mockups: Representación visual de algunas de las páginas o pantallas más significativas del sistema con diseño y maquetación aplicada.
- Vídeos institucionales y vídeos monográficos sobre temáticas concretas para su difusión y dinamización hacia las audiencias objetivo.
- Guía de Estilo: Documento con los requisitos que describen la aplicación del diseño y maquetación.

III.3 ESTUDIO SOBRE EL POSICIONAMIENTO EN BUSCADORES (SEO).

Los esfuerzos del adjudicatario a nivel de SEO deberán enfocarse a la mejora de la web institucional de forma integral. Para ello, en la fase inicial del proyecto deberán establecerse unos objetivos claramente medibles a este respecto.

Además del establecimiento de estos objetivos los adjudicatarios deberán efectuar un seguimiento sistemático de una selección de indicadores que se adapten a los objetivos definidos y que deberán servir para comprobar que la estrategia propuesta para la web está funcionando y, en el caso de que no sea así, saber qué acciones correctoras concretas se deben implantar.

Las tareas de seguimiento de indicadores y la propuesta de acciones correctoras frente a las posibles desviaciones frente a la situación deseada se englobarán dentro del conjunto de acciones de soporte y apoyo técnico de la fase de mantenimiento posterior a la realización de la web al gabinete de comunicación del Defensor del Pueblo.

El adjudicatario deberá proponer y seleccionar los indicadores necesarios para la realización del seguimiento de la evolución de la web en el cumplimiento de sus objetivos más allá de los indicadores de carácter generalista de los que también habrá que realizar seguimiento y que se exponen a continuación como mínimo ejemplo de indicadores exigible:

- Tráfico natural por SEO sin nombre de la Institución: Con este indicador medimos la evolución del tráfico natural que entra a la web a través de los resultados orgánicos excluyendo el nombre de la institución.
- Número de Impresiones. Aunque con menor relevancia que el anterior, también será importante tener en cuenta el número total de visualizaciones que tiene el sitio, aunque sea más para dimensionar sus sistemas y arquitectura SW.
- Número de Consultas de búsqueda: Es importante saber el número de consultas web en los que buscadores como Google muestran resultados que llevan a nuestras páginas. Con este dato sabremos claramente si mejoramos o empeoramos en nuestra labor.
- Número de Keywords en TOP 10 y TOP 100: Una vez realizada la nueva página web es aquí donde se deberían notar los resultados. El sitio debería empezar a aparecer en búsquedas por los términos para los que está optimizado al menos para las audiencias y escenarios definidos en la etapa anterior. Primero un amplio número de keywords en TOP 100 y luego en TOP 10.
- Número de Keywords que generan visitas. Este indicador será de especial importancia para medir el éxito del "Long Tail" del nuevo sitio Web.
- Número de páginas indexadas: Será necesario conocer periódicamente el número de páginas indexadas del site para comprobar que se mantiene el contenido adecuadamente o al menos realizar un seguimiento de su evolución.
- Número de enlaces entrantes: El número total de enlaces hay que medirlo para poder constatar que las acciones que se puedan desarrollar en el posicionamiento activo revierten en que el número de enlaces aumenta proporcionalmente.
- Autoridad de la Home 0/100 y la autoridad del dominio 0/100: Podrá ser un indicador importante para saber como está nuestro site en comparación con alguno que se establezca como referencia.

- Page Rank de Google o indicador similar: Que permita realizar un seguimiento de la relevancia de los sitios del Defensor del Pueblo en internet.
- Número de Conversiones: Aunque la web del Defensor del Pueblo no tiene un objetivo comercial, el número de conversiones se podría definir como, como la consecución de una consulta o el envío de una queja.

III.4 CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO SITE INSTITUCIONAL Y PUESTA EN EXPLOTACIÓN.

Una vez realizadas las fases anteriores, se habrán entregado y validado los materiales básicos para poder ejecutar la fase de construcción de la nueva web que culminará con su puesta en explotación.

Así, para el comienzo de los trabajos deberán tenerse como mínimo validados los siguientes materiales:

- Diagnóstico de la situación actual de la web de la Institución
- Definición del nuevo modelo de presencia digital propuesto.
- Inventario de contenidos y su organización y jerarquización en base a las audiencias definidas.
- Estudio de experiencia de usuario.
- Estudio sobre posicionamiento en buscadores.

Con todo ello, se deberá proponer y construir la nueva web institucional del Defensor del Pueblo redefiniendo para ello, y por lógica toda la arquitectura de información y el rediseño gráfico de forma alineada a la nueva estrategia del Defensor y sus servicios.

Toda la fase de construcción y desarrollo del nuevo portal deberá garantizar la uniformidad de la experiencia de usuario, a lo largo cualquier plataforma o dispositivo (desktop, tablets, smartphones, ...) que un ciudadano pueda utilizar para conectar con la web institucional, adecuando. Por lo que se deberá optimizar la disposición de elementos y su tamaño en función a la resolución del dispositivo o pantalla de acceso.

III.5 APOYO TÉCNICO EN EL ÁREA DE COMUNICACIÓN DIGITAL.

La exitosa realización del proyecto de la nueva página web del Defensor del Pueblo exige un período posterior a su puesta en producción en el que se realice un seguimiento de su evolución de forma acorde a los objetivos iniciales así como la propuesta y realización de acciones correctoras en caso de desviaciones pero, sobre todo, un período que permita generar las dinámicas necesarias dentro de la Institución del Defensor del Pueblo en todos los procesos relativos a la creación, contribución y gestión del contenido por parte de los diferentes perfiles que contribuyen al mantenimiento de la web y fundamentalmente en el área de comunicación del Defensor del Pueblo. Es por ello, que

los licitadores deberán incorporar a sus propuestas un equipo de mantenimiento que participe activamente en el establecimiento de estas dinámicas.

Este apoyo continuado y especializado durante los primeros meses (6 meses como mínimo) se prestará fundamentalmente al gabinete de comunicación del Defensor del Pueblo para orientar el planteamiento de las diferentes acciones de comunicación, tanto de ámbito institucional como monográficas hacia audiencias concretas en el entorno digital. Además de realizar la tareas de análisis, estudio y reporte periódico de resultados, en una dinámica de trabajo continuo y conjunto en el establecimiento de recomendaciones de mejora.

Un ejemplo de algunos servicios que se englobarían en este equipo de mantenimiento sería:

ANÁLISIS Y GENERACIÓN DE TRÁFICO: Acciones para dinamizar el acceso de los usuarios por diferentes fuentes de tráfico o desde algunas audiencias determinadas. Se encajarían en este apartado:

Acciones relacionadas con la optimización del posicionamiento orgánico de la web en motores de búsqueda y acciones On-page para la continua adaptación y mejora de elementos onsite (meta-etiquetas, velocidad descarga,...). Así como el establecimiento de acciones correctoras sobre la indexación del site.

Formación de contribuidores para elaboración de contenidos orientados al posicionamiento óptimo en buscadores así como recomendaciones y apoyo para otras acciones de generación de tráfico de forma directa: firmas emails, ...de forma referida, dinamizando el tráfico proveniente de fuentes digitales externas, establecimiento de recomendaciones para linkbuilding o seguimiento de backlinks.

Asimismo, el equipo de mantenimiento deberá dar soporte para el establecimiento de acciones en redes sociales, ya sea para la dinamización de los contenidos de la página web y el seguimiento de su evolución y repercusión en el mundo digital, para la comunicación asociada a las publicaciones y monográficos de la Institución en determinadas redes sociales

MEDICIÓN Y CONTROL: Monitorización sobre el adecuado comportamiento y evolución de la web en base a las métricas e indicadores antes mencionados y definidos durante la fase de análisis y estudio del posicionamiento en buscadores.

APOYO EN LA GENERACIÓN DE CONTENIDOS: Aunque está no será la tarea fundamental del equipo técnico de soporte a la evolución del portal puesto que el contenido será generado por los habituales procesos de la Institución, si será necesario la adaptación de dicho contenido a la estrategia digital definida para la nueva web, ya sea únicamente apoyando a su difusión para las audiencias objetivo o de forma más particular generando

“piezas” (presentaciones dinámicas, vídeos, animaciones, tutoriales ...) a partir de los contenidos institucionales que faciliten su dinamización, o su “viralización” en el entorno digital.

Estos ejemplos son un mínimo requerimiento a partir de los cuales las empresas licitadoras deberán describir y detallar su propuesta de valor para estos meses de mantenimiento posterior, detallando en la medida de lo posible las dedicaciones, los esfuerzos y las “piezas” comprometidas para cada mes o trimestre dependiendo de cómo integren sus propuestas y la temporalidad definida para este servicio.

A partir de las propuestas recibidas el Defensor del Pueblo realizará sus valoraciones realizando una homogenización entre el número ofertado y los servicios, dedicación y número de piezas comprometido por mes.

IV. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

El adjudicatario prestará los servicios objeto del presente procedimiento de acuerdo a los estándares técnicos y procedimientos del Defensor del Pueblo que sean de aplicación y que le serán comunicados por el Director de los trabajos designado por el Defensor del Pueblo al comienzo del proyecto.

El adjudicatario deberá, una vez que el Defensor del Pueblo haya recepcionado la nueva web, proporcionar un servicio de explotación y soporte en los 6 meses siguientes, con el objetivo de asegurar la correcta evolución del servicio del nuevo portal institucional y de la nueva plataforma de soporte al mismo en caso de que la hubiera.

La plataforma técnica de base a la construcción del portal deberá proporcionar soporte a todos los servicios anteriormente mencionados, y encontrarse físicamente en el centro de proceso de datos (CPD) del Defensor del Pueblo, ser de bajo coste para evitar futuras cargas en contratos de mantenimiento y, pudiendo estar toda ella o alguno de sus servicios o componentes basados en software libre, pero, en cualquier caso, la plataforma deberá ser capaz de responder a los siguientes requerimientos.

IV.1 Requerimientos mínimos para la plataforma de gestión de las iniciativas web antes descritas.

- La plataforma deberá aportar facilidades y funcionalidades para la gestión de contenidos, la gestión de banners, galería de imágenes, así como la exportación/importación de contenidos.
- La plataforma deberá tener capacidades para la gestión de subsitios o minisitios web en el caso de que se quieran ir recogiendo nuevas iniciativas web o migrar alguna de los actuales minisitios temáticos para la homogenización de los entornos web institucionales.

- Capacidades para la gestión de tareas: Ejemplo, programación de envío de mails o sms.
- Capacidades para la gestión de usuarios y gestión de roles.
- Capacidades para la gestión de acceso a través de login/contraseña y de certificado digital.
- Capacidades para la gestión de servicios de firma electrónica apoyados en la infraestructura del Defensor del Pueblo y/o del servicio @firma integrado en la Red SARA.
- Capacidades para la gestión de los accesos por parte de los ciudadanos a sus expedientes de tramitación de quejas.
- Capacidades para la gestión de formularios interactivos.
- Capacidades para la gestión de archivos adjuntos.
- Capacidades para la gestión de boletines, foros, tablón, etc.
- Buscador: Las pantallas de búsqueda y las de resultados deberían ser parametrizables por parte del administrador, para adecuarlas a las necesidades concretas de cada iniciativa web e incluso de cada perfil de usuario.
- Capacidades para la gestión de envíos masivos de mensajes.
- Capacidades de reproducir “streaming de vídeo” o cualquier otro formato con el fin de retransmitir en tiempo real o bajo demanda cualquier evento que pueda tener lugar o haya tenido lugar en el salón de actos del Defensor del Pueblo.,
- Administración de contenidos multi-idioma.
- Posibilidad de relacionar o integrar información externa (tablas de callejeros, documentos externos, audio/vídeo, información referida geográficamente, etc).
- Diseño de plantillas que cumplan, como mínimo, el nivel AA de accesibilidad según el estándar WAI del W3C.
- Herramienta que facilite la gestión y mantenimiento de contenidos por el personal del Defensor del Pueblo (intuitivo, sin necesidad de tener conocimientos técnicos, menús, componentes, indicaciones y ayudas en castellano, etc.).
- Herramientas o módulos de participación ciudadana (encuestas, chats, foros, blogs,...).
- En cuanto a las características técnicas, la plataforma, deberá permitir al menos:
 - Interoperabilidad:
 - Soporte de XML y Servicios Web.
 - Interoperabilidad mediante sindicación (RSS)
 - Seguridad:
 - Autenticación contra base de datos.
 - Autenticación LDAP.
 - Integración con el sistema de SingleSignOn.
 - Trazabilidad.
 - Multicanal:
 - Deberá soportar la estrategia multicanal buscada en el nuevo Portal web.

- Multidioma:
 - Deberá tener capacidades para la gestión integrada de las diferentes versiones idiomáticas de los portales institucionales.
- Rendimiento:

Los licitadores deberán incluir como anexo a sus propuestas técnicas un documento de compromiso en el que señalen que disponen de la plataforma tecnológica requerida para la ejecución del proyecto y descrita en sus propuestas técnicas, desplegada en sus propias instalaciones, en las de un fabricante, o en las de algún cliente de referencia (en este supuesto, preferiblemente, una Administración Pública) cumpliendo como mínimo con las principales características técnicas señaladas en el presente apartado.

El personal técnico del Defensor del Pueblo, en cualquier momento del procedimiento, quedará facultado para solicitar la visita a las instalaciones que considere necesario con el objetivo de llevar a cabo una evaluación “in situ” del funcionamiento de la plataforma tecnológica propuesta así como su grado de conveniencia para los objetivos del proyecto. Los licitadores, deberán asumir sin que ello suponga coste alguno para el Defensor del Pueblo, la adecuación y acondicionamiento de sus instalaciones e infraestructuras, así como cualquier otro coste derivado de la visita realizada por el personal técnico del Defensor del Pueblo a las instalaciones referenciadas por los licitadores en sus ofertas dentro de la magnitud y dimensión lógica del procedimiento de esta contratación.

En el caso de que a lo largo del procedimiento de contratación los licitadores deseen cambiar la ubicación de la visita propuesta para la demostración en real sobre el funcionamiento de la plataforma ofertada, podrán realizarlo a su conveniencia aunque no obstante deberán notificarlo al personal técnico del Defensor del Pueblo. Este cambio de ubicación sobre la visita no deberá realizarse una vez que esta haya sido solicitada por el personal técnico del Defensor del Pueblo a no ser que concurran circunstancias y/o por causas de fuerza mayor que así lo obliguen, en cuyo caso, los licitadores deberán ser capaces de sustituir la visita a esa instalación por otra similar en el plazo máximo de 10 días con el fin de no retrasar el procedimiento de contratación. La nueva ubicación para la realización de la demostración sobre las capacidades de la plataforma deberá ser igual a la ofertada por los licitadores en sus ofertas técnicas para que dicha visita pueda servir a los objetivos previstos para la misma dentro del procedimiento de contratación.

El personal técnico del Defensor del Pueblo deberá dar su autorización previa y expresa a cualquier cambio de ubicación sobre la visita a las instalaciones que se hayan propuesto en las ofertas técnicas para la realización de la demostración sobre el funcionamiento de la plataforma ofertada.

Asimismo, y para el caso en que se solicite la visita a dichas instalaciones, los licitadores deberán notificar al Defensor del Pueblo cualquier cambio o disparidad entre las características técnicas de la plataforma objeto de la visita y la descrita por los licitadores en sus ofertas técnicas como respuesta a este pliego. En estos casos, el Defensor del

Pueblo analizará las consecuencias de tales discrepancias y valorará la representatividad de la plataforma visitada frente a la propuesta por los licitadores en sus ofertas técnicas y, en el caso, de que tales disparidades supongan diferencias fundamentales o suficientes el Defensor del Pueblo podrá entender como un incumplimiento de los requerimiento de este pliego, siendo por tanto, causa suficiente para la exclusión del procedimiento de contratación.

V. EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario propondrá un equipo con la cualificación y el perfil técnico que considere necesarios y que deberá detallar en sus ofertas técnicas para cada una de las fases principales del proyecto:

- DIAGNÓSTICO INICIAL.
- ESTUDIO DE EXPERIENCIA DE USUARIO (UX)
- ESTUDIO SOBRE EL POSICIONAMIENTO EN BUSCADORES (SEO).
- CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO SITE INSTITUCIONAL Y PUESTA EN EXPLOTACIÓN.
- APOYO TÉCNICO EN EL ÁREA DE COMUNICACIÓN

Al efecto, todos los licitadores deberán aportar Currículum Vitae de las personas asignadas a la ejecución del contrato, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto para cada una de las fases anteriores (con detalle de perfil técnico, titulación y actividad profesional), pero especialmente en el detalle de la fase de apoyo técnico al área de comunicación en la fase última de mantenimiento donde se deberán detallar las responsabilidades y obligaciones asumidas así como la cuantificación de las piezas y/o entregables asumidos para el período definido de 6 meses tras la puesta en producción.

VI. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TECNICO

Durante todo el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario deberá prestar un servicio de mantenimiento, asistencia y soporte técnico, con el objetivo de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento del nuevo portal institucional y los servicios que llevará asociados. Para ello deberá realizar las siguientes tareas:

- Mantenimiento preventivo cuyo objetivo será mantener actualizado y en correcto funcionamiento el sistema, para ello incluso realizará visitas presenciales al CPD del Defensor del Pueblo a requerimiento de la dirección del proyecto, así como para comprobar el grado de satisfacción de los usuarios y recogiendo posibles nuevas necesidades dentro del ámbito de trabajo definido en este pliego. Asimismo, realizará los trabajos de diagnóstico y resolución de incidencias y peticiones canalizadas desde el soporte telefónico.

- Mantenimiento correctivo, (que el contratista prestará a través del soporte telefónico, ilimitado en el número de incidencias), relacionado con el uso del sistema instalado, diagnóstico y resolución de incidencias, y peticiones y, si fuera preciso, canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico. El tiempo máximo de respuesta para la atención de una comunicación será como máximo de 3 horas, entendiéndose como tiempo de respuesta el transcurrido desde la comunicación por parte del Defensor del Pueblo hasta su atención por parte del personal de atención telefónica de la empresa adjudicataria. El tiempo máximo para la resolución de incidencias, entendiéndose como el tiempo que transcurre desde su comunicación hasta la puesta en servicio y perfecto funcionamiento del sistema, será de 48 horas para aquellos trabajos correctivos que no tengan envergadura de proyecto.

VII. VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SUSTITUCIÓN DE LOS COMPONENTES DE DICHO EQUIPO

VII.1 Condicionantes del equipo de trabajo ofertado:

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal encargado de la realización de los Servicios objeto del contrato, que responderá siempre a los requisitos mínimos que en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se señalan. A tal efecto, durante la ejecución de los trabajos, el Defensor del Pueblo podrá comprobar y verificar su capacidad en cualquier momento, pudiendo solicitar la sustitución de los profesionales que considere no idóneos para la prestación del Servicios.

Se valorará especialmente la idoneidad, capacitación y experiencia del personal propuesto para la constitución del equipo de mantenimiento y apoyo al gabinete de comunicación, donde además de conocimiento técnico habrán de exigirse metodologías pedagógicas que faciliten la transferencia de conocimiento y la necesaria asimilación por parte del personal de comunicación del Defensor a fin de garantizar la adecuada gestión de la comunicación y su necesaria autosuficiencia en las tareas de evolución del site a medio/largo plazo.

No obstante, la falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, así como la sustitución de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos sin observar el procedimiento y requisitos exigidos en los apartados siguientes, facultará a esta Institución para instar la resolución del contrato.

VII.2 Constitución inicial del equipo de trabajo:

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria.

La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por el Director del proyecto designado por el Defensor del Pueblo de alguno de los candidatos propuestos.

VII.3 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo:

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por las personas adscritas a la ejecución del contrato corresponde al Director del proyecto designado por el Defensor del Pueblo, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Asimismo, el Defensor del Pueblo podrá exigir la incorporación de más miembros al equipo de trabajo o refuerzos cuando sean necesarios para garantizar el cumplimiento de cada uno de los plazos comprometidos por el adjudicatario en su Propuesta Técnica, de tal forma que se asegure la finalización de las fases en tiempo y forma.

Ahora bien, si fuera la firma adjudicataria la que propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el Director del proyecto designado por el Defensor del Pueblo,

VIII. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

VIII.1 Disponibilidad de medios:

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar para llevar a cabo con éxito los Servicios objeto del contrato.

Todos los gastos ocasionados como consecuencia del soporte y explotación del servicio que se requiere, así como de los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, serán por cuenta del contratista.

En el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el contratista, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de ejecución de los

mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, el Defensor del Pueblo no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

VIII.2 Responsable del Servicio:

El contratista designará al Jefe de Proyecto como responsable del mismo ante el Defensor del Pueblo. Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección del Área de Servicios Generales del Defensor del Pueblo designe a los efectos de Dirección del Proyecto durante todas las fases previas a la puesta en explotación del portal y, posteriormente, en la fase de mantenimiento con el personal que el Jefe de Gabinete de Comunicación del Defensor del Pueblo defina a objetos de la ejecución de las tareas asociadas a los meses posteriores a la puesta en explotación del portal.

El contratista, a través del responsable del proyecto y con la periodicidad que en cada fase del mismo el Defensor del Pueblo determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el contratista suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Diariamente, impartir con exclusividad al personal asignado por el contratista a la ejecución del contrato instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del proyecto.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas e informar al Defensor del Pueblo de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo encargo de la prestación de los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el contratista destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones designadas por el Defensor del Pueblo.
- Hacer entrega al Defensor del Pueblo de los productos desarrollados por su equipo.

El incumplimiento de las obligaciones precitadas, parcial o totalmente, facultará a esta Institución para instar la resolución del contrato.

