

DOCUMENTO DE SOLICITUD DE OFERTAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA APLICACIÓN WEB QUE RECOJA LOS DATOS DEL PROGRAMA ACOJET (NUEVA DENOMINACIÓN).

Expediente CM\_42\_2024

18 de octubre de 2024

## ANTECEDENTES

La Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) es la Asociación de Entidades Locales de ámbito estatal con mayor implantación, constituida al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional Quinta de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y fue declarada como Asociación de Utilidad Pública mediante Acuerdo de Consejo de Ministros de 26 de junio de 1985, que agrupa a municipios, provincia e islas.

El programa VIOJET nace en la pandemia, al detectar la necesidad de ayuda a mujeres víctimas de violencia de género (en adelante VG) con animales de compañía, ya que, en muchas ocasiones, el vínculo entre ellas y sus animales condiciona la decisión de salir del domicilio.

VIOJET acoge temporalmente a los animales de compañía de víctimas de VG que están, o van a estar inminentemente, en un recurso habitacional que les imposibilita la entrada con estos. Con este programa se intenta dar una alternativa y facilitar la decisión de estas mujeres de poder ponerse a salvo; así como velar por el bienestar de estos animales.

Se trata de una protección doble; por un lado, a la mujer víctima de VG, facilitando su decisión de ponerse a salvo, y, por otro, la protección de estos animales que sin este programa se quedarían en situación de desamparo.

El objetivo final de este programa es el reencuentro entre usuaria y animal, ya que la acogida que se plantea es de manera temporal, y lo que se pretende es dar respuesta al momento de necesidad. Una vez salga del recurso que imposibilitaba esta tutela por parte de la mujer de su animal de compañía, se prevé que ambas puedan reencontrarse.

Este programa del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, a través de la DGDA, se gestiona por la Federación Española de Municipios y Provincias (en adelante FEMP), en virtud de los convenios que se suscriben con carácter anual. El primer convenio sobre esta materia entre el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la FEMP se suscribió el 17 de marzo de 2023 y apareció publicado en el BOE el 23 de marzo de 2023.

Desde su puesta en funcionamiento, el programa VIOJET se ha ido adaptando para una mejor adecuación a las necesidades reales de sus usuarias, y los animales que en él se amparan. También ha sido necesario realizar modificaciones al Convenio vigente, las cuales han sido aprobadas el pasado 27 de mayo del 2024 y que implican la necesidad de realizar nuevas actuaciones.

Estas modificaciones consisten en:

- Cambio de denominación del programa a ACOPET.
- Modificar “casas de acogida” por “puntos de acogida”, y suprimir el punto donde se hacía responsable económica a la usuaria de los costes de la acogida, asumiendo desde el programa los costes de estas.
- Incorporar dentro de las actuaciones a desarrollar un punto de acciones de comunicación (ya que por la necesidad de renombrar el programa se va a necesitar hacer actuaciones antes no contempladas).

Con el cambio de denominación a ACOPET, y la publicidad que se espera dar del programa, el número de casos y el volumen de información que se necesita acceder con una fluidez en tiempo real y actualizada por los diferentes actores que intervienen en el programa, va a crecer de manera exponencial, por lo que se ha valorado junto al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 la necesidad de contar con una aplicación que nos permita acceder dependiendo del rol de acceso a las diferentes fichas, donde obtener la información necesaria para la ejecución de las tareas de cada uno de los roles, desde diferentes puntos de España, siempre con una especial atención a la protección de datos ya que la información de esta aplicación privada contendrá datos de mujeres víctimas de violencia de género, con lo que ello implica.

Con estos antecedentes, la FEMP da un paso más y pone en marcha el presente procedimiento de adjudicación con el objetivo de contratar los servicios para la creación de una aplicación que recoja los datos del programa ACOPET (nueva denominación).

## **1.- OBJETO**

**1.1.** El objeto del contrato estará constituido por la prestación, por parte de la adjudicataria, de los servicios profesionales para la creación de una aplicación web que recoja los datos del programa ACOPET (nueva denominación):

**1.2.** Los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

- Unificar la recogida de datos en el programa.
- Simplificar y facilitar los procesos en los que debe haber intercambio de información por los diferentes actores del programa.
- Sistematizar los datos del programa para futuros estudios y análisis.

**1.3.** Las actuaciones a realizar por la adjudicataria serán: las de **diseño, creación, hosting y mantenimiento de la aplicación**

**1.4.** El contrato se ajustará al presente documento, cuyo contenido se considerará parte integrante de aquel y cuyas cláusulas y prescripciones deben regir la ejecución y condiciones de la prestación.

## 2. – CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA APLICACIÓN WEB

### 2.1. Características principales:

#### a) Aplicación con accesos para usuarios multinivel, del siguiente tipo:

- Usuarios FEMP administradores, con permisos totales (alta y baja de otros usuarios, modificación campos, alta nuevas fichas) (estimados 5)
- Usuarios Ministerio, con acceso total de lectura (estimados 3)
- Usuarios entidad prestadora del servicio, con acceso total de lectura y escritura, así como creación de las nuevas fichas (estimados 5)
- Usuarios punto de acogida con acceso de lectura a todas las fichas de animales que les correspondan (únicamente fichas de animales) y acceso de escritura a algunos de los campos de estas fichas (máximo 100).

#### b) Tipos de fichas:

- Lista de espera, con la relación de las usuarias que han solicitado entrada
- Ficha de usuaria, con diferentes estados (lista de espera, alta, baja). Estas fichas tienen datos que requieren un elevado nivel de seguridad y se conectarán con las fichas de animales mediante una codificación que las relacione. Cada ficha de usuaria estará relacionada con una o varias fichas de animales.  
Estos datos requieren un nivel de protección ALTO, que deberán de ser tratados bajo este nivel, cumpliendo los parámetros que la LOPD vigente indique.
- Fichas de animales, relacionadas con el código de la usuaria correspondiente. Estas fichas tendrán la particularidad de que el usuario punto de acogida podrá leer una parte y añadir información en otra, sin borrar los datos anteriores.  
Todas las fichas deben tener la capacidad de almacenar archivos adjuntos.

#### c) Herramienta para generar informes (en pdf y en excel):

- Informe de usuarias, pudiendo elegir sus campos en el momento de solicitar el informe.
- Informe de animales, pudiendo elegir sus campos en el momento de solicitarlo.
- Informe de altas/bajas, pudiendo especificar por tipo de alta o baja, periodo de tiempo, etc.

### 2.2. Funcionalidad de la aplicación web:

#### a) Diseño responsive:

La página web deberá ser compatible con los navegadores más habituales y adaptable a dispositivos actuales como, entre otros, tabletas y teléfonos inteligentes, independientemente del sistema operativo empleado.

#### b) Accesibilidad:

La página web deberá dar cumplimiento de la normativa Real Decreto 1112/2018, de 7 de

septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, que traspone a la legislación española la Directiva (UE) 2016/2102, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

Así mismo, seguirá las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1 del W3C para que la plataforma sea accesible para personas con discapacidad.

### 2.3. Requisitos técnicos:

- **Alojamiento y mantenimiento** de la aplicación web en un servidor dedicado, con redundancia suficiente para garantizar su funcionamiento continuado, contratado por el adjudicatario, **durante 2 años**. La empresa responsable del alojamiento estará obligada a respetar un acuerdo de nivel de servicio que contemple la monitorización continua del sistema y establezca las pertinentes compensaciones en caso de interrupción del servicio.
- Utilización de un **sistema operativo (SO)** que no requiera la adquisición de ningún tipo de licencia por uso.
- **Seguridad:** la aplicación web maneja datos clasificados como de nivel alto según el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)** por lo que la aplicación web deberá cumplir con los siguientes requerimientos
  - **Cumplimiento ENS:** Garantiza que la aplicación esté diseñada para cumplir con los requisitos del ENS para datos de nivel alto, incluyendo los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
  - **Autenticación Fuerte:** La aplicación debe implementar mecanismos robustos de autenticación, como autenticación multifactor (MFA), y asegurarse de que solo los usuarios autorizados accedan a los datos sensibles.
  - **Gestión de Roles y Permisos:** Exigir un sistema de gestión de roles que permita un control granular de los accesos, de modo que cada usuario acceda solo a los datos necesarios para sus funciones.
  - **Cifrado en Tránsito y en Reposo: TLS/SSL para Comunicaciones:** Toda la información que se transfiera entre el cliente y el servidor debe estar protegida mediante cifrado TLS (Transport Layer Security) para evitar interceptaciones.
  - **Cifrado de Datos Almacenados:** Los datos personales de alto nivel deben ser cifrados en reposo utilizando algoritmos de cifrado avanzados (por ejemplo, AES-256).
  - **Detección y Respuesta Rápida:** debe incluir mecanismos para detectar rápidamente cualquier intento de intrusión o actividad sospechosa y activar un plan de respuesta a incidentes.
  - **Gestión de Vulnerabilidades:** La aplicación elaborará un plan de gestión de parches y actualizaciones que garantice la corrección rápida de vulnerabilidades, especialmente aquellas clasificadas como críticas.
  - **Actualización Continua:** Se realizarán las actualizaciones de la aplicación para mantenerla segura frente a nuevas amenazas y cumpla con los estándares de seguridad.
  - **Protección de Datos Personales:** Deberá asegurarse que la aplicación cumpla con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de

Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), incluyendo la gestión de consentimiento, derechos de los usuarios, y medidas de seguridad adecuadas.

- **Monitoreo del servicio** para garantizar el funcionamiento de la web 24 horas al día durante 365 días al año, salvo las paradas por mantenimiento/actualización, en cuyo caso se indicará mediante algún mensaje en pantalla.
- **Actualización** del Sistema Operativo y el resto de los componentes que soportan la aplicación web, servidor de base de datos, etc., a sus últimas versiones estables y la aplicación de los parches de seguridad necesarios para garantizar su defensa frente a ataques.
- Realización de **copias de seguridad** incrementales diarias hasta una semana de antelación y semanales completas hasta un mes de antelación, que serán almacenadas en un lugar seguro, garantizándose la viabilidad de las copias realizadas. Asimismo, con la periodicidad que se considere oportuna, se entregará copia a la FEMP.

#### 2.4. Acuerdos sobre Nivel de Servicio.

Se definen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicios:

##### a. NIVELES DE CRITICIDAD DE LAS INCIDENCIAS:

- Incidencias de **criticidad alta**: se manifiestan de alguna o varias de las maneras siguientes.
  - Parada total del Sistema de Gestión de Contenidos.
  - Mal funcionamiento del Sistema de Gestión de Contenidos que impida la actualización de los contenidos o la descarga de los documentos.Se estima un tiempo máximo de resolución de 8 horas laborables para una incidencia de criticidad alta.
- Incidencias de **criticidad media**. Tendrán esta consideración los errores en el funcionamiento de alguna de las opciones de los menús del Sistema de Gestión de los Contenidos, que no impida la actualización de los contenidos o la descarga de documentos.  
Se estima un tiempo máximo de resolución de 16 horas laborables para una incidencia de criticidad media
- Incidencias de **criticidad baja**: serán aquellas solicitudes de mantenimiento adaptativo planificadas y acordadas con los servicios FEMP  
Se exigen los siguientes tiempos de respuesta y resolución:
  - Tiempo máximo de respuesta: 1 hora.
  - Tiempo de resolución: el acordado con los servicios FEMP.

Se considera el tiempo de respuesta al tiempo transcurrido desde la comunicación de una incidencia al contratista hasta la asignación de esta a un técnico especialista y la consiguiente resolución de esta.

**b INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIOS:**

Además, se definen los siguientes indicadores de nivel de servicio:

- o Porcentaje de resolución de peticiones dentro del plazo  $\geq 80\%$
- o Porcentaje de consultas/incidencias reabiertas  $\leq 3\%$
- o Porcentaje de incidencias abiertas con antigüedad mayor o igual a 5 días  $\leq 3\%$

El incumplimiento por parte del contratista de las condiciones y Acuerdos de Nivel de Servicios especificados en este apartado y de obligado cumplimiento para el mantenimiento del sistema y todos sus componentes, podrán ser causa de penalización económica o resolución del contrato.

La cuantía de las penalizaciones por incumplimiento en el nivel de servicios será proporcional a la gravedad de la incidencia, según la tabla siguiente:

Nivel de criticidad	Penalización por incumplimiento del nivel de servicio
Incidencias de criticidad alta	1,5% del precio del contrato
Incidencias de criticidad media	1,0% del precio del contrato
Incidencias de criticidad baja	0,5% del precio del contrato

**3.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo máximo de ejecución de las prestaciones objeto del contrato será de un (1) mes desde su adjudicación.

De acuerdo con lo establecido en el art. 193 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, cuando la contratista, por causas imputables al mismo, incurra en demora con respecto al cumplimiento del plazo de ejecución la FEMP podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de 0,60 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido. La constitución en mora de la contratista no precisará intimación previa por parte de la FEMP.

**4.- REQUISITOS DE PERSONAL**

Para la realización del contrato la adjudicataria deberá aportar profesionales con la formación y capacitación adecuada y con experiencia en proyectos similares.

Su no cumplimiento por parte de la persona natural o jurídica que presente su candidatura implicará la exclusión del proceso de selección. Siendo necesaria la presentación de referencias curriculares acreditando la experiencia requerida en la realización de proyectos similares, así como el organigrama de dicho equipo.

En el caso de personas jurídicas, se presentarán referencias curriculares de todos los integrantes del

equipo que va a efectuar el proyecto y se acreditará su experiencia en la realización de proyectos similares, así como el organigrama de dicho equipo, indicando las funciones que asumirá cada uno.

La adjudicataria deberá identificar a la persona que ejercerá las tareas de coordinación, control de calidad y dirección de los trabajos desarrollados (directora o director de proyecto).

#### **5.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN**

El presupuesto base de licitación asciende a la cantidad de DIECIOCHO MIL CIENTO TREINA Y SIETE EUROS CON NOVENTA CÉNTIMOS DE EURO (18.137,90 €) IVA incluido.

El presupuesto señalado tiene la consideración de presupuesto global y, por tanto, en el mismo se entienden incluidos toda clase de gastos y tributos, incluido el IVA. A todos los efectos se entenderá que en las ofertas económicas que se presenten, y en el precio ofertado en ellas, estarán incluidos la totalidad de los gastos que deba realizar la contratista para el cumplimiento de la asistencia contratada, como son los generales, financieros, beneficios, seguros, honorarios de personal técnico a su cargo, sueldos y seguros sociales de los trabajadores a su servicio, etc.

#### **6- EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

El contrato se ejecutará a riesgo y ventura de la contratista, con sujeción a lo establecido en el presente Documento y en la oferta que presente.

El desarrollo de los trabajos se realizará en constante comunicación y colaboración con la FEMP, siguiendo las directrices de ésta y asumiendo las posibles modificaciones y/o correcciones que la misma formule.

De acuerdo con lo establecido en el art. 192 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, para el caso de cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato, la FEMP podrá imponer a la contratista penalidades de hasta el 10 por 100 del precio del contrato, IVA excluido, en función de la gravedad del incumplimiento.

#### **7.- PAGO DEL PRECIO.**

El pago del precio del contrato se hará de la siguiente forma:

- 25 % del importe total de adjudicación, al inicio de la vigencia del contrato.
- El resto del importe del coste final de los servicios prestados, a la finalización de la vigencia del contrato, previa recepción de los trabajos y verificación por parte de la persona designada por la FEMP como responsable del contrato de su calidad y a plena satisfacción de este.

El pago se realizará contra factura expedida de acuerdo con la normativa vigente y una vez conformada por la persona designada por la FEMP como responsable del contrato.

La segunda factura deberá ir acompañada de un informe de la adjudicataria en el que detalle las actuaciones llevadas a cabo para la ejecución del contrato.

La FEMP deberá abonar el importe de las facturas, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de su expedición, salvo que el responsable del contrato comunique a la adjudicataria, en el plazo de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la factura, reparos a los trabajos/productos facturados. En este caso, el plazo de los treinta (30) días comenzará a contar a partir del siguiente al que el responsable del contrato dé su conformidad a la subsanación de los reparos.

En todo caso, el pago se realizará mediante transferencia a la entidad de crédito señalada por la contratista.

## **8.- PROPIEDAD INTELECTUAL.**

Será obligación de la contratista reconocer los derechos de propiedad intelectual de la FEMP sobre el resultado de la prestación de los servicios contemplados en esta solicitud de ofertas, renunciando a ejercitar cualesquiera derechos sobre los mismos. La FEMP será la titular en exclusiva los derechos de explotación que pudieran derivarse de los trabajos realizados, por el plazo máximo de duración de los mismos previsto en el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, es decir, hasta su paso al dominio público. La cesión de los derechos de explotación se extiende a todos los países del mundo.

## **9.- REQUISITOS DE CAPACIDAD Y SOLVENCIA DE LOS OFERTANTES**

Conforme a lo establecido en el artículo 318,a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transpone al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero, podrán presentar ofertas las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y no estén incurso en una prohibición de contratar con el Sector Público.

## **10.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS, PLAZO Y FORMA DE PRESENTACIÓN.**

Las ofertas se presentarán en castellano y constarán al menos de los siguientes contenidos:

- Datos identificativos persona física o jurídica que presenta la oferta. En caso de persona jurídica, además, datos identificativos de su representante y de la persona de contacto.
- Descripción detallada de los trabajos a realizar y a entregar y metodología para su ejecución
- Plan y cronograma de trabajo.
- Equipo de trabajo, con el currículum de sus componentes.
- Oferta económica, expresando su valor en euros e incluyendo como partida independiente el importe del IVA.
- Presupuesto detallado con expresión de los diferentes conceptos que integran la oferta económica.

La oferta no podrá tener una extensión superior a veinte (20) páginas mecanografiadas en formato Times New Roman, tamaño 12, espaciado 1,5.

Junto a la Oferta los licitadores deberán presentar una Declaración Responsable firmada electrónicamente, conforme al modelo que se publique en el anuncio de licitación.

El plazo y la forma de presentación de las ofertas se fijarán en el anuncio de licitación, el cual se publicará en la página web de la FEMP. No se aceptará ninguna oferta que se presente después del

día y hora que se indique en el anuncio.

La presentación de ofertas no genera ningún derecho para los ofertantes.

#### **11.- VALORACIÓN DE LAS OFERTAS**

En la valoración de las ofertas recibidas se tendrá en cuenta la calidad y pertinencia de la propuesta, considerando, en concreto, los siguientes aspectos.

- a. La adaptación de la propuesta a los objetivos de la contratación.
- b. La claridad y adecuación del plan de trabajo, la metodología y el cronograma propuestos.
- c. El equipo de trabajo
- d. El enfoque innovador de la propuesta.:
- e. La oferta económica.

La adjudicación del contrato, por parte del Órgano de Contratación de la FEMP, recaerá en la empresa cuya oferta sea la que técnicamente mejor se ajuste a los contenidos definidos en los apartados 1 y 2 de este documento y sea la oferta con la mejor relación calidad-precio.