

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

### CONCURSO DE SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN DEL REGISTRO TELEMÁTICO Y GESTOR DOCUMENTAL PARA EL AYUNTAMIENTO DE PINTO POR EL PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

1. Introducción.
2. Objeto del contrato.
3. Alcance de los servicios a proporcionar por el adjudicatario.
4. Descripción de sistema e infraestructura existente.
5. Requerimientos.
6. Organización y seguimiento del proyecto.
7. Equipo encargado de la ejecución del proyecto.
8. Garantía y nivel de servicios.
9. Criterios de valoración.

## 1.- Introducción

A lo largo de los últimos años el Ayuntamiento de Pinto ha abordado importantes proyectos cuyo principal objetivo ha sido la definición de una estrategia de transformación de la gestión administrativa, incorporando las mejores prácticas y posibilidades que ofrecen las Tecnologías de la Información.

Con el objetivo de avanzar en la mejora de los Servicios Públicos ofrecidos a la ciudadanía y en cumplimiento de la LAECSP (Ley 11/2007 de 22 de Junio), el Ayuntamiento de Pinto ha definido, entre otras, las siguientes líneas estratégicas de actuación:

- Implantación de la plataforma de atención multicanal en el Ayuntamiento de Pinto con la integración tecnológica de los servicios de atención ciudadana presencial, telefónica y telemática.
- Incorporación progresiva de los elementos comunes necesarios para el desarrollo de la e-Administración (registro telemático, archivo electrónico, firma electrónica, notificaciones telemáticas, etc.).

## 2.- Objeto del contrato

El proyecto objeto de este contrato, enmarcado dentro de las líneas estratégicas indicadas en el apartado anterior, pretende dar solución a dos de los elementos clave para el desarrollo de la e-Administración del Ayuntamiento de Pinto:

Adquisición, instalación, formación a los empleados y acompañamiento para la puesta en marcha de software específico para el tratamiento de la información e implantación de un registro telemático con gestor documental que permita interactuar telemáticamente con el Ayuntamiento para la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones relativas a los procedimientos administrativos y Gestor Documental donde almacenar los documentos presentados y que permita realizar búsquedas contextuales por el contenido de los mismos. En concreto, se hace necesario software específico de registro y gestión documental que opere con un aplicativo multioficina y multiregistro. Cumpliendo con todos los estándares existentes en la administración central y autonómica deberá interconexiónarse con las aplicaciones existentes procurando la interoperatividad. Todo ello según lo dispuesto en la ordenanza reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Pinto y la legislación vigente en la materia.

Dicha contratación contempla la prestación por parte del licitador de, al menos, los siguientes trabajos:

- Instalación e integración de los elementos tecnológicos y productos software necesarios con la plataforma tecnológica y la infraestructura descritos.
- Diseño, construcción, integración con los sistemas actuales y puesta en marcha de la solución completa. Incluyendo el traspaso de los datos que fueran necesarios de la aplicación actual de Registro de Entrada y Salida.
- Elaboración y ejecución de un Plan de Formación que contemple la formación funcional a los/as usuarios/as finales que manejarán la herramienta, la formación a usuarios/as finales con responsabilidades en el mantenimiento del sistema, la formación técnica a los gestores y administradores de la plataforma software sobre la que este sistema habrá de implantarse, etc...; que implique, por tanto, una transferencia de conocimiento completa, tanto en el aspecto funcional como en el técnico.

### 3.- Alcance de los servicios a proporcionar por el adjudicatario

A través del Registro Telemático, el Ayuntamiento desea dotar a la ciudadanía de una vía de comunicación segura para la presentación de solicitudes. Dicho registro deberá permitir a los ciudadanos y contribuyentes acceder a un entorno Web seguro y privado mediante distintos métodos de validación: DNLe, Certificado FNMT, Usuario/Password validado. Igualmente se pretende instalar un gestor documental donde almacenar la documentación presentada y que se pueda guardar de manera indexada y organizada.

Para aquellos procesos en Internet que requieran identificación el sistema deberá estar integrado con @firma que será la forma estándar de acceder a los servicios que el ayuntamiento ofrece vía Internet.

#### Registro de Entrada y Salida

Se requiere de un programa de registro de entrada y salida y registro telemático. El sistema opcional de Registro de Entrada/Salida se integrará directamente con el Gestor de Expedientes existente en el Ayuntamiento (CoEx), estableciéndose como iniciador de trámites, eliminando completamente los tiempos de espera en la asignación de tareas y evitando el movimiento físico de documentación.

Las características principales del software de registro de entrada y salida serán:

- Permitir múltiples oficinas registrales para adaptarse a la estructura organizativa adoptada por el Ayuntamiento.
- Cada una de las oficinas registrales podrá configurar independientemente del resto sus números de documentos y llevar una numeración propia para cada ejercicio.
- Permitir consultas a bases de datos de terceros para incorporación de datos.
- Modo de registro rápido para evitar esperas al ciudadano donde se rellenen los datos imprescindibles para posteriormente completar la grabación.
- Integración con la ventanilla única.
- Digitalización de documentos que se agreguen al gestor documental.
- Integración con el módulo Gestor de Expedientes CoEx.
- Deberán poder guardarse los campos que elija el usuario para la realización de altas repetitivas.

#### Registro Telemático

Este sistema permitirá a cualquier persona física registrar documentos por Internet sin más requisitos que el uso de un navegador y estar en posesión de un certificado de clave pública no revocado, emitido por alguna de las Autoridades Certificadoras reconocidas por el Ayuntamiento.

Será un servicio electrónico, disponible para el ciudadano las veinticuatro horas de todos los días del año, que permita la recepción o salida de declaraciones, solicitudes, comunicaciones y demás escritos de carácter administrativo que se transmitan a través de Internet.

La autenticidad e integridad de los documentos electrónicos presentados en el Registro Telemático, se garantizará mediante la utilización de sistemas con servidores seguros y mediante la firma electrónica reconocida.

En los documentos que se tramiten por el Registro Telemático, figurará siempre la fecha y hora de registro de entrada y salida mediante el sellado de tiempo (Timestamp) como único mecanismo on-line que permite demostrar que una serie de datos han existido y no han sido alterados desde un instante específico en el tiempo. Se utilizará una Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA).

El registro telemático permitirá elegir de qué procedimiento se trata para redirigir automáticamente su tramitación al Gestor de Expedientes existente en el Ayuntamiento CoEx.

En el mismo acto del envío se debe emitir un recibo electrónico en pdf firmado, acreditativo de la presentación, que podrá imprimir o guardar en su ordenador.

### **Gestor Documental**

La utilización de sistemas de gestión del conocimiento ayudará a gestionar inteligentemente los recursos disponibles en el mismo de una forma más eficiente. A medio plazo esto permitirá incrementar la productividad. Se requerirá de un sistema de gestión documental con una interfaz de usuario web que permita realizar de una forma muy simple las operaciones de: compartir, establecer la seguridad, auditar, así como localizar documentos.

El Gestor Documental debe ser una aplicación Java que cumpla el estándar J2EE y que se ejecute en un servidor de aplicaciones Java.

Se requiere que permita al menos realizar las siguientes funciones:

- Subida masiva de documentos utilizando ficheros ZIP
- Bloqueo / Desbloqueo de documentos
- Seleccionar carpeta de inicio por defecto
- Soporte para plantillas de documentos
- Documentos personales para cada usuario
- Papelera de reciclaje para cada usuario
- Notas en los documentos
- Identificador único del documento
- Tags de usuario
- Previsualización de documentos (texto, microsoft office, open office).
- OCR en ficheros editables.
- Escaneo y aseguramiento del almacenamiento de todos los documentos en papel.
- Búsqueda de datos en TIFF.
- Control de versiones
- Seguridad por usuario y roles
- Permisos en documentos y carpetas
- Búsquedas de documentos por contenido
- Almacenar consultas
- Búsquedas avanzadas utilizando XPATH y SQL
- Permita utilizar los tags de usuario para localizar documentos
- Permita ordenar los resultados según varios criterios

## Mantenimiento

El licitador indicará el contenido del mantenimiento que se incluirá en la oferta durante el primer año y bajo contrato en años posteriores. Se valorará que el proveedor disponga de un servicio de mantenimiento de los aplicativos que comprenda la adaptación de los mismos a cambios legales y mejoras correctivas y evolutivas. Se valorará también que el proveedor disponga de un servicio de help-desk, tanto a nivel de ayuda telefónica como de ayuda on-line por Internet.

Se valorará igualmente las mejoras que se aporten a las características mínimas contenidas en el presente pliego.

## 4.- Descripción del sistema e infraestructura existente

A continuación se describe el esquema del entorno tecnológico del que dispone el Ayuntamiento de Pinto en la actualidad así como un inventario de las principales versiones de software utilizado.

### Arquitectura:

Java J2EE ( JDK 1.5 o superior)

Ajax

### Interfaces soportadas:

Webdav

Webservices

### Plataforma soportada:

La arquitectura permitirá que funcione sobre cualquier sistema operativo:

Unís, GNU / Linux, Windows 2000, Windows XP, Windows 2003, MacOS...

### Modos de almacenamiento del repositorio del gestor documental:

La información se deberá poder almacenar en un directorio o en cualquier SGBD. Oracle, PostgreSQL, MySQL, etc..

## 5.- Requerimientos

El reto de modernización administrativa en el que se encuentra el Ayuntamiento, y que se pretende consolidar y avanzar con el desarrollo del presente proyecto, debe permitir iniciar nuevos canales de relación con la ciudadanía mediante servicios de administración electrónica teniendo presente los siguientes requerimientos.

- Se deberán tener en cuenta y prever la integración con los sistemas y aplicaciones propios del Ayuntamiento que se estimen necesarios así como aquellos sistemas de otras administraciones que fueran requeridos para su interconexión.
- Uso de software libre siempre que sea posible.
- Colaboración en la elaboración de la documentación normativa de desarrollo de la Ordenanza Reguladora de Administración Electrónica y de los ficheros con datos de carácter personal que se desprendan de la implantación del Registro Telemático.

- Diseño gráfico: el interfaz gráfico de usuario/a deberá seguir el aspecto visual definido en el Ayuntamiento tanto para las pantallas de Internet como para las de la Intranet de acuerdo con la imagen corporativa. En todos los desarrollos deberá incluirse la perspectiva de género, tanto en los entornos de interface de usuarios y usuarias (utilización de imágenes y símbolos, diseño, lenguaje...) como en los sistemas de información resultantes y en los sistemas de gestión y explotación de los mismos.
- Usabilidad: El diseño de la interfaz se realizará teniendo en cuenta las características de los perfiles de usuario potenciales, con un sistema de navegación intuitivo y jerárquico, dotado de las pertinentes ayudas a la navegación, destacando las funcionalidades más por lo común utilizadas para su fácil localización, utilizando asistentes siempre que sea posible, etc

### Requisitos funcionales

- Se deberá definir un proceso genérico, a modo de instancia general del Ayuntamiento. No será un procedimiento cerrado ya que no se podrá identificar a priori el Área encargado de gestionarlo, ni el flujo y tampoco la documentación a aportar o a emitir por parte del Ayuntamiento. Todo dependerá de la solicitud que el/la ciudadano/a o empresa desee realizar con el Ayuntamiento. En este sentido, se definirá un perfil responsable de gestionar las peticiones que lleguen mediante esta solicitud genérica, aunque en la mayoría de las ocasiones esa persona no será la encargada de realizar los trámites asociados y actuará de derivador a otras Áreas funcionales. Este formulario general servirá como definición en la eAdministración, en el registro electrónico, de aquellos trámites que carezcan de uno propio, y dispondrá, por una lado, de una serie de campos fijos que identificarán a la Persona Física o Jurídica, que solicita el procedimiento, y por otro, de una parte que permitirá definir de una manera más concreta la solicitud a trámite que se desea realizar con el Ayuntamiento.
- El módulo de registro telemático a desarrollar por la empresa adjudicataria deberá cumplir la misma función que el Registro clásico presencial de entrada pero aplicado al canal Internet. Permitirá por tanto registrar la entrada de las solicitudes y documentos asociados dirigidos al Ayuntamiento. De esta forma, por medio de un navegador Web, el Ciudadano/a podrá rellenar formularios de solicitud y aportar documentación. Dichas solicitudes deberán ser firmadas por el/la propio/a Ciudadano/a, que como prueba de valor de una solicitud recibirá un justificante de registro firmado (con un certificado digital) por el Ayuntamiento.
- Las funcionalidades que debe soportar el registro telemático serán como mínimo las siguientes:
  - Existirá un registro de entrada único para todo el Ayuntamiento.
  - Se asignará un identificador único a cada una de las entradas registradas.
  - Deberá permitir el registro multi-entidad de forma que pueda existir un registro independiente para organismos dependientes del Ayuntamiento.
  - La plataforma permitirá registrar telemáticamente entradas de los/las ciudadanos/as de forma sencilla, completa y ágil.
  - Las entradas aportadas por la ciudadanía podrá ser de texto y podrán incluir documentos anexos de cualquier tipo.
  - Las entradas recibidas por la plataforma estarán firmadas electrónicamente por el solicitante de la entrada (tanto el texto como los ficheros o un resumen de los mismos).
  - Las entradas recibidas por la plataforma serán registradas en el Registro de Entrada de forma automática a través de los servicios web ofertados por dicha funcionalidad.

- El identificador único de registro devuelto por el Registro de Entrada será comunicado al ciudadano/a junto con un acuse de recibo firmado por el Ayuntamiento que contenga toda la información que disponga la legislación vigente.
- Para la validación de las firmas de los ciudadanos y la generación de las firmas de acuse de recibo se utilizará la plataforma que en su momento utilice el ayuntamiento.
- Generación de relaciones de envío para la distribución telemática a los servicios municipales o unidades administrativas correspondientes.
- La solución deberá integrarse funcionalmente, entre otros, con un conjunto de elementos que en unos casos ya existen en el Ayuntamiento de Pinto y en otros casos van a estar disponibles a corto plazo.

### Requisitos Normativos

La plataforma implantada deberá dar cumplimiento a los requisitos legales impuestos por la siguiente normativa:

- i2010: marco estratégico de la Comisión Europea por el que se determinan las orientaciones políticas generales de la sociedad de la información y los medios de comunicación, en concreto las iniciativas relacionadas con los servicios públicos.
- Declaración Ministerial sobre eGovernment (EU ministers: accessible, interactive and customised online public services in Europe by 2015 - Malmö, Sweden, el 18 Noviembre 2009).
- Ley 17/2009, de 23 de Noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 25/2009, de 22 de Diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 59/2003 de Firma Electrónica.
- Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 16/1999 de protección de datos de carácter personal.
- Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- Ley 49/2007 por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley 56/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- Real Decreto 209/2003 por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas.
- Real Decreto 1494/2007 por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- Decreto 232/2007, de 18 de Diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos.
- Orden PRE/3523/2009, de 29 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico Común.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Reglamentos y Ordenanzas municipales que le sean de aplicación.
- Cualquier otra ley o disposición normativa no incluida en esta relación y que sea de aplicación.

## 6.- Organización y seguimiento del proyecto

### Planificación y restricciones temporales

Deberá proponerse una planificación temporal de los trabajos a desarrollar, detallando las fases e hitos del proyecto. La totalidad del sistema tendrá que estar plenamente operativo antes de 6 meses desde la firma del contrato.

La oferta deberá indicar el plazo de entrega desde la recepción del pedido/contrato. El incumplimiento de este plazo facultará al Ayuntamiento de Pinto para resolver el contrato, sin perjuicio de las responsabilidades que procedieran.

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se revisará el plan propuesto y se acordará el plan de trabajo definitivo, a partir de la propuesta presentada por la licitadora, actualizada con los comentarios del Ayuntamiento. Además, el plan de trabajo deberá mantenerse actualizado y consensuado entre el Ayuntamiento de Pinto y la empresa adjudicataria.

Plan propuesto deberá al menos contener:

- Fase I.- Diagnóstico de la situación actual de partida. Análisis funcional y técnico.
- Fase II.- Instalación, configuración y adaptación - Integración con sistemas existentes.
- Fase III.- Pruebas y Formación

#### - Migración de datos

Donde sea de aplicación, será necesario migrar los datos de los sistemas actuales a la nueva plataforma. Por ello, se plantea un periodo de convivencia de los dos sistemas que permitirá finalizar los procesos en curso con el sistema antiguo mientras que los nuevos se iniciarán con el nuevo sistema.

Para aquellos procesos de larga duración que no puedan ser finalizados dentro del periodo de convivencia de ambos sistemas, se migrarán sus datos a los nuevos sistemas.

La adjudicataria será responsable de la ejecución de cualquier tarea que sea requerida para garantizar la premisa básica de que el sistema, en el momento de su arranque, se encuentre plenamente operativo. Ello implica que el sistema deberá contener, en el momento de su puesta en marcha, todos los datos que sean requeridos para asegurar una plena y óptima utilización por parte de usuarios y usuarias, y un adecuado soporte a los procesos descritos en el presente Pliego.

En cualquier caso, será responsabilidad del Director o Directora del Proyecto del Ayuntamiento el aprobar cualquier propuesta o acción referida a la conversión de datos y, por tanto, quienes determinarán el alcance detallado de las tareas a ejecutar por la adjudicataria.

#### - Formación

La formación debe ser considerada por la adjudicataria como un elemento clave del proyecto que asegure la adecuada transmisión del conocimiento al personal técnico del Ayuntamiento de Pinto, a usuarios/as claves y finales del Ayuntamiento de Pinto y correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

El plan de formación a usuarios/as y personal técnico, deberá garantizar el conocimiento sobre los productos y herramientas sobre las que se desarrolla el nuevo sistema.

Asimismo, deberán entregarse los manuales correspondientes y/o herramientas formativas que se deseen presentar. La licitadora deberá proponer el enfoque y alcance que considere más adecuado (formación por grupos, formación a formadores y formadoras, e-learning, formación por fases, etc.). En cualquier caso, al inicio del proyecto el Ayuntamiento podrá realizar pequeñas modificaciones al plan final de formación propuesto por la empresa licitadora.

### **Seguimiento y Documentación**

Corresponde al Ayuntamiento de Pinto la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, si ocurre, proponer la suspensión de los mismos si existiera causa suficientemente motivada.

El Ayuntamiento designará un supervisor del proyecto cuyas funciones en relación con el presente pliego serán:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados
- Emitir la certificación de recepción de los mismos.

Se podrán fijar reuniones mensuales con el adjudicatario con la finalidad de determinar, analizar y valorar las incidencias que se produzcan en ejecución del contrato.

El adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar a través del personal que este designe, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por el Ayuntamiento, quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario, al efecto de poder facilitar su asistencia.

El contacto directo de los medios personales que presten los servicios, se realizará según las instrucciones que prefije el Ayuntamiento.

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

Toda la documentación generada por el adjudicatario en la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Ayuntamiento. El adjudicatario no podrá conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros excepto autorización escrita previa por parte del Ayuntamiento.

Toda la documentación se entregará correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará esta documentación en el soporte digital que éste acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario tendrá que suministrar al Ayuntamiento nuevas versiones de la documentación que se vaya produciendo

## **7.- Equipo encargado de la ejecución del contrato**

Además de lo señalado en la adscripción de medios del pliego de cláusulas administrativas particulares, el equipo de trabajo contará con el personal técnico adecuado y suficiente, que permita abordar con garantías el

desarrollo del proyecto. En la propuesta deberán detallarse el perfil, las funciones y el grado de dedicación al desarrollo del proyecto por cada miembro del equipo propuesto a lo largo del tiempo de duración del contrato.

La adjudicataria deberá designar a una persona como jefe/a de proyecto que, entre sus funciones, asumirá la interlocución operativa con el Ayuntamiento de Pinto. Respecto al equipo de trabajo directamente asignado al proyecto también se tendrá en consideración lo siguiente:

- El equipo requerido deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto.
- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la obligación de sustitución del mismo o la resolución del contrato.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar su sustitución por parte del Ayuntamiento de Pinto, con un preaviso de 15 días, por otro del mismo perfil, si existen razones justificadas que así lo aconsejen.
- Si la adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo de trabajo, se solicitará por escrito con 15 días de antelación exponiendo las razones para su aprobación por parte del Ayuntamiento de Pinto. Dicha persona deberá ser sustituida necesariamente por otra de perfil equivalente.

## 8. Garantía y nivel de servicio

Se demanda un periodo de garantía de los servicios realizados de un año así como en las licencias de software y elementos de hardware incluidos en el contrato, si los hubiere, a contar a partir de la fecha de recepción o cierre del proyecto. Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho periodo los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables con puesta en marcha de las actuaciones necesarias para la corrección de los problemas.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o vicios ocultos que se pongan de manifiesto en el desarrollo del objeto del contrato, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

En este sentido, el Ayuntamiento de Pinto comunicará a la suministradora las deficiencias a partir del mismo momento en que sean detectadas.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de errores deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

Fuera del importe de la oferta, se incluirá una propuesta de condiciones de mantenimiento para el periodo de 1 año posterior a la finalización del periodo inicial de garantía, así como los diversos tipos de cobertura que pudiese haber. La propuesta incluirá la tarificación del servicio y el posible compromiso de mantenimiento de dicha oferta en periodos posteriores.

## 9.- Criterios Valoración:

Por las características del proyecto no se valorará la baja en el precio sino la mejor oferta posible por la cantidad indicada. Así, los criterios de valoración serán:

- |  |                  |
|--|------------------|
| - El proyecto técnico (diseño y metodología)   | hasta 20 puntos. |
| - Integración tecnológica con los sistemas municipales   | hasta 10 puntos. |
| - Garantía adicional (5 Ptos./año adicional)   | hasta 10 puntos. |
| - Los Plazos de ejecución (5 Ptos./semana minorada)  | hasta 10 puntos. |
| - Inferior coste de mantenimiento posterior<br>(5 Ptos. oferta menor, resto calculadas proporcionalmente)      | hasta 5 puntos.  |
| - Servicio de atención al cliente (2,5 Ptos/sistema)<br>(Sistemas a valorar: help-desk, telefónico on-line)    | hasta 5 puntos.  |
| - Volumen mano de obra total y de nueva contratación   | hasta 10 puntos. |
| - Mejoras ofertadas en relación al objeto del contrato<br>y aceptadas como tal por el responsable del proyecto | hasta 30 puntos. |

Pinto a 3 de marzo de 2010  
LA TÉCNICA MUNICIPAL DE INNOVACIÓN

Nieves Escorza Muñoz