

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

CONCURSO DE SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN DE UN PORTAL DEL CIUDADANO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA PARA EL AYUNTAMIENTO DE PINTO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

Financiado por el Fondo Estatal para el Empleo y la Sostenibilidad Local

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.) tanto en la web como en la Intranet municipal.

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 un Portal del Ciudadano que procure servicios de atención telemática. En concreto, se hace necesario software específico para permitir a los ciudadanos y contribuyentes el acceso a través de la sede electrónica del ayuntamiento a un entorno web seguro y privado mediante distintos métodos de validación: DNIe, Certificado FNMT y Usuario/password validado que posibilite la consulta, tramitación de procedimientos y el pago electrónico a través de una pasarela de pagos que conectará los principales bancos, cajas y organismos con el sistema informático del Ayuntamiento y sus aplicaciones de gestión, permitiendo el pago inmediato y reflejo automático en la actual aplicación de gestión tributaria municipal. Todo ello según lo dispuesto en la ordenanza reguladora de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Pinto y sus futuras disposiciones de desarrollo. El sistema permitirá tanto la consulta de expedientes administrativos, consulta de todo tipo de tributos, realización de trámites on-line y el pago telemático de impuestos.

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

- Diseño, instalación e integración de un Portal del Ciudadano que sirva como un nuevo entorno de relación personal y un canal de comunicación e interacción a través de Internet entre el Ayuntamiento de Pinto y la ciudadanía.

- Pasarela de Pagos donde se podrá abonar cualquier tipo pago, tanto en periodo voluntario como ejecutivo.
- El nuevo sistema se deberá integrar con el resto de sistemas de gestión municipales tales como Registro Telemático, Sistema de Control de Expedientes, Gestión de Ingresos y Recaudación, etc...
- Implantación de la infraestructura de seguridad necesaria para evitar los accesos indebidos a los sistemas relacionados en el proyecto.
- Elaboración y ejecución de un Plan de Formación que contemple la formación funcional a los/as usuarios/as finales que manejarán las herramientas, 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.
- No será objeto del contrato el cambio o sustitución de ninguna de las aplicaciones que actualmente tiene instaladas el ayuntamiento para la gestión de sus servicios.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PROPORCIONAR POR EL ADJUDICATARIO

El Ayuntamiento de PINTO en su proyecto de cumplir la Ley 11/2007 quiere dotar a la página Web de una estructura denominada Portal del Ciudadano con el fin de poder incorporar servicios telemáticos a sus ciudadanos y contribuyentes. Dicho portal que permitirá a los ciudadanos y contribuyentes acceder a un entorno Web seguro y privado mediante distintos métodos de validación: DNIe, Certificado FNMT, Usuario/Password. Desde este entorno validado podrá accederse a la tramitación telemática y/o consulta de procedimientos, deudas, etc.

Igualmente se pretende instalar una pasarela de pagos telemáticos que permitan a los ciudadanos no solo tramitar, sino completar los trámites que requieran un pago. Dicha pasarela de pagos deberá estar conectada al backoffice de gestión de tributos actual del Ayuntamiento con el fin de garantizar el pago en tiempo real. El sistema de pasarela de pagos se conectará a los principales bancos, cajas y organismos. Permitiendo la aplicación de pagos inmediata y automática en la aplicación de recaudación.

Condiciones especiales de ejecución del contrato

El nuevo sistema se deberá integrar con el resto de sistemas de gestión municipales, para lo cual la empresa licitadora deberá presentar la documentación que acredite la facilidad de integración. Serán excluidas de la licitación aquellas ofertas que no cumplan con los requisitos de integración.

De ponerse de manifiesto la imposibilidad de integración del sistema, una vez adjudicado el contrato, este quedará resuelto y sin efectos, no correspondiendo indemnización alguna al contratista o abono de los trabajos llevados a cabo.

Portal del Ciudadano

El portal Web Municipal debe quedar preparado tecnológicamente para la inclusión de los servicios de e-administración.

Se dotará a la home de un acceso directo al Portal del Ciudadano donde tras una identificación a través de login y password, firma electrónica o DNI electrónico, siempre que fuera requerido, el usuario pueda acceder a los datos de cualquiera de los servicios públicos que el Ayuntamiento disponga y en los que existan datos personales.

Siempre que las aplicaciones existentes en el Ayuntamiento y sus departamentos y concejalías lo permitan, el Portal del Ciudadano dispondrá de posibilidad de conexión para las siguientes consultas:

- Padrón de habitantes: consulta ficha patronal, emisión de volante de empadronamiento, solicitud de Certificado y solicitud de cambio de domicilio.
- Consultas Tributarias: consulta de recibos, estado de deuda, emisión de duplicados de recibos, domiciliación de tributos y tasas.
- Quejas y Sugerencias: emisión de quejas, emisión de sugerencias, consulta del estado de los trámites de quejas y sugerencias.
- Consultas de Proveedores: consulta de cuenta de proveedor, acceso a Perfil del contratante, solicitud de datos fiscales.
- Cambios en el sistema: solicitud cambio datos personales, alta y baja y cambio de contraseña.
- Solicitud de información.
- Consulta de solicitudes.

Identificación y acceso al Portal del Ciudadano:

- Todos los usuarios tendrán que pasar por un proceso de acreditación para obtener acceso al "Portal del Ciudadano" del Ayuntamiento de Pinto. Se posibilitará la opción de acceso inmediato al Portal del Ciudadano mediante el uso de determinados tipos de certificados reconocidos, tal como el DNI Electrónico, previa firma electrónica de un documento configurable por la entidad de condiciones de uso del sistema y autorización del ciudadano a la entidad para el acceso a sus propios datos por vía telemática.
- El acceso podrá ser multientidad y/o multiservicios.
- Un usuario podrá actuar en representación de otras personas físicas o jurídicas mediante la creación de perfiles.
- Podrán existir servicios que no precisen de ningún tipo de validación, servicios que precisen de validación a través de usuario/password y servicios que precisen de validación mediante certificado electrónico o DNI electrónico. En cualquier caso será el Ayuntamiento de Pinto el que decidirá en todo momento que servicios se realicen con cada una de las opciones mencionadas.
- La identificación siempre será mediante certificado electrónico o e-DNI.
- Integración en tiempo real con el sistema de gestión documental y de expedientes electrónicos de la entidad.

- Se les permitirá desde el "Portal del Ciudadano" la consulta de los expedientes electrónicos a aquellos usuarios que ostenten la calidad de interesados, con las siguientes particularidades:
 - Deben de disponer de certificado electrónico o DNI electrónico.
 - Deben de aparecer en el expediente como interesados desde el inicio del mismo.

Pasarela de Pagos

El sistema de Pasarela de Pagos deberá conectar con la aplicación que actualmente tiene el Ayuntamiento de PINTO para la Gestión y Recaudación de Impuestos (GIT). El objetivo perseguido es facilitar los trámites de pago al ciudadano proporcionándole un único interfaz de pago, con independencia de la Entidad Financiera de la que es Cliente y de la aplicación de la Administración con la que está trabajando, de forma que la Pasarela se constituya en un elemento familiar.

Así, deberá:

- Proporcionar una infraestructura común a las aplicaciones de la Administración para realizar pagos vía Internet, así como permitir el pago de liquidaciones notificadas por correo (Cuaderno nº 57).
- Construir una plataforma horizontal, neutra y utilizable por el Ayuntamiento de Pinto y basada en acuerdos de colaboración con diferentes entidades financieras.
- Potenciar la tramitación on-line.
- Confeccionar documentos de liquidación estándar, o, en su caso permitir la elaboración de documentos de liquidación personalizados (XSL).
- Dar confianza y seguridad a los ciudadanos en el Pago On-Line ya que este se efectúa en la Banca OnLine de su Entidad Financiera, pero siempre "arrastrando" todos los datos del pago.
- Dar la posibilidad de pago en oficinas de atención ciudadana a través de dispositivos de lectura de banda magnética disponiendo de dispositivos de lectura de códigos de barras, así como dispositivos de lectura de banda magnética de tarjetas.
- Permitir el pago de liquidaciones que se ajustan a las especificaciones técnicas del Cuaderno nº 60, modalidad 1 y 2 (Recaudación de Tributos y otros Ingresos Municipales).
- Facilitar el pago de Lotes como pago de "lotes de documentos de pago", entrando una única vez a la Entidad Financiera para realizar el pago de múltiples liquidaciones.
- Posibilitar el pago con Tarjetas de Entidades no adheridas a la Pasarela de Pagos (TPV Virtual) como propuesta de solución técnica a la integración de la Pasarela de Pagos con sistemas de crédito que supere las prestaciones actuales de los Terminales Punto Venta virtuales (TPV virtual).
- Permitir la consulta del estado de los pagos tanto a los ciudadanos/as y contribuyentes como al propio Ayuntamiento.

Mantenimiento

El licitador indicará el contenido del mantenimiento que se incluirá en la oferta 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.

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.

Arquitectura:

Java J2EE (JDK 1.5 o superior)
Ajax

Interfaces soportadas:

Webdav
Webservices

Plataforma soportada:

La arquitectura permitirá que funcione sobre cualquier sistema operativo:
Unix, GNU / Linux, Windows 2000, Windows XP, Windows 2003, MacOS...

Se admitirá para el soporte de los aplicativos:

SQL Server 2000 o superior u Oracle 8i o superior como bases de datos relacionales y bases de datos basada en estándares XML. Estos soportes no forman parte del proyecto y serán facilitados por el ayuntamiento el cual decidirá en su momento cual utilizará.

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

Clasificación: V2 A Grupo V Subgrupo 2 Letra A

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 7 meses desde la firma del 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

- 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 encuadrada 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 PROYECTO

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 pudiere haber. La propuesta incluirá la tarificación del servicio y el posible compromiso de mantenimiento de dicha oferta en periodos posteriores.

9.- CRITERIOS DE VALORACIÓN

Por las características del proyecto los criterios de valoración serán:

- | | |
|--|------------------|
| - El precio (5 Ptos. a la mayor baja, nunca superior a 10% baja temeraria, resto calculadas proporcionalmente, dando 0 Ptos. a la oferta que no minore precio licitación)..... | hasta 5 puntos |
| - Garantía adicional (5 Ptos./año adicional)..... | hasta 10 puntos. |
| - Inferior coste de mantenimiento posterior (10 Ptos. oferta menor, resto calculadas proporcionalmente)..... | hasta 10 puntos. |
| - Servicio de atención al cliente (2,5 Ptos/sistema, sistemas a valorar: help-desk, telefónico on-line)..... | hasta 5 puntos. |
| - Volumen mano de obra de nueva contratación (2,5 Ptos. Por cada nueva contratación)..... | hasta 5 puntos. |

- El proyecto técnico (diseño y metodología)..... hasta 20 puntos.
- Integración tecnológica con los sistemas municipales..... hasta 15 puntos.
- Mejoras ofertadas en relación al objeto del contrato
y aceptadas como tal por el responsable del proyecto (*)..... hasta 30 puntos.

(*) No se valorará ninguna mejora que implique sustituciones de existentes aplicaciones informáticas.

Pinto a 17 de marzo de 2010
LA TÉCNICA MUNICIPAL DE INNOVACIÓN

Nieves Escorza Muñoz