

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

CONCURSO DE SERVICIOS DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD, SEGURIDAD Y EXTENSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE PINTO POR EL PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

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 desarrollar elementos clave para la modernización de la gestión y servicios en el Ayuntamiento de Pinto con:

La integración y adaptación tecnológica de la Web y la Intranet Municipal a los nuevos servicios multicanal y mejora de la accesibilidad de los contenidos de la web. Potenciación de la comunicación de la web con el ciudadano, proveyéndole de nuevas herramientas de gestión, participación, colaboración y de información (video, audio, descargas, información, etc.). Adaptación de la Intranet a los nuevos trámites y normativas, así como mejora de su seguridad y usabilidad por parte del usuario. Integración de tecnologías de la "Web 2.0" con separación de contenido del diseño con uso de Hojas de estilo. Sindicación de contenidos a través de RSS e integración de contenidos municipales en redes sociales. 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:

- Con respecto a la web oficial del ayuntamiento de Pinto:
 - Optimización y actualización del código HTML.
 - Implantación de RSS.
 - Integración de contenidos en redes sociales.
 - Actualización y ampliación del gestor de contenidos actual.
 - Implementación de Blogs en la Web municipal.

- Desarrollo de nuevos “microsites” municipales.
 - Adaptación e instalación de Webs existentes.
 - Desarrollo de buscadores para contenidos específicos.
 - Boletín de Novedades en la web.
- Con respecto a la Intranet municipal:
 - Reestructuración de contenidos y creación de nuevas interfaces de servicios.
 - Optimización y actualización del código HTML.
 - Formación al personal con responsabilidad en el mantenimiento del sistema.

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

A través de este proyecto se pretende potenciar la comunicación de la web con la ciudadanía, dotándole de nuevas herramientas de gestión, participación, colaboración y de información. Así, requiere de la integración y adaptación tecnológica de la Web y la Intranet Municipal a los nuevos servicios multicanal proyectados con el desarrollo de los siguientes funcionalidades:

- Reconversión del código HTML de las actuales páginas Web para la integración de estilos CSS; Adaptación, integración y validación de estándares XHTML y CSS
- Implementación de suscripciones a contenidos mediante estándar RSS, tanto en secciones estáticas del “Site” como en secciones de contenidos dinámicos: noticias, agenda, etc.
- Integración en redes sociales :
 - o Difusión de contenidos a través de iconos “estándares” de redes sociales (iconos de “compartir”)
 - o Creación del perfil “Ayto Pinto” en redes sociales.
 - o Integración de contenidos a través del estándar RSS (posibilidad de actualizar dinámicamente al menos parte de la actualidad de la Web)
- Actualización y ampliación de funcionalidad del actual editor de gestión de contenidos:
 - o Incorporación de nuevas plantillas.
 - o Modificación y “customización” para un correcto funcionamiento con el nuevo estándar XHTML-CSS.
 - o Youtube: creación de tags para la inserción de contenidos Youtube en el gestor de contenido, noticias y Home.
- Creación de zonas dentro de la Home Page que puedan ser modificadas con el gestor: Banners columnas izquierda y derecha, destacados centrales, revista municipal, etc...
- Dotar a la Web municipal de más contenidos de geolocalización, bien con el actual sistema de cartografía (GoogleMaps) o con otro alternativo: ampliar el número de puntos de interés, relacionar elementos entre sí, poder definir rutas o redes de puntos de interés.
- Implementación en el gestor de la Web municipal de URLs semánticas.
- Herramienta para la creación de Blogs en la Web municipal. Dicha herramienta deberá estar integrada con la actual Web municipal y deberá ser capaz de gestionar y crear nuevos blogs de una manera dinámica. Respetará la actual guía de estilo así como todos los estándares anteriormente citados en este documento (XHTML y CSS)
- Desarrollo, instalación e implantación de nuevos microsites municipales, requisitos:

- Acomodación a las guías de estilo corporativas.
- Utilización de los estándares XHTML y CSS.
- Dichas webs deberán estar alojadas en los servidores del Ayuntamiento de Pinto.
- Deberán de contar con gestores de contenidos.
- Implementación de sistema de administración a través de usuarios y roles
- Utilización de las plataformas instaladas actualmente en el Ayuntamiento de Pinto.
- Adaptación de webs existentes a guías de estilo corporativas
- Instalación en servidores municipales de webs alojadas en empresas de hospedaje.
- Otras tareas de adaptación para su integración en la red de Webs municipales.
- Reestructuración de contenidos y creación de nuevas interfaces en la Intranet municipal:
- Nuevos módulos que faciliten más información y acceso a las funcionalidades de las subsecciones: Portal del empleado y HelpDesk.
- Optimización y actualización del código HTML de la Intranet: Reconversión del código HTML de las actuales páginas Web para la integración de estilos CSS; Adaptación, integración y validación de estándares XHTML y CSS.

Condiciones especiales de ejecución del contrato

Las nuevas funcionalidades se deberán operar sobre la web e Intranet municipal e integrarse con el resto de sistemas de gestión municipales, por tanto serán excluidos 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.

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 para el funcionamiento de la red de Webs y la Intranet municipal:

- Sistema operativo Windows Server 2000/2003/2008
- Servidor Web: Internet Information Server (IIS)
- Servidor de base de datos Oracle/ SQL Server
- Servidor SMTP integrado en el propio IIS
- Plataforma "Microsoft .Net" versión Framework (1.1,2.0,3.5)

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 del proyecto.
- Diseño gráfico: cualquier 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: Los diseños de la interfaz se realizarán 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

Donde sea de aplicación, será necesario migrar los datos de los sistemas actuales. Todos los nuevos desarrollos que impliquen nuevas propiedades en la información actualmente almacenada en las bases de datos, deberán también incluir la adaptación de la información existente para su correcto funcionamiento dentro del nuevo sistema. 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.

Requisitos Normativos

Los servicios implantados deberán 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 4 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.- Diseño, 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 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.

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 30 puntos. |
| - Integración tecnológica con los sistemas municipales | hasta 20 puntos. |
| - Servicio de atención al cliente (5 Ptos/sistema)
(Sistemas a valorar: help-desk, telefónico on-line) | hasta 10 puntos. |
| - Volumen mano de obra total y de nueva contratación | hasta 10 puntos. |
| - Mejoras ofertadas en relación al objeto del contrato
y aceptadas como tal por el responsable del proyecto | hasta 30 puntos. |

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

Nieves Escorza Muñoz