

## **Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del Servicio de apoyo (oficina técnica) para la implantación de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Zaragoza**

### **1 OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto de este pliego es la prestación de los servicios de apoyo para la gestión de la implantación de los procedimientos modelados sobre la plataforma de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza con el objetivo de:

- Estudio de los procedimientos administrativos y análisis de su implementación sobre la herramienta de Administración Electrónica
- Seguimiento de los diferentes proyectos existentes en el Ayuntamiento relacionados con la implantación de la Administración Electrónica, así como los diferentes agentes implicados en la misma.
- Apoyo a la Dirección de Ciencia y Tecnología del Ayuntamiento de Zaragoza para el establecimiento de las acciones a realizar, a fijar unos plazos claros y creíbles, así como a identificar y gestionar los riesgos que una implantación de estas características puede conllevar
- Gestionar y coordinar las acciones de "gestión del cambio" a realizar durante la implantación de los procedimientos administrativos
- Diseñar y coordinar las diferentes acciones de comunicación, formación y difusión a realizar en el contexto de esta implantación
- Dar asistencia a los usuarios de la aplicación y los procesos telemáticos

## 2 REQUERIMIENTOS DE SERVICIO

Uno de los proyectos en los que se encuentra centrado el interés del Ayuntamiento es el de Tramitación Electrónica, cuya necesidad surge de la aplicación de la Ley de Administración Electrónica 11/2007.

En estos momentos existe una gran cantidad de procedimientos implantados sobre la **plataforma de eAdministración Tramita 2.0**

### **Registro Electrónico**

- Procedimiento de Registro General
- Instancia General Electrónica
- Entrada Electrónica desde catálogo de procedimientos de Sede Electrónica

### **Procedimiento Genérico [Servicios Públicos]**

- Solicitud de autorización para la Instalación de Pivotes y Espejos Cóncavos
- Licencia para Tenencia de Perros Potencialmente Peligrosos
- Ocupación en la Vía Pública de Mesas Informativas y Publicitarias
- Rodajes y Grabaciones en vía pública
- Alta de autorización de colaborador de Mercados Ambulantes
- Renovación de la autorización de colaborador en Mercados Ambulantes
- Procesos vinculados a Tarjeta de estacionamiento para vehículos de personas con discapacidad
- Procedimientos vinculados a la gestión de Taxis
- Procedimiento de Denuncias y Reclamaciones ante la Unidad de Policía
- Autorización para Fiestas en Colegios
- Solicitud de Señalización de Tráfico
- Cambio de Titularidad en Mercados Fijos
- Baja de la Autorización de Circulación de diversos tipos de vehículos
- Desmontaje de soportes publicitarios de mobiliario urbano

### **Procedimientos de Urbanismo**

- Obras Menores sujetas a Comunicación Previa
- Obras Menores sujetas a Declaración Responsable
- Vallas y Andamios y Elementos Auxiliares
- Licencia de Aperturas (Integración colegios profesionales)
- Inspección Técnica de Edificios (ITE)

### **Procedimientos horizontales**

- Retención del Crédito
- Adjudicación de Contrato Menor

Este proyecto trata la implantación de herramientas y medios telemáticos en la tramitación de todos los procesos municipales y el soporte técnico y apoyo a los procedimientos ya implantados.

## 2.1 PLATAFORMA

Los servicios de seguimiento e implantación de procedimientos se realizan sobre los módulos de la plataforma de tramitación electrónica **Tramit@** implantada en el Ayuntamiento de Zaragoza.

La plataforma de tramitación electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza es el sistema **Tramit@ 3.5.16.0527**, que ofrece las funcionalidades necesarias para las tramitaciones electrónicas de procedimientos administrativos tanto por parte de trabajadores del Ayuntamiento de Zaragoza como por ciudadanos en calidad de interesados o representantes.

Esta herramienta se basa en la plataforma **Trew@** de la Junta de Andalucía.

La herramienta de modelado de la plataforma de tramitación en cuestión es **Model@ 2.3.0**, ofrece la funcionalidad de modelar los formularios que permitirán la introducción de la información por parte de los ciudadanos, así como diseñar los formularios que muestren la información sobre el estado de los expedientes.

Se deben definir también los perfiles de usuario y responsables asociados a cada una de las fases, todo ello integrado con los permisos del sistema de autorización del Ayuntamiento de Zaragoza.

También se incluye dentro de este trabajo la parametrización de los firmantes de cada tipo de documento una vez identificados los mismos en el análisis de los procedimientos.

Los procedimientos de la Administración Electrónica, en su funcionamiento, en la gestión de la información y en la gestión de los documentos, se ejecutan sobre distintos sistemas básicos :

- servidor de aplicaciones J2EE OAS Weblogic 10.3.6 con JVM Jrockit R28
- base de datos Oracle RAC 11gR2 Real Application Cluster
- gestor documental Alfresco

Es imprescindible el conocimiento de la plataforma y es importante un conocimiento de las tecnologías sobre las que se sustenta.

## 3 DESCRIPCIÓN SERVICIO

Partiendo del análisis de los objetivos definidos, se define el siguiente alcance del proyecto:

- Seguimiento de proyectos tecnológicos vinculados a la Administración electrónica
- Vigilancia y soporte
- Gestión del cambio (formación y difusión)

### 3.1 Seguimiento de proyectos

- Coordinar con los responsables del Proyecto en el Ayuntamiento de Zaragoza, los diferentes proyectos existentes en el Ayuntamiento relacionados con la implantación de la Administración Electrónica, así como los diferentes agentes implicados en la misma.
- Realizar labores de vigilancia tecnológica, al objeto de observar las tendencias que pudieran tener impacto sobre los objetivos establecidos y los proyectos en curso, así como ofrecer indicaciones para adaptar unos y otros a un futuro escenario determinado por las tendencias en cuestión
- Apoyar a la Dirección de Ciencia y Tecnología del Ayuntamiento de Zaragoza a establecer las acciones a realizar, los plazos claros y creíbles, así como a identificar y gestionar los riesgos que una implantación de estas características puede conllevar
- Respalda y colaborar activamente con la Dirección de Ciencia y Tecnología en la realización de las acciones necesarias para liderar adecuadamente la implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento
- Realizar el control y seguimiento de las incidencias que muestren desviaciones significativas con respecto a los plazos y niveles de calidad establecidos, asegurando que se establezcan las acciones correctoras oportunas para corregirlas
- Articular mecanismos de seguimiento continuo de la evolución del proyecto desde el punto de vista del impacto personal que permitan introducir a tiempo medidas correctoras y asegurar el éxito de la implantación
- Elaborar informes de seguimiento, tanto internos como destinados a ser publicados

Esta actividad está compuesta por las siguientes tareas:

- Preparación del orden del día de los Comités de Seguimiento de los diferentes proyectos
- Participación en los Comités de Seguimiento de los diferentes proyectos relacionados con la Administración electrónica
- Entrega de informes de estado mensuales de la situación de los diferentes proyectos.
- Recolección e integración de la información de los distintos responsables de cada proyecto, estableciendo para ello, un adecuado ámbito de colaboración entre los distintos equipos de trabajo.
- Gestión integral de los "entregables" de cada proyecto (productos, documentación, etc.), que deberán aportar lo diferentes equipos de trabajo en función de las fases establecidas.

### **3.2 Estudio de procedimientos administrativos**

- Asistencia en la definición del catálogo de procedimientos
- Elaboración de la documentación de análisis y diseño de la implementación informática de un procedimiento electrónico.

### **3.3 Vigilancia y soporte**

Esta actividad está compuesta por las siguientes tareas:

- Seguimiento exhaustivo del cumplimiento de la planificación de actividades definida para cada proyecto, participando y colaborando en su actualización permanente apoyada con una visión global, que permita integrar las planificaciones del resto de programas en un único plan común conocido y asumido por todos los equipos de trabajo involucrados.
- Entrega mensual de Informes de Seguimiento global.
- Control y seguimiento de la ejecución, tanto desde un punto de vista de acciones, como de tipo económico, de todas las actividades, incluyendo la prevención, identificación, de desviaciones y contingencias, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados al momento del lanzamiento de cada programa.
- Entrega de informes con resultados de las pruebas realizadas sobre el funcionamiento de los procedimientos automatizados sobre la plataforma.

El servicio de soporte será prestado por los miembros del equipo de trabajo.

La cobertura del servicio de soporte será de un mínimo de 6 horas diarias de 0900 a 1500 de lunes a Viernes, (lo que permite dar soporte en la franja horaria principal de servicios corporativos), hasta un máximo de 12 horas diarias de 0800 a 2000 de Lunes a Viernes, (lo que permite dar soporte a servicios que trabajan en horario de tarde)

### 3.4 Gestión del cambio

- Formar parte de los grupos de control y seguimiento de los proyectos relacionados con la implantación de la Administración electrónica
- Aprovechar al máximo la experiencia y conocimiento de los profesionales de la organización y las necesidades de la operativa en el Ayuntamiento de Zaragoza, para definir y llevar a cabo las medidas de implantación, formación y comunicación más eficientes en cada caso para garantizar el buen desarrollo del proyecto
- Diseñar, coordinar y apoyar en las diferentes acciones de comunicación y difusión a realizar en el contexto de esta implantación de los procedimientos administrativos (gestión del cambio), así como facilitar la participación de personas relevantes del Ayuntamiento
- Colaborar en las acciones de formación a los usuarios para ayudarles en la tramitación de sus procedimientos una vez automatizados

Esta actividad está compuesta por las siguientes tareas:

- Elaboración del Plan de Gestión del Cambio.
- Participación en la elaboración de los Planes de Formación
- Impartir las sesiones formativas, según se definan en los planes
- Evaluación de las sesiones formativas tras el desarrollo de los mismos a través de encuestas de satisfacción
- Elaboración de documentación y presentaciones para las sesiones de Gestión del Cambio
- Preparación de los materiales necesarios para las sesiones de formación.

### 3.5 Coordinación de las sesiones de comunicación y difusión

Esta actividad está compuesta por las siguientes tareas:

- Elaboración del Plan de Comunicación
- Supervisión de las acciones de Comunicación
- Participación en las sesiones de comunicación y difusión
- Preparación de contenidos para las sesiones de comunicación y difusión.

### **3.6 Bolsa de horas de técnico especialista**

La empresa adjudicataria dedicará los recursos necesarios, para realizar un mínimo de 50 horas de asistencia técnica, vía consultas puntuales distribuidas a lo largo del año con el objetivo:

- estudio de alternativas en otros entornos distintos al municipal
- análisis jurídico de aplicación de normativas
- proponer mejoras en los procedimientos y posibles vías de actuación
- estudio de aplicación de normas técnicas en los entornos documental y de procedimientos , normas ISO, Esquema Nacional Seguridad, Normas Técnica de Interoperabilidad.
- aspectos técnicos de la gestión documental
- aspectos técnicos de la gestión de expedientes

Estas se coordinarán con los técnicos corporativos y se planificarán con antelación suficiente.

## 4 Ejecución y gestión del proyecto

### 4.1 Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria designará una persona como director de proyecto que asumirá la dirección del equipo de trabajo, la dirección ejecutiva y realizará las labores de seguimiento e interlocución con la Dirección General de Ciencia y Tecnología.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases de carácter general:

- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas del grupo de trabajo que se establezca, integrado por el director técnico del proyecto y otros técnicos de la DGCT, el director de proyecto designado por la empresa adjudicataria y miembros del equipo de la empresa adjudicataria. Se levantará acta de cada sesión de seguimiento que redactará la empresa adjudicataria. Las actas se aprobarán en la reunión siguiente por el equipo de trabajo.
- Seguimiento continuado de la evolución del proyecto entre el director técnico y el director de proyecto de la empresa adjudicataria

El equipo de trabajo prestará sus servicios en las dependencias del Ayuntamiento de Zaragoza, salvo que por las características del trabajo el director técnico considere necesario que se lleve a cabo en dependencias de la empresa adjudicataria.

En función de las actividades a realizar que se especifican, la empresa adjudicataria deberá aportar el personal especializado suficiente en número y perfil profesional que garantice la realización de los trabajos y que cuenten con experiencia en:

- Organización y tramitación de expedientes,
- Análisis, diseño y reingeniería de procedimientos,
- Dinámicas de Trabajo en equipo,
- Proyectos de administración electrónica,
- Elaboración de normativa

El adjudicatario aportará todos los medios materiales al equipo que sean necesarios para la realización del trabajo.

Los miembros del Equipo de trabajo prestarán el servicio realizando un mínimo de 30 horas semanales, realizando su trabajo en horario laboral del Ayuntamiento (hasta un máximo de horas valorables de 40 por técnico)



Perfiles del equipo:

- 1 personas de perfil director de proyecto : gestión del proyecto, reuniones con la dirección, presentación de informes (con una dedicación mínima de 30 horas semanales)
- 1 consultor senior con dedicación : Implantación de procedimientos de administración electrónica. Toma de requisitos, análisis funcionales, realización de pruebas del servicio a implantar, formación a usuarios, gestión del cambio, soporte y mejora continua del servicio. Servicio de Gestión del cambio, diseño e impartición de formación (con una dedicación mínima de 30 horas semanales)
- 1 técnico especialista en Administración Electrónica : análisis funcionales, realización de pruebas del servicio a implantar, formación a usuarios y soporte presencial a usuarios. (con una dedicación mínima de 30 horas semanales)

## 4.2 Productos a entregar

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la DGCyT toda 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 utilizadas.

Como resultado del proyecto deberán completarse los siguientes entregables:

- Análisis de procedimientos
  - Catálogo de procedimientos electrónicos
  - Documentación individualizada de los distintos procedimientos
  - Manual de Usuario: Se entregarán los manuales de usuario de cada procedimiento implantado. Describirá la funcionalidad del procedimiento desde el punto de vista del usuario final con las especificaciones de cada perfil.
- Informes de Seguimiento: Se realizarán periódicamente reuniones de seguimiento, inicialmente con carácter mensual, y en cada una de ellas se entregará un informe del estado del proyecto. El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra.
- Plan de implantación: Se entregará al Ayuntamiento un plan de acción para la implantación de cada procedimiento o grupo de procedimientos.
- Plan de Pruebas:

- Se generará un plan de pruebas para cada procedimiento a implantar con la relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez del procedimiento modelado.
- Informe de Resultado de Pruebas: Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas.
- Validación y aceptación : para considerar que los trabajos se han realizado correctamente será necesaria la aceptación por parte del usuario final
- Manuales de Formación: Se generarán los manuales de formación necesarios para la implantación de cada procedimiento.
- Manuales de Comunicación: Propuesta de comunicación a los usuarios corporativos

Toda la documentación se entregará correctamente editada y en español, y en formato electrónico, debidamente estructurada, compatible para su tratamiento.

Asimismo, la empresa adjudicataria aportará la documentación de trabajo previa y la que se vaya produciendo a lo largo del proyecto.

Zaragoza 16 de Julio de 2014

**EL JEFE DEL SERVICIO DE REDES Y SISTEMAS**

  
**Fdo.: Alberto Virto Medina**