

Expte nº 96/2009

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO CONSISTENTE EN EL DESARROLLO, ANÁLISIS, DISEÑO, CONSTRUCCIÓN E IMPLANTACIÓN DE LA
APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN DE LA ORDENANZA MUNICIPAL DE FOMENTO A LA
REHABILITACIÓN

Procedimiento | Abierto | Adjudicación | Oferta Económicamente más Ventajosa

Aprobado por el Consejo de Administración de Zaragoza Vivienda en su reunión del día 30/6/2009

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO CONSISTENTE EN EL DESARROLLO, ANÁLISIS, DISEÑO, CONSTRUCCIÓN E IMPLANTACIÓN DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN DE LA ORDENANZA MUNICIPAL DE FOMENTO A LA REHABILITACIÓN

1.- Antecedentes.

La Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U. tiene encomendada por delegación del Ayuntamiento de Zaragoza la gestión de la Ordenanza Municipal de Fomento a la Rehabilitación. En la actualidad cuenta con una aplicación a medida realizada en Visual Basic sobre base de datos Access que ha cubierto hasta el momento las necesidades derivadas de dicha gestión, que se cifran en unos 25 usuarios de la aplicación y la gestión de alrededor de 1000 expedientes de rehabilitación anuales.

La modificación propuesta por Zaragoza Vivienda de la Ordenanza Municipal de Fomento a la Rehabilitación cambia sustancialmente el procedimiento y la tipología para la gestión de las ayudas de rehabilitación por lo que se precisa una nueva aplicación informática que contemple todas las necesidades de la gestión: Ayudas técnicas, ayudas económicas, tipos de ayudas en función de emplazamiento, actuaciones y gestión; cálculo de importes de ayudas económicas, pagos, estadísticas, consulta de datos entre Administraciones, y utilización por parte de los ciudadanos de las tecnologías de la información en su relación con Zaragoza Vivienda dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, cubriendo todos los requisitos que se indican en prescripciones técnicas.

2.- Alcance de la misión.

El adjudicatario tiene como misión la prestación del servicio técnico consistente en el desarrollo, análisis, diseño, construcción e implantación de la aplicación informática de gestión de ayudas a la rehabilitación dentro del plazo fijado como fecha límite, uno de Enero de 2010, así como su garantía durante los doce meses siguientes de forma que permita la aplicación de la nueva Ordenanza Municipal de Fomento a la Rehabilitación de próxima aprobación, debiendo considerarse como contenido de la garantía aquellas acciones de revisión derivadas de fallos de funcionamiento o de nuevas necesidades no previstas y percibidas en ese período que puedan surgir derivadas de la operatividad práctica de la aplicación informática y en los términos establecidos en los Pliegos de Cláusulas Administrativas y los de Prescripciones Técnicas, cuyo conjunto de documentos integrantes tendrá carácter contractual.

3.- Condiciones de presentación de la oferta económica.

Los licitadores que opten al presente proceso deberán presentar el desglose de la oferta económica. Para ello, incluirán en su oferta una propuesta económica para las fases de análisis, diseño, construcción e implantación, garantía incluida del módulo software. Las ofertas presentadas no podrán superar los presupuestos máximos establecidos.

El incumplimiento de la condición señalada en el párrafo anterior será considerado causa de exclusión del proceso y en consecuencia no se tendrá en cuenta la oferta económica a los efectos previstos en el apartado A) (Proximidad de la oferta económica al precio de licitación) de la cláusula 12 (Criterios de valoración) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas.

4.- Obligaciones del adjudicatario.

Las obligaciones del adjudicatario se derivan de la prestación del servicio consistente en el desarrollo, análisis, diseño, construcción e implantación del módulo software en el plazo de cinco meses de la aplicación informática necesaria para la gestión de las ayudas a la rehabilitación y que a título enunciativo y no limitativo habrá de cubrir las necesidades descritas a continuación y en los pliegos:

- Gestión de las fincas objeto de actuaciones y verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos

- para solicitar las ayudas. (Identificación de fincas, antigüedad, catalogación, referencias catastrales, planos de situación de las fincas, etc.),
- Gestión de expedientes de solicitud de información de ayuda técnica y de solicitud de ayudas económicas vinculados. Realizando una trazabilidad de los mismos a lo largo de toda su vida. Asimismo se propone la gestión de las incidencias que se produzcan a lo largo de la vida de todo de cada uno de estos expedientes.
 - Inter-operabilidad o vinculación en el programa de aplicaciones técnicas que permitan la redacción y valoración de los informes técnicos derivados de las solicitudes de información o técnicas y presupuestos subvencionables de ayudas vinculados a los correspondientes expedientes. (Ej. PRESTO)
 - Gestión de expedientes de ayudas económicas a la rehabilitación: vinculación con expedientes de información, comprobación y grabación de datos de actuaciones de rehabilitación y solicitantes.
 - Algoritmos necesarios para el cálculo de las ayudas económicas de los solicitantes, sobre la base de las clasificaciones, tipologías, tablas de ingreso, límites de importes, coeficientes particulares de participación en las actuaciones, etc. contenidas en el texto de la Ordenanza Municipal de Fomento a la Rehabilitación.
 - Integración en el programa de los formatos documentales e instrucciones contenidos en la Gestión documental del proceso de gestión de calidad PR-0705 "Gestión de Ayudas Privadas a la rehabilitación."
 - Inter-operabilidad de datos con otras administraciones cuyos datos deban ser tenidos en cuenta para la estimación de las ayudas y que el ciudadano no tenga obligación de aportar: Agencia Estatal Tributaria (ingresos), Tesorería General de la Seguridad Social (pensiones), Catastro Inmobiliario, Gobierno de Aragón (ayudas económicas rehabilitación), Ayuntamiento de Zaragoza (Volantes de empadronamiento, certificaciones de deudas, Impuesto de Bienes Inmuebles)
 - Gestión y Explotación de la Información. Posibilitar la obtención y manejo de información en forma de indicadores de proceso, de listados y estadísticas sobre la base de criterios de selección de datos personalizables
 - Despliegue (instalación y configuración) de la aplicación en Zaragoza Vivienda.
 - Administración Local Electrónica: Interactividad del programa vía página Web: información, documentación, comunicación, tramitación y consulta, en niveles libres y restringidos.
 - El adjudicatario deberá proporcionar tanto el hardware de soporte de la aplicación (máquinas servidoras) como el software necesario debidamente licenciado (p.e. MS SQL Server, Sistema operativo, etc.).

Zaragoza Vivienda recomienda el uso de tecnología .NET para el desarrollo. Así como el uso del sistema de gestión de base de datos SQL Server. No obstante el licitante podrá exponer en sus ofertas alternativas de solución a las anteriormente propuestas, siempre que garanticen el cumplimiento de los objetivos del proyecto, argumentando el uso de dichas tecnologías.

Se recomienda que la aplicación quede dividida en una parte extranet y una Intranet, separadas desde la óptica de los servicios de seguridad. Así mismo se valorará positivamente el uso certificados digitales o cualquier otro medio de seguridad adecuado para garantizar la autenticidad y confidencialidad de la información.

Se estima un volumen de informes a formatear según normativa de Zaragoza Vivienda no superior a 60.

El cálculo de las ayudas se regirá según la nueva ordenanza municipal, pendiente de aprobación, que será facilitada al adjudicatario durante la fase de análisis del proyecto.

La empresa adjudicataria designará de entre sus miembros, un Coordinador o Coordinadores del Servicio, que puede coincidir o no con el representante de la empresa adjudicataria, para coordinar los trabajos de ejecución del contrato y garantía del servicio actuando como interlocutores ante los responsables del contrato designados por Zaragoza Vivienda para gestionar el correcto desarrollo del contrato, facilitando los modos y medios inmediatos de contacto para resolución de consultas e incidencias derivadas del objeto del contrato.

Los referidos requisitos deben entenderse como mínimos pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de adjudicación. El licitador puede ofertar prestaciones superiores a las solicitadas, que

se considerarán positivamente en la valoración técnica de la oferta.

El adjudicatario deberá desarrollar y aportar los conocimientos, metodologías y herramientas necesarias para asegurar el resultado óptimo del proyecto.

5.- Actividades a desarrollar

La prestación del servicio se realizará con estricta sujeción a los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares Tipo y Específicas y a los Pliegos de Prescripciones Técnicas, de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al adjudicatario la Gerencia de Zaragoza Vivienda y a las de interpretación de carácter técnico o funcional que dieren los Responsables del Contrato.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Zaragoza Vivienda o para terceros de las omisiones, errores o métodos inadecuados en la ejecución del contrato.

5.1 Plan de proyecto

El licitador deberá aportar un plan de proyecto que contemple las fases del proyecto, las tareas mínimas a realizar en cada fase, los entregables a desarrollar, las fechas previstas de entrega y la representación de la planificación en función de estos elementos.

A modo orientativo se proponen las siguientes fases:

Fase I. Inicio del proyecto

El objetivo principal de esta fase es la realización de una reunión de inicio del proyecto entre los responsables del adjudicatario y los Responsables del Contrato nombrados para este proyecto por Zaragoza Vivienda, en las instalaciones de Zaragoza Vivienda en Zaragoza.

Fase II. Planificación del proyecto

Tras la reunión de inicio del proyecto, el adjudicatario detallará la planificación y organización del proyecto.

Fase III. Análisis y Diseño

El objetivo de esta fase es la definición de todos los aspectos técnicos y operativos que permitan dirigir al equipo de desarrollo a la correcta consecución de los objetivos marcados, asegurando el cumplimiento de los plazos y la calidad de los productos finales.

Fase IV. Construcción

El objetivo principal de esta fase es desarrollar y realizar las pruebas recogidas en el Plan de Pruebas de cada uno de los componentes identificados en el Diseño Técnico.

En este apartado se describirán las herramientas que se utilizarán para el desarrollo de los componentes y para la automatización de las pruebas.

Fase V. Implantación

Esta fase recoge las tareas a realizar para la liberación y despliegue de los elementos desarrollados en el proyecto. Esta fase incluirá la elaboración de un programa de copias de

seguridad de los datos de trabajo de la aplicación, que deberá implantarse sobre los servidores que la soporten.

Fase VI. Cierre del proyecto

Esta fase comprende el cierre administrativo del proyecto (fases de análisis, diseño, construcción e implantación del módulo software).

5.2 Soporte y Garantía

El adjudicatario prestará un servicio de soporte y garantía tras la puesta en marcha de la aplicación con el fin de:

- Corregir fallos de funcionamiento detectados.
- Estudiar aquellas adaptaciones menores de la aplicación para afrontar posibles nuevas necesidades no previstas, percibidas durante su aplicación práctica y aconsejables para favorecer su operatividad.
- Asegurar un adecuado y continuo funcionamiento de la aplicación.
- Proporcionar asistencia a usuarios internos de Zaragoza Vivienda para la resolución de incidencias de uso o consultas.

6.-Condiciones de ejecución del contrato

6.1.- Control de calidad y garantía de los trabajos

En el caso de que el adjudicatario posea algún tipo de certificación en calidad, cuyo alcance cubra los procesos y actividades objeto del contrato, expedida por entidades de certificación acreditadas, o posea algún tipo de certificación de gestión de la seguridad sobre la base de normas estandarizadas y reconocidas internacionalmente, cuyo alcance cubra los procesos y actividades objeto del contrato, expedida por entidades de certificación acreditadas, Zaragoza Vivienda se reserva el derecho a requerir al licitador documentación adicional de su Sistema de Gestión de Calidad o su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, que afecte a los procesos o productos objeto del contrato.

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, el adjudicatario, a través del supervisor designado a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la prestación del Servicio.

El adjudicatario reconoce el derecho de Zaragoza Vivienda para examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos prestados por parte del adjudicatario.

Zaragoza Vivienda tendrá derecho a llevar a cabo auditorias de las actividades del adjudicatario para asegurarse que la prestación de los servicios se lleva de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego. Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorias por los representantes de Zaragoza Vivienda estará disponible sin restricciones.

6.2.- Tiempo de resolución de incidencias.

Durante la prestación de la garantía será exigible un umbral de aceptabilidad, entendiendo por éste, el valor de un Indicador, por debajo del cual ambas partes, cliente y proveedor de servicios, entienden que no se cumple el objetivo parcial del servicio al cual hace referencia el indicador.

NIVEL	DEFINICIÓN	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO RESOLUCIÓN
Muy critico	El servicio está parado, o hay un impacto significativo que amenaza la productividad futura.	Inmediato	Tan pronto como sea posible
Critico	A pesar del alto impacto del problema la producción prosigue aunque afectada; o existe una preocupación significativa del cliente: o hay una cuestión que no detiene el trabajo pero puede afectar la productividad a largo plazo.	Menor de 2 horas	4 horas
Normal	Asunto importante que no tiene impacto significativo en la productividad de la empresa. Por lo general se refiere al problema de un solo usuario.	Menor de 4 horas	8 horas
No Critico	Solicitud de información. Incidente que requiere solo seguimiento si fuera necesario.	Menor de 4 horas	24 horas

6.3.- Entregables

El adjudicatario del contrato deberá presentar a la finalización del proyecto los siguientes elementos entregables:

- Código fuente de la aplicación
- Ficheros compilados
- Manual de funcionamiento de la aplicación en soporte papel y lógico. Este último integrado en la propia aplicación
- Manual instalación y configuración de la aplicación

Además, se exigirá la impartición de un curso de formación sobre las características y funcionamiento al personal de Zaragoza Vivienda que vaya a ser usuario de la aplicación.

Los técnicos de la empresa adjudicataria y los responsables del contrato de Zaragoza Vivienda fijarán un sistema de gestión de incidencias

6.4.- Seguridad y confidencialidad de la información

La empresa adjudicataria se compromete, en los términos establecidos en la cláusula 25 del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares Específicas en relación con la protección de datos, a mantener la confidencialidad de los datos contenidos en los sistemas de información a los que tenga acceso en virtud del cumplimiento de este contrato, respetando especialmente la legislación vigente respecto al tratamiento automatizado de los datos de carácter personal.

7.- Medios humanos y materiales.

El adjudicatario del contrato dispondrá de los medios humanos y materiales necesarios para cumplir con garantía las especificaciones descritas en el conjunto de los pliegos y en el plazo requerido.

El licitador, en su oferta, propondrá un equipo de trabajo para la ejecución de los trabajos y una

organización de los medios personales acorde con los objetivos perseguidos por Zaragoza Vivienda.

Los medios personales ofertados por el licitador deberán tener un nivel de experiencia acorde a los trabajos y tareas de formación descritos en el presente pliego. Los licitadores incluirán en sus propuestas los curriculum de cada uno de los componentes, con detalle de las funciones que tendrían asignadas.

El personal propuesto por el licitador deberá contar con la formación adecuada para desempeñar las tareas y servicios descritos, con formación específica al menos en:

- Desarrollo y gestión de proyectos Software.
- Metodologías y herramientas utilizadas en proyectos Software.

El adjudicatario nombrará un Jefe de Proyecto cuyas funciones serán las siguientes:

- Dirigir a los medios personales que presten los servicios impartiendo al efecto las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución de la misma.
- Realizar las funciones de contacto directo de los medios personales que presten los servicios con Zaragoza Vivienda.

Zaragoza Vivienda comunicará todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto de la asistencia técnica al Jefe de Proyecto y en ningún caso dará órdenes o instrucciones directas a los medios técnicos que de forma concreta realicen dichos trabajos.

Los profesionales que como equipo principal sean responsables de la ejecución del trabajo, deberán disponer de la cualificación necesaria y de la titulación adecuada a la naturaleza de los trabajos, así como un conocimiento y experiencia del sector TIC en España. Debe de especificarse por cada perfil involucrado en la prestación de los servicios los siguientes datos:

- Experiencia en proyectos relacionados con el objeto del contrato.
- Relación de proyectos en el ámbito del desarrollo de software
- Conocimiento de metodologías y herramientas relacionadas con proyectos de desarrollo de software
- Conocimiento de tecnología .NET, workflow, SQL Server

8.- Documentación e informes.

8.1.- A facilitar por la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda:

La Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U. pondrá a disposición del adjudicatario la siguiente documentación e información:

- Aplicación informática actual de gestión Ordenanza vigente.
- Proceso de calidad de gestión de ayudas a la rehabilitación urbana y formatos proceso de calidad.
- Texto normativo propuesto de la nueva Ordenanza Municipal Fomento a la Rehabilitación, memoria técnica, cuadros cálculos de ayudas, etc.
- Listado de la información de contacto de las personas Responsables del Contrato.

8.2.- A facilitar por el adjudicatario.

El adjudicatario elaborará los Informes, ya sean verbales o escritos, que estime pertinentes o a instancia de Zaragoza Vivienda que permitan conocer las incidencias que se produzcan en el transcurso de los trabajos y el estado puntual del proceso.

9.- Exceso o defecto del marco de la actividad.

El Director Gerente, caso que las necesidades así lo requieran, podrá ordenar la realización de los trabajos complementarios o accesorios a los contratados. En este caso, las órdenes vincularán al adjudicatario, quien de forma alguna podrá negarse a su cumplimiento. El importe resultante de estos trabajos se facturará al precio fijado en presupuesto aceptado previamente a la realización de los mismos.

10.- Dirección de los trabajos.

La total dirección, control y seguimiento de las labores objeto de la contrata se atribuyen al Director Gerente de Zaragoza Vivienda y al Jefe del Área de Rehabilitación Urbana y Proyectos de Innovación Residencial, quienes podrán adoptar las medidas pertinentes que resulten necesarias con vistas a la correcta ejecución del contrato y del seguimiento y ejecución de los trabajos.

11.- Responsable del contrato.

A la vista de lo establecido en la Orden de Contratación de la presente licitación, se designa como Responsables del Contrato al Jefe de Sección del Área de Rehabilitación Urbana y Proyectos de Innovación Residencial de Zaragoza Vivienda para cuestiones procedimentales, administrativas y jurídicas correspondientes a la Ordenanza Municipal de Fomento a la Rehabilitación y al Jefe de Sección de Sistemas de Zaragoza Vivienda para cuestiones técnicas de informática y programación, a los que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de sus facultades y las que, en su caso, les atribuyan el Órgano de Contratación, el Director Gerente y el Jefe de Área de Rehabilitación Urbana y Proyectos de Innovación Residencial de Zaragoza Vivienda.

12.- Resolución de discrepancias.

En el caso de que se produzcan discrepancias de criterios técnicos entre el adjudicatario y el responsable del contrato o a alguna de las Áreas de Zaragoza Vivienda que guarden relación con el objeto del servicio a que se refiere el presente pliego y afecten a la prestación del mismo, dichas discrepancias se resolverán, en primera instancia, por el Director Gerente de Zaragoza Vivienda y en aquellos casos en que éste lo estime necesario, mediante un dictamen arbitral efectuado por tercera persona designada de común acuerdo entre las partes discrepantes y que será reconocido a todos los efectos en los informes a emitir o dará lugar a las modificaciones necesarias en su caso. Los honorarios derivados de dicho dictamen serán abonados a partes iguales por las partes discrepantes.

13.- Causas de exclusión.

Las ofertas que no se ajusten estrictamente a este pliego de condiciones serán desestimadas.

DILIGENCIA:

Texto aprobado por el Consejo de Administración de
la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U. en
sesión celebrada el 30 de junio de 2009