

Ref. Tramita: 80879

SOLICITUD DE OFERTA DE CONTRATO MENOR

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO, EVOLUCIÓN DEL PROCESO Y EQUIPOS DEL SISTEMA INTELIGENTE DE GESTIÓN DE ESPERA DE CLIENTES PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA GERENCIA DE URBANISMO

1.-OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el servicio de desarrollo, evolución del proceso y equipos del sistema inteligente de gestión de espera de clientes para el Servicio de Información y Atención al Ciudadano en la Gerencia de Urbanismo, integrado con el servicio de cita previa por internet existente en el Ayuntamiento.

2.-ENTORNO TECNOLÓGICO CORPORATIVO

2.1. ENTORNO CLIENTE

La aplicación deberá ser compatible con el puesto de trabajo corporativo y funcionar en cualquiera de las dos tipologías de puesto de trabajo del Ayuntamiento de Zaragoza:

Sistema operativo	Navegador	Maquina Virtual JAVA (cliente)
Windows XP Sp3	Mozilla Firefox 32.03	1.7.0_40
Ubuntu 12_04.2 LTS	Mozilla Firefox 32.03	1.7.0_40

2.2. ENTORNO TELEMANTENIMIENTO

Se podrá realizar acceso remoto al servidor con las siguientes premisas:

- Acceso mediante Certificado Digital de la FNMT o DNI electrónico.
- Acceso remoto mediante protocolo RDP, VNC o similar

2.3. ENTORNO SERVIDOR

Definición de la arquitectura que afecta al proyecto:

- Características generales:
 - aplicación operativa sobre máquina virtual VMWARE
 - requisitos de disco compartido, etc.

memoria	
cpu	
disco	
conectividad	Internet, vpn, otros servidores



ID. DOCUMENTO	MTE5LzU4NDQzMC9UMQ\$\$	PÁGINA	1 / 6
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
02203Y MARIA ELENA DE MARTA URIOL	La Jefe del Servicio de Información y Atención al Ciudadano	20/04/2016	2122265

Si los requerimientos exceden a la implantación de una máquina virtual de tamaño medio : 2cpu, 4gb ram, 50 gb disco local, será necesario consensuar con el servicio de redes y sistemas el aprovisionamiento de los recursos necesarios.

2.4. ENTORNO DE APLICACIÓN

A la hora de describir la infraestructura de la aplicación, se deben definir los requisitos desde el nivel de base de datos a los del cliente final que realice las consultas.

- esquema general del sistema : módulos principales
- protocolos de comunicación (http, https, etc)
- entorno de servidor de aplicaciones
 - dimensionamiento de la aplicación (requisitos de memoria, o espacio en disco si conviene)
 - datasources necesarios, espacio en disco si conviene
- entorno de base de datos : estructura de esquemas y dimensionamiento
- entorno de ficheros: requisitos de alojamiento en el sistema de ficheros de los servidores, dimensionamiento y necesidades de publicación
- entorno documental (si necesario): estructura y dimensionamiento
- requerimientos de seguridad de la aplicación
- requerimientos de otros módulos (servicios Web)

Se deberá proveer de un manual de instalación y configuración de la aplicación.

Se deberán especificar los mecanismos de soporte y resolución de incidencias de la aplicación.

Se deberá suministrar las licencias de los sistemas alojados, tanto de sistema operativo como de todos los componentes en caso de ser necesario.

2.5. INFORMACIÓN DE SEGURIDAD

Enumeración de “ficheros” tratados por la aplicación y afectados por la LOPD y/o el Esquema Nacional de Seguridad.

Para cada uno de los “ficheros” enumerados describir:

Descripción	
Nivel de seguridad del fichero aplicable según LOPD	Alto/medio/bajo
Nivel de seguridad del fichero aplicable según ENS	
Responsable del fichero Según la LOPD	

Una vez definidos estos datos para cada fichero, se proporcionará información de la implementación de las medidas de seguridad según el nivel requerido, que permitirán al responsable del fichero la confección del Documento de Seguridad (LOPD) del mismo.



ID. DOCUMENTO	MTE5LzU4NDQzMC9UMQ\$\$	PÁGINA	2 / 6
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
02203Y MARIA ELENA DE MARTA URIOL	La Jefe del Servicio de Información y Atención al Ciudadano	20/04/2016	2122265

2.6. REQUISITOS DE SOPORTE

Se deberá entregar la documentación pertinente para :

- definición de la arquitectura general del entorno
- dimensionamiento de componentes : espacio, memoria, etc
- procedimientos de arranque y parada de la aplicación/componentes
- procedimientos requeridos de copia de seguridad (ficheros, rotación, retención)
- procedimientos de actualización

3.- REQUISITOS FUNCIONALES

3.1. Funcionalidades.

El sistema inteligente de gestión de espera debe incluir:

- 2 expendedores de tickets: uno de mesa y otro en pedestal con pantalla táctil.
- En la zona de espera para los ciudadanos, a través de la TV existente, se informará, visualizarán los últimos turnos y se avisará a los clientes para ser atendidos.
- Licencia para los 16 puestos actuales con teclados virtuales y pantallas de señalización de puesto. Deberá permitir la ampliación del número de puestos contratados.
- Debe mantener los servicios que ya existen (registro, información general, información urbanística, información técnica, obra menor, renovación cementerio, cita previa registro, cita previa información general, cita previa información urbanística y cita previa información técnica).
- Mantener la conexión con la aplicación del Sistema de Cita Previa de la Web existente en el Ayuntamiento.
- Módulos de Gestión y Supervisión. Debe permitir crear nuevos servicios de atención, que pueden estar o no integrados con la Cita Previa existente en el Ayuntamiento de Zaragoza.
- Configuración de alarmas/avisos configuradas según tiempos de espera.
- Permitir el reenvío entre categorías/servicios.
- Permitir crear tickets ficticios.
- Mínimo 4 puestos de supervisión, en la misma oficina o en espacios diferentes, que permita visualizar todas las categorías, los puestos abiertos, los clientes atendidos, clientes en espera, tiempo de espera, funcionamiento de puestos...
- Módulo de estadísticas: Informes estadísticos por día y por intervalos de tiempos, por categorías,

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificaciónAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



MTE5LzU4NDQzMC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU4NDQzMC9UMQ\$\$	PÁGINA	3 / 6
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
02203Y MARIA ELENA DE MARTA URIOL	La Jefe del Servicio de Información y Atención al Ciudadano	20/04/2016	2122265

por cita previa, tiempos de atención, tiempos de espera, clientes atendidos, transferencia o importación de datos estadísticos, etc.

-Módulo de multimedia.

-Incluirá desplazamiento, instalación, gestión del proyecto, pruebas, manuales de funcionamiento, formación y puesta en marcha.

-Podrán utilizarse los equipos y elementos existentes (scroll, señalizadores con display de puesto, televisión multimedia, ..), y, en su caso, si fuera necesaria su sustitución deberá incluirse dentro de la oferta que se presente, valorándose por separado.

- Deberá posibilitar la evolución para solicitud y consulta de turnos y citas por los usuarios mediante dispositivos móviles.

3.2. Servicio de mantenimiento

El mantenimiento deberá hacerse por control remoto (según las especificidades reseñadas en el punto 2.2) y presencial cuando sea necesario.

Mínimo 1 año desde la formalización del contrato.

4.-PLAZO DE EJECUCIÓN

El contrato se iniciará a partir de la formalización del contrato, y deberá estar finalizado en el plazo de tres meses a partir de su adjudicación.

5.-PRESUPUESTO Y TIPO DE LICITACIÓN

El importe máximo por los trabajos objetos del contrato será de veintiún mil setecientos ochenta euros (21.780 €) IVA incluido, cuyo gasto se cubrirá a cargo de las partidas 2016-GUR-1512-22699 – DESARROLLO DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN DE PROCESOS, (15.780 €) y 2016-GUR-1512-63600 HARDWARE SISTEMA DIRECCIONAMIENTO DE ESPERAS (6.000 €), RC SICAZ nº 161104 con fecha contable 15/04/2016

Las ofertas podrán mejorar el tipo a la baja.

El precio del contrato será el que resulte en la adjudicación del mismo, debiendo indicar como partida independiente el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) vigente. En el precio del contrato se consideran incluidos los impuestos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

6.-DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

La oferta, que deberá presentarse por escrito, firmada y sellada, y en formato electrónico. Contendrá la siguiente documentación:

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificaciónAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



MTE5LzU4NDQzMC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU4NDQzMC9UMQ\$\$	PÁGINA	4 / 6
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
02203Y MARIA ELENA DE MARTA URIOL	La Jefe del Servicio de Información y Atención al Ciudadano	20/04/2016	2122265

a) Oferta Económica, deberán valorar de forma separada el servicio y el hardware. El precio se presentará sin IVA, el importe de éste desglosado y el precio total IVA incluido.

Importe máximo (IVA incluido) del servicio: 15.780 €, y
 Importe máximo (IVA incluido) del hardware: 6.000 €
 Importe máximo (IVA incluido) total: 21.780 euros

b) Propuesta Técnica, con inclusión de la metodología o enfoque del trabajo, tiempo de ejecución, calendario de actuaciones atendiendo a la situación actual de los Sistemas, acreditando que la solución propuesta para la asistencia técnica ha sido contrastada.

La documentación exigida deberá presentarse en documentos claramente diferenciados, indicando, de forma clara y legible, la siguiente **información obligatoria**:

Número de referencia del contrato menor:

Objeto del contrato:

Datos de la empresa y NIF:

Nombre, apellidos, firma, y DNI/NIE de la persona que firma la proposición y el carácter con que lo hace (es decir si actúa en representación de otro, o en nombre propio):

Documento acreditativo del apoderamiento (en su caso):

Domicilio a efectos de notificaciones:

Teléfono y Fax:

Correo electrónico:

La documentación exigida deberá, además, presentarse en formato PDF. Una vez presentada la documentación, ésta no podrá ser modificada bajo ningún pretexto.

Cada licitador podrá presentar una única proposición en el plazo señalado en el anuncio de licitación.

La presentación de proposiciones supone por parte del licitador la aceptación incondicional de las cláusulas de esta Memoria y la declaración responsable de que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar con el sector público.

7.-VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Para la selección de la oferta más conveniente se tendrán en cuenta la oferta económica conjunta.

No se valorarán aquellas ofertas económicas que superen los importes máximos de servicio y hardware, respectivamente.

No se valorarán aquellas ofertas que no cumplan todas y cada una de los requisitos y prescripciones técnicas. Si ninguna de las ofertas presentase un producto que reuniese las características deseadas, este contrato podrá ser declarado desierto.

8.-LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Plazo de presentación de las ofertas.- Hasta las 13,00 horas del décimo día natural, contado a



ID. DOCUMENTO	MTE5LzU4NDQzMC9UMQ\$\$	PÁGINA	5 / 6
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
02203Y MARIA ELENA DE MARTA URIOL	La Jefe del Servicio de Información y Atención al Ciudadano	20/04/2016	2122265

partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante en la página web.

En el supuesto de que el día de finalización del plazo de presentación de proposición fuera sábado o festivo, se entenderá prorrogado hasta el siguiente día hábil.

Lugar de presentación: Las ofertas deberán presentarse por escrito y en formato electrónico, en sobre cerrado, en la Dirección de Servicios de Información y Organización (Gerencia Municipal de Urbanismo, Vía Hispanidad nº 20 planta baja, 50009 Zaragoza; tfno. 976724323-976724884).

Para solicitar información adicional o complementaria o aclaraciones, los licitadores podrán dirigirse al siguiente correo electrónico: organizacion-sistemas2@zaragoza.es

En el caso de enviar la oferta mediante el Servicio de Correos deberá realizarse con los requisitos y justificación exigidos en el artículo 80.4 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, debiendo el licitador justificar la fecha y hora de la imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante remisión vía fax o por correo electrónico en el mismo día (correo electrónico: organizacion-sistemas2@zaragoza.es) y sin que en ningún caso la imposición del envío en Correos pueda realizarse fuera del plazo de licitación establecido en estas Bases y en el anuncio de licitación. Sin la concurrencia de los requisitos expresados, el licitador no será admitido al procedimiento de contratación, si la documentación es recibida por el órgano de contratación con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio. Transcurridos, no obstante, diez días siguientes a la hora fecha de terminación del plazo de licitación sin haberse recibido la documentación, ésta no será admitida en ningún caso.

9.- PAGO DEL PRECIO

El adjudicatario expedirá una factura una vez realizado el objeto del contrato.

Prestada la conformidad a la factura, el pago al contratista se efectuará mediante transferencia bancaria a la entidad financiera y en la cuenta que se señale.

I. C. de Zaragoza

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es> null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza -



MTE5LzU4NDQzMC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU4NDQzMC9UMQ\$\$	PÁGINA	6 / 6
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
02203Y MARIA ELENA DE MARTA URIOL	La Jefe del Servicio de Información y Atención al Ciudadano	20/04/2016	2122265