



**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO

**Dirección General de Ciencia y Tecnología**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la  
contratación del servicio de modelado de  
procedimientos administrativos en la herramienta de  
tramitación electrónica.**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la  
contratación del servicio de modelado de  
procedimientos administrativos en la  
herramienta de tramitación electrónica**

**INDICE**

1	Objeto del pliego .....	3
2	Alcance y actividades a desarrollar.....	4
2.1	Revisión de la ficha del procedimiento .....	5
2.2	Modelización del flujo del procedimiento con la herramienta Model@ ...	6
2.3	Creación de plantillas y documentos necesarios.....	7
2.4	Implementación del procedimiento .....	8
2.5	Subir el procedimiento a la plataforma en preproducción.....	9
2.6	Realización de pruebas en el entorno de preproducción.....	10
3	Documentos a entregar .....	11
4	Planificación del trabajo .....	12
5	Propiedad de los trabajos .....	13
6	Protección de datos de carácter personal.....	14
7	Garantía y duración del contrato .....	15
8	Mejoras .....	16
9	Forma de contratación, requisitos y causas específicas de rescisión del contrato .....	17
10	Criterios de valoración .....	18
11	Presupuesto de licitación y modo de facturación .....	19
12	Documentación técnica a presentar.....	20

## **Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de modelado de procedimientos administrativos en la herramienta de tramitación electrónica**

### **1 Objeto del pliego**

Dentro de los trabajos necesarios para dar cumplimiento a la Ley 11/2007 que reconoce el derecho de los ciudadanos a acceder a los trámites de las Administraciones Públicas por medios telemáticos, el Ayuntamiento de Zaragoza está poniendo en marcha una plataforma de tramitación electrónica, a la vez que se está llevando a cabo un análisis y rediseño de los procedimientos municipales.

Una vez establecida esta base, hay que modelar dichos procedimientos con la herramienta que ofrece la mencionada plataforma para poder poner en marcha la tramitación de cada uno de los procedimientos analizados.

Dentro del contrato de adquisición de la plataforma de tramitación, la empresa adjudicataria se compromete a modelar un número determinado de procedimientos. El análisis de los mismos ha ofrecido un catálogo muy amplio y para la continuación de su modelado se hace necesario esta contratación.

El objeto de este pliego comprende pues el servicio de modelar 40 nuevos procedimientos para posibilitar su tramitación electrónica, utilizando el módulo de la plataforma de tramitación electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, y el mantenimiento correctivo de plataforma y procedimientos cerrados en fases anteriores.

Los nuevos procedimientos a tratar serán los comprendidos en los siguientes troncales:

- Transporte y tráfico
- Autorizaciones en vía pública
- Recursos

Reservándose el Ayuntamiento de Zaragoza la posibilidad de intercambiar procedimientos siempre que el trabajo a realizar sea equivalente. Dándose por finalizado el modelado, tras la validación del correcto funcionamiento de dichos procedimientos tanto en la parte de los ciudadanos como de los funcionarios municipales encargados de su gestión.

## **Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de modelado de procedimientos administrativos en la herramienta de tramitación electrónica**

### **2 Alcance y actividades a desarrollar**

La herramienta de modelado de la Plataforma de Tramitación en cuestión, 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.

Para su implementación en el motor de procedimientos, la herramienta permite modelar las fases que sigue cada procedimiento, permitiendo el diseño de subflujos reutilizables que sean integrados dentro de procedimientos completos.

El interfaz de modelado es un interfaz gráfico, intuitivo y usable. Se pueden definir diferentes tipos de transiciones entre las fases (inicio, unión, división, fin, ...)

También se pueden definir variables, acciones y condiciones asociadas tanto a procedimientos, como a transiciones y fases.

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.

Para cada procedimiento el proceso se compone de diversas fases que desarrollamos a continuación.

## ***2.1 Revisión de la ficha del procedimiento***

Esta fase está compuesta por las siguientes tareas:

- identificación de las integraciones necesarias con los ERPs y aplicaciones de gestión del Ayuntamiento
- identificación de las plantillas y documentos necesarios
- identificación de perfiles
- identificación de metafases y fases
- identificación de transiciones, incluyendo transiciones normales, de división, de unión, de inicio de procedimiento, y eventos que se pueden producir en el procedimiento
- identificación de módulos reutilizables.

Como resultado se validará que la ficha contiene toda la información necesaria para modelar e implementar el procedimiento.

## *2.2 Modelización del flujo del procedimiento con la herramienta Model@*

Esta fase está compuesta por las siguientes tareas:

- definición de perfiles .
- definición de metafases
- definición de fases
- definición de transiciones, incluyendo transiciones normales, de división, de unión, de inicio de procedimiento, y eventos que se pueden producir en el procedimiento
- definición de módulos reutilizables
- establecimiento de perfiles en las transiciones
- definición de tipos de párrafos, variables y parámetros
- definición de acciones, condiciones y avisos
- exportación del procedimiento a un fichero XML

Como resultado se obtendrá un documento que cumple XPDL que contiene todo el flujo del procedimiento.

### *2.3 Creación de plantillas y documentos necesarios*

En esta fase se crean las plantillas y documentos en el formato necesario: openOffice para trabajar con applet webOffice v2.0.0, HTML para trabajar con el editor web de la plataforma (basado en FCKeditor) o JASPER para que la plataforma genere directamente PDF.

La plataforma también genera otro tipo de documentos basándose en las librerías iText.

Como resultado se tendrán todas las plantillas necesarias.

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la  
contratación del servicio de modelado de  
procedimientos administrativos en la  
herramienta de tramitación electrónica**

## ***2.4 Implementación del procedimiento***

En esta fase se implementan jsp, actions y beans de los formularios utilizando el framework de struts2

Se realiza el mapeo de las clases generadas en los ficheros de configuración de struts2 de la plataforma

Se implementan los conectores con ERPs y aplicaciones de gestión del Ayuntamiento integrándolos en las clases de interconexión de la plataforma preparadas para ello

Por último se configura en Trew@Admin las conexiones a ERPs y aplicaciones de gestión del Ayuntamiento

Como resultado tendremos todos los componentes básicos: clases, jsp y ficheros de configuración necesarios para soportar el flujo del procedimiento modelado.



## *2.5 Subir el procedimiento a la plataforma en preproducción*

Si no existe la familia del procedimiento se crea desde la herramienta Trew@Admin

Se crea el paquete (zip) que contendrá el XPDL y las plantillas del procedimiento y se importa en Trew@Admin

Se asigna el procedimiento importado a una familia y se versiona.

Se asignan perfiles y puestos de firmantes.

Se configuran parámetros y variables en la vista del Administrador de Tramit@

Por último se añaden todos los componentes necesarios a la plataforma (clases, jsp y ficheros de configuración)

Como resultado tendremos el procedimiento cargado en la plataforma de preproducción.

## *2.6 Realización de pruebas en el entorno de preproducción*

Realización de las pruebas necesarias para certificar el correcto funcionamiento del procedimiento con la validación por parte del usuario.

De no ser así, se tomarán las medidas necesarias para subsanar el funcionamiento anómalo hasta conseguir la validación.

Una vez pasadas las pruebas con éxito se implementará en el entorno de producción.

### **3 Documentos a entregar**

Como resultado del proyecto deberán completarse los siguientes entregables:

- **Plan de Proyecto:** Contendrá principalmente la identificación de plazos y el plan de calidad.
- **Informes de Seguimiento:** El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- **Actas de Reunión:** Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- **Manual de Usuario:** Describirá la funcionalidad del procedimiento desde el punto de vista del usuario final con las especificaciones de cada perfil.
- **Plan de Pruebas:** 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.
- **Manual de Instalación:** Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizar para completar con éxito la implantación del procedimiento.

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la  
contratación del servicio de modelado de  
procedimientos administrativos en la  
herramienta de tramitación electrónica**

#### **4. Planificación del trabajo**

Una vez acordada la adjudicación del concurso por el Ayuntamiento, el adjudicatario vendrá obligado a iniciar la prestación del servicio objeto del mismo al siguiente día desde la formalización del contrato, o en su caso en el plazo acordado entre las partes.

Deberá proponerse una planificación temporal de los trabajos a desarrollar, detallando las fases y los hitos del proyecto.

Deberá tenerse en cuenta que el desarrollo del mismo no afecte al trabajo normal de los funcionarios que actualmente utilizan la Plataforma de Tramitación.

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la  
contratación del servicio de modelado de  
procedimientos administrativos en la  
herramienta de tramitación electrónica**

## **5 Propiedad de los trabajos**

Quedarán a disposición del Ayuntamiento de Zaragoza todos los productos obtenidos en el transcurso de este trabajo como los XPDL, las plantillas de procedimientos, ficheros de configuración, otros componentes, etc., que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

El Ayuntamiento de Zaragoza tendrá en consideración los intereses legítimos del prestador del servicio en lo referente a la protección de los secretos técnicos o comerciales de su empresa.

## **6 Protección de datos de carácter personal**

Todos los datos manejados por la empresa adjudicataria a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza, sin que la empresa adjudicataria pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato de servicios. La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en especial a sus artículos 10 y 12 y expresamente:

Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

Informará a sus empleados de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.

Incluirá una cláusula, de confidencialidad y secreto en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

Dado que durante la realización de los servicios los empleados tendrán acceso a la información del Ayuntamiento en sus locales y sistemas de información, la empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán, a los documentos de seguridad vigentes en el Ayuntamiento de Zaragoza para cada uno de los ficheros a los que tenga acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

Que la empresa adjudicataria, una vez cumplida la prestación contractual, destruirá los datos que le hayan sido facilitados, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Una vez formalizado el contrato, la empresa adjudicataria aportará al director técnico designado por la DGCT una memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos conocidos y de la documentación facilitada, asimismo le deberá comunicar antes de siete días, la persona o personas responsables de la puesta en práctica y de la inspección de las medidas de seguridad.

Todos los documentos que se generen a lo largo del contrato tienen carácter confidencial y no podrán ser total o parcialmente reproducidos en ningún medio o entregados a terceras personas sin la expresa autorización por escrito del director técnico designado por la DGCT.

## **7 Garantía y duración del contrato**

Se demanda un periodo de **garantía de los trabajos realizados de 2 años** a contar desde la firma del Acta de finalización de los trabajos, es decir, una vez validado el buen funcionamiento de los procedimientos modelados dentro de la plataforma de tramitación tanto en la parte de los ciudadanos como en la de los funcionarios municipales encargados de su gestión.

El adjudicatario estará obligado a modificar los errores detectados durante ese periodo, sin coste adicional, así como a prestar asistencia técnica al usuario final durante el mismo periodo de tiempo, en lo que respecta a consultas sobre el trabajo realizado.

El plazo de finalización del contrato será el **31 de diciembre de 2011**. Antes de dicha fecha se habrá procedido a la validación general de los procedimientos modelados una vez pasado satisfactoriamente el plan de pruebas de cada uno de ellos.

El contrato derivado de la adjudicación de este concurso podrá prorrogarse dentro de los términos legales.

La posible prórroga de contrato quedará supeditada a la existencia de crédito en el presupuesto, a las necesidades del servicio y a la satisfacción con el trabajo prestado.

## **8 Mejoras**

Las mejoras ofertadas deben ser de interés municipal y pertinentes al objeto de este pliego, como por ejemplo:

- aumento del número de procedimientos a modelar, teniendo en cuenta su complejidad y equivalencia entre los distintos grados de la misma, así 1 de complejidad alta es igual a 2 de complejidad media, 1 de complejidad media es igual a 4 de complejidad baja y 1 de complejidad baja es igual a 2 procedimientos simples.
- ofrecer jornadas de formación para los usuarios directos de los procedimientos modelados
- renuncia a la revisión de precios en caso de prórroga
- ampliación del plazo de garantía
- otras mejoras propuestas por el proveedor y que puedan resultar de interés.



## **9 Forma de contratación, requisitos y causas específicas de rescisión del contrato**

La forma de contratación será el procedimiento abierto.

Los licitadores deberán estar en posesión de la clasificación como empresa del Grupo V, subgrupo 02, categoría B.

Los licitadores deberán presentar declaración expresa del representante legal de la empresa concursante respecto al buen uso de la información y documentación compartida con el Ayuntamiento de Zaragoza.

Los cambios en el personal participante en el proyecto respecto a lo ofertado deberá ser aprobado por el Ayuntamiento. Para realizar cualquier subcontratación será necesaria la expresa autorización del Ayuntamiento de Zaragoza.

Se consideran causas específicas de rescisión del contrato suscrita las siguientes:

- 1) Incumplimiento del deber de reserva frente a terceros ajenos al servicio respecto a los documentos y especificaciones entregados, o el uso de esa información para fines distintos de los encomendados.
- 2) Pérdida o extravío de la documentación cedida por el Ayuntamiento al adjudicatario, por causas de su exclusiva responsabilidad.
- 3) El falseamiento de la información en informes o certificaciones mensuales.
- 4) El incumplimiento sistemático de las condiciones de prestación de servicio establecidas en el presente pliego.
- 5) Cualquier otra causa cuya gravedad justifique esta decisión.

## 10 Criterios de valoración

La valoración de las ofertas recibidas se realizará de acuerdo a los siguientes elementos:

**Criterios sujetos a baremo cuantitativo: 58 puntos**

- **Oferta económica:** Hasta un máximo de 51 puntos, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Valoración\ Económica = \sqrt{\frac{\text{Precio de la oferta más baja}}{\text{Precio a valorar}}} * 51$$

- **Mejoras:** Hasta un máximo de 7 puntos, de acuerdo con el siguiente cuadro:

Nº	DESCRIPCION	PUNTOS
1	Mas procedimientos a modelar, teniendo en cuenta las equivalencias de complejidad	Hasta 3 puntos a razón de 1 punto por cada procedimiento de complejidad alta
2	jornadas de formación	Hasta 2 puntos a razón de 0,1 por jornada formativa de 6 horas
3	renuncia a la revisión de precios	1 punto
4	ampliación del plazo de garantía	Cada 6 meses adicionales 0,25 puntos, máximo 1 punto

**Criterios no sujetos a baremo cuantitativo: 42 puntos**

- **Oferta técnica:** Hasta un máximo de 40 puntos se valorará la oferta presentada:

Nº	DESCRIPCION	PUNTOS
1	Memoria explicativa del planteamiento y desarrollo del servicio	30
2	Planificación de la ejecución	6
3	Medidas de seguridad a aplicar	2
4	Certificados de calidad obtenidos	2

- **Otras Mejoras:** Hasta un máximo de 2 puntos.

## **11 Presupuesto de licitación y modo de facturación**

El importe total ofertado por el proyecto no podrá superar los **220.524,00 €** (con IVA incluido), siendo 186.884,75 € sin IVA.

En el **Sobre Económico**, y sólo en ese sobre, se incluirá el importe ofertado. También solo en este sobre, se incluirán aquellas mejoras cuya cuantificación se realice mediante fórmula matemática.

El gasto correspondiente al presente contrato podrá atenderse con cargo a la partida 2011-CYT-492-62600 (plurianual 2008-002)

Se facturará trimestralmente de acuerdo al alcance del desarrollo realizado. Para dar por aceptado el modelado de un procedimiento se habrán superado con éxito las siguientes fases:

- revisión de las especificaciones y requisitos del procedimiento
- identificación de los servicios web a desarrollar por el ayuntamiento para el acceso a sus ERPs.
- Validación de los servicios web identificados
- Paso a preproducción
- Realización y validación de las pruebas
- Presentación del procedimiento y entrega del manual del usuario
- Aceptación del nuevo procedimiento
- Paso a producción

La última factura se presentará tras la validación general final.

En caso de prórroga procederá la **revisión de precio** para el año siguiente de acuerdo con el incremento del I.P.C. de los 12 meses inmediatamente anteriores al acuerdo de adjudicación.

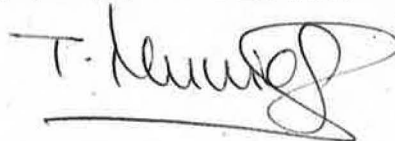
## 12 Documentación técnica a presentar

La respuesta al presente pliego en cuanto a la parte técnica, deberá tener la siguiente estructura:

- Introducción.
- Memoria explicativa del planteamiento y desarrollo del servicio, sistemas de organización y programación y ejecución de los trabajos.
- Planificación de la ejecución del trabajo, con grado de detalle suficiente, indicando camino crítico, desglose e hitos relevantes.
- Medidas de seguridad a aplicar, de acuerdo a lo previsto en la LOPD, para preservar la confidencialidad de los datos facilitados por el Ayuntamiento de Zaragoza.
- Certificados de calidad obtenidos por la empresa concursante relacionados con los servicios del presente concurso, así como cualquier otro plan de calidad acometido, debidamente acreditado.
- Otra información que considere relevante.


Zaragoza a 8 de marzo de 2011

LA JEFE DEL SERVICIO DE  
INNOVACION Y DESARROLLO



Firmado: Teresa Muniesa Abadía

CONFORME  
EL DIRECTOR GENERAL DE  
CIENCIA Y TECNOLOGIA



Firmado: Ricardo Cavero Arceiz