



Zaragoza

AYUNTAMIENTO

Dirección General de Ciencia y Tecnología

**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.**

INDICE

1	Objeto del pliego	3
2	Alcance y actividades a desarrollar.....	4
2.1	Coordinación y seguimiento de proyectos	5
2.2	Vigilancia y soporte	6
2.3	Gestión del cambio.....	7
2.4	Coordinación de las sesiones de comunicación y difusión.....	8
3	Productos a entregar como resultado de los trabajos	9
4	Ejecución y gestión del proyecto.....	10
5	Equipo de trabajo.....	11
6	Propiedad de los trabajos	12
7	Protección de datos de carácter personal.....	13
8	Garantía y duración del contrato.....	14
9	Mejoras	15
10	Forma de contratación, requisitos y causas específicas de rescisión del contrato	16
11	Criterios de valoración	17
12	Presupuesto de licitación y modo de facturación.....	18
13	Documentación técnica a presentar.....	19

1 Objeto del pliego

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:

- Coordinar 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 y difusión a realizar en el contexto de esta implantación

2 Alcance y actividades a desarrollar

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

- Coordinar 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
- 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

2.1 Coordinación y seguimiento de proyectos

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.

2.2 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.

2.3 Gestión del cambio

Esta actividad está compuesta por las siguientes tareas:

- Elaboración del Plan de Gestión del Cambio.
- Participación en la elaboración de los Planes de Formación
- Participación en las sesiones formativas
- 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.

2.4 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 Productos a entregar como resultado de los trabajos

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:

- **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.
- **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.
- **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.
- **Manuales de Formación:** Se generarán los manuales de formación necesarios para la implantación de cada procedimiento.

Toda la documentación se entregará en formato impreso, correctamente editada y en español, y en formato electrónico compatible para su tratamiento. La empresa adjudicataria entregará, al menos, cuatro copias impresas de la documentación íntegra del proyecto. Asimismo, la empresa adjudicataria aportará la documentación de trabajo previa y la que se vaya produciendo a lo largo del proyecto.

4 Ejecución y gestión del proyecto

Como resultado del proyecto deberán completarse los siguientes entregables:

La empresa adjudicataria desarrollará los trabajos de conformidad a lo previsto en este pliego.

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.

5 Equipo de trabajo

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.

6 Propiedad de los trabajos

El Ayuntamiento de Zaragoza será propietario de todos los trabajos desarrollados por la empresa adjudicataria con ocasión de la realización del objeto del presente concurso. La propiedad de estos trabajos abarca tanto la documentación que debe ser objeto de entrega que se define en el contrato en sí misma considerada, así como sus diseños, contenidos, y cualquier tipo de documentación preparatoria, técnica y el uso que se desarrolle con ocasión de la misma.

Por consiguiente, la empresa adjudicataria cede en exclusiva al Ayuntamiento de Zaragoza todos los derechos de explotación sobre los trabajos realizados y cualquier creación de propiedad intelectual que pudiere derivarse de los mismos, con carácter mundial y por la mayor duración que permita la ley.

El Ayuntamiento de Zaragoza podrá ejercer estos derechos en la forma más amplia que la ley permita, comprendiendo ello su reproducción, distribución, transformación, comunicación pública y puesta a disposición, en cualquier soporte, formato e idioma, y con los efectos que las leyes determinen.

En consecuencia, la empresa adjudicataria se abstendrá de comercializar, reproducir, transmitir, y publicar o difundir, total o parcialmente el contenido de los trabajos sin el consentimiento expreso del Ayuntamiento de Zaragoza.

La empresa adjudicataria se compromete a no utilizar los resultados de sus trabajos, ni reproducirlos, transmitirlos, modificarlos, o divulgarlos sin autorización previa y expresa del Ayuntamiento de Zaragoza.

7 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 DGCyT.

8 Garantía y duración del contrato

Se demanda un periodo de **garantía** de los trabajos realizados de 1 año a contar desde la fecha de recepción o conformidad de los servicios contratados.

El contrato derivado de la adjudicación de este concurso tendrá una **duración** de un año a partir de su firma, prorrogable por un año.

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.

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.

9 Mejoras

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

- ofrecer jornadas de formación especiales para futuros formadores
- 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

10 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 suscritas 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.

11 Criterios de valoración

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

Criterios sujetos a baremo cuantitativo: 57 puntos

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

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

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

Nº	DESCRIPCION	PUNTOS
1	jornadas de formación para formadores	Hasta 2 puntos a razón de 0,1 por jornada formativa de 6 horas
2	renuncia a la revisión de precios	2 puntos
3	ampliación del plazo de garantía	Cada 6 meses adicionales 0,5 puntos, máximo 2 puntos

Criterios no sujetos a baremo cuantitativo: 43 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 3 puntos.

12 Presupuesto de licitación y modo de facturación

El importe total ofertado por el proyecto no podrá superar los **183.120,00 €** (con IVA incluido), siendo 155.186,44 € 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-492-22706 (plurianual 2008-001)

Se facturará trimestralmente de acuerdo al alcance del desarrollo realizado.

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.

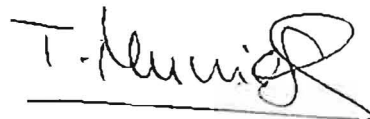
13 Documentación técnica a presentar

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 TECNOLOGÍA



Firmado: Ricardo Cervero Arceíz