



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS Y DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS CONSISTENTE EN EL DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA -WEB- PARA LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

1. Objeto.

Mediante el presente pliego se definen las condiciones administrativas, económicas y técnicas que regirán la licitación del contrato menor de servicios cuyo objeto es el desarrollo de una aplicación web para la consulta de prestaciones y gestión de citas por los usuarios de servicios sociales, así como las condiciones de ejecución del contrato y los derechos y obligaciones del contratista.

2. Presupuesto del contrato y aplicación presupuestaria.

Presupuesto (IVA excluido):	14.880	euros.
IVA 21%	3.124,80	euros.
Presupuesto base de licitación	18.004,80	euros, IVA incluido.

Aplicación presupuestaria:

2025 ACS 2311 64100

RC n.º 251458

Justificación del presupuesto base de licitación.

El número de horas necesarias para el desarrollo del trabajo que se contrata se estima en 480, que a un precio en torno a 31 euros/hora (sin IVA), da como resultado un presupuesto máximo estimado de 14.880,00 euros (sin IVA) y 18.004,80 euros (con IVA, 21%).

3. Plazo de ejecución.

La aplicación informática deberá entregarse en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de notificación de la adjudicación del contrato.

4. Lugar de prestación.

Área de Políticas Sociales. Casa de los Morlanes. Plaza de San Carlos 4 50001 Zaragoza.

5. Responsable del contrato.

El responsable del contrato es el Jefe de Sección de sistemas de información del Área de Políticas Sociales.

6. Condiciones de aptitud para contratar.

Será requisito que las empresas licitadoras tengan capacidad de obrar y la habilitación profesional que corresponda en relación con las prestaciones exigidas en el objeto del contrato.



7. Presentación de las ofertas: plazo, lugar y forma.

Plazo: El plazo de presentación de ofertas será de DIEZ DÍAS naturales contados a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el Perfil del Contratante de www.zaragoza.es finalizando a las 13,00 horas del último día de plazo.

Lugar: Las ofertas se presentarán en formato digital, a través del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Zaragoza.

Documentación a presentar por el licitador:

1. Declaración responsable, conforme al modelo que figura como Anexo I.
2. Oferta económica, conforme al modelo que figura como Anexo II

Condiciones de la oferta.

- Si se presenta en formato electrónico, la documentación exigida deberá presentarse en formato PDF.
- Una vez presentada la documentación, ésta no podrá ser modificada bajo ningún concepto.
- 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.

8. Criterios de adjudicación de las ofertas:

Criterios de valoración

Oferta económica: hasta 100 puntos

De acuerdo con la fórmula:

$$P = P_{max} \times \sqrt{\frac{B}{B_{max}}}$$

Pmax es la puntuación máxima asignada al precio por el Pliego.

Bmax es la mayor baja ofertada.

B la baja correspondiente al licitador que se valora.

La puntuación que obtiene la oferta que se valora (P) será la resultante de multiplicar la puntuación máxima asignada a la oferta económica por este Pliego (Np), por el valor absoluto (positivo) de la raíz cuadrada del cociente entre la baja correspondiente al licitador que se valora (B) y la mayor baja ofertada (Bmax).

Las ofertas que vayan al tipo de licitación se puntuarán con 0 puntos.

La adjudicación del presente contrato se realizará a la oferta que alcance la mayor puntuación con arreglo al criterio de valoración indicado.



Ofertas anormalmente bajas:

Se considerarán, en principio, desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

1. Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
2. Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
3. Cuando concurren tres o más licitadores, se considerará que una oferta es anormalmente baja cuando su importe económico sea inferior al producto de la media aritmética de las ofertas presentadas por el coeficiente 0,90 calculado con arreglo a la siguiente fórmula:

Si $Of < Of_{media} \times 0,90$ se considerará desproporcionada.

Donde

Of es la oferta presentada y

Of media es la media aritmética de las ofertas presentadas.

En el análisis de las ofertas se seguirán los criterios fijados en el artículo 149 Ofertas anormalmente bajas de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

9. Plazo de garantía.

Se establece un periodo de garantía de un año desde la firma del Acta de Recepción del producto, que incluya el buen funcionamiento de la aplicación ofertada así como las modificaciones necesarias para solucionar cualquier incorrecto funcionamiento.

Las empresas licitadoras deberán reflejar en sus propuestas, de forma explícita, las condiciones de garantía y mantenimiento con referencia a: tiempos de respuesta y de resolución frente a problemas funcionales, metodología para la resolución de problemas puntuales con presencia en la entidad local solicitante, formas de atención al cliente (telefónica, módem, presencial, etc...), lugar desde el cual se prestan estos servicios, etc

La garantía gratuita durante un año en el momento de la entrega del producto cubrirá:

- Las actualizaciones tecnológicas del producto imprescindibles para la ejecución óptima del mismo durante ese periodo.
- La subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.
- Soporte técnico y de resolución de consultas en línea.
- Cuantos otros servicios o suministros de productos sean precisos para mantener el sistema a pleno rendimiento.

**10. Garantías exigidas para contratar.**

No se exige garantía definitiva de conformidad con lo establecido en el artículo 153 en relación con el artículo 118 LCSP.

11. Forma de pago del precio.

Mediante la presentación de una única factura, a la finalización de la prestación, expedida por la entidad y conformada por el responsable del contrato.

12. Condiciones especiales de ejecución. No procede.**13. Datos de carácter personal.**

La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal.

14. Modificaciones del contrato. No se prevén.**15. Prescripciones técnicas.****- Contenido de la prestación y especificaciones técnicas.**

La empresa adjudicataria analizará a nivel interno las necesidades funcionales para cumplir con los objetivos que los usuarios puedan realizar la consulta de sus prestaciones así como la gestión de sus citas.

Ello se materializará en reuniones con el personal competente en la materia para estudio de dichos requisitos junto al personal de la unidad de Sistemas de Información del Área de Políticas Sociales, en las instalaciones del Ayuntamiento de Zaragoza. De las cuales emanará unos requisitos funcionales que requerirán la aprobación de la unidad de sistemas de información del área, en las que al menos estarán contemplados los puntos de los Requisitos funcionales mínimos.

Posteriormente la empresa implementará una aplicación web cumpliendo los requisitos legales de accesibilidad y seguridad necesarios según la normativa en vigor, que una vez desplegada cumpla con los cometidos funcionales establecidos, todo de acuerdo a las especificaciones técnicas indicadas en los requisitos técnicos.

- Requisitos Funcionales Mínimos.

1. Sistema de autenticación. Los usuarios se podrán autenticar mediante certificado digital o a través del envío de un token único por whatsapp/sms/email, garantizando en todo momento la seguridad y por lo tanto la autenticidad de la persona.

2. Tanto las personas registradas en el sistema de gestión corporativo como usuarios de servicios sociales, como aquellas no lo están, podrán solicitar cita y anular citas ya realizadas. Cuando se emitan citas se enviará por medios electrónicos (el usuario podrá determinar que sea por whatsapp, sms o email) un localizador que será obligatorio para poder anular una cita.

La gestión de citas se hará de acuerdo a los horarios de servicio y franjas de atención para cada profesional de acuerdo al sistema de gestión de agenda existente actualmente en los centros municipales. La interfaz mostrará el calendario de días y horas disponibles para que el usuario seleccione.



Para los nuevos usuarios se deberá de determinar el centro municipal de servicios sociales competente de acuerdo a su dirección, que deberá ser solicitada por pantalla al usuario. Una vez realizada la cita se comunicará igualmente a través del medio electrónico que el usuario determine.

3. Los usuarios de servicios sociales, una vez autenticados, podrán consultar todas sus prestaciones y el estado de tramitación de cada una. También podrán consultar todas las comunicaciones que se les ha enviado, pudiéndose descargar el pdf correspondiente, estas comunicaciones están almacenadas en el gestor documental corporativo. También podrán consultar y anular sus citas.

Igualmente se requiere que estos usuarios puedan descargarse informes de las prestaciones recibidas, firmadas a través del sello de órgano corporativo.

- Requisitos técnicos.

1. Entorno tecnológico corporativo.

La solución propuesta debe ser 100% compatible con la tecnología actual del Ayuntamiento de Zaragoza.

Entornos:

Entorno Público	http://www.zaragoza.es	Aplicaciones del ciudadano
Entorno Back-End	http://intranet.red.zaragoza.es	Aplicaciones de Back-end
Entorno Test	http://test.red.zaragoza.es	Desarrollo

La infraestructura tecnológica actual de las aplicaciones es la siguiente:

Front-end HTTP	HTTP Server Apache 2
Servidor HTTP	HTTP Server Apache 2
Servidor de aplicaciones	Weblogic 12c
Máquina virtual	Java 1.8.0_181

Si es necesaria la utilización de librerías añadidas se podrán configurar librerías compartidas dentro de las instancias de servidor de aplicaciones.

El entorno tecnológico en el que se basan los desarrollos en el Ayuntamiento está compuesto por EJB 3.0 y JDBC 2.0 para el acceso a bases de datos y Java Server Faces para la capa de presentación. Se valorará muy positivamente que la plataforma presentada disponga una tecnología similar a esta. En cualquier caso, los nuevos desarrollos que se precise incluir en este proyecto se realizarán con esta tecnología.

La parametrización de las aplicaciones se realizará mediante ficheros de propiedades, por ejemplo las rutas de acceso a los logs o url de Servicios Web utilizados.



2. Entorno de Base de Datos.

El entorno de base de datos corporativo se basa en el SGBD Oracle

Base de datos de producción Oracle RealApplication Cluster 12c

Base de datos de desarrollo Oracle Database Server 12

El acceso a recursos de base de datos debe utilizar data-sources del servidor de aplicaciones.

Puede utilizar JDBC 10.1.0.2, 10.2.0.4 o superior.

Se deberá utilizar el estándar SQL para el tratamiento de los datos, sin utilizar paquetes específicos añadidos.

Se evitará el uso de capas de persistencia.

Los esquemas y usuarios de BBDD deberán utilizarse sólo para almacenamiento de información y procedimientos. No se utilizarán los usuarios de BBDD como mecanismo de gestión de usuarios finales.

Deberá realizarse una estimación del espacio necesario en la BBDD así como el crecimiento anual.

3 Entorno de Ficheros.

Las aplicaciones podrán utilizar recursos del sistema de ficheros.

Las rutas utilizadas deberán estar convenientemente parametrizadas.

Se deberá especificar la naturaleza y dimensionamiento de los ficheros alojados, así como el crecimiento anual previsto.

4 Entorno Documental.

El Ayuntamiento de Zaragoza dispone del sistema de Gestión documental Alfresco Enterprise 4.1.2 o superior. En caso de ser necesario se podría establecer un espacio para alojar documentos de la aplicación.

El acceso a los recursos de Alfresco deberá realizarse según los métodos proporcionados por el equipo de desarrollo del Ayuntamiento.

Si los documentos deben estar contemplados en el ciclo de vida de los documentos corporativos, deberá aplicarse el esquema de metadatos del Ayuntamiento. Dentro de este ciclo de vida podrá requerirse el paso al Archivo Electrónico del Ayuntamiento.

Deberá realizarse una estimación del volumen y número de documentos a almacenar así como el crecimiento anual.

Los documentos generados por la aplicación serán compuestos preferiblemente en formato pdf. La gestión de documentos (acceso/escritura/lectura) será a través de un API que permita abstraer su ubicación (sistema de ficheros, gestor documental).

5. Base arquitectónica.

La propuesta deberá basarse en Java EE, con front-end sobre Java Server Faces, mediante acceso por HTTP/HTTPS. La lógica de negocio estará desarrollada tanto objetos Java como en



PL/SQL, consensuando en cada caso con los técnicos municipales su ubicación idónea.

Para la realización o mantenimiento de los módulos objeto de este pliego no se permitirá el uso de herramientas 4G o de generación automática de software, así como tampoco se podrán emplear aplicaciones licenciadas de pago cuya licencia no posea actualmente el Ayuntamiento de Zaragoza.

Procesos Batch: Se deberá identificar los procesos de tipo BATCH (tratamiento masivo de datos, planificaciones de ejecución) a ejecutar dentro de la aplicación y se deberá acordar con los técnicos municipales la tecnología a utilizar en esos procesos. Que dependerá de el tipo de datos a tratar: base de datos, documentos, alfresco,... y el volumen de los mismos.

Recursos de Red: El acceso a recursos de red : servicios RMI, otros servidores, deberá realizar se mediante nombres DNS proporcionados por los técnicos municipales, evitando el uso de direcciones IP.

Parametrización: De manera general deberá evitarse la utilización de referencias explícitas a nivel de código utilizando parametrización a nivel de ficheros de propiedades.

La parametrización de las aplicaciones se realizará mediante ficheros de propiedades, por ejemplo las rutas de acceso a los logs o url de servicios Web utilizados. A estos ficheros de propiedades se accederá mediante rutas de classpath (como recurso del Classloader) evitando así una dependencia en el propio código de rutas absolutas del propio servidor

Gestión de Errores.

Mensajes de error al usuario.

La aplicación deberá controlar adecuadamente los errores producidos y mostrar mensajes claros al usuario, distinguiendo claramente los errores lógicos o de funcionalidad de los errores de plataforma para facilitar la gestión de incidencias.

Registro de LOG.

Los logs de la aplicación deberán almacenarse en un fichero adecuadamente identificado, evitando al máximo posible el standard output.

Deberán estar claramente identificados los tipos de errores. Deberán ser suficientemente claros y escuetos.

Los logs almacenados deberán respetar en todo momento la normativa de protección de Datos de Carácter personal.

La plataforma de log podrá ser log4java.

6 Entorno Cliente:

La aplicación deberá ser compatible con el puesto de trabajo corporativo, la tipología del puesto de trabajo del Ayuntamiento de Zaragoza es:

Sistema Operativo	Navegador	Máquina (cliente)	Virtual	Java
Windows XP Sp3	Mozilla Firefox 32.03	1.7.0_40		
Ubuntu 12_04.2 LTS	Mozilla Firefox 32.03	1.7.0_40		



7 Requerimientos de integración con los sistemas de información corporativos.

La infraestructura solicitada debe integrarse funcionalmente con los siguientes elementos ya existentes en el Ayuntamiento de Zaragoza:

- a) **Identificación y autorización:** sistema común para la identificación de usuarios en el acceso a las aplicaciones (insertando código Javascript en la página de login y dando de alta un filtro web) y la obtención de sus permisos y perfiles para su autorización (módulo SOA implementado en Java con interface para su consulta), a través del certificado electrónico del usuario.

Trazabilidad: el módulo de login deberá permitir la trazabilidad del usuario

- b) **Servicio de correo:** si la plataforma requiere al utilización de servicio de correo, deberá hacerlo según las especificaciones del Servicio de Redes y Sistemas.

8. Otros requisitos de tipo técnico.

Tal y como establece la ley el interfaz gráfico de usuario ofrecido a los ciudadanos será accesible conforme a la norma UNE 139803:2004.

El interfaz gráfico de usuario deberá seguir la Guía de Estilo de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza.

Aquellos módulos que puedan ser invocados por otros módulos o sistemas deberán ofrecer su interfaz público a través de servicios web de tipo SOAP.

Los servicios SOAP serán encapsulados en un API que permita su invocación de modo local. Este API será utilizado por el resto de módulos en la integración.

El sistema debe de ser parametrizable, personalizable y abierto de forma que el Ayuntamiento de Zaragoza, una vez puesta en producción, la pueda adaptar sin necesidad de acudir obligatoriamente al proveedor.

La información relevante del sistema estará datada.

La toma de información necesaria en la fase de análisis y diseño se realizará obligatoriamente "in-situ" en las instalaciones del Ayuntamiento de Zaragoza.

La instalación de software, parametrización, puesta en marcha y pruebas de la aplicación sobre los servidores de producción y desarrollo respectivamente se podrá requerir se realice "in-situ" en las instalaciones del Ayuntamiento de Zaragoza, hecho que decidirá el personal municipal con objetivo de máxima eficacia y eficiencia.

Los listados se podrán mostrar por pantalla previamente a su impresión.

Las responsabilidades de administración del sistema y de las medidas de seguridad (gestión de control de accesos, etc.) corresponderán a la administración contratante a partir de la puesta en producción.

16. Penalización por retraso en la entrega

1. El incumplimiento del plazo de entrega por causas imputables al contratista dará lugar a una penalización de 200 euros por cada día completo de retraso. El día completo será el que transcurra desde las 0:00 horas hasta las 23:59 horas del día que se computa.



La penalización operará de manera automática una vez transcurrido el día completo de retraso.

La penalización será descontada del importe de la factura que se emita para el pago del precio.

2. No se considerará en ningún caso que existe retraso si este no es superior a cinco días hábiles contados desde el siguiente a la terminación del plazo de entrega.

Para imponer la penalización será preciso que el servicio gestor previamente reclame la entrega por cualquier medio del que quede constancia, computándose los días de retraso a partir de la fecha de esa reclamación.

17. Seguimiento.

La empresa adjudicataria se reunirá periódicamente con el personal técnico de la unidad de sistemas de información del área de Políticas Sociales para dar cuenta de las actuaciones realizadas. En cualquier caso, la unidad de sistemas de información podrán convocar a la empresa adjudicataria a las reuniones que estime convenientes, así como reclamar cualquier tipo de información o documentación relativa a las obligaciones derivadas del contrato.

18. Propiedad de los trabajos.

El Ayuntamiento de Zaragoza es propietario del Código Fuente de la aplicación que pondrá a disposición la empresa contratista. Cualquier intervención o modificación sobre el mismo no supondrá en ningún caso alteración de la titularidad del código. La empresa hará uso del código fuente pero estará obligada a tener en consideración los intereses legítimos del Ayuntamiento en lo referente a la protección de datos, secretos técnicos o comerciales, comprometiéndose a no distribuirlos ni hacer uso de el.

El Ayuntamiento de Zaragoza será propietario de todos los desarrollos realizados por la empresa contratista en este proyecto. La propiedad de estos trabajos abarca tanto la documentación que debe ser objeto de entrega como sus diseños, contenidos, y cualquier tipo de documentación preparatoria, técnica y de uso que se desarrolle con ocasión de la misma.

Por consiguiente, la empresa contratista 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 de la forma más amplia que la ley permita, comprendiendo 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 contratista 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 contratista 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.



ANEXO I. DECLARACIÓN RESPONSABLE.

Declaración responsable del licitador, relativa al cumplimiento de las condiciones de aptitud para contratar Don/doña, con DNI núm., en su propio nombre/ en representación de la empresa, en calidad de (1)....., al objeto de participar en el contrato menor licitado por el Ayuntamiento de Zaragoza relativo al desarrollo de una aplicación web para la consulta de prestaciones y gestión de citas por los usuarios de servicios sociales.

Declara bajo su responsabilidad:

—Que ostenta la capacidad de representación de la entidad referenciada.

—Que tiene capacidad de obrar y cuenta con la habilitación profesional necesaria para realizar la prestación, y cumple las condiciones de solvencia expresamente fijadas por el órgano de contratación.

—Que no está incurso en prohibiciones para contratar.

—Que está al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con la Administración del Estado y con el Ayuntamiento de Zaragoza, y con la Seguridad Social.

—Que cumple con las obligaciones establecidas en la normativa vigente.

—Que, por tanto, reúne todas y cada una de las condiciones de aptitud para contratar con el Sector Público, en los términos previstos en los artículos 65 y siguientes LCSP.

(Lugar, fecha y firma del representante).

(1) Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.

ANEXO II. OFERTA

Don/doña, con DNI núm., en su propio nombre/ en representación de la empresa, en calidad de (1).....,

manifiesta:

Primero. — Que, enterado/a del anuncio publicado el día, de, de, referente al procedimiento convocado para la contratación del «contrato menor de desarrollo de una aplicación web para la consulta de prestaciones y gestión de citas por los usuarios de servicios sociales.», licitado por el Ayuntamiento de Zaragoza/entidad dependiente de que se trate y teniendo capacidad legal para ser contratista, se compromete con sujeción en un todo a al Pliego de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas que acepta expresamente, a tomar a su cargo la ejecución del contrato referido, cuyo contenido declara conocer y aceptar plenamente, de acuerdo con las siguientes condiciones que se ofertan:

- Oferta económica :



Base imponible: euros.
IVA: euros.
Importe total de la oferta: euros.

(Indíquese en letra y número.)

Segundo. — En la elaboración de esta oferta se han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes, y en particular las aplicables en materia de fiscalidad, protección de datos, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales e inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad. Todo ello de acuerdo con lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente.

(Lugar, fecha y firma del representante).

(1) Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.