

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

El Técnico Municipal que suscribe, en relación a la necesidad de adecuar el Ayuntamiento de Almendralejo a la Ley 11/2007, de 22 de junio, manifiesta lo siguiente:

Primero. Introducción

La Ley 11/2007, de 22 de junio, dispone una serie de acciones encaminadas a la incorporación de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), para contribuir a facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración Pública.

La presente Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las Tecnologías de la Información en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas, garantizando un tratamiento común ante ellas en condiciones de seguridad jurídica.

Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

El Ayuntamiento de Almendralejo tiene la obligación de realizar los esfuerzos necesarios para proporcionar a los ciudadanos las herramientas necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones expuestas en la Ley 11/2007, acercando la administración al ciudadano.

Pero para ello es necesario acometer desde el propio Ayuntamiento un Plan de Modernización Administrativa que adecue y modernice las actuales infraestructuras acondicionándolas a las exigencias que demandan los ciudadanos de hoy en día.

Dentro de este Plan de Modernización Administrativa(PMA) se incluye la acción de Instalación de soluciones e-administración de la cual es objeto este contrato.

Segundo. Objeto y Alcance del Contrato

1. Objeto del Contrato

El objeto de este contrato es proveer al Ayuntamiento de Almendralejo el hardware, software, consultoría, asistencia técnica y formación necesaria para la ejecución del plan de modernización administrativa al amparo de las disposiciones de la Ley 11/2007 de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos e informatizar áreas del Ayuntamiento cuya gestión se está realizando de forma manual.

2 Objetivos y Alcance

El Ayuntamiento de Almendralejo pretende con este contrato impulsar un Plan de Modernización Municipal, para conseguir los siguientes objetivos:

- Modernizar la organización municipal, para hacerla más eficaz y eficiente en la prestación del servicio público.
- Impulsar, de manera decidida, la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto a nivel interno, funcionarios, como externo, ciudadanos.
- Fomentar la confianza mutua y el respeto entre los ciudadanos y la Administración Local.
- Poner todos los medios humanos y materiales necesarios de que disponga el Ayuntamiento para que al ciudadano, utilizando la atención personalizada o los sistemas telemáticos, le sea más fácil relacionarse eficientemente con su Ayuntamiento.
- Evitar, siempre y cuando sea posible, el desplazamiento de los ciudadanos al Ayuntamiento.
- Optimizar el funcionamiento de algunas Unidades Administrativas del Ayuntamiento con la inclusión de las TIC en su metodología de trabajo.

El adjudicatario implantará las acciones y herramientas necesarias en el Ayuntamiento de Almendralejo para dar cumplimiento a las disposiciones de la citada Ley.

Las actividades propias al alcance del presente contrato se resumen en:

- Diseño e implantación de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Implantación de plataforma de firma electrónica.
- Implantación de un sistema de Registro y Notificación Telemático.
- Implantación de un Gestor de Expedientes.

-
- Implantación de un Gestor Documental.
 - Interconexión con los aplicativos de gestión existentes en el Ayuntamiento.
 - Implantación de aplicaciones de gestión adicionales.

Tercero. Especificaciones y Requerimientos

El proyecto incluye los siguientes ámbitos de desarrollo:

1 Descripción de los trabajos

1.1 Diseño e Implantación de la Oficina de Atención al Ciudadano.

El adjudicatario deberá colaborar aportando su experiencia en la creación e implantación de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) del Ayuntamiento de Almendralejo, realizando un estudio de la situación actual, evaluación de los cambios y recursos tanto humanos como técnicos necesarios, para su correcta implantación.

La OAC del Ayuntamiento de Almendralejo será un elemento de comunicación entre los ciudadanos y la organización municipal, cuya finalidad será responder a las demandas de los mismos, el alcance y la labor de la empresa adjudicataria contemplará como mínimo:

- Asesoría, diseño e implantación de un modelo organizativo y de gestión que contemple los medios humanos y técnicos necesarios para el buen cumplimiento de las funciones de la Oficina, siempre en consonancia con los nuevos procedimientos y las nuevas herramientas como marco definido de trabajo.
- Gestión del cambio al nuevo modelo sirviendo como catalizador del proceso ofreciendo el soporte necesario a nivel tanto organizativo como de gestión.
- Se definirán los mecanismos de mejora de la gestión y de coordinación con el resto de dependencias del Ayuntamiento, abogando por la mejora continua en el modelo de gestión, para ello se definirán los indicadores precisos para el seguimiento y evaluación del desempeño de todo proceso y procedimiento desempeñado por la OAC.
- Asesoría y diseño de la imagen corporativa y del espacio físico en que se ubicará la OAC.
- Diseño, suministro, instalación y mantenimiento de un sistema de gestión de colas de espera.

- Suministro, instalación y mantenimiento de un sistema de cajero multifunción para el pago por parte de los ciudadanos de las distintas tasas, recibos y/o documentos, que permitan a la OAC su funcionamiento sin necesidad de crear un departamento de caja y sin la necesidad de los ciudadanos a desplazarse a dependencias distintas al Ayuntamiento para el pago de los mismos.

- Formación de los recursos humanos necesarios para el buen funcionamiento de la OAC.

1.2 Implantación de Plataforma de Firma Electrónica.

Se debe instalar una plataforma de firma digital que permita:

- Uso del certificado digital como sistema de autenticación de usuarios.
- Implementar la firma digital en los documentos municipales generados por aplicaciones de ofimática o bien por las propias aplicaciones de gestión del Ayuntamiento.
- Extender el uso del DNI electrónico o firma digital entre los funcionarios.
- Dotar a cada empleado de DNIe o tarjeta con firma electrónica.
- Dotar a cada empleado del hardware necesario para el uso de la firma digital.
- Formación de los empleados en el uso de la firma electrónica.

Se valorará positivamente la utilización de herramientas proporcionadas desde las Administraciones Autonómicas y Estatal.

1.3 Implantación de un Registro y Notificación Telemático.

El adjudicatario deberá diseñar e implantar un sistema para lograr una comunicación telemática entre el Ayuntamiento y los ciudadanos.

Esta herramienta deberá quedar integrada en el Portal Web Municipal basado en (PHP, Mysql, Apache) y deberá de estar integrada con el nuevo Sistema de Gestión de Expedientes.

Las funciones mínimas exigibles de la herramienta de Registro Telemático serán las siguientes:

- Acceso por parte del ciudadano a un entorno personalizado a través del Portal Web Municipal.
- El ciudadano podrá consultar su información personal: datos de empadronamiento, instancias y documentos presentados en registro, notificaciones que se le han remitido, autoliquidaciones, expedientes en trámite o históricos, direcciones de notificación, recibos, datos de domiciliación, etc.
- El ciudadano podrá presentar solicitudes, escritos y comunicaciones con plena validez jurídica, integrando el sistema con un sistema de firma digital avanzada.
- El ciudadano podrá presentar toda la información y documentación referente a la tramitación de expedientes mediante formularios electrónicos y envío de solicitudes, así como complementar la información de cualquier trámite una vez iniciado y a petición del Ayuntamiento.
- Se podrán realizar autoliquidaciones y abono de recibos de forma telemática, implantando un sistema de Pasarela de Pago Virtual (TPV).
- El entorno deberá de ser multilingüe, basado en hojas de estilo, configurable y modificable por los usuarios.

Las funciones mínimas de la herramienta de Notificaciones Telemática serán las siguientes:

- El ciudadano podrá acceder al sistema de un modo seguro a través de un modelo de autenticación fiable apoyada en una solución de firma digital avanzada pero sin excluir cualquier otro método que el Ayuntamiento estime oportuno.
- Cada ciudadano que utilice este servicio, tendrá acceso a un “buzón personal de notificaciones” telemáticas que registrará la fecha y hora en que acceden al contenido de las mismas, mantendrá un histórico de notificaciones telemáticas, guardará los recibos electrónicos de autoliquidaciones y abonos, siempre manteniendo la privacidad de los datos.

-
- El Ayuntamiento de Almendralejo podrá remitir a través de esta herramienta cualquier notificación alusiva al ciudadano, siempre que este haya dado su consentimiento.
 - Las notificaciones realizadas por el Ayuntamiento de Almendralejo tendrán plena validez jurídica, dado que serán firmadas digitalmente.

1.4 Implantación de un Gestor de Expedientes

El adjudicatario implementará el Sistema de Gestión de Expedientes como elemento integrador de los diferentes sistemas informáticos del Ayuntamiento.

Dicha herramienta debe ser común a todos los departamentos y áreas del Ayuntamiento, asegurando que la entrada de documentación se realiza eJunxclusivamente a través de esta herramienta, posibilitando centralizar y compartir esta información por todas las dependencias y áreas de Ayuntamiento implicadas, servirá de apoyo a la toma de decisiones por los órganos políticos, generando cuadros de mando de los cuales se extraiga información precisa sobre el estado del proceso.

Las características mínimas exigibles del gestor de expedientes se enumeran a continuación:

Integración con la herramienta de “Registro Telemático”: El “Gestor de Expedientes” deberá ser capaz de recoger información a través del Registro Telemático y aportar esta al flujo de trabajo específico de manera sencilla y transparente tanto para el ciudadano como para el Ayuntamiento.

Integración con la herramienta de “Notificación Telemático”: La información que se procese a través de los diferentes pasos dentro de la tramitación de un expediente deberá ser notificada telemáticamente, a aquellos ciudadanos que así lo decidan incluyendo esta información dentro del “buzón personal de notificaciones”.

Homogeneidad: Tanto en el interface de comunicación con los diferentes usuarios, como en la gestión de los diferentes procedimientos, estos deben funcionar de una forma similar y con unos mismos criterios de usabilidad y gestión.

Parametrización: La normalización de los procedimientos se debe conseguir en base a un sistema abierto de parámetros en los que cada unidad lógica de información pueda configurarse y adaptarse a cualquiera de las múltiples posibilidades contempladas en las leyes que regulan el funcionamiento de las Entidades Locales y demás normativa aplicable. Esta parametrización debería contemplar todas las posibilidades que pudieran surgir en la tramitación, permitiendo, entre otros, la realización de:

- Trámites de ámbito general.
- Bifurcaciones (subguías).
- Trámites repetitivos (bucles).
- Trámites en paralelo.
- Control de trámites obligatorios.
- Control de plazos.
- Reiteraciones.
- Subsanaciones.
- Documentación asociada al trámite.
- Retroactividad.
- Gestión de usuarios autorizados, permitiendo trámites para distintos perfiles.

Validez jurídica: La herramienta contemplará un sistema de firma digital avanzada, este sistema deberá ser el mismo aplicable al “Registro y Notificación Telemático”, será compatible con cualquier otro sistema que el Ayuntamiento de Almendralejo estime oportuno.

Autonomía de gestión: En base a la filosofía totalmente parametrizada del sistema de información, el Ayuntamiento de Almendralejo deberá de disponer del conjunto de prestaciones y utilidades dentro del “Gestor de Expedientes” de total independencia tras la finalización del proyecto en lo referente a:

- Generación de nuevos procedimientos.
- Eliminación de procedimientos obsoletos.
- Cambio del flujo de trabajo de cualquier procedimiento en vigor.

Adaptabilidad: Las características definidas anteriormente deben configurar un entorno flexible ante cambios internos y del entorno, donde tengan cabida problemáticas específicas a las que se consiga ofrecer soluciones particularizadas, siempre dentro del marco global del sistema.

Unicidad de la información: Integridad funcional, pudiendo explotar la información en todo momento tanto de manera general como en cuestiones particulares, preservando en todo momento la no redundancia de la información y haciendo prevalecer la filosofía del dato único en

todo el sistema.

Escalabilidad: La flexibilidad y autonomía de gestión debe permitir el crecimiento del Ayuntamiento de Ayuntamiento, tanto desde el punto de vista del aumento en el número de servicios prestados, como del aumento en el número de habitantes del municipio, convirtiéndose en una óptima solución en todos los casos.

Información completa, rápida y fiable: Completa, porque deberá hacer referencia a todo el ciclo de cualquier tipo de gestión administrativa. Rápida, porque se realizará en tiempo real, consolidándose la información de forma automática. Fiable, porque no permitirá dejar ningún procedimiento o actuación fuera del sistema y por mantener permanentemente activos los conceptos de integridad funcional y unicidad de la información.

Soporte a la toma de decisiones: Facilidad para obtener, de forma completa, rápida y fiable, información sobre la situación real en que se encuentra cualquier servicio del Ayuntamiento, definición de indicadores generales de proceso y particulares de procedimiento, que permitan extraer la información del estado y evolución de cualquier servicio del Ayuntamiento, ofreciendo soporte a la toma de decisiones a nivel de gestión, contribuyendo a la mejora continua del servicio.

Gestión continuada: Debe asumir de forma sencilla la incorporación permanente de nuevos requisitos y mejoras que permita la total adaptación a los cambios en la normativa vigente, sin trastorno sobre el conjunto de la aplicación y sin interferir en el resto de los procesos y procedimientos.

Conectividad: El sistema deberá de permitir la comunicación e intercambio de información con otras Entidades u Organismos Públicos (INE, Agencia Tributaria, Diputaciones, Gobiernos Autónomos, Catastro, etc.) y con Entidades Privadas (Bancos, Proveedores, Contratistas, etc.), asegurando la interoperatividad descrita en la Ley 11/2007.

Avanzada infraestructura tecnológica: Todo el sistema debe adaptarse a las últimas tecnologías de la información, tanto desde el punto de vista de la arquitectura de desarrollo (sistema operativo, bases de datos, comunicaciones, etc.), como de la amigabilidad del interfaz con el usuario.

Facilidad de manejo: El sistema debe desarrollarse con la finalidad de obtener un producto fácilmente asimilable por el usuario, de carácter intuitivo y con continuas ayudas en línea, que lo configuren como un sistema con una elevada sencillez de manejo.

Documentación: Exhaustiva información de apoyo a la explotación del sistema (manuales técnicos, de usuario, de sistemas, etc.).

Centro de atención al usuario (CAU): La empresa adjudicataria deberá proporcionar un equipo especializado para poder atender, a tiempo completo, cualquier incidencia que pueda surgir en la utilización de la aplicación por parte de los usuarios, aclarando sus dudas y realizando un análisis exhaustivo de las actuaciones acometidas, su frecuencia y casuística, a fin de promover acciones encaminadas a efectuar una mejora continua de la aplicación y a elevar el nivel de calidad de la misma, tanto desde el punto de vista real como del percibido por el usuario.

Integración con aplicaciones: El sistema debe ser capaz de integrarse con el resto de aplicaciones del Ayuntamiento de Almendralejo, con el fin de poder extraer información de utilidad, sin obligar al ciudadano a suministrar repetidamente una misma información o dato.

Implantación de procesos y procedimientos: Se implantarán en dicho Gestor los procedimientos definidos para el Ayuntamiento de Almendralejo.

1.5 Implantación de un Gestor Documental.

El adjudicatario deberá diseñar e implantar un sistema de gestión documental que permita catalogar y clasificar todos los documentos generados en el Ayuntamiento de Almendralejo.

Esta herramienta deberá de estar integrada con el nuevo Sistema de Gestión de Expedientes.

Las funciones mínimas exigibles de la herramienta de Gestor Documental serán las siguientes:

- Diseño de un cuadro de clasificación que permita agrupar los documentos incluidos en el gestor documental.
- Diseño de una interfaz para incluir documentos, manualmente, que se encuentren en soporte papel, en el gestor documental.
- Suministro e instalación de equipo hardware de escaneo de documentos avanzado, que permita digitalizar cualquier tipo de documento almacenado en el Archivo del Ayuntamiento de Almendralejo.
- Deberá contener un sistema de búsqueda avanzado, que permita acceder a la documentación mediante cualquier criterio de selección.
- Deberá estar capacitado para permitir la inclusión de notas asociadas a los documentos.
- Vinculación de los expedientes electrónicos con su ubicación física en las dependencias habilitadas para el almacenamiento de la documentación del Ayuntamiento de Almendralejo.

-
- El sistema deberá permitir la posibilidad de consultarse a través de navegador web, y estar habilitado para consultarse a través del Portal Web Municipal.

1.6 Interconexión con los aplicativos de gestión existentes en el Ayuntamiento.

El adjudicatario deberá diseñar e implantar una herramienta que vincule el gestor de expedientes con las aplicaciones de gestión existentes en el Ayuntamiento de Almendralejo.

Las aplicaciones de gestión se enumeran a continuación junto a las empresas que las proporcionan:

Aplicación	Base de Datos	Empresa Provedora
Registro de Documentos de Entrada y Salida	Lotus Notes	IPReal
Gestor de Expedientes de Urbanismo	Lotus Notes	IPReal
Contabilidad	Oracle	Aytos CPD
Padrón de Habitantes	Oracle	CSS Agresso
Nóminas y Personal	Oracle	Grupo Castilla
Gestión Tributaria	Oracle	Infaplic (OAR)

Se valorará positivamente la inclusión en la oferta de aplicativos de gestión que puedan ser de utilidad para el Ayuntamiento de Almendralejo (Gestión de contrataciones, Cementerio, Inventario, Juntas de Gobierno y Plenos, Gestión de Matadero, Gestión de instalaciones polideportivas, etc.).

En el caso de que por alguna circunstancia no existiera posibilidad de interconectar alguno de los aplicativos existentes con el nuevo sistema, el licitador podrá proponer, dentro de la misma oferta, sustituir los programas incompatibles por otros que sean compatibles con su propuesta, corriendo de su cargo los costes de migración de datos, formación de los usuarios y cuantos sean necesarios para que el sistema propuesto funcione correctamente.

1.7 Implantación de aplicaciones de gestión adicionales.

El adjudicatario deberá proponer e implantar aplicaciones de gestión que automaticen y controlen procesos manuales de diferentes Áreas del Ayuntamiento entre las que se enumeran las siguientes:

- Gestión de Contrataciones
- Cementerio
- Inventario de bienes
- Gestión de Juntas de Gobierno y Plenos
- Gestión de Matadero
- Gestión de Policía
- Gestión de Instalaciones deportivas

Además de estas aplicaciones, el adjudicatario podrá ofrecer cuantas soluciones software considere, que puedan resultar de utilidad, para el Ayuntamiento de Almendralejo.

2 Requisitos Generales

Es propósito del Ayuntamiento de Almendralejo que los productos tecnológicos objeto de la presente contratación, presenten una estructura modular y estén basados en estándares, de manera que permitan su integración con otros productos y servicios, tanto en el entorno Web como con el resto de sistemas corporativos. En este sentido se tendrán especialmente en cuenta los siguientes principios de diseño:

Plataforma Abierta: Los productos software estarán contruidos sobre estándares abiertos de Internet, así como sobre la base de protocolos ya existentes y nuevos que soportan la integración con cualquier tipo de fuente de datos o aplicaciones de terceros: http, XML y SOAP, Web Services,

etc. De este modo se facilitará la integración de los servicios que se implanten y los que en el futuro sea necesario incorporar. Una aplicación abierta debe adherirse a estándares, integrarse con aplicaciones de terceros y utilizar tecnologías y servicios de diversa índole.

Modularidad y Escalabilidad: Los nuevos servicios que se vayan implantando serán tratados como módulos o subsistemas; siendo viable y sencilla su integración en el conjunto del sistema. Los sistemas implantados permitirán el incremento de funcionalidades y servicios, de acuerdo con las necesidades de un sistema sujeto a cambios evolutivos continuos. De igual forma, contemplarán el incremento de prestaciones necesarias para poder atender tanto al incremento de servicios como al número de usuarios que accedan a los mismos.

Basada en Software Libre: Se requerirá la utilización de software libre en cualquiera de los aspectos relevantes de la ejecución del proyecto. La aceptación de su uso por parte del Ayuntamiento de Almendralejo estará condicionada por el adecuado grado de madurez, estabilidad, versatilidad y difusión del software propuesto.

Reutilización de Componentes: Reutilizar componentes existentes, de mercado o propios de las Administraciones Locales u otras Entidades Públicas. El producto final deberá tener un carácter de replicabilidad en otros entornos y entidades para poder ser reutilizado.

No Intrusión: Permitir la coexistencia con componentes preexistentes en las Administraciones Locales y en particular en el Ayuntamiento de Almendralejo, así como posibilitar la adaptación de dichos componentes a otros incorporados. Este principio, junto al de Reutilización de Componentes, minimiza el impacto en los sistemas existentes en las Administraciones Locales.

Sostenibilidad económica y técnica: Garantizar que el Ayuntamiento de Almendralejo, con independencia de sus recursos técnicos y humanos, pueden dar continuidad en la evolución del sistema.

3 Arquitectura Técnica

Las nuevas herramientas que sean desarrolladas para el Ayuntamiento de Almendralejo serán desarrollados con una estructura tecnológica independiente de la plataforma hardware sobre la que se implementen, lo que posibilitará la utilización de cualquier software base, tanto propietario como libre.

Esta independencia se refleja en la libertad de elección de software base en cualquiera de los cuatro niveles hardware de los sistemas:

- Sistema Operativo: Windows / Unix / Linux/ Mac
- Servidor Web: Apache / Internet Information Server, etc.

-
- Servidor de Aplicaciones: JBoss / Bea / JonAS / Tomcat, IIS, etc.
 - Sistema Gestor de Base de Datos relacional: Oracle / SQL Server / PostgreSQL / MySQL, etc.

El adjudicatario diseñará y construirá un sistema basado en un modelo de capas en el que definirá cada una de las funciones que realice en el sistema.

Se detallará en la oferta los requerimientos técnicos mínimos, tanto de software como hardware que precisan estar instalados en el Ayuntamiento de Ayuntamiento para el correcto funcionamiento de todos los sistemas a implantar, describiéndose de forma específica la plataforma tecnológica necesaria para la implementación de la solución técnica propuesta.

4 Planificación de los trabajos.

Los licitadores deberán presentar un plan ejecutivo del proyecto detallando cada uno de los trabajos a realizar y las fases necesarias para la consecución de estos objetivos.

Se deberá adjuntar una completa planificación del alcance total del presente pliego para ello deberá presentar un cronograma donde destacará la siguiente información general:

- Secuencia temporal de los trabajos a realizar.
- Desglose de las tareas que componen cada unidad de trabajo definida en el alcance.

Para cada una de las unidades de trabajo se deberá detallar:

- Número de días planificados por tareas.
- Vinculación entre las diferentes tareas.
- Previsión de perfiles necesarios para la realización de cada tarea.
- Planificación de hitos o entregas parciales, detallando el alcance de la entrega y la documentación asociada a la misma.

5 Compromiso Adscripción de medios.

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Almendralejo un delegado del contratista.

El Ayuntamiento de Almendralejo designará un Jefe de Proyecto para el seguimiento y coordinación de los trabajos necesarios, entre cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego destacan:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.

El delegado del contratista es la persona designada expresamente por el adjudicatario y aceptada por el Ayuntamiento de Almendralejo que con la experiencia y/o titulación adecuada y suficiente, tiene capacidad para:

- Ejercer la representación del contratista cuando sea necesaria la actuación o la presencia de éste según las cláusulas administrativas y en los otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Organizar la ejecución del trabajo del contrato e interpretar y hacer cumplir las recibidas por el Jefe de Proyecto.
- Proponer al Ayuntamiento de Almendralejo la colaboración necesaria para la resolución de los problemas que se planteen en/durante la ejecución del proyecto.
- El Ayuntamiento de Almendralejo, podrá exigir al contratista la designación de un nuevo delegado o de cualquier recurso que involucrado en el proyecto, si lo justifica la marcha de los trabajos.

6 Condicionantes del equipo de trabajo ofertado

Todo el personal que se integre en los equipos de la oferta deberá formar parte de la plantilla del oferente. No se podrá subcontratar personal de terceras empresas para prestar los servicios recogidos en el presente pliego.

El personal ofertado deberá estar disponible para empezar a prestar sus servicios en el momento en que se proceda a la adjudicación de las ofertas.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará asumir penalizaciones que cuando menos garanticen la subsanación del defecto en la prestación del servicio sin coste adicional para el Ayuntamiento de Almendralejo y en último término, podrán provocar la resolución del contrato.

La gestión del personal (programación de desplazamientos, logística, reparto de material, medios de comunicación o recopilación y remisión de la información) corre a cargo de la empresa adjudicataria.

7 Constitución Inicial del Equipo de trabajo.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Jefe del Proyecto.

El listado con los datos de los integrantes, será suministrado al Jefe del Proyecto del Ayuntamiento de Almendralejo para su aprobación.

Cuarto. Formación

El adjudicatario deberá desarrollar las siguientes tareas de formación:

- Elaboración y entrega del Manual Técnico y Manual de Usuario de las distintas aplicaciones:
 - El manual técnico incluirá toda la información necesaria para la utilización, modificación, desarrollo de nuevos trámites y servicios en las aplicaciones y las especificaciones técnicas para su integración con otras aplicaciones corporativas.
 - El Manual de Usuario contendrá la información precisa para que los usuarios de las distintas aplicaciones, dispongan de una guía con las instrucciones necesarias para desarrollar su trabajo.
- Impartición de tres tipos de sesiones formativas:
 - Sección de Informática del Ayuntamiento. Focalizada en los aspectos técnicos de las aplicaciones y funcionalidades más avanzadas que requieren conocimientos técnicos.
 - Usuarios finales de la aplicación. Se impartirá formación sobre el manejo de las distintas aplicaciones, a los empleados municipales destinatarios del

nuevo sistema. Esta formación se realizará por módulos en función de los diferentes tipos de perfiles.

- Personal encargado de la carga inicial o migración de todos los datos necesarios para el correcto funcionamiento de la solución tecnológica propuesta.

Las empresas licitantes deberán describir con detalle en su oferta el alcance de dicha formación (temario aproximado, tipos de cursos y calendario).

Quinto. Planificación, Dirección y seguimiento de los trabajos.

Corresponde al Ayuntamiento de Almendralejo, la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

El Jefe del Proyecto designado por el Ayuntamiento, podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El equipo de trabajo que el adjudicatario aporte podrá integrarse, a juicio del Jefe del Proyecto, en un grupo de trabajo mixto en el que también participarán técnicos propios del Ayuntamiento de Almendralejo o de otras empresas contratadas por el mismo.

Las tareas, funciones y competencias de cada uno de los integrantes del grupo mixto se determinarán en todo momento a criterio del Jefe del Proyecto.

El calendario de realizaciones será planificado y ajustado, por períodos mensuales, bajo la iniciativa y coordinación de los responsables del Proyecto por parte del Ayuntamiento de Almendralejo, con la participación y obligada aceptación del mismo por parte del adjudicatario. El adjudicatario presentará mensualmente y a requerimiento del Jefe del Proyecto una planificación de actuaciones para su validación. En consonancia con ella se presentará una hoja de seguimiento económico del consumo de semanas y con una simulación de las previsiones para contrastar mensualmente las desviaciones y la previsión de consumo anual.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo y concomitante de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Jefe del Proyecto o la persona que el determine por parte del Ayuntamiento de Almendralejo.
- El Ayuntamiento de Almendralejo determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del proyecto..

- Las reuniones de seguimiento, con periodicidad mensual o menor si así se considera conveniente, se realizarán en la sede que proponga el Ayuntamiento de Almendralejo, participando siempre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, el Jefe del Proyecto del Ayuntamiento de Almendralejo o persona en quien delegue y los técnicos que se estime conveniente, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

- Tras las revisiones, de las que se levantará acta, el Jefe del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados. En tal caso se considerarán como no realizadas.

Sexto. Propiedad Intelectual, Seguridad y Confidencialidad.

1 Propiedad Intelectual de los Trabajos.

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de explotación de la información, documentación y aplicaciones informáticas involucradas al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Almendralejo, con exclusividad y a todos los efectos.

2 Seguridad y Confidencialidad de la Información.

En el marco de la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, el personal del adjudicatario tendrá acceso a información tratada en los sistemas del Ayuntamiento de Almendralejo.

El acceso a esta información deberá limitarse exclusivamente a la necesidad de prestar alguno de los servicios explícitamente recogidos en el pliego y el adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Todas las personas contratadas por el adjudicatario para prestar los servicios recogidos en el presente pliego deberán suscribir un compromiso de confidencialidad que recoja estas obligaciones.

El Ayuntamiento de Almendralejo recibirá una copia del modelo de compromiso de

confidencialidad suscrito y podrá solicitar la modificación de su redacción.

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal y, atendiendo a las exigencias del artículo 12 de la citada norma se compromete a:

- No utilizar los datos para finalidades diferentes a las expresamente mencionadas en el presente pliego, ni a subcontratar ninguno de los tratamientos a un tercero.
- No ceder a terceros los datos a los que tenga acceso el adjudicatario durante la prestación del servicio, ni siquiera para su conservación.
- Devolver a la finalización del contrato cuantos soportes pudiera tener en su poder como consecuencia del presente pliego, ya sea en soporte papel manual o automatizado.
- Adoptar las medidas de seguridad que sean de aplicación, entre las establecidas en los artículos comprendidos entre los artículos 5 y 26, ambos inclusive, del Real Decreto 994/1999.
- Guardar secreto respecto a los datos objeto del tratamiento, incluso con posterioridad a la finalización del mismo.

Séptimo. Metodología en la elaboración de los trabajos.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto el Ayuntamiento de Almendralejo podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

Al objeto de justificar la conformidad de la firma prestadora de la asistencia con determinadas normas de garantía de calidad, se aportarán los certificados de garantía de calidad basados en la norma ISO 9001:2000.

La evaluación de la evolución del proyecto y de las actividades realizadas se fundamentará en los siguientes parámetros:

- Cumplimiento de objetivos planificados.
- Informes sobre las acciones implantadas.
- Encuestas de satisfacción realizadas.
- Evolución de los indicadores del proyecto.

En cada una de las reuniones de seguimiento que el adjudicatario mantendrá con el Jefe del Proyecto, se revisarán estos parámetros como marco general del estado del proyecto.

La gestión y realización de las herramientas informáticas motivo del presente pliego se

basarán en el modelo Métrica 3 impulsado por el Ministerio de Administraciones Públicas.

Octavo. Garantía de los Trabajos.

El adjudicatario deberá garantizar la calidad de las acciones emprendidas al amparo del presente proyecto:

- Presentando ante el Ayuntamiento de Almendralejo la documentación asociada a las acciones implantadas.
- Exponiendo el resultado de los indicadores de procesos.
- Valorando la eficacia de las acciones implantadas.
- Realizando encuestas de satisfacción a los diferentes usuarios afectados por el cambio.

En el caso de no alcanzar los niveles deseados, el adjudicatario no facturará el trabajo realizado por considerarse defectuoso procediendo a su repetición sin coste adicional para el Ayuntamiento de Almendralejo.

El periodo de garantía se extenderá obligatoriamente y como mínimo a lo estipulado en la Ley de garantías y de **UN AÑO mínimo** en asistencia ON-LINE, desde la implantación de la totalidad de las acciones reflejadas en el presente pliego.

Se valorará positivamente el uso de líneas telefónicas gratuitas para el acceso a la asistencia técnica.

Noveno. Transferencia de Conocimiento.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento de Almendralejo, 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 utilizados para resolverlos.

Si como prestación complementaria se ofrecen aplicaciones informáticas, metodologías o herramientas, la empresa deberá garantizar el mantenimiento correctivo de las mismas hasta finales del año en que concluya el contrato o la renovación en su caso; así como las licencias de uso de carácter ilimitado en el tiempo, y sin contraprestación económica alguna.

Décimo. Documentación de los Trabajos.

Toda la documentación generada será debidamente controlada y custodiada según lo estipule en el plan de Calidad del proyecto y siguiendo las recomendaciones recogidas en la metodología Métrica 3.

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación asociada a las acciones encaminadas a implantar la totalidad de las acciones descritas en el presente pliego y deberán ser publicadas según indique el Ayuntamiento de Almendralejo.

La documentación quedará en propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Almendralejo sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de este Ayuntamiento, que la daría en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

Undécimo. Oferta Económica.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, las ofertas deberán contener al menos las siguientes informaciones:

- Propuesta económica desglosada en los apartados que se especifican en este pliego.
- Coste del mantenimiento anual del nuevo sistema una vez finalizado el período de garantía.
- Otros costes relacionados con el nuevo sistema y cuyo gasto tenga que sufragar el Ayuntamiento de Almendralejo.

Duodécimo. El importe máximo de licitación será de 192.990,00 Euros (CIENTO NOVENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA EUROS) sin incluir el Impuesto sobre el Valor Añadido y cualquier otro tributo que sea de aplicación.

Décimo Tercero. El plazo máximo para la ejecución de este contrato será de 9 meses, no pudiendo superar la finalización de este proyecto la fecha límite del 31 de diciembre de 2010.

Almendralejo, 26 de Febrero 2010

Técnico Superior de Informática

Fdo: Juan José Sánchez Testal