

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADORAS DE LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO “ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA”: “Diseño,
implementación, integración e implantación de procedimientos telemáticos en la
plataforma de tramitación electrónica y Atención ciudadana del ayuntamiento,
adecuación de esta e integración con el backoffice municipal”.**

1. OBJETO.

El presente concurso tiene por objeto la contratación del diseño, implementación, integración e implantación de todos aquellos procedimientos que faltan por automatizar del catálogo de procedimientos administrativos del Ayuntamiento, y deberán integrarse en la plataforma de tramitación y Atención ciudadana actual del Ayuntamiento y su portal.

El conjunto de procedimientos suministrados deberá también integrarse con el back-office de gestión del ayuntamiento y con su portal.

2. OBJETIVOS Y REQUERIMIENTOS GENERALES

El Ayuntamiento de Águilas se encuentra inmerso en un proceso de reorganización interna cuyo proyecto emblemático incorporación toda la infraestructura necesaria para prestar al ciudadano servicios avanzados de la Sociedad de la Información. Paralelamente, la corporación ha decidido emprender un ambicioso proyecto de actualización de sus procesos internos y de los servicios que presta al ciudadano en cumplimiento de las recomendaciones y normas emitidas por organismos nacionales e internacionales.

En estos últimos años, desde los órganos administrativos europeos, nacionales y autonómicos se están impulsando políticas destinadas a modernizar los sistemas tecnológicos de las corporaciones públicas y a impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información.

En la actualidad el Ayuntamiento de Águilas disfruta de un nivel tecnológico consistente fundamentalmente en la mecanización de las actividades administrativas más habituales. Esta situación correspondería a un grado de madurez básico en la implantación de servicios de la Sociedad de la Información. Dispone de conexión a internet a través de un proveedor de ADSL, correo corporativo externalizado con cuentas de usuario para todo el personal del ayuntamiento y servicio de hospedaje de la página web.

El Ayuntamiento de Águilas ha iniciado la planificación de un proceso de modernización que tiene como objetivo principal lograr un mayor acercamiento de la administración local a los ciudadanos.

La puesta en funcionamiento del Servicio de Atención y Tramitación Municipal (SAT) pretende ofrecer a la ciudadanía una serie de ventajas en su trato con la administración, entre las cuales se cuentan:

- Facilitar a los ciudadanos su relación con la administración municipal
- Evitar, en lo posible, el desplazamiento de los ciudadanos a distintos departamentos o servicios municipales.
- Integrar, en un único servicio, la mayoría de los trámites administrativos de competencia municipal.
- Implantar en la administración local un cambio cultural centrado en la permanente mejora de la calidad de los servicios prestados al ciudadano.

El Servicio de Atención y Tramitación Municipal (SAT) tiene encomendadas las siguientes tareas:

- Proporcionar información general sobre el Ayuntamiento y la Ciudad
- Informar sobre los servicios municipales y trámites administrativos.
- Realizar 108 tramites municipales, (empadronamiento, solicitudes de licencias de obras y actividades, pago de impuesto de circulación, liquidación de plusvalías, matriculación en cursos y actividades formativas, etc.)

El ayuntamiento por tanto contará con una solución basada en la implementación de una arquitectura de servicios, en la que el entorno no esta limitado por condicionantes de ningún tipo: ni por el idioma (generación de contenidos multi-idioma), ni por la plataforma utilizada (aplicaciones multiplataforma), ni por el dispositivo utilizado para acceder a la información (aplicaciones multimodo), ni por el canal de acceso. Cumpliéndose todas estas condiciones dentro de un entorno abierto y fácilmente exportable. Además integrado con el portal municipal.

Así, la incorporación de los nuevos procedimientos contribuyen al objetivo de lograr un nivel de excelencia en la prestación de los servicios públicos municipales, en orden al nivel de calidad con el que se quiere establecer las relaciones con los ciudadanos. Obteniéndose una mejora de los servicios, una Simplificación de procedimientos y una Mejora de las infraestructuras tecnológicas y de comunicaciones

Se pretende pues el diseño, implementación, integración e implantación de procedimientos telemáticos en la plataforma de tramitación electronica y Atención ciudadana del ayuntamiento, adecuación de esta e integración con el backoffice municipal, concretandose en los siguientes objetivos:

- El Ayuntamiento de Águilas se plantea una nueva fase de modernización administrativa que incluye, la posible Interoperabilidad administrativa con otras administraciones como la Comunidad Autónoma y la Administración General del Estado y la Automatización de todos los procedimientos administrativos.
- Adecuación de los sistemas actuales de tramitación.
- Integración con el backoffice municipal.
- Asegurar la preservación de toda la información.

3. CONDICIONES DEL SERVICIO.

El contrato deberá contemplar lo siguiente:

- Estudio de las actuales ordenanzas municipales y su adecuación jurídica a la nueva legislación de Administración Electrónica.
- Integración del Registro Telemático con el actual registro presencial.
- Diseño, implementación, integración e implantación de los procedimientos a automatizar de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento, y que deberán integrarse en la plataforma de tramitación y Atención ciudadana del Ayuntamiento.
- Aportando las mejoras a la plataforma tecnológica de tramitación que facilite su adaptación, ampliación y mantenimiento. Permitiendo, entre

otros, una posible interacción con otras administraciones como la Comunidad Autónoma y la Administración General del Estado

- El conjunto de procedimientos suministrados deberá también integrarse con el back-office de gestión del ayuntamiento y con su portal.
- Asegurar la preservación de toda la información.

La solución informática se integrará necesariamente con los siguientes sistemas:

- Sistema de información al ciudadano, que es multicanal y esta dotado de un gestor de contenidos.
- Sistema de tramitación telemática, de forma jurídicamente adecuada, apoyada en una normativa interna adecuada y en el catálogo de procedimientos telemáticos.
- Además, la solución suministrada deberá integrarse con el back-office de gestión del ayuntamiento, en especial con el sistema de gestión económica del ayuntamiento y resto de procesos de tramitación interna y con el portal municipal.

Como condición especial a los sistemas de los que se compondrá la herramienta estos serán, en su mayoría, entornos interoperables y accesibles, y utilizarán estándares libres y software de fuentes abiertas, el cual valora entre otras cuestiones las posibilidades de reutilización por otras Administraciones públicas y, en particular, por entidades locales, de los productos y desarrollos resultantes del proyecto.

.Además deberán cumplir las siguientes características técnicas:

- Accesibilidad y usabilidad. Intentando que los interfaces ofrecidos a los usuarios desempeñen su función de la forma más útil, sencilla e intuitiva. Para ello se utilizarán aplicaciones de cliente rico que mejoren la experiencia del usuario, siempre respetando las pautas de accesibilidad.
- La seguridad e integración con otros sistemas.
- La adecuación a estándares reconocidos.
- Uso de software libre y el sometimiento a los estándares de organismos internacionalmente reconocidos, tanto en las herramientas de desarrollo como las orientadas a servicios.
- La disposición por parte del Ayuntamiento del código fuente de la plataforma y los mecanismos de conexión a los sistemas actuales del ayuntamiento y su distribución mediante una licencia que permita su redistribución entre Administraciones Públicas.

Junto con el suministro de los productos se entregara una documentación completa, tanto técnica como de usuario, aceptándose formato DVD/CD-ROM.

En el caso de ser necesario, todas las ofertas incluirán las correspondientes licencias de uso de software de base necesario para su correcto funcionamiento, así como su medio de distribución y documentación asociada (incluido, pero no limitado, notas de revisión, instrucciones de instalación y manuales de usuario). El licitador incluirá en las ofertas la actualización del software ofertado (medio de distribución y documentación), a medida que el fabricante vaya lanzando nuevas revisiones, durante al menos, 12 meses (periodo de garantía), valorándose su ampliación.

4. CONDICIONES DE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO.

El licitador incluirá en las ofertas el mantenimiento del producto ofertado, en casa del cliente y nivel de respuesta 24h/día siguiente laborable, durante, al menos, 12 meses (periodo mínimo de garantía), valorándose su ampliación.

5. CRITERIOS BÁSICOS DE ADJUDICACIÓN.

Los criterios básicos a tener en cuenta para realizar la adjudicación del contrato, son los que se enumeran a continuación.

A) LA CALIDAD DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA: hasta 30 puntos. En este apartado se valorarán la calidad, rentabilidad, valor técnico y características funcionales de cada uno de los elementos de la solución propuesta, así como la idoneidad de la misma, entendida como su grado de adaptación a las características del concurso sin necesidad de adaptación posterior y, en particular, a los siguientes aspectos:

A.1.- LAS POSIBILIDADES DE REUTILIZACIÓN POR OTRAS ENTIDADES LOCALES, DE LOS PRODUCTOS Y DESARROLLOS RESULTANTES DEL PROYECTO.

– Se valorará positivamente que la solución propuesta esté implementada mediante módulos susceptibles de ser reutilizados por otras entidades locales o administraciones públicas en general.

La valoración se realizará asignando la puntuación máxima a aquellas propuestas que sean totalmente reutilizables. En caso de existencia de módulos que no permitan su reutilización, se estimará el porcentaje de participación de los mismos en la solución global y se reducirá la puntuación en idéntico tanto por ciento.

– **Posibilidad de reutilización de los componentes: hasta 5 puntos.**

A.2.- LA UTILIZACIÓN DE SISTEMAS COMUNES DE INFORMACIÓN PROMOVIDOS POR EL MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

– El proyecto pretende la automatización de procedimientos y la adecuación de los sistemas de tramitación actuales y su integración con el backoffice. Se valorará que en el desarrollo de los diferentes procedimientos administrativos se incorporen interfaces que permitan integrar en la actividad municipal los servicios de sistemas comunes promovidos por el MAP.

– **1 punto por cada sistema común promovido por el Ministerio de Política Territorial que se integre explícitamente en la solución.**

La puntuación máxima por este concepto no podrá superar los **5 puntos**.

A.3.- EL GRADO DE ADECUACIÓN DEL PROYECTO A LOS OBJETIVOS FIJADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN EUROPEA 2005.

– El objetivo de este plan de acción es fomentar unos servicios, aplicaciones y contenidos seguros basados en una infraestructura de banda ancha ampliamente disponible. La seguridad y la disponibilidad de los servicios diseñados, entendida como la diversidad y popularidad de los medios de acceso a los mismos, ha de ser un criterio de valoración de la solución propuesta:

– **Grado de seguridad de la solución aportada: hasta 5 puntos.**

– **Diversidad de los canales de acceso: hasta 5 puntos.**

A4.- LA UTILIZACIÓN DE ESTÁNDARES LIBRES Y SOFTWARE DE FUENTES ABIERTAS.

– El uso de software libre y el sometimiento a los estándares de organismos internacionalmente reconocidos, como son los casos de W3C, OASIS, etc... se valorará de acuerdo a los siguientes principios:

– **No exigencia de la adquisición de licencias de terceros para su**

funcionamiento: hasta 1 punto.

- **Disponibilidad del código fuente de todas las herramientas empleadas: hasta 1 punto.**
- **Independencia de las aplicaciones de dispositivos y plataformas: hasta 1 punto.**
- **Accesibilidad de las aplicaciones: hasta 1 punto.**
- **Posibilidad de publicar la información en formatos abiertos: hasta 1 punto.**

A.5.- LA CONTRIBUCIÓN DEL PROYECTO A MEJORAR LA INTEROPERABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

- Con el fin de garantizar la interoperabilidad con los sistemas de otras administraciones públicas, el acceso a los servicios desde cualquier tipo de dispositivo o plataforma y de simplificar tanto el desarrollo y explotación de los sistemas como su uso por cualquier tipo de ciudadano, la solución planteada adoptará los estándares de presentación y acceso a la información propuestos por organismos nacionales e internacionales, en concreto:
 - **Uso de tecnologías previstas en los criterios de normalización de las aplicaciones utilizadas para el ejercicio de potestades, de Junio de 2004, establecidos por el Ministerio para las Administraciones Públicas: hasta 2 puntos.**
 - **Homologación de las herramientas suministradas con los estándares propuestos por el Ministerio de Administraciones Públicas (ATRIO, SICRES, ESTROFA,..): hasta 2 puntos.**
 - **Homologación de las herramientas suministradas con los estándares propuestos por los organismos de la Unión Europea (Iniciativa IDABC): hasta 1 punto.**

B) MAYOR NÚMERO DE JORNADAS A UTILIZAR EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO: hasta 30 puntos

B1.- Mayor número de jornadas a emplear en la ejecución de contrato, de trabajadores procedentes del desempleo: hasta 5 puntos.

Se otorgara la puntuación máxima de **5** puntos en este apartado a la empresa que se comprometa al empleo de un mayor número de jornadas de trabajo realizadas por trabajadores procedentes del desempleo, valorándose el resto según la siguiente formula: puntuación oferta $x = \frac{\text{número de jornadas a emplear procedentes del desempleo oferta} \times 5}{\text{número máximo de personas empleadas ofertado}}$

B2.- Mayor número de jornadas totales a emplear en la ejecución del contrato incluidas las de trabajadores procedentes del desempleo: hasta 30 puntos.

Se otorgara la puntuación máxima de **25** puntos en este apartado a la empresa que se comprometa al empleo de un mayor número de jornadas totales, incluido las procedentes de trabajadores desempleados, valorándose el resto según la siguiente formula: puntuación oferta $x = \frac{\text{número de jornadas totales a emplear oferta} \times 25}{\text{mayor número ofertado de jornadas totales}}$.

C) AUTOMATIZACIÓN, ADECUACIÓN Y GARANTIA DE LA INTEGRACIÓN ENTRE FRONTOFFICE Y EL BACKOFFICE: hasta 25 puntos:

C1.- La propuesta debe incluir, al margen de las mejoras y adecuación de la plataforma, la automatización de todos los procedimientos del SAT que actualmente no estén automatizados. **hasta 5 puntos.**

C2.- Adecuación. En este apartado se valorarán las funcionalidades complementarias a las básicas. Los módulos o funcionalidades adicionales en todo caso deberán cumplir con lo establecido en el apartado de condiciones del servicio y versarán sobre: **hasta 5 puntos.**

- Desarrollo de módulos complementarios.
- Integración con plataformas distintas a las de tramitación y que aporten valor añadido para el ciudadano.

C3.- Garantía de integración entre la solución ofertada y los sistemas actuales del ayuntamiento. **hasta 15 puntos.**

D) LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: hasta 10 puntos. Se valorarán los siguientes criterios:

D1.- PRESTACIONES EN LA FASE DE IMPLANTACIÓN.

- Horario de servicio para atención telefónica:
 - **0,1 puntos por cada hora diaria.**
 - Tiempo máximo de respuesta para atención telefónica.
 - **0,1 puntos por cada hora que se reduzca de 24 horas (límite máximo).**
 - Horario de servicio para resolución de incidencias.
 - **0,2 puntos por cada hora que se reduzca de 24 horas (límite máximo).**
 - Tiempo máximo de respuesta ante la notificación de una incidencia.
 - **0,2 puntos por cada hora que se reduzca de 24 horas (límite máximo).**
- La puntuación máxima por este concepto no podrá superar los **5 puntos.**

D2.- GARANTIA Y MANTENIMIENTO

- Tiempo máximo de respuesta en caso de avería:
 - **0,2 puntos por cada hora que se reduzca de 24 horas (límite máximo).**
 - El licitador incluirá en las ofertas el mantenimiento del producto ofertado, en casa del cliente y nivel de respuesta 24h/día siguiente laborable, durante, al menos, 12 meses (periodo mínimo de garantía), valorándose su ampliación:
 - **0,2 puntos por cada mes.**
- La puntuación máxima por este concepto no podrá superar los **5 puntos.**

E) EL PLAZO DE EJECUCIÓN: hasta 5 puntos. Se valorará la posible reducción en el plazo de ejecución total, y los plazos parciales que supongan puesta en servicio anticipada de parte del contrato.

La valoración se realizará adjudicando 1 punto a las licitaciones realizadas por el tipo, y la mayor puntuación a la que ofrezca mayor baja. A partir de esta última se irán puntuando las demás mediante el criterio de descuento proporcional lineal (“regla de tres”).

En caso de resultar empate de licitaciones en primer lugar, el mismo se resolverá a favor de aquél licitador que mayor número de trabajadores minusválidos tenga en plantilla, de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional Sexta de la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público. De persistir el empate de licitaciones, el contrato se resolverá a favor del licitador que tuviere mejor puntuación en el apartado A); si continuara, en el B); si continuara, en el C); si continuara, en el D); y por último, en el E).

En Águilas (Murcia), a 8 de febrero de 2010.
El Responsable de los Servicios Informáticos Municipales,
Responsable de Contrato,
Fdo.: Antonio Soto Robles. [firma en documento original; formato papel]

DILIGENCIA DE NEGOCIADO

Para acreditar que, con fecha de hoy queda insertado el anterior Pliego de Prescripciones Técnicas en el Perfil de Contratante de esta Administración: (www.ayuntamientodeaguilas.org).

En Águilas (Murcia), a 22 de febrero de 2010.
EL JFE DE NEGOCIADO DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA,
Fdo.: Julián López Villanueva.
[firma en documento original; formato papel]