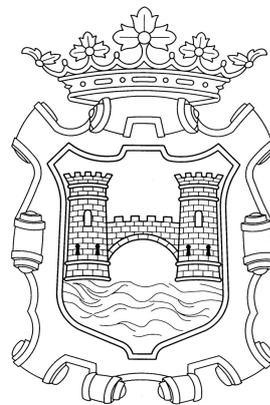


**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL  
CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO  
DE PONFERRADA**



**Ayuntamiento de Ponferrada**



## Ayuntamiento de Ponferrada

### Índice

0. Introducción.....	3
1. Objeto del contrato. ....	3
2. Alcance del proyecto. ....	3
3. Requerimientos técnicos.....	3
3.1. Gestión de la Oficina de la Tarjeta Ciudadana. ....	4
3.2. Mantenimiento y soporte de dispositivos y aplicaciones informáticas. ....	5
3.3. Desarrollo evolutivo de los sistemas informáticos.....	6
3.4. Requerimiento de los licitadores. ....	7
4. Resolución de dudas sobre el pliego de condiciones técnicas.....	8
5. Documentación a incluir en las ofertas. ....	8
5.1. Descripción técnica de la oferta.....	9
5.1.1. Manual de procedimientos. ....	9
5.2. Mejoras de la oferta.....	9
5.3. Organigrama del personal dedicado al proyecto. ....	9
5.4. Experiencia en trabajos similares. ....	9
6. Organización y ejecución del proyecto. ....	10
6.1. Personal responsable del proyecto.....	10
6.1.1. Comité de Dirección.....	10
6.1.2 Director de Proyecto.....	11
6.1.3. Equipo de Proyecto.....	11
6.2. Confidencialidad de la información y seguridad.....	12
6.3. Transferencia tecnológica.....	13
7. Duración del contrato. ....	13
8. Precio. ....	13
8.1. Oferta desproporciona o anormal. ....	13
8.2. Forma de pago. ....	13
9. Criterios de valoración.....	14
9.1. Criterios cuantificables mediante formula.....	14
9.1.1. Precio. ....	14
9.2. Criterios evaluables mediante juicio de valor.....	14
9.2.1. Calidad del proyecto.....	14
9.2.2. Mejoras. ....	14



## **Ayuntamiento de Ponferrada**

### **0. Introducción.**

En el marco del convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Ponferrada y la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León para la realización del proyecto “Ponferrada Digital” se desarrollo la actuación de “Desarrollo, implantación y mantenimiento de la Tarjeta Ciudadana en el Ayuntamiento de Ponferrada”. En esta actuación se incluían los servicios de mantenimiento y soporte durante un año de todos los desarrollos y dispositivos incluidos en el proyecto además de la gestión del servicio mediante la creación de la “Oficina de gestión de la Tarjeta Ciudadana”.

### **1. Objeto del contrato.**

El objeto del presente contrato es el soporte, mantenimiento y gestión de la Tarjeta Ciudadana del Ayuntamiento de Ponferrada por un periodo de UN AÑO, en los términos descritos en el apartado 3, de requerimientos técnicos, del presente pliego.

### **2. Alcance del proyecto.**

Con objeto de dar continuidad a los servicios de soporte, mantenimiento y gestión de la Tarjeta Ciudadana del Ayuntamiento de Ponferrada el adjudicatario deberá desarrollar, al menos, los siguientes trabajos:

- Gestión de la Oficina de la Tarjeta Ciudadana.
- Mantenimiento y soporte de dispositivos y aplicaciones informáticas.
- Desarrollo evolutivo de los sistemas informáticos.

### **3. Requerimientos técnicos.**

Las condiciones descritas en este apartado constituyen el marco que se considera más adecuado para la consecución de los objetivos del proyecto. Sin embargo, si el oferente cree conveniente la introducción de variaciones en alguna de ellas, siempre y cuando puedan justificarse en aras a la consecución de un mejor resultado, tiene capacidad para hacerlo. En este caso será necesario hacer constar explícitamente aquellas especificaciones que sean cubiertas con soluciones distintas a las requeridas,



## **Ayuntamiento de Ponferrada**

justificando razonadamente el cambio introducido y proporcionando información detallada sobre las ventajas de la utilización de la solución que se propone.

### **3.1. Gestión de la Oficina de la Tarjeta Ciudadana.**

El adjudicatario será responsable del buen funcionamiento de la Oficina de Gestión de la Tarjeta Ciudadana, en adelante la oficina, la cual tendrá las siguientes responsabilidades:

- Atención presencial y telefónica a los usuarios de la tarjeta ciudadana durante el horario determinado por el Ayuntamiento de Ponferrada, establecido inicialmente de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:30. Sábados de 9:00 a 13:30.
- Gestión de solicitudes. Incluirá la emisión de nuevas tarjetas, cobro de las tasas correspondientes, contabilización diaria de la recaudación, archivo de documentación y cualquier otra actividad derivada de la expedición de soportes.
- Desarrollo y mantenimiento de un manual de procedimientos. Se desarrollará un manual de procedimientos de la oficina que deberá recoger todas las actividades llevadas a cabo por la misma.
- Colaboración con los proveedores de servicios integrados en la tarjeta. La tarjeta ciudadana es un soporte destinado a servir como medio de identificación y/o pago ante determinados servicios municipales por lo que se hace necesario establecer canales de colaboración con los responsables de estos servicios y las empresas concesionarias de los mismos. En particular es necesario establecer procedimientos de colaboración con las empresas concesionarias de los servicios de transporte público colectivo, préstamo de bicicletas, acceso con vehículo a zonas peatonales y servicios deportivos municipales<sup>1</sup>. Generación de informes y estadísticas. Se facilitará a los responsables municipales cuantos informes y estadísticas soliciten en relación al uso de la tarjeta ciudadana y los servicios integrados en la misma.

---

<sup>1</sup> El uso de la tarjeta ciudadana para el acceso a los centros deportivos municipales está en fase de desarrollo en este momento y se prevé su puesta en funcionamiento para principios del año 2011.



## **Ayuntamiento de Ponferrada**

- Gestión de incidencias. La oficina actuará como soporte de primer nivel ante los usuarios de la tarjeta y los servicios integrados. Deberá gestionar un registro de incidencias junto con las acciones correctivas llevadas a cabo hasta su solución. El registro de incidencias deberá ser accesible por los responsables municipales designados.

Será por cuenta del adjudicatario:

- La dotación de medios técnicos para el funcionamiento de la oficina.
- La personalización de la misma acorde con el aspecto gráfico propuesto para el soporte.
- La dotación de medios humanos con al menos un puesto de trabajo y un sustituto, contratado eventualmente, para cubrir incidencias.
- Gastos corrientes tales como material de oficina, consumibles, mobiliario, etc. exceptuando las comunicaciones de voz y datos y electricidad.

Será por cuenta del Ayuntamiento:

- Los locales donde se ubique la oficina.
- Gasto en comunicaciones de voz y datos y electricidad.

### **3.2. Mantenimiento y soporte de dispositivos y aplicaciones informáticas.**

Incluirá los servicios de soporte técnico y el mantenimiento correctivo de todos los dispositivos y aplicaciones informáticas relacionadas con la tarjeta ciudadana y que se relacionan a continuación.

- Software
  - Aplicación de gestión de tarjeta ciudadana.
  - Aplicación TPV instalada en cajeros.
  - Aplicación TPV instalada en oficina.
- Hardware



## **Ayuntamiento de Ponferrada**

- Puesto de trabajo de la oficina de tarjeta ciudadana compuesto por ordenador personal, impresora/grabadora de tarjetas MIFARE, lector/grabador de tarjetas.
- Impresora/grabadora de tarjetas MIFARE instalada en el Ayuntamiento de Ponferrada.
- Lector/grabador de tarjetas MIFARE instalado en el Ayuntamiento de Ponferrada.
- 2 Cajeros ciudadanos.

El mantenimiento se gestionará mediante SLA (Acuerdos de nivel de servicio) estableciendo prioridades basadas en el impacto y la urgencia de la incidencia asociada según los siguientes criterios:

- **Nivel normal.** Incidencias que permiten continuar la actividad, pero con algún elemento o parte del servicio que imposibilita o dificulta el transcurso normal de la misma.
- **Nivel alto.** Incidencias que permiten continuar la actividad pero con una capacidad inferior al 50% de la situación normal.
- **Nivel crítico.** Incidencias que no permiten continuar con la actividad.

Se establecen los siguientes tiempos máximos para la resolución de incidencias:

- **Nivel normal.** 48 horas
- **Nivel alto.** 24 horas.
- **Nivel crítico.** 12 horas.

El mantenimiento de dispositivos incluirá mano de obra, desplazamientos y dietas correspondientes a cada intervención

### **3.3. Desarrollo evolutivo de los sistemas informáticos.**

El contrato incluirá una bolsa de 125 horas para el desarrollo de nuevas funcionalidades. Los desarrollos serán propuestos por el director del proyecto quien trasladará al adjudicatario una descripción funcional de las mejoras planteadas. El adjudicatario



## **Ayuntamiento de Ponferrada**

deberá proponer al Ayuntamiento, una vez estudiada la propuesta de implementación, una solución técnica que incluya, al menos, los siguientes parámetros:

- Descripción funcional.
- Tiempo de desarrollo.
- Horas asignadas.

Las aplicaciones de gestión de Tarjeta Ciudadana se han desarrollado bajo licencia Open Source a propuesta del Ayuntamiento de Ponferrada.

### **3.4. Requerimiento de los licitadores.**

Los licitadores deberán acreditar mediante declaración responsable haber desarrollado servicios de características similares a los del objeto de este contrato. En particular deberán acreditar haber desarrollado al menos los siguientes trabajos:

- Atención presencial en oficinas de atención ciudadana.
- Desarrollo de software para gestión de Tarjeta Ciudadana implementada sobre tecnología MIFARE.
- Mantenimiento de sistemas de explotación de Tarjeta Ciudadana implementada sobre tecnologías MIFARE (TPV, lectores/grabadores, impresoras, cajeros, etc.)
- Experiencia en el desarrollo de aplicaciones utilizando las siguientes tecnologías:
  - SOA
  - J2EE
  - Struts
  - Tomcat
  - MySQL
  - Hibernate

No serán consideradas las ofertas cuyo licitador no pueda acreditar su participación en al menos un proyecto de estas características en el que haya desempeñado los anteriores trabajos.



## **Ayuntamiento de Ponferrada**

### **4. Resolución de dudas sobre el pliego de condiciones técnicas.**

Se establece un sistema único para resolución de dudas acerca de este pliego (para otro tipo de dudas deberán dirigirse al servicio de contratación) mediante solicitud y cuestionario enviados a la dirección [nuevatecnologias@ponferrada.org](mailto:nuevatecnologias@ponferrada.org) haciendo constar en el asunto “CUESTIONARIO DE DUDAS. MANTENIMIENTO TARJETA CIUDADANA”. En la solicitud se harán constar los datos de la empresa (Razón Social, CIF, Dirección, Teléfono y Correo electrónico). Estos datos serán incluidos en un fichero titularidad del Ayuntamiento de Ponferrada, cuya finalidad es la gestión las personas físicas y jurídicas que participan en procesos de licitación pública y ofertas para la contratación de obras, productos y servicios por parte del Ayuntamiento de Ponferrada. Los titulares de estos datos pueden ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre ellos enviando comunicación escrita a: (Ref. Protección de Datos) – Ayuntamiento de Ponferrada, Plaza del Ayuntamiento, s/n – 24400 PONFERRADA (León).

El cuestionario deberá estar formado por preguntas concretas sobre aspectos del pliego de condiciones técnicas con objeto de aclarar de la forma más precisa todas las dudas y deberá enviarse en un formato editable, de forma que puedan redactarse las respuestas sobre el propio cuestionario. Sólo se atenderá un cuestionario por empresa respondiendo al correo electrónico desde el cual se realiza la solicitud.

Dado el carácter urgente del procedimiento de contratación y atendiendo a lo dispuesto en el artículo 142 de la LCSP se establece un plazo máximo de dos días para la recepción de los cuestionarios de información adicional.

### **5. Documentación a incluir en las ofertas.**

La memoria técnica se debe estructurar **obligatoriamente** según el esquema indicado en este apartado.



## **Ayuntamiento de Ponferrada**

### **5.1. Descripción técnica de la oferta.**

Se presentará una descripción de los servicios ofertados reflejando el cumplimiento de los requerimientos técnicos y destacando las mejoras introducidas. La descripción deberá cubrir cada uno de los trabajos a desarrollar:

- Gestión de la Oficina de la Tarjeta Ciudadana.
- Mantenimiento y soporte de dispositivos y aplicaciones informáticas.
- Desarrollo evolutivo de los sistemas informáticos.

#### **5.1.1. Manual de procedimientos.**

Se adjuntará una propuesta de manual de procedimientos desarrollando al menos uno de ellos a fin de valorar la metodología utilizada en la gestión de procesos.

### **5.2. Mejoras de la oferta.**

Se enumeran todas las mejoras que presente la oferta respecto a las condiciones mínimas exigidas en esta memoria.

### **5.3. Organigrama del personal dedicado al proyecto.**

Se presentará un organigrama detallado del personal de la empresa dedicado al proyecto. Para cada persona se especificarán, nombre y apellidos, titulación, funciones asignadas y experiencia en trabajos similares.

### **5.4. Experiencia en trabajos similares.**

Se enumeraran los proyectos de características similares desarrollados por el licitador incluyendo como mínimo:

- Descripción del contrato.
- Empresa/Organismo contratante.
- Fecha de finalización.
- Breve descripción de los trabajos desarrollados.
- Declaración responsable de haber realizado los trabajos con resultados satisfactorios para la empresa u organismo contratante.



## **Ayuntamiento de Ponferrada**

Sólo se incluirán aquellos contratos para los cuales se pueda acreditar el desarrollo de los trabajos relacionados en el punto 3.4.

### **6. Organización y ejecución del proyecto.**

La organización del proyecto y su ejecución tendrán que ser de tal manera que permita obtener un seguimiento formal del mismo, estableciendo periodos de evaluación del rendimiento de los trabajos realizados. Se especificará la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Ayuntamiento de Ponferrada a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Esta obligación de guardar la confidencialidad subsistirá aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información pierda tal carácter, o bien si se produzca la debida autorización por parte del Ayuntamiento de Ponferrada.

#### **6.1. Personal responsable del proyecto.**

Existirá una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en el que cada función quede perfectamente identificada, y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento. Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Comité de Dirección
- Director de Proyecto
- Equipo de Proyecto

##### **6.1.1. Comité de Dirección.**

Constituido por representantes del Ayuntamiento de Ponferrada y de la empresa adjudicataria. Su responsabilidad reside en velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados. El Comité de Dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos.

El Comité de Dirección se nombrará por parte del Ayuntamiento de Ponferrada, y quedará constituido al inicio de la prestación.



## **Ayuntamiento de Ponferrada**

### **6.1.2 Director de Proyecto.**

El Director de Proyecto será el Asesor de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Ponferrada, quien podrá delegar sus funciones, en todo o en parte, en otras personas que sean nombradas al respecto.

Las funciones de Director del Proyecto, en relación con el objeto del presente contrato son:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas del Ayuntamiento de Ponferrada.
- Autorizar la entrega de documentación del Ayuntamiento de Ponferrada al equipo de trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar.

El adjudicatario designará una persona como Jefe de Proyecto que asumirá las labores de interlocución con el Director nombrado por el Ayuntamiento de Ponferrada.

### **6.1.3. Equipo de Proyecto.**

El Equipo de Proyecto estará integrado por el personal de la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos, y por el personal designado por el Ayuntamiento que facilite el acceso a los recursos que requiera el adjudicatario.

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

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil profesional igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.



## **Ayuntamiento de Ponferrada**

- Aceptación de los candidatos por parte del Director del Proyecto.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al Director del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

### **6.2. Confidencialidad de la información y seguridad.**

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. Esta obligación subsistirá aunque se extinga el contrato o bien se produzca la debida autorización por parte del Ayuntamiento de Ponferrada.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y especialmente en lo indicado en su artículo número 12.

El tratamiento por el adjudicatario de los datos de carácter personal que sea necesario para llevar a buen fin la prestación del servicio objeto del contrato al Ayuntamiento de Ponferrada se ajustará a las instrucciones dadas por éste último, como responsable de dicho tratamiento, según lo establecido por el artículo 3.d. de la LOPD.

El adjudicatario garantizará que en el tratamiento de los datos personales referidos se adoptarán las medidas de índole técnica y organizativas que resulten preceptivas para preservar la seguridad de este tipo de datos, en los términos a que se refiere el artículo 9 de la LOPD y atendiendo a las previsiones que, según la calificación que se otorgue en razón de su contenido, establece el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan datos de Carácter Personal. El cumplimiento de dichas medidas podrá ser observado en cualquier momento por el Ayuntamiento de Ponferrada, debiendo el Adjudicatario facilitar esta labor con la diligencia debida.



## Ayuntamiento de Ponferrada

### 6.3. Transferencia tecnológica.

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 Ponferrada, 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.

### 7. Duración del contrato.

La duración del contrato será de **UN AÑO**, contado a partir de la fecha de firma del mismo.

### 8. Precio.

El precio máximo de licitación del proyecto es de 44.000 €

Base: 37.288,14 € (Treinta y siete mil doscientos ochenta y ocho euros con catorce céntimos).

I.V.A (18%): 6.711,86 € (Seis mil setecientos once euros con ochenta y seis céntimos).

Total: 44.000 € (Cuarenta y cuatro mil euros)

#### 8.1. Oferta desproporcionada o anormal.

Se considerarán ofertas anormales o desproporcionadas (Art. 136 de la LEY 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público) aquellas cuya oferta económica sea inferior al valor V calculado según la siguiente fórmula:

$$V = \frac{\sum_1^n P_i}{n} - \frac{\sum_1^n P_i}{n} \times 0,10$$

Pi: Precio de la oferta i

n: número total de ofertas

V: Valor por debajo del cual el precio de las ofertas se considerará desproporcionado o anormal

#### 8.2. Forma de pago.

El pago se efectuará mediante liquidaciones mensuales de igual importe.



## Ayuntamiento de Ponferrada

### 9. Criterios de valoración.

#### 9.1. Criterios cuantificables mediante fórmula.

Se establece una puntuación máxima de 10 puntos para los criterios cuantificables mediante fórmula distribuyendo los mismos de la siguiente forma:

##### 9.1.1. Precio.

Máximo 10 puntos. La máxima puntuación se asignará a la oferta económica más baja. El resto de las ofertas presentadas se valorarán otorgándose una puntuación proporcional a la diferencia de cada una respecto al tipo de licitación según la siguiente fórmula:

$$P_n = \frac{B_n}{B_{\max}} \times 10$$

Pn: Puntuación obtenida por la oferta n

Bmax: Rebaja de la mejor oferta respecto al tipo de licitación

Bn: Rebaja de la oferta n

#### 9.2. Criterios evaluables mediante juicio de valor.

Se establece una puntuación máxima de 90 puntos para los criterios evaluables mediante juicio de valor distribuyendo los mismos de la siguiente forma:

##### 9.2.1. Calidad del proyecto.

Máximo 80 puntos. Se valorarán los servicios propuestos en función de su calidad y adecuación a los requerimientos.

##### 9.2.2. Mejoras.

Máximo 10 puntos. Se valorarán todas aquellas propuestas e iniciativas de los licitadores que, sin constituir requisito explícito de las condiciones de este pliego y ser objeto de valoración en otros criterios, planteen ampliaciones que supongan elementos objetivos de calidad en el desarrollo del proyecto.



**Ayuntamiento de Ponferrada**

Ponferrada, 21 de Octubre de 2010

Fdo. José María Beltrán Vicente  
Asesor de Nuevas Tecnologías