

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA MUNICIPAL

PROYECTO M@LLORCA LA ISLA DIGITAL

Versión 1.5
Servei d'Informàtica i Telecomunicacions
Departament d'Hisenda e Innovación
Consell de Mallorca
www.conselldemallorca.net

Índice

1	<u>INTRODUCCIÓN</u>	5
1.1	MARCO GENERAL	5
1.2	INTRODUCCIÓN	6
1.3	DESCRIPCIÓN DE LOS LOTES	7
1.4	LOS PRINCIPIOS BÁSICOS	7
1.5	DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS ANEXOS	7
2	<u>LOTE 1: IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</u>	9
2.1	INTRODUCCIÓN	9
2.2	OBJETO	9
2.2.1	PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	9
2.2.1.1	Implantación de la herramienta de tramitación electrónica (SISTRA)	9
2.2.1.2	Implantación de la firma electrónica	11
2.2.1.3	Implantación de una plataforma de validación	11
2.2.1.4	Implantación de un sistema de autenticación	11
2.2.1.5	Implantación de la sede electrónica	12
2.2.1.6	Implantación de un repositorio de documentos seguros y gestión documental	12
2.2.1.7	Implantación de una plataforma/pasarela electrónica de pago	12
2.2.1.8	Implantación del Portafirmas electrónico	14
2.2.1.9	Compulsa electrónica	14
2.2.1.10	Otras herramientas de tramitación	15
2.2.2	ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL EQUIPAMIENTO NECESARIO	15
2.2.3	INTEGRACIÓN CON LAS HERRAMIENTAS DE BACKOFFICE	15
2.2.4	ASESORAMIENTO Y SOPORTE EN LA GESTIÓN DEL CAMBIO	16
2.3	ARQUITECTURA GENERAL DEL SISTEMA	17
2.4	DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROYECTO	17
2.4.1	PLANIFICACIÓN	17
2.4.2	DIRECCIÓN DEL PROYECTO	17
2.4.3	PERFILES PROFESIONALES	18
2.4.4	OFICINA TÉCNICA	18
2.4.5	FORMACIÓN	18
2.4.6	DIFUSIÓN DE PROYECTO	19
2.4.7	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	19
2.4.8	PUESTA EN PRODUCCIÓN	19
2.4.8.1	Entrega del software y cuaderno de carga	20
2.4.8.2	Periodo de preproducción	20
2.4.8.3	Paso a real	20
2.4.8.4	Actualizaciones, mejoras y cambios de versión	20
2.5	CRITERIOS DE VALORACIÓN	20
2.6	MODELO NORMALIZADO DE OFERTAS	23
2.6.1	PROPOSICIÓN TÉCNICA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA (SOBRE N°. 4)	23

2.6.2	PROPOSICIÓN TÉCNICA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA (SOBRE Nº. 3).....	24
2.6.3	PROPOSICIÓN ECONÓMICA (SOBRE Nº. 2).....	24

3 LOTE 2: IMPLANTACIÓN DE UNA EXTRANET DE TRAMITACIÓN MUNICIPAL25

3.1	INTRODUCCIÓN.....	25
3.2	OBJETO.....	26
3.2.1	REVISIÓN DEL PROCESOS TELEMÁTICOS.....	26
3.2.2	IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS TELEMÁTICOS.....	27
3.2.2.1	Desarrollo de la extranet municipal.....	27
3.2.2.2	Integración del entorno tecnológico.....	28
3.2.2.3	Integración de los backoffice municipales.....	28
3.2.2.4	Integración y potenciación del registro general.....	28
3.2.3	GESTIÓN DEL CAMBIO.....	28
3.2.4	FORMACIÓN.....	29
3.3	ARQUITECTURA GENERAL DEL SISTEMA.....	29
3.4	DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROYECTO.....	29
3.4.1	PLANIFICACIÓN.....	30
3.4.2	DIRECCIÓN DEL PROYECTO.....	30
3.4.3	PERFILES PROFESIONALES.....	31
3.4.4	OFICINA TÉCNICA.....	31
3.4.5	DIFUSIÓN DE PROYECTO.....	31
3.4.6	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	31
3.4.7	PUESTA EN PRODUCCIÓN.....	32
3.4.7.1	Entrega del software y cuaderno de carga.....	32
3.4.7.2	Periodo de preproducción.....	32
3.4.7.3	Paso a real.....	32
3.4.7.4	Actualizaciones, mejoras y cambios de versión.....	32
3.5	CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	33
3.6	MODELO NORMALIZADO DE OFERTAS.....	35
3.6.1	PROPOSICIÓN TÉCNICA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA (SOBRE Nº. 4).....	35
3.6.2	PROPOSICIÓN TÉCNICA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA (SOBRE Nº. 3).....	36
3.6.3	PROPOSICIÓN ECONÓMICO (SOBRE Nº. 2).....	36

4 ASPECTOS GENERALES Y CONDICIONES ECONÓMICAS37

4.1	SESIÓN TÉCNICA DE ACLARACIONES Y DUDAS A LOS LICITADORES.....	37
4.2	DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS DIVERSOS LOTES.....	37
4.3	DURACIÓN DEL CONTRATO.....	38
4.4	IMPORTE ECONÓMICO.....	38
4.5	FORMA DE PAGO.....	38
4.6	GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y CONFIDENCIALIDAD.....	38
4.6.1	PERIODO DE GARANTÍA.....	38
4.6.2	CONTRATAS DE MANTENIMIENTO.....	39
4.6.3	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	39

4.6.4	CÓDIGO FUENTE.....	39
4.7	PENALIZACIONES.....	39

1 INTRODUCCIÓN

1.1 MARCO GENERAL

La Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, 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 la actividad administrativa, en las relaciones entre las administraciones públicas y en la relación entre las administraciones públicas y los ciudadanos.

Las Islas Baleares en general y Mallorca en particular tienen que hacer en los próximos años un esfuerzo por adaptarse a los retos que ponen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a la administración pública, tanto municipal, insular como autonómica. El marco de actuación y jurídico es el que marca la Ley 11/2007 mencionada anteriormente, visto como una oportunidad para avanzar y profundizar dentro de las relaciones entre ciudadanos y administración.

El escenario es el de posibilitar el acceso a los servicios que proporciona no sólo el Consell de Mallorca, sino también ayuntamientos y gobierno, con un modelo 7x24x365 (7 días a la semana, 24 h. al día, todos los días del año) en que ciudadanos, empresas, visitantes, entidades, etc., tienen a su alcance, desde la reserva de una estancia en un refugio de montaña, hasta el procedimiento de adopción de un niño, pasando por el pago de tasas e impuestos *on-line*, hasta llegar a un modelo participativo donde el ciudadano toma parte, de forma electrónica, en la toma de decisiones.

Este acceso a los servicios tiene que ser independiente del canal o medio que se decida utilizar, en base a lo que especifica el arte. 8.1 de la Ley 11/2007.

Las administraciones de las Islas Baleares, lideradas por el Gobierno de las Islas Baleares han creado un grupo de trabajo técnico con el objetivo de unificar esfuerzos, aprovechar sinergias y experiencias. La Comisión Balear de Tecnología y Telecomunicaciones (CBTIC) está formada por:

- La DGTIC (Dirección General de Tecnología y Comunicaciones) de la CAIB
- Los cuatro Consell Insulares.
- El Ayuntamiento de Palma de Mallorca
- Un representate de la FELIB (Federación de Entidades Locales de las Islas Baleares)

De esta forma, bajo la dirección de la Fundación IBIT, y de forma conjunta se ha diseñado el Plan ANIBAL que tiene como misión facilitar el desarrollo de la Ley 11/2007 y, por lo tanto, la Administración Electrónica, en el conjunto de las administraciones locales de las Islas Baleares. Podéis descargaros el Plan Anibal y la documentación asociada en la web del proyecto www.laebal.com

Para dar un impulso a esta estrategia, el Consell de Mallorca ha recibido una subvención de la CAIB (El proyecto, M@LLORCA L'ILLA DIGITAL PLAN

AVANZA 2007-2008) con la misión de ejecutar diferentes acciones en este ámbito y compartirlas con el resto de instituciones de las Baleares.

1.2 INTRODUCCIÓN

Dentro de este marco general, el Consell de Mallorca se ha marcado como objetivos estratégicos modernizar la institución e incrementar la eficiencia y la proximidad a los ciudadanos, con el fin de convertirse en una administración participativa impulsando al mismo tiempo estrategias de innovación dirigidas a los ayuntamientos.

El proyecto [M@LLORCA L'ILLA DIGITAL](#) propone acciones encaminadas a la implantación de la ventana digital única, el acceso a las nuevas tecnologías como ejes de la futura Administración Electrónica a nivel de la administración local de Mallorca.

Estas iniciativas tienen que ser el espejo de una administración pública, moderna, eficaz y eficiente, y en donde el ciudadano, de una forma clara y sencilla, tiene acceso a aquello que le es propio y/o pertinente de la administración: trámites, consultas, notificaciones, participación, pagos, etc.

Una de las consecuencias de estas iniciativas tiene que ser la de configurar un acceso abierto no sólo a la información que ofrece el Consell Insular de Mallorca a los ciudadanos, empresas u otras entidades, sino también a la información que desde otras administraciones se pueda solicitar en la prestación de sus servicios hacia los ciudadanos.

Todo eso requiere un cambio en la forma en que los ciudadanos ven e interactúan con la administración y en la forma en que sus trabajadores tienen que contemplar, no sólo en las relaciones con el público en general, sino también entre ellos como parte imprescindible del nuevo modelo de administración que se quiere alcanzar. Este cambio en el modelo de funcionamiento de la institución requerirá de unas políticas de gestión de este cambio que conduzcan a que la administración sea una herramienta que responda a todas las necesidades.

El Consell de Mallorca, desde el ejercicio del 2008, trabaja en el proceso de implantación de la Ley 11/2007, y con este nuevo contrato se pretende dar un impulso a la modernización de la administración local de Mallorca y a la relación de ésta con el Consell de Mallorca.

En este sentido, el objetivo de este proyecto es conseguir que la administración sea más próxima, eficaz y ágil para los ciudadanos, complementando los actuales servicios y gestiones, básicamente de cariz presencial, con un estudio completo de sus servicios con el objetivo de modernizar y mejorar la calidad y la proximidad no sólo de los servicios que la administración ofrece al ciudadano sino también aquéllos que se dan entre las diferentes administraciones en las islas Baleares.

Por otra parte, la Administración Electrónica que se quiere poner en marcha requiere que aquéllos a quienes se dirige - ciudadanos, empresas, ayuntamientos, organizaciones sociales, etc. -, tengan garantizado el acceso telemático a estos servicios, además del encaminamiento a cualquier servicio, trámite, consulta, etc. de cualquier otra administración, a través del redireccionamiento a las direcciones correspondientes.

1.3 DESCRIPCIÓN DE LOS LOTES

El objeto de este contrato se ha estructurado en los siguientes lotes de licitación, que de forma general incluyen:

- **Lote 1: Implementación de las herramientas de administración electrónica**

El objeto de este contrato es la implantación de un conjunto de herramientas básicas para hacer frente al proyecto de administración telemática municipal. Estas herramientas se diseñarán de forma independiente y modular con el fin de construir una plataforma flexible y basada en estándares abiertos.

- **Lote 2: Implantación de una extranet de tramitación municipal**

El objeto de este contrato es la creación de una extranet de tramitación municipal que permita agilizar la tramitación electrónica entre las administraciones locales, en concreto entre los ayuntamientos y el Consell de Mallorca.

En los siguientes apartados se detalla a grandes rasgos el objeto de las diferentes acciones a realizar para cada lote y los aspectos generales del contrato.

1.4 LOS PRINCIPIOS BÁSICOS

El objeto del contrato tendrá que seguir y cumplir los siguientes principios básicos:

- Siempre que sea posible y ya se dispongan, y con el fin de unificar plataformas y software se optará por las herramientas de tramitación electrónica del Gobierno de las Islas Baleares.
- Los desarrollos informáticos que se realicen para este proyecto deben estar basados en estándares abiertos y en software libre.
- El desarrollo de este proyecto se tendrá que integrar en la plataforma tecnológica del Consell de Mallorca y cumplir los estándares de desarrollo del Consell de Mallorca.
- Es la intención del Consell de Mallorca compartir las herramientas tecnológicas que se generen en este proyecto con el resto de las administraciones de las Islas Baleares en un modelo basado en el software libre. Así, todo el software de éste iniciativas éste será liberado por su uso del resto de administraciones de las Islas Baleares o de otras administraciones del Estado.

1.5 DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS ANEXOS

Se adjuntan los siguientes anexos técnicos:

- El Plan Anibal que describe la estrategia conjunta de implantación de la Administración Electrónica por parte de las administraciones de las Islas

Baleares. Podéis descargaros el Plano Anibal y documentación asociada desde la web del proyecto www.laebal.com

- Anexo I - "Descripción Técnica del Proyecto" en el cual se detallan las acciones y el entorno tecnológico a desarrollar.
- Anexo II - "Definición de los trámites de la extranet ", en el cual se describen de forma general los servicios y trámites a implantar en la extranet de tramitación municipal.
- Anexo III - "Descripción actual de la infraestructura TIC del CIM", en la cual se describe la actual infraestructura de tecnologías de la información y telecomunicaciones con las cuales se tiene que integrar este proyecto.
- Anexo IV- "Estándar de desarrollo del CIM", en el cual se detallan los estándares que tienen que regir el desarrollo de las aplicaciones informáticas que se implantan en el Consell de Mallorca.
- Anexo V - "Herramientas de Administración Electrónica de la CAIB", en el cual se detallan las herramientas que la CAIB dispone por la implantación de la Administración Electrónica y que han cedido al resto de administraciones de las Islas Baleares por la implantación de la e-administración De esta forma, siempre que sea posible y con el fin de unificar plataformas y software se optará por estas herramientas por la implantación de este proyecto.
- Anexo VI "Estado de situación de las TIC en los ayuntamientos de las Islas Baleares".

2 LOTE 1: IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

2.1 INTRODUCCIÓN

La implantación de la Administración Electrónica requiere disponer de un conjunto de herramientas tecnológicas básicas sobre las cuales se apoye la e-Administración. Estas herramientas se tienen que diseñar de forma independiente y modular con el fin de construir una plataforma flexible y basada en estándares abiertos.

Así, el conjunto y la integración de estas herramientas conformará la *Plataforma de Administración Electrónica* que es objeto de este contrato, así como todo el hardware y las tareas de consultoría y de integración para la posada en producción.

2.2 OBJETO

El objeto de este contrato es la implantación de un conjunto de herramientas básicas para hacer frente al proyecto de administración telemática municipal. Así el contrato incluye:

1. El desarrollo y/o implantación del software necesario para hacer frente a los retos de la Administración Electrónica.
2. La dotación, instalación y configuración de todo el hardware necesario para el proyecto que se tendrá que integrar con la actual infraestructura TIC.
3. Todas las tareas de integración con los herramientas de backoffice existente actualmente en el Consell de Mallorca.
4. Todas las tareas de consultoría y asesoramiento por la puesta en funcionamiento de la plataforma de Administración Electrónica.

En los próximos párrafos se describe, de forma general, lo que se considera necesario para implantar esta plataforma de Administración Electrónica y el anexo I "Descripción Técnica del Proyecto" se amplía a nivel técnico y los requisitos jurídicos que tienen que cumplir estas herramientas. Sin embargo, si los licitadores lo consideran, podrá presentar en su oferta todas aquellas herramientas que en este pliego no se describan y que consideran necesarias para hacer frente a la Administración Electrónica.

2.2.1 Plataforma de Administración Electrónica

Es objeto del contrato la implantación de la plataforma de Administración Electrónica, así como las actualizaciones de esta plataforma en el Consell de Mallorca, de las diferentes versiones que se irán realizando en el marco del PLAN ANIBAL durante el periodo del contrato, que tiene que incluir:

2.2.1.1 Implantación de la herramienta de tramitación electrónica (SISTRA)

La e-administración requiere de una herramienta de tramitación electrónica, que tiene que permitir el modelado de formularios, el modelado de procedimientos y la incorporación del flujo de tramitación de estos formularios y procedimientos en el motor de tramitación, de la manera más automatizada posible.

La finalidad de la herramienta de tramitación es recoger los trámites generados como puerta de entrada de los ciudadanos a la Administración Electrónica y tratarlos de acuerdo a los requerimientos de direccionamiento y seguridad que se determinen tanto en el Catálogo de Servicios como los estándares de los sistemas de información del Consell de Mallorca. En este sentido, se tendrá que implementar la carpeta o portal del ciudadano donde se recoja toda la información de tramitación de los ciudadanos.

La herramienta tiene que permitir el anexo de documentos (en los formatos más habituales), es decir, la capacidad de adjuntar documentos en formato electrónico a las solicitudes que se envían a través de registro telemático para iniciar un procedimiento administrativo, de manera que queden debidamente registrados tanto la solicitud como los documentos en que lo acompañan. Los documentos anexados, en función de la naturaleza y la función, tendrán que ir firmados electrónicamente o, no lo que se indicará en la ficha del servicio que se esté utilizando.

Esta plataforma se convertirá en el nexo de unión entre dos ámbitos totalmente separados como son el de la ciudadanía (ciudadanos, empresas y otras administraciones) y la administración local de las Islas Baleares encargada de proporcionar los servicios que los primeros requieren. Esta herramienta tiene que permitir encaminar los servicios ofrecidos al portal institucional e implementando los subsistemas necesarios que permitan iniciar expedientes de gestión, cada uno de ellos con una complejidad o sencillez específicas, atendiendo a criterios de funcionalidad, seguridad, accesibilidad, etc.

En esta acción concreta, se pretende la implantación en el Consell de Mallorca de la herramienta de tramitación y notificación electrónicas (SISTRA) que el Gobierno de las Islas Baleares ha implementado.

Es objeto del contrato la instalación, la integración y la adaptación necesaria de SISTRA con las aplicaciones de gestión corporativas actualmente existentes al Consell de Mallorca, en concreto:

- Aplicación de registro general corporativo
- Herramienta de gestión de expedientes corporativos
- Herramienta gestión de contenidos del portal corporativo
- Intranet corporativa.
- GIS corporativo
- Otros sistemas de información

En el Anexo III-"Descripción actual de la infraestructura TIC del CIM" se detallan estas aplicaciones y la arquitectura actual.

De esta forma, se considera que SISTRA pasará a ser una parte de la infraestructura TIC corporativa. Así, es imprescindible la integración de esta herramienta con las actuales existentes así como la formación de todo el personal del *Servei d'Informàtica i Telecomunicacions* para su gestión y administración.

En resumidas cuentas, con esta acción se pretende la implantación de una herramienta de trámites y formularios que sea la puerta de entrada al e-administración del Consell

de Mallorca que permita el registro telemático, la notificación telemática y la integración con los backoffice existentes.

De forma complementaria en la parte tecnológica se requerirá que el adjudicatario lidere la gestión del cambio interno y asesore en la parte jurídica de la implantación de estas herramientas. En este aspecto el adjudicatario se convertirá en un asesor del Consell de Mallorca en la adopción de medidas de implantación de las herramientas de tramitación electrónica, como: Registro telemático, Notificación telemática, Sello de tiempo, etc.

2.2.1.2 Implantación de la firma electrónica.

Es objeto de este contrato el impulso de la firma electrónica dentro del Consell de Mallorca. Para realizar esta acción, en primer lugar, se realizará un estudio de los diferentes tipos de firma electrónica existentes, especialmente aquellos que sean reconocidos y validados por la CAIB.

En este aspecto, el adjudicatario se convertirá en un asesor y implantador del Consell de Mallorca de las herramientas de firma electrónica para hacer frente a los retos de la e-administración.

2.2.1.3 Implantación de una plataforma de validación

Con el fin de validar si una firma electrónica es correcta o no lo primero que hay que hacer es validar si el certificado utilizado es válido. Por lo tanto habrá que utilizar un sistema de validación de certificados independiente de las aplicaciones que den el servicio.

Para realizar esta acción, en primer lugar, se realizará un estudio de los diferentes sistemas de validación que ya hay implementados para después implantar aquel que considere más conveniente de acuerdo con las necesidades de las entidades locales.

Finalmente se utilizará el validador en un conjunto de aplicaciones que necesitan validar certificados o necesitan autenticar a los usuarios que acceden.

Siempre que sea posible y con el fin de unificar plataformas y software se optará para el sistema de validación del Gobierno de las Islas Baleares o de otras administraciones.

2.2.1.4 Implantación de un sistema de autenticación

Es objeto de este contrato establecer los mecanismo de autenticación para dar soporte a la Administración Electrónica. De esta forma, se tendrán que establecer diferentes medidas de autenticación: anónimo, token, usuario/contraseña, certificado, y de otros para hacer frente a las necesitado de identificación y autenticación de los usuarios de los trámites del Consell de Mallorca.

Para realizar esta acción se realizará en primer lugar un estudio de la situación actual y un plan de acción para implantar estos mecanismos de autenticación.

2.2.1.5 Implantación de la sede electrónica

Una sede electrónica es legalmente y, según el artículo 10 de la Ley 11/2007, una dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones la titularidad gestión y administración de la cual corresponde a una administración pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.

La sede electrónica mantiene su carácter administrativo, como una sede convencional, ya que es un instrumento para el ejercicio de las competencias de un órgano administrativo.

Según la LAECSP, requiere ser creada por una norma, tiene personalidad jurídica propia y, en cada administración tiene que haber al menos una teniendo que respetar los principios de publicidad, responsabilidad, calidad, accesibilidad, seguridad e identificación del titular.

Es objeto de ésta contrato la implantación de la sede electrónica del Consell de Mallorca, tanto en las medidas técnicas como organizativas como jurídicas.

2.2.1.6 Implantación de un repositorio de documentos seguros y gestión documental

La documentación electrónica que reciben las administraciones tiene que ser almacenada en un repositorio de documentos electrónicos seguro. El archivado de documentos electrónicos a largo plazo plantea problemas que van más allá de la tecnología a aplicar para su explotación.

La problemática de la firma avanzada de documentos durante largos periodos de tiempo se centra en el proceso de verificación de la firma tiene que poder repetirse, incluso años después de su generación. A causa de que a lo largo del tiempo los algoritmos, claves y otros elementos criptográficos pueden llegar a ser vulnerables, se considera que las evidencias electrónicas son de carácter temporal, siendo necesaria su renovación.

En cualquier caso, cualquier sistema de repositorio de documentos seguro tendrá que seguir la normativa aplicable a este proceso en la LAECSP.

Para realizar esta acción se realizará en primer lugar un estudio de los diferentes repositorios de documentos seguros de que ya hay implementados por después implantar lo que prefiera conveniente de acuerdo con las necesidades de las entidades locales.

2.2.1.7 Implantación de una plataforma/pasarela electrónica de pago

Multitud de trámites llevan asociado el pago de una tasa, por lo tanto para realizar la tramitación electrónica se necesitará una plataforma que permita realizar pagos electrónicos.

Existen numerosos procedimientos administrativos que requieren el pago de ingresos de derecho público para su inicio o continuación de la tramitación. Normalmente,

estos procedimientos de pago se vincula a la operación de Registro en la cual se inicia el trámite correspondiente, requiriendo un justificante electrónico del pago realizado. Este justificante se incorpora como documento anexo, junto con el formulario de registro correspondiente, al trámite en cuestión como documentación complementaria.

La incorporación de servicios de pago telemático en la plataforma requiere la conexión con las aplicaciones de gestión del BackOffice encargadas de la gestión de los ingresos de derecho público que se satisfagan telemáticamente, ya sean éstos de origen tributario o de otro tipo.

Una pasarela de pagos es un instrumento por materializar el pago telemático de impuestos, tasas, sanciones o precios públicos, en organismos de la Administración y mantiene la relación entre el procedimiento administrativo informatizado y el proceso de ingreso en la entidad financiera concertada, de manera que no se pierde la coherencia de la actuación administrativa. También facilita el seguimiento del cumplimiento de la obligación de pago. La pasarela de pagos tendría que cumplir:

- Permitir al ciudadano elegir entre una lista de entidades financieras.
- Soportar los certificados electrónicos emitidos por las Autoridades de Certificación reconocidas.

La pasarela de pagos incorporada en la plataforma intercambiará mensajes XML entre las aplicaciones corporativas de las Administraciones, por una parte, y las aplicaciones financieras de las entidades bancarias por la otra. Tendrá que dar solución a los dos casos posibles:

- El ciudadano inicia un procedimiento en una aplicación departamental que lleva asociado el pago de una tasa o un precio público. Una vez introducidos los datos necesarios en la aplicación, se enlaza con la pasarela de pagos para efectuar el trámite de pago, arrastrando desde la aplicación todos los datos del mismo. Actualmente esta funcionalidad ya está incluida dentro de SISTRA por lo tanto se requerirá la implantación en la plataforma de pago propuesta.
- El ciudadano es notificado de un pago mediante un documento de requerimiento de pago que contiene un código que puede introducir en la pasarela de pagos para pagar on-line. Esta funcionalidad no está incluida dentro de SISTRA por lo tanto requerirá un nuevo desarrollo.

Toda operación de pago telemático culminará con la emisión de un recibo electrónico que recoja los datos pertinentes de la operación de pago, y que el interesado pueda guardar y/o imprimir.

Para realizar esta acción en primer lugar se realizará un estudio de las diferentes plataformas de pago que ya hay implementadas por después implantar la que se estime más conveniente de acuerdo con las necesidades de las entidades locales.

Finalmente se utilizará la plataforma de pago en un conjunto de trámites que necesiten esta funcionalidad.

2.2.1.8 Implantación del Portafirmas electrónico

El Portafirmas electrónico permite la firma electrónica de múltiples documentos de una manera fácil, rápida y segura. Está orientado a altos cargos que tienen que firmar una gran cantidad de documentos.

Un *Portafirmas Electrónico* es un componente para la integración de la firma en los flujos de trabajo organizativos, que permite gestionar el uso de la firma electrónica de documentos. Puede imaginarse como el sustituto tecnológico de la carpeta de firma actual y ubicada, por con muchas más funcionalidades que lo convierten en un nuevo paradigma del acto de firma. En resumidas cuentas, permite la firma electrónica de múltiples documentos de una manera fácil, rápida y segura. Su enfoque funcional está orientado a altos cargos que tiene que firmar gran cantidad de documentos.

Actualment el Consell de Mallorca está en fase de implantación de un nuevo sistema de gestión económica que incorpora una Portafirmas electrónico, se analizará la posibilidad de utilizar esta mismo herramienta.

Siempre que sea posible y con el fin de unificar plataformas y software se optará para el sistema Portafirmas electrónico del Gobierno de las Islas Baleares o de otras administraciones.

Para realizar esta acción se realizará en primer lugar un estudio de los diferentes Portafirmas que ya hay implementados por después implantar lo que prefiera conveniente de acuerdo con las necesidades de las entidades locales.

2.2.1.9 Compulsa electrónica

La compulsa electrónica permite la legalización de documentos copia de los originales mediante la firma electrónica.

La LAECSP, regula con precisión la autenticidad de las copias electrónicas, siempre que se den ciertas condiciones, ya sean emitidas por el interesado o por la Administración. Ocurrirá lo mismo con la imágenes electrónicas de documentos en papel cuya fidelidad al original esté garantizada por el sello electrónico correspondiente, en los casos en los cuales el documento sea procedente del interesado, y con un código de registro si proceden de la Administración. Cada Administración tendrá que establecer normativa para la destrucción de los originales en papel de los cuales haya copia electrónica.

En el proceso de *Compulsa Electrónica* se digitalizan los documentos originales produciendo un fichero, que será mostrado en la pantalla del ordenador. Una vez careada la imagen del documento original en papel con el mostrado en la pantalla, el funcionario firmará con su certificado digital la copia digital.

En cualquier caso, cualquier sistema de compulsa electrónica tendrá que seguir la normativa aplicable a este proceso, la cual queda definida en el capítulo 4, artículo 30 de la LAECSP.

Para realizar esta acción se realizará en primer lugar un estudio de los diferentes sistemas de compulsa electrónica que ya hay implementados por después implantar lo que prefiera conveniente de acuerdo con las necesidades de las entidades locales.

Finalmente se implementará esta funcionalidad a las diferentes entidades locales que lo soliciten.

Siempre que sea posible, y con el fin de unificar plataformas y software se optará por el sistemas de compulsa electrónica del Gobierno de las Islas Baleares.

2.2.1.10 Otras herramientas de tramitación

Si durante el proyecto se requiere disponer de nuevas herramientas de tramitación electrónica necesarias para hacer frente a la ley 11/2007 y que no están descritas en el pliego se tendrá que desarrollar en el marco de este contrato en la fase 2 del proyecto.

De esta forma, se considera de interés disponer de herramientas de cuadro de mandos para analizar el estado de tramitación de todos los trámites implementados.

Asimismo, si durante el proyecto se proponen nuevas funcionalidades o ampliaciones de las herramientas ya desarrolladas se irán documentar para implantarlas en la fase 2 del proyecto.

2.2.2 *Adquisición, instalación y configuración del equipamiento necesario*

Es objeto de este contrato la adquisición, instalación y configuración de todos los elementos hardware y software para instalar la plataforma de Administración Electrónica y ponerla en producción.

En concreto, es necesaria la implantación de uno entorno de producción y uno entorno de preproducción. Es objeto de este contrato todo el equipamiento necesario para implantar estos entornos.

En la propuesta se presentará detalla la arquitectura propuesta y el equipamiento necesario y las medidas de integración con la actual infraestructura TIC descrita a los anexos.

2.2.3 *Integración con las herramientas de backoffice*

Tal como se ha descrito anteriormente, es objeto del contrato la integración y la adaptación necesaria de SISTRA y las herramientas de tramitación telemática con las aplicaciones de gestión corporativas actualmente existentes al Consell de Mallorca:

- Aplicación de registro general corporativo
- Aplicación de gestión económica i módulo de subvenciones
- Herramienta de gestión de expedientes corporativos
- Herramienta gestión de contenidos del portal corporativo
- Intranet corporativa.
- GIS corporativo
- Otras

En el Anexo III "descripción actual de la infraestructura TIC del CIM" se detallan estas aplicaciones y la arquitectura actual.

De esta forma se considera esencial describir un plan de acción e integración tecnológica en concreto con:

- Registro general: El registro de E/S es la puerta de entrada de toda la documentación a las administraciones, la e-administración nos tiene que permitir ampliar esta entrada y salida de papel, al canal digital, de forma que los documentos digitales que utilicen este canal sean válidos para las instituciones. El proyecto tiene que incluir la integración del actual registro general con las herramientas de tramitación electrónica para convertirlo **registro telemático**.
- Herramienta de gestión económica corporativa que actualmente se está implantando
- Herramienta de gestión de expedientes corporativos: Actualmente el Consell de Mallorca ha implantado una herramienta de expedientes basada en JPBM que se ha adoptado como comparativa. Esta herramienta tiene que permitir que trámites que sean iniciados por internet puedan tener el suyo backoffice por la tramitación. El proyecto tiene que incluir la integración de la herramienta de expedientes con el SITRA.
- Herramienta de gestión de contenidos del portal corporativo: Es objeto del contrato establecer los mecanismos de integración del SISTRA con el portal corporativo.
- Intranet corporativa: Actualmente el Consell de Mallorca ha diseñado una nueva intranet corporativa basada en software libre, es por lo tanto objeto del contrato integrar todas las herramientas de tramitación electrónica con la intranet.
- GIS corporativo: En el últimos años el Consell de Mallorca ha creado un GIS corporativo, así el proyecto tendrá que integrar aquellos sistemas de información asociados al proyecto que dispongan de información territorial con el GIS corporativo, y permitir acceso a la información por medio de visores y consultas territoriales.

2.2.4 Asesoramiento y soporte en la gestión del cambio

Una parte importante del proyecto es el liderazgo, el asesoramiento y todas las tareas derivadas de la gestión del cambio que supone la implantación de este proyecto.

El objetivo final del proyecto global es el de implementar la Administración Electrónica, y hacerla accesible a los ciudadanos vía multicanal, como establece la Ley 11/2007. Eso representa un cambio importante en la manera en que los ciudadanos se relacionarán con el Consell de Mallorca, lo cual obliga a establecer unas políticas de gestión del cambio que permitan informar, difundir, formar, etc. a los trabajadores, a los ciudadanos, y otras administraciones del nuevo modelo.

Así, el adjudicatario propondrá un plan en el que detallará las acciones encaminadas a cumplir estos objetivos.

2.3 ARQUITECTURA GENERAL DEL SISTEMA

En la oferta se indicará la arquitectura tecnológica que se propone para implantar el proyecto siempre basada en modelo abiertos y que tendrá que seguir los anexos descritos en este pliego. En concreto, el Anexo I "Descripción Técnica del Proyecto" y se tiene que integrar al máximo las infraestructura TIC actual tal como se describe en el Anexo III y el Anexo IV.

2.4 DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROYECTO

Tal como se ha descrito, la implantación de este proyecto permitirá configurar y dotar de una nueva arquitectura tecnológica para hacer frente al retos que suponga la Administración Electrónica. En este sentido, se pretende disponer de socios tecnológicos que lideren este proyecto, pero que además, formen y den un impulso al personal de la institución para hacer frente estos retos. Es así fundamental que se trabaje en el soporte a la gestión del cambio que supone la Administración Electrónica a las administraciones públicas, especialmente a los ayuntamientos más pequeños y con menos recursos. Este trabajo de gestión del cambio y de potenciación de la gestión de calidad contará además con la implicación directa de los departamentos correspondientes del Consell de Mallorca, como el departamento de Cooperación Local.

2.4.1 Planificación

El licitador tendrá que entregar una completa planificación del proyecto que se ajustará a contar desde la fecha de formalización del contrato y hasta la finalización, de forma general el contrato incluye las siguientes fases:

Fase 1. Implantación de las herramientas de tramitación electrónica básicas

La primera fase incluye la implantación de las herramientas de tramitación descritas en el punto 2.2.1 de este pliego

Éste fase se habrá de finalizada antes del 31/3/2010 con el objetivo de cumplir con los plazos de la convocatoria de subvenciones del PLAN AVANZA.

Fase 2. Implantación de herramientas de tramitación electrónica adelantadas.

La segunda fase incluye la implantación de nuevas herramientas de tramitación, actualizaciones o mejoras en las anteriores.

Éste fase se habrá de finalizada antes del 31/12/2010.

2.4.2 Dirección del proyecto

La dirección de los contratos que se hagan en base al presente PPT corresponde al Consell de Mallorca, Departament d'Hisenda e Innovación, Dirección Insular de Innovación. La dirección técnica es asumida por el Jefe de Servicio del *Servei d'Informàtica i Telecomunicacions* del Consell de Mallorca, o técnico en quien delegue.

El adjudicatario nombrará a un director del proyecto. Para sustituir este titular, el adjudicatario requerirá la conformidad previa del Consell de Mallorca.

De manera general, la dirección y gestión del contrato se resume en los siguientes puntos:

1. El Consell de Mallorca tiene la facultad de establecer las directrices oportunas para conseguir los objetivos, y proponer las modificaciones pertinentes en la continuación o la suspensión del servicio.
2. El adjudicatario es el responsable de la calidad técnica del servicio, así como de las consecuencias que las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato impliquen tanto para el Consell de Mallorca como para terceros.
3. Se harán reuniones de seguimiento con la periodicidad que el Consell de Mallorca determine en cada momento. En estas reuniones intervendrá el responsable del contrato designado por el adjudicatario y el director de contrato designado para el Consell de Mallorca. El objetivo de las reuniones periódicas es revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales y la validación de la programación de las actividades realizadas. El adjudicatario tendrá que realizar las actas de estas reuniones y enviarlas a todos los asistentes.

2.4.3 Perfiles profesionales

El licitador presentará una relación del personal que intervendrá en las diversas fases del proyecto, con especificaciones de sus perfiles profesionales (capacitación, experiencia, etc.).

2.4.4 Oficina Técnica

Debido a la naturaleza del proyecto, se considera necesario instalar una oficina técnica en las instalaciones del Consell de Mallorca para dar soporte a todo el proyecto.

Los locales cedidos por el Consell de Mallorca a la empresa concesionaria serán utilizados únicamente para realizar actividades relacionadas con este servicio. Los locales no los podrá utilizar personal ajeno a la contrata, ni la empresa concesionaria para coordinar servicios prestados a otras entidades.

De todos modos se prevé que el personal destinado tendrá que disponer de todos los elementos técnicos (portátil, móviles, etc.) para disponer de una oficina móvil en constante contacto con la dirección del proyecto.

2.4.5 Formación

Una parte importante de este proyecto es la formación de los usuarios para que cojan capacitación con el sistema. El proyecto incluye toda la formación necesaria en todos los módulos para la puesta en funcionamiento del sistema. La formación correrá a cargo del adjudicatario del contrato.

Así, en la oferta se tiene que presentar un plan de formación del personal del Consell de Mallorca y entes asociados para la puesta en funcionamiento de todo el proyecto.

El licitador tendrá que entregar un plan de formación detallado para cada uno de los perfiles descritos en sistema, teniendo en cuenta que el plan se ejecutará en función de la utilización del nuevo sistema. En el plan se especificará la propuesta con un temario y una distribución de horas para cada perfil de usuario asistente.

Además de la documentación de usuario final, hace falta que se especifique todo el material documental que se realizará específicamente para la formación.

Se detallará los recursos técnicos y humanos requeridos por parte del Consell de Mallorca para realizar esta formación.

El adjudicatario ofrecerá un plan de formación adaptado al perfiles de las herramientas que incluirá:

- Formación técnica al personal informático del Consell de Mallorca.
- Formación a los altos cargos de la institución
- Formación jurídica
- Etc.

2.4.6 Difusión de proyecto

El proyecto requiere un plan de comunicación y difusión. Por lo tanto se habrá de diseñar un plan de difusión del proyecto en función de dos escenarios diferentes:

- Entidades Locales
- Ciudadanos

Dentro de las Entidades Locales se tendrá que priorizar tanto la información de aquello que se pretende con el proyecto como la formación a sus trabajadores tanto en las nuevas herramientas y sistemas que se implementarán para la Administración Electrónica, como en el necesario cambio en el modelo de Administración Electrónica y de la nueva relación administración~ciudadanos.

Para los ciudadanos, se propondrán acciones de difusión y formación.

2.4.7 Transferencia tecnológica

Todas las acciones del proyecto, tal como se ha comentado, tienen que poder ser transferidas a todas las otras administraciones de las Islas Baleares.

Eso se hará mediante la oficina técnica de la Fundación IBIT que gestionará la transferencia de este conocimiento entre las administraciones.

El licitador tendrá que documentar y realizar la formación necesaria para que la fundación IBIT pueda hacer esta transferencia tecnológica.

2.4.8 Puesta en producción

En proyecto tendrá que contemplar la puesta en producción que tendrá que seguir el ciclo de vida clásico de sistemas de información, en concreto tendrá que incluir:

2.4.8.1 Entrega del software y cuaderno de carga

La forma en que se hará la entrega del código en todas y cada una de las sucesivas veces que tenga lugar (para prototipo, pruebas, preproducción, paso a real, corrección de errores y modificaciones) se hará siguiendo el estándar de desarrollo del Consell de Mallorca.

2.4.8.2 Periodo de preproducción

Se realizará por parte del adjudicatario una instalación en el entorno a preproducción especificado por el Consell de Mallorca. En este periodo de preproducción se realizarán las pruebas de funcionalidad y las comprobaciones técnicas y de calidad del software, según los procedimientos descritos en el anexo IV, y las indicaciones de los técnicos del servicio de informática

Las pruebas en éste fase se realizarán sobre de un conjunto de datos de pruebas suministrado por el proveedor, y validado por los usuarios.

2.4.8.3 Paso a real

Una vez validado el sistema de información por parte de los usuarios y del servicio de informática, se procederá a la instalación definitiva del sistema en el entorno real de ejecución según los procedimientos descritos al anexo IV

2.4.8.4 Actualizaciones, mejoras y cambios de versión

Cualquier actualización, mejora y cambio de versión del software realizado durante periodo de garantía y mantenimiento se tendrá que realizar según los procedimientos descritos al anexo IV

2.5 CRITERIOS DE VALORACIÓN

En este apartado se muestra la tabla de criterios que seguirá al comité de expertos para la evaluación de las ofertas, indicando el peso máximo de cada criterio y el sobre presentación.

	CRITERIO	Puntos	Sobre n°.
1	Descripción del proyecto presentado	65	4
2	Oferta económica	30	2
3	Soporte, mantenimiento y atención al cliente	5	3
	TOTAL	100	

Si durante el proceso de valoración de las ofertas el Consell de Mallorca lo considera pertinente se podrá requerir a los licitadores una sesión de demostración del producto propuesto y resolución del dudas de la propuesta.

El sistema de puntuación de los criterios:

Criterio 1. Descripción del proyecto (65 puntos)

Para evaluar la solución técnica se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

Criterio 1.1. Solución Técnica propuesta (37 puntos).

Corresponde al capítulo 1 del modelo normalizado de ofertas

- Propuesta de herramientas de administración electrónica (27 puntos)

Se puntuará con un máximo de hasta 3 puntos cada una de los aspectos objeto de este lote descritos en el punto 2.2.1 de este pliego (del 2.2.1.1 en 2.2.1.9) se otorgará la máxima puntuación a la propuesta que detalle cómo resolverá cada una de las funcionalidades descritas en el pliego, el carácter innovador, etc.

- Arquitectura general del sistema (5 puntos)

Descripción de la arquitectura del sistema tanto a nivel lógico como físico. Esta definición tiene que estar clara y bien argumentada.

- Integración de sistemas (5 puntos)

Descripción de las medidas de integración de la solución propone con la infraestructura TIC existente.

Criterio 1.2 Plano de trabajo y gestión del proyecto (23 puntos)

Corresponde al capítulo 2 del modelo normalizado de ofertas

- Plan de trabajo y cronograma del proyecto (5 puntos).

Se valorará el nivel de detalle del proyecto, desglosado en tareas y subtareas. Esta planificación tiene que estar en concordancia y relacionado con el ciclo de vida definido, y se otorgará la máxima puntuación a la empresa que más detalla la planificación.

- Acciones para la gestión del cambio (4 puntos)

Se valorará el nivel de detalle de las acciones encaminadas a hacer una gestión del cambio adecuada al proyecto.

- Recursos humanos destinados al proyecto. Perfiles y organización (4 puntos).

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta que presente un equipo humano más completo y amplio destinado de forma exclusiva al proyecto. Las horas y los perfiles que se considere que no cumpla los criterios descritos en el pliego y ajustados al proyecto no será considerado, y serán puntuados con cero puntos.

- Modelo de gestión del proyecto. Metodologías (4 puntos)

Aquella propuesta que se ajuste y se adapte más al proyecto obtendrá la máxima puntuación, en relación en las herramientas necesarias, el ciclo de vida del proyecto, a la gestión del proyecto, a los mecanismos de control, integración del equipo con los técnicos del Servicio de informática, integración con otros lotes y otros contratistas relacionados, etc.

- Plan de formación (4 puntos)

En este apartado se evalúa el plan de formación presentado. Se otorgará la máxima puntuación a la oferta que tenga de más horas de formación y que cumpla los siguientes criterios y el resto proporcionalmente a las horas:

- Diversificación de los contenidos en perfiles de acceso al sistema.
- Flexibilidad en la creación de diversos turnos para la formación
- Formación para grupos reducidos y repetición de las acciones formativas en función del grado de implantación del sistema.

- Plan de comunicación y divulgación del proyecto (2 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta de difusión del proyecto, hasta un máximo de 4 puntos, se puntuará:

- Jornadas internas de difusión
- Espacios de comunicación a la web y a la intranet
- Jornadas de difusión externas
- Etc.

Criterio 1.3 Mejoras adicionales (5 puntos)

Corresponde al capítulo 3 del modelo normalizado de ofertas

Se valorará la inclusión de mejoras en la oferta con respecto a los requerimientos del pliego.

Criterio 2. Oferta económica (30 puntos)

Los 25 puntos corresponden al valor global de la oferta económica, los cuales se adjudicarán con el siguiente criterio. Se valorará con el máximo de puntos la mejor oferta económica y el resto de ofertas proporcionalmente aplicando la siguiente fórmula:

$$fi=1-2(bmax-bi).$$

fi se el factor por el que se tiene que multiplicar la puntuación máxima que se le asigne a la oferta económica.

bmax es la baja máxima, es decir, la baja correspondiente al ofertante que ha hecho su mejor oferta económica.

bi es la baja de cada ofertante

Criterio 3. Soporte, mantenimiento (5 puntos)

Corresponde al capítulo 5 del modelo normalizado de ofertas

- Ampliación de la garantía y mantenimiento (2 puntos)

1 punto por cada año de ampliación de la garantía y mantenimiento incluido en el contrato de todo el software y hardware del proyecto y cero de lo contrario.

- Compromiso de resolución de incidencias (1 punto)

De forma proporcional al tiempo en el cual se comprometen a resolver incidencias.

- Oficina Técnica en Mallorca (1 punto)

Se otorgará un punto si se dispone de personal en la isla de Mallorca para asistencia in situ de resolución de incidencias o para soporte asistencial a los usuarios y cero en caso contrario.

- Oferta económica del mantenimiento posteriores (1 punto)

Se indicará la oferta de mantenimiento de todo el equipamiento y el software una vez se haya acabado la garantía. Se puntuará siguiendo la fórmula de evaluación del criterio 2.

2.6 MODELO NORMALIZADO DE OFERTAS

El licitador tiene que presentar una oferta adaptada al siguiente esquema de contenidos, (se indica también en el sobre en que se tiene que incluir):

Para facilitar la valoraciones de las ofertas, este modelo será de obligado cumplimiento.

2.6.1 Proposición técnica relativa a los criterios de valoración no evaluables mediante fórmula (sobre nº. 4)

Capítulo 1. Propuesta Técnica (Máximo 20 páginas)

- Resumen Ejecutivo (máximo de 4 páginas)
- Planteamiento del proyecto
- Descripción tecnológica de la solución propuesta
- Descripción de las herramientas y arquitectura general de proyecto tecnológico
- Adaptaciones de la herramienta de tramitación al Consell de Mallorca
- Integración con los TIC existentes
- Carácter innovador de la propuesta

Capítulo 2: Servicios y funcionalidades ofrecidos. Gestión y planificación de los servicios (Máximo 15 páginas)

- Plan de trabajo y cronograma del proyecto
- Plan de gestión del cambio
- Modelo de gestión del proyecto. Metodologías
- Recursos humanos destinados al proyecto. Perfiles y organización.
- Plan de formación
- Plan de comunicación y divulgación del proyecto. Imagen corporativa del proyecto.

Capítulo 3: Prestaciones superiores o complementarias a las exigidas. (Máximo 5 páginas)

En este apartado se tiene que incluir cualquier mejora sobre el pliego y todas las innovaciones incluidas a la oferta de servicios y que se consideren a destacar para la mejora del servicio en general.

También se tiene que incluir cualquier mejora sobre el pliego y todas las innovaciones incluidas a la oferta de servicios y que se consideren para la mejora del servicio en general.

2.6.2 Proposición técnica relativa a los criterios de valoración evaluables mediante fórmula (sobre n.º 3)

Capítulo 4. Soporte, mantenimiento y atención al cliente (Máximo 5 páginas)

- Soporte y atención al cliente
- Etc.

En este apartado se detallará aquella información referente al soporte y atención al cliente, con especificación de los protocolos de actuación y perfiles profesionales de este apartado.

2.6.3 Proposición económica (sobre n.º 2)

Capítulo 5. Oferta económica

En este apartado se detallará la oferta económica según el modelo normalizado de oferta indicado en el pliego de condiciones administrativas.

3 LOTE 2: IMPLANTACIÓN DE UNA EXTRANET DE TRAMITACIÓN MUNICIPAL

3.1 INTRODUCCIÓN

El envío de documentos entre administraciones es una práctica habitual y generalmente complicada desde el punto de vista logístico. Por una parte lo primero que se tiene que hacer es imprimir papel y después éste se traslada de una administración a otra en un proceso que en algunos casos puede durar diversos días. Una vez en destino y dependiendo del grado de informatización del servicio utilizado se tiene que volver a digitalizar la documentación con el fin de ser tratadas por los sistemas de gestión del servicio. Por lo tanto como se puede comprobar eso resulta caro, lento y muy poco eficiente.

El marco de actuación y jurídico es el que marca la ley 11/2007 es una oportunidad para avanzar y profundizar dentro de las relaciones entre las administraciones, revisando la situación actual y construyendo un nuevo modelo de trabajo.

Con esta iniciativa se pretende la creación de 'una extranet de tramitación municipal que permita agilizar la tramitación electrónica entre las administraciones locales, en concreto entre Consell de Mallorca y los ayuntamientos para avanzar en la e-administración.

De esta forma, con este lote se pretende la implantación concreta del desarrollo de las herramientas del lote 1, en el diseño de 'una extranet de tramitación entre el Consell de Mallorca y los Ayuntamientos de Mallorca con los principales trámites que realizan estas administraciones aplicando una revisión de los trámites y los procedimientos asociados.

Los objetivos generales de este lote se pueden resumir en:

- Mejorar los servicios de gestión y administración de los procesos entre las administraciones locales de Mallorca mediante el uso de las tecnologías de la información, en concreto las herramientas desarrolladas en el Lote 1, en el marco de la nueva Ley 11/2007.
- Simplificar los diferentes procesos administrativos que se lleven a cabo cada día, dando así más rapidez y fluidez a todos y cada uno de ellos. El objetivo se facilitar la tramitación entre las administraciones locales.
- Facilitar la comunicación y el intercambio de documentación, tramitación entre los organismos implicados en las trámites municipales.
- Publicar toda la documentación publica relativa a los trámites entre las administraciones locales.

3.2 OBJETO

El objeto de este contrato es la creación de una extranet de tramitación municipal que permita agilizar la tramitación electrónica entre las administraciones local, en concreto entre los ayuntamientos y el Consell de Mallorca.

De esta forma, dentro de este contexto se pretende la realización de las siguientes acciones:

- El análisis, diseño e implementación de un backoffice de colaboración entre el Consell de Mallorca y los ayuntamientos para implantar los trámites que ambas administraciones realizan. En el Anexo II se describen los principales trámites a implantar en la primera fase.
- Eso requiere la revisión de los procesos administrativos y trámites y su simplificación administrativa, y se requiere la dirección de una gestión del cambio necesarios con el fin de modernizar los procesos administrativos que el sistema supondrá.
- Todos los servicios de puesta en producción del sistema, e incluye un completo plan de formación de los usuarios de los ayuntamientos.
- Este proyecto a nivel tecnológico se implementará con las herramientas tecnológicas desarrolladas en el Lote 1
- El proyecto incluirá también una parte de difusión y divulgación.

Así, la tarea a realizar es implementar un nuevo modelo de gestión accesible telemáticamente en el que se pueden separar dos aspectos bien diferenciados:

- Digitalizar los servicios, analizando, optimizando y redefiniendo, allí donde haga falta, todos los procedimientos de gestión del Consell de Mallorca.
- Implementar estos servicios con las herramientas informáticas desarrolladas en el lote 1.
- Integrar las herramientas anteriores con la creación de un portal de tramitación municipal (extranet de tramitación municipal) con todos los mecanismos de seguridad para realizar los trámites descritos. Todo eso integrado con la arquitectura tecnológica del CIM.

3.2.1 *Revisión del procesos telemáticos*

Una de las primeras tareas que se requerirá será la revisión de los procesos administrativos y trámites y su simplificación administrativa, y se requiere la dirección de una gestión del cambio necesarios con el fin de modernizar los procesos administrativos que el sistema supondrá.

Los procesos telemáticos a implantar que son objeto del contrato están descritos al **Anexo II - Definición de los Trámites de la extranet.**

Para cada uno de éste trámites se tendrá que realizar un análisis de la situación actual, una revisión del proceso, propuestas de revisión de los procesos y simplificación administrativa, así como establecer estrategias de calidad de los servicios, realizar un enfoque organizativo hacia la administración local.

Así, mismo se realizará un documento análisis y diseño funcional de cada trámite para su implantación a la extranet.

Ésta proceso se implantarán en dos fases:

- Fase 1: Revisión de los trámites principales entre la administración local.

La revisión de los principales trámites entre el Consell de Mallorca y los ayuntamientos de Mallorca

- Fase 2: Revisión de los trámites secundarios

La implantación de **10 nuevos trámites** que se seleccionarán la ejecución de este proyecto y que requerirá su análisis y diseño funcional.

En el Anexo II - Definición de los trámites del extranet, se describen de forma general los trámites entre el Consell de Mallorca y los ayuntamientos y servirá de documento de partida de los trámites a implantar.

En ambos casos se tendrá que elaborar un documento completo de requisitos funcionales que tendrá que ser validado por el Consell de Mallorca.

3.2.2 Implantación de los Servicios telemáticos

La revisión de los procesos tiene que permitir su posterior implantación en servicios telemáticos entre el Consell de Mallorca y los ayuntamientos creando esta extranet de tramitación municipal.

Las fases de su implantación serán las mismas que el rediseño del procesos.

3.2.2.1 Desarrollo de la extranet municipal

El resultado final de la revisión de los procesos y su implantación informática permitirá crear uno entorno a tramitación municipal, lo que llamaremos la extranet de tramitación municipal con toda la información, documentación y servicios para realizar los trámites municipales.

Es objeto de este lote es la implantación de esta extranet que a nivel general dispondrá de dos espacios:

1) Espacio privado

El espacio privado del extranet facilitará el acceso a toda la información y servicios relevantes y necesarios para tramitación municipal y allí tendrán acceso todos los trabajadores de la administración local de Mallorca que participen los trámites electrónicos que se tiene que implantar, en este sentido se convertirá en el portal de tramitación de los ayuntamientos y el Consell de Mallorca.

El espacio privado de los trabajadores del Consell de Mallorca se tendrá que integrar con la intranet corporativa con el objetivo de disponer de un escritorio único para los trabajadores.

2) Espacio público

Una espacio público que tiene que permitir ofrecer de información de interés para los ciudadanos, empresas en general relacionadas con los trámites municipales, y al mismo tiempo sea un gran repositorio de información administrativa municipal

Este espacio se integrará en nivel gráfico con el portal corporativo del Consell de Mallorca.

3.2.2.2 Integración del entorno tecnológico

El adjudicatario desarrollará las API'S correspondientes con el fin de integrar los trámites municipales con la plataforma de tramitación y notificación electrónicas del Lote 1.

También tendrá que realizar aquellas tareas de desarrollo de las API's correspondientes con el fin de integrar la extranet de tramitación municipal con los sistemas de información existentes asociados a los trámites municipales que se describen al Anexo II de descripción de Servicios de la extranet.

Así, en principio, en la primera fase se tendrá que definir las API's para integrarse con la aplicación de gestión, gestión de subvenciones, herramienta de gestión de expedientes corporativos y aplicación de plan de obras y servicios.

Si es el caso, la nueva extranet municipal sustituirá alguna de estas herramientas o aplicaciones si así se considera.

3.2.2.3 Integración de los backoffice municipales

Dentro de las posibilidades tecnológicas en función de la importancia del trámite se analizará la integración de la extranet de tramitación con las propias herramientas de gestión municipal. En el Anexo VINO "Estado de situación de las TIC en los Ayuntamientos de las Islas Baleares" se resume la situación general de la informática municipal.

3.2.2.4 Integración y potenciación del registro general

El registro de E/S es la puerta de entrada de toda la documentación a las administraciones, la e-administración nos tiene que permitir ampliar esta entrada y salida de papel, al canal digital, de forma que los documentos digitales que utilicen este canal sean válidos para las instituciones.

El proyecto tiene que incluir la potenciación y la integración de los sistemas de registro municipales. Además, hace falta evaluar las posibilidades legales de estos aspectos y contratar un servicio de recogida de documentación entre administraciones (servicio de valijas).

3.2.3 Gestión del cambio

El objetivo final del proyecto global es el de implementar la administración digital entre la administración local de Mallorca, como establece la Ley 11/2007. Eso representa un cambio importante en la manera en qué los ayuntamientos se relacionarán con el Consell de Mallorca, lo cual obliga a establecer unas políticas de gestión del cambio que permitan informar, difundir, formar, etc. a los trabajadores de la Administración Local.

Así, el adjudicatario propondrá un plan en el que detallará las acciones encaminadas a cumplir estos objetivos

Son objeto de este contrato todas las tareas relacionadas con la gestión del cambio, tanto organizativas como jurídicas con el fin de que esta extranet disponga de la validez jurídica para poder implementar los trámites seleccionados.

En este sentido, el adjudicatario se convertirá en un asesor del Consell de Mallorca en este ámbito.

3.2.4 Formación

Una parte importante de este proyecto es la formación de los usuarios para que cojan capacitación con el sistema. El proyecto incluye toda la formación necesaria en todos los módulos para la puesta en funcionamiento del sistema. La formación correrá a cargo del adjudicatario del contrato.

Así, en la oferta se tiene que presentar un plan de formación del personal del Consell de Mallorca y entes asociados para la puesta en funcionamiento de todo el proyecto. El licitador tendrá que entregar un plan de formación detallado para cada uno de los perfiles descritos al sistema, teniendo en cuenta que el plan se ejecutará en función a la utilización del nuevo sistema. En el plan se especificará la propuesta con un temario y una distribución de horas para cada perfil de usuario asistente.

Además de la documentación de usuario final, hace falta que se especifique todo el material documental que se realizará específicamente para la formación.

Se detallará los recursos técnicos y humanos requeridos por parte del Consell de Mallorca para realizar esta formación.

El adjudicatario ofrecerá un plan de formación en el que se tendrán que tratar los siguientes puntos:

- Formación metodológica de diseño y definición de procesos.
- Formación a los trabajadores de la Administración Local
- Formación a los trabajadores del Consell de Mallorca
- Formación técnica al personal informático del Consell de Mallorca.

3.3 ARQUITECTURA GENERAL DEL SISTEMA

El adjudicatario de este lote para la implantación de los trámites a realizar utilizará las herramientas del lote 1.

De esta forma, se tendrá que presentar la arquitectura propuesta por la creación de la extranet que se tendrá que integrar con las herramientas de tramitación del Lote 1.

3.4 DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROYECTO

Tal como se ha descrito, la implantación de este proyecto permitirá configurar y dotar de una nueva arquitectura tecnológica para hacer frente al retos que suponga la

Administración Electrónica. En este sentido, se pretende disponer de socios tecnológico que lideren este proyecto, pero que además, formen y den un impulso al personal de la institución a hacer frente estos retos. Es así fundamental que se trabaje en el soporte a la gestión del cambio que supone la Administración Electrónica a las administraciones públicas, especialmente a los ayuntamientos más pequeños y con menos recursos. Éste trabajo de gestión del cambio y de potenciación de la gestión de calidad contará además con la implicación directa de los departamentos correspondientes del Consell de Mallorca, como el departamento de Cooperación Local.

3.4.1 Planificación

El licitador tendrá que entregar una completa planificación del proyecto que se ajustará a contar desde la fecha de formalización del contrato y hasta la finalización.

De forma general, contrato incluye las siguientes fases:

Fase 1. Implantación de los principales trámites

La primera fase incluye la implantación de los trámites principales selecciona que están descrito en el anexo II. Éste fase se habrá de finalizada antes del 31/3/2010.

Fase 2. Implantación de trámites secundarios

La segunda fase incluye la implantación de **10 nuevos trámites** que se seleccionarán durante la ejecución de este proyecto del inventario de trámites descrito en el anexo II

Éste fase se habrá de finalizada antes del 31/12/2010.

3.4.2 Dirección del proyecto

La dirección de los contratos que se hagan en base al presente PPT corresponde al Consell de Mallorca, Departament d'Hisenda e Innovación, Dirección Insular de Innovación. La dirección técnica es asumida por el Jefe de Servicio del *Servei d'Informàtica i Telecomunicacions* del Consell de Mallorca, o técnico en quien delegue.

El adjudicatario nombrará a un director del proyecto. Para sustituir este titular, el adjudicatario requerirá la conformidad previa del Consell de Mallorca.

De manera general, la dirección y gestión del contrato se resume en los siguientes puntos:

1. El Consell de Mallorca tiene la facultad de establecer las directrices oportunas para conseguir los objetivos, y proponer las modificaciones pertinentes en la continuación o la suspensión del servicio.
2. El adjudicatario es el responsable de la calidad técnica del servicio, así como de las consecuencias que las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato impliquen tanto para el Consell de Mallorca como para terceros.

3. Se harán reuniones de seguimiento con la periodicidad que el Consell de Mallorca determine en cada momento. En estas reuniones intervendrá el responsable del contrato designado por el adjudicatario y el director de contrato designado para el Consell de Mallorca. El objetivo de las reuniones periódicas es revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales y la validación de la programación de las actividades realizadas. El adjudicatario tendrá que realizar las actas de estas reuniones y enviarlas a todos los asistentes.

3.4.3 Perfiles profesionales

El licitador presentará una relación del personal que intervendrá en las diversas fases del proyecto, con especificaciones de sus perfiles profesionales (capacitación, experiencia, etc.).

3.4.4 Oficina Técnica

Debido a la naturaleza del proyecto, se considera necesario instalar una oficina técnica en las instalaciones del Consell de Mallorca para dar soporte a todo el proyecto.

Los locales cedidos por el Consell de Mallorca a la empresa concesionaria serán utilizados únicamente para realizar actividades relacionadas con este servicio. Los locales no los podrá utilizar personal ajeno a la contrata, ni la empresa concesionaria para coordinar servicios prestados a otras entidades.

De todas formas, se prevé que el personal destinado en la oficina técnica tendrá que disponer de todos los elementos técnicos (portátil, móviles, etc.) para disponer de una oficina móvil en constante contacto con la dirección del proyecto.

3.4.5 Difusión de proyecto

El proyecto requiere un plan de comunicación y difusión. Por lo tanto se tendrá que diseñar un plan de difusión del proyecto en función de dos escenarios diferentes:

- Entidades Locales
- Ciudadanos

Dentro de las Entidades Locales se tendrá que priorizar tanto la información de lo que se pretende con el proyecto como la formación a sus trabajadores tanto en las nuevas herramientas y sistemas que se implementarán para la Administración Electrónica, como en el necesario cambio en el modelo de Administración Electrónica y de la nueva relación administración-ciudadanía.

Para los ciudadanos, se deberá tanto informar como de formar en el uso tanto de las nuevas tecnologías, tendiendo a eliminar la fractura tecnológica, como de las posibilidades que se les pone al alcance con la Administración Electrónica.

3.4.6 Transferencia tecnológica.

Todas las acciones del proyecto, tal como se ha comentado, tienen que poder ser transferidas a todas las otras administraciones de las Islas Baleares.

Eso se hará mediante la oficina técnica de la Fundación IBIT que gestionará la transferencia de este tconeixement entre las administraciones.

El licitador tendrá que documentar y realizar la formación necesaria para que la fundación IBIT pueda hacer esta transferencia tecnológica.

3.4.7 Puesta en producción

En proyecto tendrá que contemplar la puesta en producción que tendrá que seguir el ciclo de vida clásico de los sistemas de información, en concreto tendrá que incluir:

3.4.7.1 Entrega del software y cuaderno de carga

La forma en qué se hará la entrega del código en todas y cada una de las sucesivas veces que tenga lugar (para prototipo, pruebas, preproducción, paso a real, corrección de errores y modificaciones) se hará siguiendo el estándar de desarrollo del Consell de Mallorca.

3.4.7.2 Periodo de preproducción

Se realizará por parte del adjudicatario una instalación en el entorno a preproducción especificado por el Consell de Mallorca. En este periodo de preproducción se realizarán las pruebas de funcionalidad y las comprobaciones técnicas y de calidad del software, según los procedimientos descritos en el anexo IV, y las indicaciones de los técnicos del servicio de informática

Las pruebas en éste fase se realizarán sobre de un conjunto de datos de pruebas suministrado por el proveedor, y validado por los usuarios.

3.4.7.3 Paso a real

Una vez validado el sistema de información por parte de los usuarios y del servicio de informática, se procederá a la instalación definitiva del sistema en el entorno real de ejecución según los procedimientos descritos en el anexo IV

3.4.7.4 Actualizaciones, mejoras y cambios de versión

Cualquier actualización, mejora y cambio de versión del software realizado durante periodo de garantía y mantenimiento se tendrá que realizar según los procedimientos descritos en el anexo IV

3.5 CRITERIOS DE VALORACIÓN

En este apartado se muestra la tabla de criterios que seguirá el comité de expertos para la evaluación de las ofertas, indicando el peso máximo de cada criterio y el sobre presentación.

	CRITERIO	Puntos	Sobre nº.
1	Descripción del proyecto presentado	65	4
2	Oferta económica	30	2
3	Soporte, mantenimiento y atención al cliente	5	3
	TOTAL	100	

Si durante el proceso valoración de las ofertas el Consell de Mallorca lo considera pertinente se podrá requerir a los licitadores una sesión de demostración del producto propuesto y resolución del dudas de la propuesta.

El sistema de puntuación de los criterios:

Criterio 1. Descripción del proyecto (65 puntos)

Para evaluar la solución técnica se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

Criterio 1.1. Solución Técnica propuesta (30 puntos).

Corresponde al capítulo 1 del modelo normalizado de ofertas

- Plan de revisión de trámites y diseño de trámites electrónicos (15 puntos)

Descripción de las funcionalidades de los trámites y plan de acción en el estudio de procedimientos por su implantación electrónica

Se otorgará la máxima puntuación a la propuesta que detalle como resuelva cada una de las funcionalidades descritas en el pliego, el carácter innovador, etc.

- Propuesta y arquitectura de la extranet de tramitación (10 puntos)

Descripción de la arquitectura del sistema tanto a nivel lógico como físico. Esta definición tiene que estar clara y bien argumentada.

- Integración de sistemas (5 puntos)

Descripción de las medidas de integración de la solución propone con la infraestructura TIC existente.

Criterio 1.2 Plano de trabajo y gestión del proyecto (25 puntos)

Corresponde al capítulo 2 del modelo normalizado de ofertas

- Plan de trabajo y cronograma del proyecto (8 puntos).

Se valorará el nivel de detalle del proyecto, desglosado en tareas y subtareas. Esta planificación tiene que estar en concordancia y relación con el ciclo de vida definido, y se otorgará la máxima puntuación a la empresa que más detalla la planificación.

- Recursos humanos destinados al proyecto. Perfiles y organización (8 puntos).

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta que presente un equipo humano más completo y amplio destinado de forma exclusiva al proyecto. Las horas y los perfiles que se considere que no cumplan los criterios descritos en el pliego y ajustados al proyecto no será considerado, y serán puntuados con cero puntos.

- Modelo de gestión del proyecto. Metodologías (4 puntos)

Aquella propuesta que se ajuste y se adapte más al proyecto obtendrá la máxima puntuación, en relación en las herramientas necesarias, el ciclo de vida del proyecto, a la gestión del proyecto, a los mecanismos de control, integración del equipo con los técnicos del Servicio de informática, integración con otros lotes y otros contratistas relacionados, etc.

- Plan de formación (3 puntos)

En este apartado se evalúa el plan de formación presentado. Se otorgará la máxima puntuación a la oferta que tenga de más horas de formación y que cumpla los siguientes criterios y el resto proporcionalmente a las horas:

- Diversificación de los contenidos en perfiles de acceso al sistema.
- Flexibilidad en la creación de diversos turnos para la formación
- Formación para grupos reducidos y repetición de las acciones formativas en función del grado de implantación del sistema.

- Plan de comunicación y divulgación del proyecto (2 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta de difusión del proyecto, hasta un máximo de 4 puntos, se puntuará:

- Jornadas internas de difusión
- Espacios de comunicación a la web y a la intranet
- Jornadas de difusión externas
- Etc.

Criterio 1.3 Mejoras adicionales (10 puntos)

Corresponde al capítulo 3 del modelo normalizado de ofertas

Se valorará la inclusión de mejoras en la oferta con respecto a los requerimientos del pliego.

Criterio 2. Oferta económica (30 puntos)

Los 30 puntos corresponden al valor global de la oferta económica, los cuales se adjudicarán con el siguiente criterio. Se valorará con el máximo de puntos la mejor oferta económica y el resto de ofertas proporcionalmente aplicando la siguiente fórmula:

$$f_i = 1 - 2(b_{\max} - b_i)$$

fin se el factor por el que se tiene que multiplicar la puntuación máxima que se le asigne a la oferta económica.

bmax es la baja máxima, es decir, la baja correspondiente al ofertante que ha hecho su mejor oferta económica.

bi se la baja de cada ofertante

Criterio 3. Soporte y mantenimiento (5 puntos)

Corresponde al capítulo 5 del modelo normalizado de ofertas

- Ampliación de la garantía y mantenimiento (2 puntos)
1 punto por cada año de ampliación de la garantía y mantenimiento incluido en el contrato de todo el software y hardware del proyecto y cero de lo contrario.
- Compromiso de resolución de incidencias (1 punto)
De forma proporcional al tiempo en el cual se comprometen a resolver incidencias.
- Oficina Técnica en Mallorca (1 punto)
Se otorgará un punto si se dispone de personal en la isla de Mallorca para asistencia in situ de resolución de incidencias o por soporte asistencia a los usuarios y cero en caso contrario.
- Oferta económica del mantenimiento posteriores (1 punto)
Se indicará la oferta de mantenimiento de todo el equipamiento y el software una vez se haya acabado la garantía. Se puntuará siguiendo la fórmula de evaluación del criterio 2.

3.6 MODELO NORMALIZADO DE OFERTAS

El licitador tiene que presentar una oferta adaptada al siguiente esquema de contenidos, adaptando a cada oferta (se indica también en el sobre en que se tiene que incluir):

Para facilitar la valoraciones de las ofertas, este modelo será de obligado cumplimiento.

3.6.1 Proposición técnica relativa a los criterios de valoración no evaluables mediante fórmula (sobre nº. 4)

Capítulo 1. Propuesta Técnica (Máximo 15 páginas)

- Resumen Ejecutivo (máximo de 4 páginas)
- Planteamiento del proyecto
- Descripción tecnológica de la solución propuesta
- Descripción de la extranet de tramitación municipal
- Implantación de las herramientas de tramitación en el Consell de Mallorca
- Integración con los TIC existentes y con las herramientas de tramitación municipal
- Carácter innovador de la propuesta
- Plan de revisión de trámites y procesos.

Capítulo 2: Servicios y funcionalidades ofrecidos. Gestión y planificación de los servicios (Máximo 15 páginas)

- Plan de trabajo y cronograma del proyecto
- Modelo de gestión del proyecto. Metodologías
- Recursos humanos destinados al proyecto. Perfiles y organización.
- Plan de formación
- Plan de comunicación y divulgación del proyecto. Imagen corporativa del proyecto.

Capítulo 3: Prestaciones superiores o complementarias a las exigidas (Máximo 5 páginas)

En este apartado se tiene que incluir cualquier mejora sobre el pliego y todas las innovaciones incluidas a la oferta de servicios y que se consideren a destacar para la mejora del servicio en general.

También se tiene que incluir cualquier mejora sobre el pliego y todas las innovaciones incluidas a la oferta de servicios y que se consideren para la mejora del servicio en general.

3.6.2 Proposición técnica relativa a los criterios de valoración evaluables mediante fórmula (sobre n°. 3)

Capítulo 4. Soporte, mantenimiento y atención al cliente (Máximo 5 páginas)

- Soporte y atención al cliente
- Etc.

En este apartado se detallará aquella información referente al soporte y atención al cliente, con especificación de los protocolos de actuación y perfiles profesionales de este apartado.

3.6.3 Proposición económico (sobre n°. 2)

Capítulo 5. Oferta económica

En este apartado se detallará la oferta económica según el modelo normalizado de oferta indicado en el pliego de condiciones administrativas.

4 ASPECTOS GENERALES Y CONDICIONES ECONÓMICAS

En el siguiente apartado se detallan aspectos generales del contrato, así como la coordinación de los diferentes lotes.

4.1 SESIÓN TÉCNICA DE ACLARACIONES Y DUDAS A LOS LICITADORES

Durante el periodo de presentación de ofertas se convocará, previa publicación por anticipado en el Perfil del Contratante de la institución, una sesión de resolución de dudas técnicas con el objetivo de resolver las aclaraciones técnicas a las empresas que quieran presentar ofertas.

En esta sesión, si se considera oportuno, participarán diferentes técnicos de la Comisión Baleares de TIC (CAIB, Fundació IBIT, otros Consells Insulars, etc.).

4.2 DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS DIVERSOS LOTES

El Consell de Mallorca ha creado una Oficina Técnica para implantar la Administración Electrónica municipal con la siguiente estructura:

- Dirección del proyecto: Departament d'Hisenda e Innovación del Consell de Mallorca

- Comité de Seguimiento:
 - Departamento de Cooperación Local del Consell de Mallorca
 - Consorcio de Informática Local (CILMA)
 - Federación de Entidades Locales de las Islas Baleares (FELIB)
 - *Servei d'Informàtica i Telecomunicacions* del Consell de Mallorca
 - Adjudicatarios de los diferentes lotes.

Por último, este equipo se reunirá de forma periódica con la Oficina Técnica de la Fundación IBIT con el fin de dar soporte jurídico y técnico al proyecto

El objetivo de este comité será el de revisar periódicamente el progreso del proyecto. Así, se establecerán las oportunas reuniones de coordinación con el fin de llevar a cabo el proyecto.

A tal efecto se llevarán a cabo las tareas de revisión que el comité estime adecuadas, especialmente para comprobar si el adjudicatario está cumpliendo con los requerimientos y con los plazos del proyecto. El comité podrá reunirse siempre que lo considere adecuado, pero como mínimo lo hará para revisar los hitos determinados en la planificación.

Las decisiones de este comité vincularán al adjudicatario en la validación o no de los diversos hitos del proyecto. En caso de que los objetivos marcados en cada hito no se alcancen satisfactoriamente el adjudicatario tendrá que cumplir con las prescripciones que el comité marque en el suyo informe, incluido si éstas indican que hay que destinar más recursos o más horas al proyecto.

4.3 DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato es de 15 meses del 30/9/2009 (o a partir de la fecha de firma del contrato) hasta el 31/12/2010 y dispondrá de las fases técnicas descritas en este pliego.

4.4 IMPORTE ECONÓMICO

El presupuesto máximo de licitación previsto de cada lote es:

Importe sin IVA

LOTE	2009	2010	Total
Lote 1 - Implementación de las herramientas de tramitación telemática	464.693,00 €	60.000,00 €	524.693,00 €
Lote 2 - Implantación de 'una extranet de tramitación municipal	215.517,00 €	155.517,00 €	371.034,00 €
	680.210,00 €	215.517,00 €	895.727,00 €

Importe con IVA

LOTE	2009	2010	Total
Lote 1 - Implementación de las herramientas de tramitación telemática	539.043,88 €	69.600,00 €	608.643,88 €
Lote 2 - Implantación de 'una extranet de tramitación municipal	249.999,72 €	180.399,72 €	430.399,44 €
	789.043,60 €	249.999,72 €	1.039.043,32 €

La parte del 2009 se financiará a cargo de la partida presupuestaria 80.12125.62700 (Lote 1 RC's 200900033535 y 200900033692, y Lote 2 RC 200900033693) y la anualidad del 2010 se financiará con cargo del presupuesto de gastos del Consell de Mallorca del año 2010.

4.5 FORMA DE PAGO

El Jefe de Servicio del *Servei d'Informàtica i Telecomunicacions* del Consell de Mallorca conformará el cumplimiento de los diversos hitos en función del informe realizado por el Comité de seguimiento.

4.6 GARANTÍA, MATENIMIENTO Y CONFIDENCIALIDAD

4.6.1 Periodo de garantía

Se tendrá que especificar el periodo de garantía para el proyecto desarrollado, que en cualquier caso no podrá ser inferior a un año y empezará a contar en el momento de la recepción del proyecto por parte del Consell de Mallorca, junto con los protocolos para la resolución de incidencias que puedan surgir en el tiempo de su validez relacionadas con defectos de diseño, fabricación y/o instalación.

La prestación de este servicio se tendrá que dar tanto vía atención telefónica, como presencial como por control remoto.

Se tendrá que facilitar al mismo tiempo la posibilidad de llevar un registro y unas estadísticas de incidencias.

4.6.2 Contratas de mantenimiento

El proveedor tendrá que incluir una oferta de mantenimiento y soporte del proyecto con el fin de garantizar su correcto funcionamiento una vez agotada el periodo de garantía, en los mismos términos, como mínimo, de los incluidos en el periodo de garantía y con una duración mínima de un año.

4.6.3 Seguridad y confidencialidad

El licitador proporcionará una memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos y de la documentación facilitada.

El software desarrollado tendrá que cumplir con todas las exigencias que se derivan de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD). En la oferta se incluirá una descripción de las medidas a tomar que tendrán que incluir todas las medidas para proteger los datos personales con nivel de protección alto (codificación en la transmisión de los datos, grabación en mesas de las acciones de los usuarios, mantenimiento esmerado de los perfiles de usuarios y de las contraseñas ...).

4.6.4 Código fuente

Todas las informaciones, documentos y software desarrollados con el código fuente correspondiente, que se generen en el marco de la ejecución del contrato serán propiedad del Consell de Mallorca.

Los adjudicatarios restan obligados a dar toda la asistencia al Consell de Mallorca o a uno tercero designado, si se produce por cualquier causa un cambio de proveedor y fuera necesaria una transición, con el fin de permitir una transmisión correcta de los servicios y del conocimiento. Esta transmisión de responsabilidades se tendrá que planificar y llevar a cabo de manera que evite cualquier problema a la prestación de los servicios.

En todo caso, los adjudicatarios salientes entregarán al Consell de toda la información, documentos y datos relacionados con los servicios que estaban prestando.

El Consell de Mallorca se reserva el derecho de dotar de la licencia que crea oportuna todo el material, documentación y código fuente derivado del desarrollo correspondiente a los objeto de estos contratos

4.7 PENALIZACIONES

Se aplicarán las que prevé la LCSP y el PCAP.

Palma, 26 de mayo de 2008

Visto bueno

Antoni Barceló Trobat
Cabeza del Servicio de Informática

Pere Joan Pons
Director Insular de Innovación