
 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	<i>CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	<i>Página 1 de 16</i>	

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



Ponferrada
AYUNTAMIENTO

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	Página 2 de 16	

Índice

0. Antecedentes.....	3
1. Justificación del servicio.....	3
2. Objeto del contrato.....	3
3. Alcance del proyecto.....	3
4. Requerimientos técnicos.....	4
4.1. Gestión de la Oficina de la Tarjeta Ciudadana.....	4
4.2. Mantenimiento de dispositivos y aplicaciones informáticas.....	5
4.2.1. Acuerdos de nivel de servicio.....	6
4.2.2. Penalizaciones por incumplimiento de los niveles de servicio.....	7
4.3. Recaudación de la oficina de gestión y cajeros ciudadanos.....	7
4.4. Soporte técnico a los usuarios del sistema.....	8
4.5. Desarrollo evolutivo de los sistemas informáticos.....	8
4.6. Requerimiento de los licitadores.....	9
5. Resolución de dudas sobre el pliego de condiciones técnicas.....	9
6. Documentación a incluir en las ofertas.....	10
6.1. Descripción técnica de la oferta.....	10
6.1.1. Manual de procedimientos.....	10
6.2. Mejoras de la oferta.....	10
6.3. Organigrama del personal dedicado al proyecto.....	11
6.4. Experiencia en trabajos similares.....	11
7. Organización y ejecución del proyecto.....	11
7.1. Personal responsable del proyecto.....	11
7.1.1. Comité de Dirección.....	12
7.1.2 Director de Proyecto.....	12
7.1.3. Equipo de Proyecto.....	12
7.2. Confidencialidad de la información y seguridad.....	13
7.3. Transferencia tecnológica.....	14
8. Duración del contrato.....	14
9. Precio.....	14
9.1. Oferta desproporcionada o anormal.....	14
9.2. Forma de pago.....	15
10. Criterios de valoración.....	15
10.1. Criterios cuantificables mediante formula.....	15
10.1.1. Precio.....	15
10.1.2. Niveles de asistencia.....	15
10.2. Criterios evaluables mediante juicio de valor.....	16
10.2.1. Calidad del proyecto.....	16
10.2.2. Mejoras.....	16

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	<i>CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	Página 3 de 16	

0. Antecedentes.

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 desarrolló 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".

Posteriormente, se desarrollaron diversos proyectos en el ámbito de la Tarjeta Ciudadana; desarrollo de una plataforma para la gestión de centros deportivos, implantación de sistemas automáticos de control de acceso, monedero electrónico, ampliación de la red de cajeros ciudadanos, etc. Todos los proyectos incluían servicios de soporte y mantenimiento post-implantación que finalizan en el año 2012.

1. Justificación del servicio.

La oficina de gestión de la Tarjeta Ciudadana, actualmente denominada Oficina de la Movilidad, se crea con el contrato de desarrollo, implantación y mantenimiento de la tarjeta ciudadana. Este servicio se encarga de la emisión de tarjetas, venta de bonos de transporte, información y soporte a los usuarios, etc. Parte del éxito del soporte de Tarjeta Ciudadana se basa en el establecimiento de este servicio.

Por otra parte, la plataforma de gestión de la Tarjeta Ciudadana esta compuesto por un conjunto de sistemas y dispositivos cuyo mantenimiento es crucial para la continuidad de los servicios.

2. 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 DOS AÑOS, en los términos descritos en el apartado 4, de requerimientos técnicos, del presente pliego.

3. 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 de dispositivos y aplicaciones informáticas.
- Recaudación de la oficina de gestión y cajeros ciudadanos.

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	<i>CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	Página 4 de 16	

- Soporte técnico a los usuarios del sistema.
- Desarrollo evolutivo de los sistemas informáticos.

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

4.1. 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.
- Venta de bonos del transporte público colectivo asociados a la Tarjeta Ciudadana.
- Venta de otros servicios. Aunque de forma inicial sólo se prevé la venta de bonos para el transporte público colectivo, no se descarta la posibilidad de incluir otro tipo de servicios cuya venta se realice desde la oficina.
- Desarrollo y mantenimiento de un manual de procedimientos. Se deberá desarrollar y mantener 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

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	<i>CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	Página 5 de 16	

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, servicios deportivos municipales y aparcamiento regulado en zona azul.

- 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.
- 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.

4.2. Mantenimiento de dispositivos y aplicaciones informáticas.

Incluirá los servicios de 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 de gestión de centros deportivos municipales y todos sus módulos asociados
 - Aplicación TPV instalada en cajeros.
 - Aplicación TPV instalada en oficina.

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	<i>CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	Página 6 de 16	

- Hardware

- 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.
- 7 cajeros ciudadanos.
- 5 TPV instalados en los centros deportivos municipales
- Sistemas de control de acceso automático instalados en los centros deportivos municipales (incluye todos los elementos electrónicos, mecánicos y auxiliares)

4.2.1. Acuerdos de nivel de servicio.

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 con la prestación de los servicios, pero con algún elemento que imposibilita o dificulta el funcionamiento normal.
- **Nivel alto.** Incidencias que permiten continuar la actividad pero con una capacidad notablemente inferior a la situación normal.
- **Nivel crítico.** Incidencias que no permiten continuar con la prestación de los servicios.

Estos niveles podrán aplicarse de manera individual a cada uno de los subsistemas de conforman la plataforma de Tarjeta Ciudadana. Por ejemplo, una incidencia en los sistemas de gestión de centros deportivos que impida el uso global de los mismos se considerará grave, independientemente que el resto de servicios; transporte, préstamo de bicicletas, aparcamiento, etc., funcionen correctamente.

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 piezas, mano de obra, desplazamientos, dietas y cualquier otro gasto derivado de cada intervención.

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	<i>CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	Página 7 de 16	

4.2.2. Penalizaciones por incumplimiento de los niveles de servicio.

Se podrán aplicar penalizaciones por incumplimiento de los niveles de servicio ofertados, cuando las causas de dicho incumplimiento sean achacables al adjudicatario. Dichas penalizaciones se aplicarán en función de la criticidad de la incidencia y del tiempo de resolución de la misma según los siguientes valores:

- Para nivel normal 1 € por cada hora de retraso en la resolución de incidencias sobre el tiempo ofertado.
- Para nivel alto 5 € por cada hora de retraso en la resolución de incidencias sobre el tiempo ofertado.
- Para nivel crítico 10 € por cada hora de retraso en las resolución de incidencias sobre el tiempo ofertado.

Para fracciones de tiempo se aplicará la parte proporcional a las penalizaciones anteriores.

Mensualmente se emitirá un informe con todas las incidencias correspondientes a dicho mes junto con los tiempos empleados para su resolución. En dicho informe se realizará un cálculo de las penalizaciones a aplicar, si las hubiere, las cuales se retraerán de la liquidación mensual correspondiente.

El adjudicatario deberá proveer un sistema que permita realizar el control sobre los niveles de servicio. Este sistema permitirá realizar un seguimiento de todas las incidencias y de los tiempos empleados para su resolución.

4.3. Recaudación de la oficina de gestión y cajeros ciudadanos.

La prestación de este servicio comprenderá la realización de las siguientes actuaciones:

- **Recogida de fondos en cajeros ciudadanos.** Consistirá en la retirada y recuento de los fondos existentes en los depósitos de recaudación de las máquinas, el ingreso de los mismos en la entidad bancaria designada, la gestión integral del cambio, verificando que los hoppers contienen el número de monedas establecido, extrayendo o introduciendo las que sean necesarias para alcanzar dichos niveles. El sistema esta provisto de un monitor que informa sobre la disponibilidad de monedas en cada uno de los cajeros. Este sistema es programable pudiendo establecer alertas cuando se alcanzan los niveles establecidos.

Dado que en los cajeros se venden servicios que pueden prestarse por distintas empresas, se garantizará mediante un sistema de compensación, la diferenciación de las cantidades correspondientes a cada una de las concesionarias.

En cada operación se extraerán de la máquina los informes de recaudación correspondientes los cuales se entregarán en la Tesorería Municipal, con la periodicidad establecida, junto con los documentos acreditativos de haber realizado el ingreso en la entidad bancaria y un resumen en el que conste,

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	<i>CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	Página 8 de 16	

claramente, el total correspondiente a cada servicio. Se podrá solicitar cualquier otro informe o documento que se estime oportuno para un adecuado seguimiento del servicio prestado.

La inoperatividad de un cajero por falta de cambio se considerará una incidencia de nivel alto.

- **Recogida de fondos en la oficina de gestión.** Consistirá en la recogida y recuento del dinero procedente de las ventas realizadas en la oficina de gestión y su ingreso en la entidad bancaria designada. Se deberán entregar en la Tesorería Municipal, con la periodicidad establecida, los cierres de caja diarios, junto con los documentos acreditativos de haber realizado el ingreso en la entidad bancaria y un resumen en el que se refleje, de forma precisa, el total correspondiente a cada servicio. Se podrá solicitar cualquier otro informe o documento que se estime oportuno para un adecuado seguimiento del servicio prestado.
- **Mantenimiento funcional de los cajeros.** Se realizarán operaciones de limpieza, reposición de papel, reposición de cintas de impresión y, en general, cuantas operaciones sean necesarias para que las máquinas presten, sin incidencias, todos los servicios.
- **Entrega y reposición de moneda fraccionaria para cambio en cajeros y oficina de gestión.** Se entregará la moneda fraccionaria que requiera la oficina de gestión para su trabajo habitual y el mantenimiento de los importes de cambio necesarios para un adecuado funcionamiento de los cajeros ciudadanos.

4.4. Soporte técnico a los usuarios del sistema.

El adjudicatario deberá proveer un canal de soporte técnico sobre cualquier aspecto relacionado con el objeto del contrato. Este canal se podrá utilizar también para comunicación de incidencias.

4.5. 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 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.

 <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	Página 9 de 16	

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

4.6. Requerimiento de los licitadores.


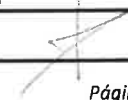
Los licitadores deberán acreditar, mediante certificado de buena ejecución o declaración responsable, haber desarrollado servicios de características similares a los del objeto de este contrato. En particular deberán acreditar haber desarrollado al menos los siguientes trabajos:

- Atención presencial en oficinas de atención ciudadana.
- Desarrollo de software para gestión de tarjetas ciudadanas implementadas sobre tecnología MIFARE.
- Mantenimiento de sistemas de explotación de tarjetas ciudadanas 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.

5. 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 nuevastecnologias@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

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	<i>CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	<i>Página 10 de 16</i>	

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.

6. Documentación a incluir en las ofertas.

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

6.1. 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 de dispositivos y aplicaciones informáticas.
- Recaudación de la oficina de gestión y cajeros ciudadanos.
- Soporte técnico a los usuarios del sistema.
- Desarrollo evolutivo de los sistemas informáticos.

6.1.1. 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.

6.2. Mejoras de la oferta.

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

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	<i>CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	<i>Página 11 de 16</i>	

6.3. 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.

6.4. 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.

Sólo se incluirán aquellos contratos para los cuales se pueda acreditar el desarrollo de los trabajos relacionados en el punto 4.6.

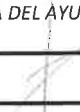
7. Organización y ejecución del proyecto.

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.

7.1. 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

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	Página 12 de 16	

- Director de Proyecto
- Equipo de Proyecto

7.1.1. 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.

7.1.2 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.

7.1.3. 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.

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	<i>CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	Página 13 de 16	

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.
- 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.


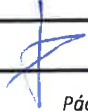
7.2. Confidencialidad de la información y seguridad.

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

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	Página 14 de 16	

cualquier momento por el Ayuntamiento de Ponferrada, debiendo el Adjudicatario facilitar esta labor con la diligencia debida.

7.3. 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.

8. Duración del contrato.

La duración del contrato será de **DOS AÑOS**, contados a partir de la firma del contrato.

9. Precio.

El precio máximo de licitación del proyecto es de 191.230 € (98.615 € anuales)

Base: 163.000 € (Ciento sesenta y tres mil euros).

I.V.A (21%): 34.230 € (Treinta y cuatro mil doscientos treinta euros).

Total: 197.230 € (Ciento noventa y siete mil doscientos treinta euros).

9.1. Oferta desproporciona 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:

$$V = \frac{\sum^n P_i}{n} - \frac{\sum^n P_i}{n} \times 0,15$$

P_i: 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

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	Página 15 de 16	

9.2. Forma de pago.

El pago se efectuará mediante liquidaciones mensuales de igual importe.

10. Criterios de valoración.

10.1. Criterios cuantificables mediante fórmula.

Se establece una puntuación máxima de 60 puntos para los criterios cuantificables mediante fórmula distribuyendo los mismos de la siguiente forma:

10.1.1. Precio.

Máximo 40 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:

$$P_n = \frac{B_n}{B_{\max}} \times 40$$

P_n : Puntuación obtenida por la oferta n

B_{\max} : Rebaja de la mejor oferta respecto al tipo de licitación

B_n : Rebaja de la oferta n

9.1.2. Niveles de asistencia.

Máximo 20 puntos. Se valorará la reducción sobre los tiempos máximos de asistencia para uno de los niveles establecidos en los requerimientos técnicos según la siguiente fórmula:

$$P_n = \frac{Tn_n}{Tn_{\max}} \times 2 + \frac{Ta_n}{Ta_{\max}} \times 6 + \frac{Tc_n}{Tc_{\max}} \times 12$$


P_n : Puntuación obtenida por la oferta n.

Tn_{\max} : Reducción en horas para asistencia de incidencias de nivel normal de la mejor oferta.

Tn_n : Reducción en horas para asistencia de incidencias de nivel normal de la oferta n.

Ta_{\max} : Reducción en horas para asistencia de incidencias de nivel alto de la mejor oferta.

Ta_n : Reducción en horas para asistencia de incidencias de nivel alto de la oferta n.

 <p>Ponferrada AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS			
	Proyecto	<i>CONTRATO PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección Informática	Firma	
	Fecha	5/12/2012	<i>Página 16 de 16</i>	

$T_{c_{max}}$: Reducción en horas para asistencia de incidencias de nivel crítico de la mejor oferta.

T_{c_n} : Reducción en horas para asistencia de incidencias de nivel crítico de oferta n.

10.2. Criterios evaluables mediante juicio de valor.

Se establece una puntuación máxima de 40 puntos para los criterios evaluables mediante juicio de valor distribuyendo los mismos de la siguiente forma:

10.2.1. Calidad del proyecto.

Máximo 30 puntos. Se valorarán los servicios propuestos en función de su calidad y adecuación a los requerimientos.

10.2.2. 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.