



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DEL SERVICIO DE TARJETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA Xguada.

1.- ANTECEDENTES

Tras la puesta en marcha de la Tarjeta Ciudadana Xguada, para los servicios de Transporte Urbano, Deportes y Cultura, actuando como monedero en el servicio de transporte y como identificación en los dos últimos, el Ayuntamiento de Guadalajara desea impulsar el desarrollo de la misma, como elemento esencial del sistema de relación con el ciudadano, dirigido a conseguir una mejora de eficiencia en la prestación de los Servicios Municipales y facilitar el pago al ciudadano en la utilización de dichos servicios. Además de posibilitar su uso en otros ámbitos no dependientes del Ayuntamiento, mediante acuerdos y convenios.

Durante la implantación, se puso de relieve la gran complejidad que tiene un proyecto de este tipo, al tener que contar, no sólo con la relación ciudadano-Ayuntamiento, sino con el resto de los “ámbitos” que intervienen en cada uno de los servicios que se pretenden incluir.

Otro aspecto de gran trascendencia, es el del uso de la tarjeta ciudadana Xguada como medio de pago, debiendo tenerse en cuenta el sistema de riesgos que el mismo conlleva.

2.- OBJETO

El contrato tiene como objeto la gestión integral del sistema Xguada en la totalidad de módulos y tareas de gestión ordinaria. Incluye entre otros la adaptación a la nueva contrata de transporte urbano, la ampliación en los usos actuales de deportes y cultura, la incorporación de nuevos ámbitos de prestación de servicios como pueden ser acceso a espectáculos municipales, alquiler de bicicletas, acceso a centros municipales (juventud, CMI, Centros Sociales), WI-FI, aparcamientos de superficie, realización de trámites administrativos. Sustitución de las actuales tarjetas en uso, propias de cada uno de los servicios, por la Tarjeta Ciudadana Xguada. Incorporación de elementos de seguridad, alojamiento “hosting” del sistema durante el contrato. Monedero electrónico único para todos y cada uno de los servicios en que se utilice, así como posibilitar la introducción de una modalidad de pago vinculado a la cuenta del ciudadano.

3.- DEFINICIÓN DEL PROYECTO

El adjudicatario establecerá una oficina de atención al usuario (OAU). El local donde se ubicará, lo facilitará el Ayuntamiento; en la actualidad, se encuentra

en el Centro Municipal Integrado Eduardo Guitian sito en la Avda.El Vado, 15. La ubicación podrá variar a lo largo del proyecto. Dispondrá de sala de reuniones cuando el proyecto así lo requiera, previa solicitud de la misma. Correrán por cuenta del Ayuntamiento los gastos inherentes al inmueble como son luz, teléfono, acceso a Internet, climatización, material de oficina, consumibles, tarjetas, cintas de impresora de tarjetas, etc.

No obstante si por decisión unilateral del adjudicatario o por deficiencias en la plataforma fueran necesarios o se realizaran procesos masivos, todo el gasto que conlleven será por cuenta del adjudicatario.

El Ayuntamiento pondrá a disposición del adjudicatario los siguientes elementos (cuya propiedad corresponde al Ayuntamiento):

- 4 Mesas de despacho.
- 4 Sillones de oficina.
- 6 Sillas .
- 3 Armarios archivadores.
- 4 PC con acceso a Internet.
- 4 Teléfonos.
- 2 Escáner IDBOX.
- 3 Impresoras de Tarjeta Datacard CP 60 PLUS.
- 3 lectores OMNIKEY.
- 3 Webcam.
- 3 Puntos de gestor de turnos.
- 3 Quioscos Inzacard.
- 1 Fotocopiadora / impresora.
- 1 Impresora.
- El mantenimiento de los elementos anteriores.

El adjudicatario pondrá a disposición del proyecto los medios humanos, materiales y técnicos necesarios para su desarrollo, que como mínimo serán:

- 1 Delegado del contratista.
- 1 Consultor, cuando lo requiera el proyecto.
- 2 Personas para atención de la OUA a jornada completa, 7,5 horas/diarias de lunes a viernes. Cubrirá la baja de dicho personal por vacaciones, enfermedad, etc.
- 1 Director técnico, cuando lo requiera el proyecto.
- 1 Persona de mantenimiento, cuando lo requiera el proyecto.



- Aplicación informática, alojamiento y mantenimiento de la misma.
- Nuevos elementos de hardware de la OUA, cuando así se requiera.
- Centro de atención para incidencias técnicas de sistemas 24x7, con teléfono de tarificación nacional.

Será por cuenta del adjudicatario la **Gestión Integrada**, que contemplará los siguientes aspectos:

- Jurídico – administrativo:

- Elaboración de documentación administrativa necesaria para la relación del Ayuntamiento con los ciudadanos y otros servicios vinculados a Xguada.
- Elaboración en los procedimientos y documentación de liquidación de recargas y consumos.
- Recepción y almacenamiento de documentación.
- Informe de altas, modalidades, incidencias y perfiles socio-económicos.
- Gestión documental.
- Almacenamiento de datos.
- Revisión del ajuste entre las operaciones declaradas documentalmente y telemáticamente por los ámbitos.
- Revisión continua de la documentación recepcionada.
- Consultoría, que incluirá Redacción del Proyecto a seguir, detallando las actuaciones que se precisan ejecutar para la implantación de cada uso, coordinación con las unidades administrativas del Ayuntamiento, Patronatos, empresas concesionarias, entidades bancarias. Redacción de propuestas de las normas que serán necesarias aprobar para realizar el proyecto, así como de los convenios necesarios. Adaptación de la página Web. Indicación de necesidades de los ámbitos (cambio de hardware, tornos, software).
- Gestión de efectivo y puntos de recarga.
- Elaboración de la contabilidad interna, control, liquidación periódica y propuestas de pago a los distintos ámbitos de los importes correspondientes a los usos de sus servicios. En la modalidad de pago vinculado a la cuenta del ciudadano, el adjudicatario presentará una propuesta de precios fijos, variables o una combinación de los mismos, a aplicar a los distintos ámbitos, usuarios del sistema y a las entidades financieras que se incorporen al proyecto.

- Técnico:

- Oficina de atención a usuarios y ámbitos. Soporte telefónico en el horario de apertura de la OAU.
- Incorporación de sistema de cifrado superior a Crypto, utilizado por mifare.
- Gestión de modalidades y perfiles socioeconómicos .
- Utilización de la herramienta de recuperación de tarjetas inutilizadas.
- Análisis de la información aportada por el departamento administrativo y estudio de nuevas líneas de actuación estratégica. Consultoría estratégica.
- Asistencia a explotadores de servicios.
- Aplicación informática y su alojamiento.
- Mantenimiento preventivo y evolutivo del sistema de información.
- Adaptación a la nueva contrata de transporte urbano:
 - Cambio del mapa de memoria de las tarjetas emitidas con el mapa de memoria de la contrata anterior.
 - Asistencia a usuarios.
 - Posibilidad de operatoria atendida y desatendida.

- Usuarios:

- Recepción y revisión de documentación.
- Depuración de altas y datos de usuarios.
- Servicio de cita previa, telefónica y vía web.
- Emisión de tarjetas.
- Modificaciones de tarjetas, datos, perfiles socio-económicos, imágenes y errores de padrón.
- Captura de fotos y gestión de altas.
- Entrega de tarjetas y comprobación de identidad de las personas contratantes.
- Modificaciones de perfiles socio-económicos y tarifas asociadas.
- Asistencia a usuarios.
- Devolución de tarjetas extraviadas y encontradas.
- Comprobación de los documentos de identidad en los casos de apoderamiento.



- Todas las funciones relacionadas con este servicio que impliquen el ejercicio de autoridad, serán efectuadas por el Ayuntamiento de Guadalajara, a través de los servicios competentes legalmente.

Cualesquiera otras que resulten necesarias para la realización del Proyecto objeto del contrato.

Análisis y adaptación de la plataforma Xguada

El análisis y adaptación del sistema Xguada deberá proporcionar como resultado de la misma, un servicio que responda, garantice y mejore los siguientes módulos de gestión:

- Módulo de clientes y tarjetas

Ficha de solicitud de tarjetas con inclusión de fotografía por parte del usuario, todo ello conectado al padrón municipal y al sistema central de tarjeta ciudadana.

Sistema de aceptación y envío al sistema de personalización vía ficheros o webservices.

Sistema de envío y control de tarjetas a las oficinas municipales o a los usuarios.

Sistema de entregas o activación de las tarjetas (via internet o presencial) con estado de las tarjetas. Asignación de pin.

- Módulo de OAU. Atención al ciudadano donde puedan consultarse datos de actividad de las tarjetas y su estado. Se podrá modificar el estado de las mismas (bloqueadas por diversos motivos, desbloqueo, activación, etc.).

- Módulo privado de acceso para usuarios. Donde el usuario podrá consultar sus operaciones y tramitar incidencias, que recibirá el Módulo de OAU.

- Módulo privado de acceso para ámbitos. Ámbitos serán todas aquellas empresas o departamentos que den servicios de pago o uso a los usuarios de tarjeta ciudadana.

- Módulo de bonificaciones: Se permitirá adjudicar descuentos sobre tarifas de ámbitos de forma temporal o permanente, por usuario o por grupos de usuarios.

- Módulo de documentación anexa. En cada ficha de usuario se podrán anexar múltiples documentos en formatos estándar, doc, pdf o similar.

- Módulo de trazabilidad de logs con la actividad sobre el sistema.

- Módulo de ámbitos para referenciar un ámbito de actividad su desglose será con características de uso, pago identificación o recarga y con divisiones de centro (multicentro) y dispositivos cada uno de ellos identificado por números de serie o similar.

- Módulo de comunicaciones que mejore el conjunto de webservices de recepción de operaciones, usos y recargas, en modalidad on line siempre que sea posible.

- Módulo de liquidación. Que permitirá a personal del Ayuntamiento efectuar el control y seguimiento de liquidaciones y certificaciones bien de recargas en un ámbito, en un tramo de tiempo o bien de consumos a liquidar. Quedará constancia de que operaciones se procesan en cada liquidación, pudiendo exportar a formatos estándar. Cada ámbito tendrá acceso web a esta información referida a su ámbito de actividad.

- Módulo de fraude y de bolsa generada. Permitirá calcular de forma unitaria o por grupos las tarjetas en las cuales existen mas consumos que recargas con posibilidad de bloquear o dar de bajas tarjetas. Calculo adicional de bolsas de no uso.

- Módulo de devolución de saldo. Con posibilidad de recuperación de tarjetas, cálculos de saldo estimado para que el Ayuntamiento pueda devolver saldo a tarjetas en función de necesidades.

- Módulo de padrón de habitantes. Se podrán hacer cruces sobre tarjetas activas de forma periódica, para comprobar que los ciudadanos poseedores de las mismas disponen de padrón activo en la ciudad.

El diseño de la parte de interacción de los ciudadanos y ámbitos con la aplicación, deberá seguir el estilo del portal municipal, además de contemplar criterios de usabilidad. Cumplirá los estándares de accesibilidad AA de W3C.

Procedimiento que permita incorporar al sistema Xguada, un medio de pago vinculado a la cuenta bancaria del ciudadano. La propuesta que se realice contará con el compromiso de incorporación de una entidad financiera con presencia en Guadalajara que admita la liquidación de los consumos realizados con Xguada en las cuentas de los clientes/ciudadanos que tengan esta modalidad y que cumplan los requisitos que la entidad financiera establezca para sus clientes.

4.- EJECUCIÓN DEL PROYECTO. FASES

En la actualidad hay 24.000 tarjetas emitidas con el mapa de memoria específico de transporte urbano que utilizaba la anterior empresa contratista de dicho servicio y monedero propio para ese servicio, contemplando tres tarifas (normal, bonificada y gratuita) sin control de caducidad de tarifa.

Las solicitudes de alta/modificación de acceso al servicios, no contemplaban la posibilidad de recabar datos a otras administraciones para el control de situación socio-económica.

En la plataforma actual se contemplan los servicios de Deportes y de Cultura, pero solo a nivel de solicitud; la tarjeta en estos casos se utiliza como

documento identificativo.

En este proyecto, hay una parte permanente que es la gestión de la oficina y de la plataforma informáticas, que al tratarse de un proyecto complejo que tiene un desarrollo a lo largo del tiempo, se contemplan distintas fases para su implantación.

Previo a la puesta en marcha de cada fase, en caso necesario, se firmará el correspondiente convenio con las entidades intervinientes en la misma.

Cada fase incluye la correspondiente consultoría. Se distinguen en consecuencia, diferentes bloques y los plazos en los que deben estar operativos son los siguientes:

FASE A: Puesta en marcha inicial.

- Puesta en funcionamiento de la Oficina de Atención al Usuario con la gestión integral de la Tarjeta Ciudadana.
- Puesta en marcha del nuevo servicio, plataforma incluida, con la correspondiente migración de datos.

Deberá estar en funcionamiento en el plazo máximo de 2 meses desde la firma del contrato y estará operativa en todo el periodo de duración del mismo.

FASE B: Adaptación y mejora del uso de la tarjeta Xguada en el transporte urbano.

FASE B.1

Se proporcionará una DLL para la lectura del mapa de memoria actual referente al transporte urbano y el mapa de memoria a implementar en las nuevas emisiones de tarjeta.

Se deberá realizar la migración del mapa de memoria actual al nuevo para todas las tarjetas, en el mismo soporte físico, incorporando las caducidades que previamente se habrán aprobado. Este mapa deberá estar grabado con lenguaje de cifrado con nivel superior a Crypto que permita la máxima seguridad anti-clonación y fraude.

Además se deberá recabar a los ciudadanos afectados la autorización para el acceso a sus datos en otras administraciones, que permitan realizar de manera automatizada la renovación de tarifas por condiciones socio-económicas.

Estas actuaciones se realizarán o bien presencialmente o bien de manera desatendida en los quioscos o vía web.

La empresa adjudicataria deberá valorar la necesidad de reforzar la OAU con más personal para esta fase, para mantener la calidad del servicio. En caso de refuerzo, este personal no se contemplará en el punto de mejora.

Implantación de herramienta de control de las operaciones del transporte urbano.

El plazo máximo para finalizar esta fase es de 8 meses desde la firma del contrato.

FASE B.2

Integración del monedero de transporte urbano en monedero único municipal.

Integración de puntos de recarga.

El plazo máximo para finalizar esta fase es de 2 meses desde la terminación de la fase B.1.

FASE C: Entradas para espectáculos municipales.

La plataforma permitirá controlar los espectáculos que se incluyan, así como el número de entradas máximo que se podrán obtener con cada tarjeta Xguada.

No es preciso que los ciudadanos se den de alta en ningún servicio Xguada.

Se controlará la tipología de los espectáculos, con fines estadísticos.

Los ámbitos deberán poder acceder, ya sea de manera interactiva o a través de servicios web.

Se podrá utilizar el monedero municipal, aunque no de manera obligatoria.

La determinación completa de requisitos se hará en la fase de consultoría.

El plazo máximo para finalizar esta fase es de 6 meses desde la firma del contrato.

FASE D: Implantación total de la tarjeta Xguada en el área de Deportes, incluyendo la utilización del monedero único. Plazo 12 meses.

FASE E: Implantación total de la tarjeta Xguada en el área de Cultura, incluyendo la utilización del monedero único. Plazo de 9 meses.

FASE F: Implantación de la tarjeta Xguada en los aparcamiento de superficie (zona regulada ORA), incluyendo la utilización del monedero único . Plazo 18 meses.

FASE G: Implantación sistema de pago vinculado a la cuenta del ciudadano. Plazo 18 meses

FASE H: Implantación de la tarjeta Xguada en otro servicio a determinar, incluyendo la utilización del monedero único. El plazo para esta fase, desde la firma del acuerdo de desarrollo del servicio entre al Ayuntamiento y la empresa adjudicataria, será de 3 meses.

Es obligatorio la realización de las fases A, B (B1 y B2), C, D, E, F y G y discrecional para el ayuntamiento la incorporación de hasta 3 nuevos servicios con las condiciones de la fase H.

No están incluidos en el presente contrato los costes de adaptación de equipamiento de los diferentes servicios.



5.- CARÁCTER DE LA PRESTACIÓN

La empresa adjudicataria del presente Contrato tendrá el carácter de empresa contratista del Ayuntamiento, con el alcance definido por los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas.

La empresa adjudicataria no tendrá, en ningún caso, el carácter de Órgano Municipal, no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento, ni estará incluida en la estructura administrativa del mismo.

Las funciones y actividades a realizar por el adjudicatario lo serán bajo la supervisión del Responsable Municipal, que realizará los oportunos controles de calidad de los trabajos realizados por el adjudicatario, informando a éste de las incidencias que se detecten como consecuencia de su labor de supervisión.

6.- DELEGADO DEL CONTRATISTA

Se entiende por Delegado del Contratista la persona designada expresamente por el mismo y aceptada por el Ayuntamiento de Guadalajara, que tenga capacidad suficiente para:

- Ostentar la representación de la empresa cuando sea necesaria su actuación o presencia, según los Pliegos de Cláusulas, así como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha del Proyecto.
- Organizar la ejecución del trabajo e interpretar y poner en práctica las instrucciones recibidas del responsable municipal.

7.- PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario, en la realización de los trabajos contratados, adecuará sus actuaciones a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normas de actuación.

Tendrá la condición de Responsable del Fichero el Ayuntamiento de Guadalajara.

El adjudicatario, sea persona física o jurídica y el personal a su servicio que tenga acceso o realice cualquier tratamiento con los datos de carácter personal, tendrá la consideración de Encargado del tratamiento de los datos que se integran en el fichero y estará obligado, de acuerdo con lo establecido en el art. 9 de la LOPD a adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los datos y en consecuencia será responsable a efectos sancionadores; en el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones establecidas en el contrato o las instrucciones marcadas por el Ayuntamiento

de Guadalajara, será considerado Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que incurra, previstas en la Ley 15/1999. El acceso a la información de carácter personal necesario para la realización de los trabajos no supondrá “comunicación de datos” a efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999.

El adjudicatario, encargado del tratamiento, estará sometido a las siguientes obligaciones, respecto a los datos de carácter personal:

- Actuará conforme a las instrucciones marcadas por el Ayuntamiento de Guadalajara.
- Adoptará todas aquellas medidas de seguridad de índole técnica y organizativa que resulten necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, así como para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizados; de acuerdo con lo estipulado en el Anexo II del R.D. 3/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- No aplicará ni utilizará los datos con fines distintos a los que figuran en el presente contrato; ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas-
- Estará obligado a guardar el secreto profesional respecto de los mismos, aún después de finalizados los trabajos objeto del contrato.
- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser devueltos al Ayuntamiento de Guadalajara, al igual que cualquier soporte o documentos en que consten algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

8.- OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El personal que sea contratado por la Empresa adjudicataria, en ningún caso tendrá la condición o el carácter de funcionario o empleado del Ayuntamiento, ni relación laboral de tipo alguno con el mismo, dependiendo exclusivamente de aquella, que deberá atender al pago de su retribución, así como a todas las obligaciones de índole laboral.

El personal de la Empresa adjudicataria deberá considerar de la máxima importancia el trato correcto al ciudadano, informándole adecuadamente en orden a facilitar el cumplimiento de sus obligaciones.

La formación del personal en materia de tarjeta ciudadana es obligación de la empresa adjudicataria.

Requisitos del sistema:

- a) La empresa licitadora especificará detalladamente todo el equipo informático y la arquitectura planteada, con mención especial de las garantías de seguridad



y de funcionamiento óptimo, incluso en posibles escenarios de saturación, así como su ubicación física.

b) Los servidores deberán disponer de las siguientes características básicas:

- Alta disponibilidad.
- Redundancia en los elementos críticos.
- Sistema de copias de seguridad automatizado.
- Base de datos relacional escalable y de alto rendimiento.
- Posibilidad de realizar copias sin parar la base de datos.
- Sistemas de seguridad adaptados a las exigencias de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos.
- Sistema de alimentación ininterrumpida para el caso de suspensiones del suministro eléctrico de larga duración.

c) Las instalaciones donde resida el equipo servidor deben estar conformes a las normas de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos. Se entregará un informe sobre la localización de los datos y el cumplimiento de los requisitos que establece la ley para datos de nivel alto.

Requisitos del servicio de comunicación con la Plataforma:

- El servicio de comunicación se mantendrá con las instalaciones de la Empresa adjudicataria mediante un canal cifrado, con certificado SSL.
- Las comunicaciones desde la OUA se realizarán mediante las instalaciones propias de comunicación del Ayuntamiento.

Deberá entregar mensualmente copia de seguridad de toda la información de la Plataforma en formato de exportación de cualquiera de las bases de datos de uso habitual.

9.- OTRAS OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento se compromete a:

- Facilitar al personal asignado al Proyecto por el contratista un carnet de colaborador para su adecuada identificación ante los ciudadanos.
- Dar acceso al sistema de información municipal en las partes necesarias para el Proyecto al personal que el adjudicatario asigne a éste.
- Incluir en la regulación del uso de la tarjeta Xguada en la modalidad de pago vinculado a la cuenta financiera del ciudadano en los ámbitos de servicio, la obligación de pago de los importes variables ofertados, o en su defecto, asumir directamente los citados costes.

10- INCORPORACIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS A LA MODALIDAD DE PAGO VINCULADO A LA CUENTA DEL CIUDADANO

La incorporación a esta modalidad de entidades financieras durante la vigencia del contrato, requerirá la firma del correspondiente convenio del Ayuntamiento con las citadas entidades, en el que se recojan las condiciones de relación.

11.- RESPONSABILIDAD

El adjudicatario esta obligado al estricto cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de contratación laboral, Seguridad Social, Seguridad e Higiene en el trabajo, etc.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales que se deriven de la prestación concertada, ya sean de ámbito estatal, autonómico o local.

12.- DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de dos años prorrogable por otros dos años, de uno en uno, solo en la parte correspondiente a la GESTIÓN, si no existe denuncia expresa por alguna de las partes contratantes, con una antelación de seis meses a la fecha de finalización del mismo.

La fecha estimada de inicio es el 1 de noviembre de 2013.

13.- CONDICIONES ECONÓMICAS Y FORMA DE PAGO

Las ofertas económicas diferenciarán importes parciales por:

- La parte de Gestión, que se compone de:
 - Gastos del personal de la oficina y del resto interviniente.
 - Alojamiento, utilización y mantenimiento de la aplicación informática.
 - Mantenimiento del resto de elementos por cuenta del adjudicatario.
- Cada fase.

La parte de Gestión se ofertará por dos años y se abonará prorrateada mensualmente; es la que se contrata por el periodo indicado de dos años, siendo prorrogable por otros dos, de uno en uno, por acuerdo expreso, si no hay denuncia de una de las partes con un periodo de antelación de seis meses.

El importe correspondiente a cada fase se abonará mediante presentación de factura individualizada previa recepción y comprobación favorable de los



trabajos, a la finalización de su plazo respectivo.

La fase A se prevee realizar en el ejercicio 2013.

Las fases B, C, D y E se preveen realizar en el ejercicio 2014.

Las fases F, G y H se preveen realizar en el ejercicio 2015.

Los importes máximos de licitación son:

Gestión	11.300,00€ / mes.
Fase A	21.500,00 €.
Fase B1	32.800,00 €.
Fase B2	18.500,00 €.
Fase C	12.300,00 €.
Fase D	16.400,00 €.
Fase E	8.200,00 €.
Fase F	18.500,00 €.
Fase G	4.100,00 €.
Fase H	3.100,00 € / servicio.

Estos precios no incluyen IVA.

El presupuesto total máximo para los dos años de contrato será de 412.800,00 € mas 86.688,00 € de IVA.

El valor estimado del contrato, incluyendo los dos años de duración mas los dos años de prórroga, asciende a 684.000,00 € mas 143.640,00 € de IVA.

En el caso de prórroga el importe se revisará anualmente conforme se indica en el pliego de cláusulas administrativas.

14.- SOLVENCIA TÉCNICA

Es requisito imprescindible que el adjudicatario haya ejecutado un proyecto similar en una Entidad Local en los últimos tres años. Con una gestión mínima de 30.000 tarjetas.

El proyecto de referencia deberá haber utilizado la tarjeta como monedero único y el sistema de pago vinculado a la cuenta financiera del ciudadano.

Se acreditará mediante certificado expedido o visado por el órgano competente de la Administración Local en la que se haya ejecutado el proyecto.

15.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR

La documentación técnica estará formada por los siguientes documentos:

- Organización del Proyecto y Personal.

Se presentará un plan con la organización de trabajo propuesta, así como la descripción de los equipos de trabajo que se formarán para el desarrollo del proyecto, tanto en su fase de Implantación como de mantenimiento y definición del personal que estará involucrado junto con las funciones y responsabilidades que tendrá cada uno de ellos dentro de los grupos.

Se detallará la organización propuesta para el equipo de proyecto, donde deberá existir un interlocutor único, y los procedimientos de control de calidad a seguir durante todo el proyecto.

Se indicará el perfil de los puestos de trabajo que vayan a participar en el proyecto, tanto a nivel de titulación como de experiencia en proyectos similares.

Los trabajos se llevarán a cabo de modo que se interfiera lo menos posible en el funcionamiento normal de las diferentes dependencias del Ayuntamiento de Guadalajara.

- Solución Técnica.

Se describirá con el máximo detalle, claridad y precisión posible la solución técnica propuesta, incluyendo específicamente los módulos que se contemplen.

Se garantizará la evolución tecnológica de la solución.

La empresa licitadora especificará detalladamente todo el equipo informático y la arquitectura planteada, con mención especial de las garantías de seguridad y de funcionamiento óptimo, incluso en posibles escenarios de saturación, así como su ubicación física.

- Plan de Implantación.

Se deberá presentar un cronograma con los plazos propuestos para la implantación de los distintos servicios.

- Plan de Migración.

Los licitadores deberán incluir un plan de migración de la información existente.

La migración deberá minimizar el impacto en la actividad normal de la OUA.

- Plan de Calidad.

Los licitadores deberán indicar su compromiso de calidad para todos los servicios relacionados con este pliego.

Con el objetivo de ofrecer el mejor servicio final, el Plan de Calidad definirá los parámetros que lo garanticen y sean percibidos por los usuarios y ámbitos.

El incumplimiento reiterado y grave de los niveles de calidad de servicio acordados con el adjudicatario se considerará incumplimiento grave contractual y podrá comportar la resolución del contrato por parte del Ayuntamiento, o la



aplicación de las penalizaciones correspondientes, si las hubiere.

- Plan de Mantenimiento

Las ofertas deberán incluir un Plan de Mantenimiento, donde se definan las actividades y responsabilidades encaminadas a asegurar:

- El correcto y continuo funcionamiento del servicio.
- El mantenimiento de los objetivos de calidad.
- El nivel de operatividad deseado.

16.- PLAZO DE IMPLANTACIÓN

Los plazos máximos de implantación son los especificados en cada fase del desarrollo del proyecto.

En el caso de que por causas motivadas, no se cumplieran dichos plazos, estos podrán ampliarse a discrecionalidad del Ayuntamiento.

17.- MEJORAS

Se contempla como mejora, la dedicación de más personal permanente para la OUA.

Guadalajara, 18 de julio de 2013

La Técnico de Admon. General

El Jefe de Sistemas

Fdo. Alicia Gardel Vicente

Fco. Javier Miguel Ortega