

# ANEXO II

Pliego de prescripciones técnicas  
IMPLANTACIÓN DE LA SEDE ELECTRÓNICA  
Y OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA  
MULTICANAL

AYUNTAMIENTO DE SALOBREÑA  
(GRANADA)

# 1. Antecedentes

La Administración Electrónica es el nuevo paradigma de gestión que sitúa a los ciudadanos en el centro de los objetivos y estrategias de las Administraciones Públicas. En la era de la sociedad de la información y del conocimiento, el ciudadano reclama a su administración servicios de calidad, más próximos y personalizados, y con una mayor facilidad de acceso.

Actualmente, los ciudadanos ya utilizan Internet para consultar el saldo de su cuenta corriente en la web de su entidad bancaria, para consultar el estado del tiempo y del tráfico antes de salir de casa, para organizar y contratar sus vacaciones, para formarse o para compartir conocimientos y experiencias con otras personas.

Las características de este nuevo canal aportan al ciudadano ventajas como la comodidad de acceso, la disponibilidad inmediata o el ahorro de tiempo en la realización de las gestiones, el que redundará, finalmente, en una mayor calidad de vida, suponiendo asimismo un mayor nivel de exigencia del ciudadano respecto a los servicios recibidos.

Actualmente, el ciudadano está trasladando este nivel de exigencia en su actividad cotidiana a los servicios que recibe por parte de su Administración Pública, reclamando el poder disfrutar de una mayor calidad de los mismos.

En este marco, la administración electrónica es un instrumento de especial utilidad para transformar las Administraciones Públicas y hacerlas más eficaces, eficientes y modernas, ofreciendo a los ciudadanos una mejora sustancial en la disponibilidad de los servicios, que se ofrecen a cualquier hora del día, todos los días del año, con independencia de la localización geográfica. Evita desplazamientos innecesarios y mejora la inclusión social, y facilita más y mejor acceso a la información pública.

La administración electrónica es, además, un motor de crecimiento económico y un factor clave para llegar a los objetivos marcados en la estrategia de Lisboa. La declaración europea 2010, para el desarrollo de la Sociedad de la Información, incluye a los servicios públicos en línea como uno de sus pilares básicos.

En esta línea, la ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos recoge estas necesidades para plantear un reto a todas las administraciones públicas: garantizar que el ciudadano pueda disfrutar del acceso a su administración por medios electrónicos, con total garantía de seguridad y validez jurídica.

Del mismo modo, el régimen jurídico que se plantea a la ley sobre los principales aspectos funcionales de estos nuevos servicios electrónicos -sede electrónica; identificación y autenticación; registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas; archivo electrónico de los documentos; gestión electrónica de los procedimientos-, así como el fomento de la interoperabilidad con sistemas de otras administraciones públicas, establecen una base funcional sobre la que desplegar las tecnologías de la información dando forma así al sistema global de administración electrónica que se desea implantar.

Las administraciones locales, como principal punto de acceso de los ciudadanos hacia la Administración Pública, han de afrontar el reto que supone esta nueva demanda de servicios telemáticos de calidad, y darles una respuesta eficiente, personalizada, próxima, segura y transparente, fomentando al mismo tiempo la evolución y la cultura tecnológica de los ciudadanos para que intervengan activamente en el proceso. Para conseguirlo, es necesario crear un entorno nuevo de relación en el cual la ciudadanía se convierta en el centro de los procesos administrativos.

Este entorno pasa, inevitablemente, por la incorporación de sistemas de información capaces de gestionar todos los procesos internos y la creación de un espacio que ponga a disposición del ciudadano la información y los servicios que estos soliciten, sin depender de horarios ni desplazamientos y teniendo la misma validez, a nivel técnico y jurídico, que los servicios realizados de forma presencial.

La e-Administración aporta beneficios tangibles tanto a los ciudadanos como al propio Ayuntamiento:

- Disminución de la distancia entre las expectativas del ciudadano respecto a la calidad del servicios que desea recibir de su administración local, y la percepción del servicio que finalmente recibe.
- Consolidación del punto de información y gestión telemático, como el verdadero referente en todo el que respecta a la interacción con la Administración.
- Acceso a toda la información sobre los servicios de la administración de una manera fácil, única, homogénea y accesible, unificada independientemente del canal de acceso.
- Disponer de una única “ventanilla” que ha de llegar a resolver la gran mayoría de los trámites, consultas y requerimientos de los ciudadanos, con plenas garantías de seguridad y validez jurídica y por canales totalmente telemáticos en todo el proceso, siempre que así lo desee el ciudadano.
- Mejorar la eficiencia interna en la gestión de los procedimientos -rediseñados en base a criterios de agilización y ahorro de tiempo-, y en general, en la realización de cualquier tarea relacionada con el ciudadano.
- Mejorar la satisfacción de los empleados del Ayuntamiento e incrementar su nivel de compromiso.
- Incrementar las capacidades de integración de los sistemas de información con los de otras administraciones públicas.

## 2. Objeto del contrato

El objetivo principal del proyecto es el diseño, desarrollo e implantación de:

- La sede electrónica (oficina virtual de atención al ciudadano).
- La intranet del servicio de atención al ciudadano, OAC.
- La adquisición de un Gestor de Expedientes.
- La adquisición de una solución para la elaboración de las Actas, Acuerdos y Órganos Colegiados.
- La adquisición de un Registro de Entradas y Salidas.
- Parametrización del sistema e incorporación al mismo de todos los procedimientos del Ayuntamiento de Salobreña.
- Instalación, Implantación y puesta en marcha de las aplicaciones.
- Formación para el personal técnico y usuarios finales del sistema.
- Mantenimiento del sistema.
- De acuerdo con los requisitos de la Ley 11/2007, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, el sistema a implantar incorporará un conjunto de servicios de información y tramitación que no sólo cumplirán con todos los requisitos de dicha ley, si no que, además, permitirán incrementar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del ciudadano.

Bajo este contexto, el objetivo final que el Ayuntamiento de Salobreña persigue, mediante el siguiente proyecto de modernización de sus servicios, es la evolución hacia un modelo integral de gestión, transformándolo en una Administración más próxima a los ciudadanos, las empresas y otras administraciones, incrementado la capacidad de actuación del Organismo para que gestione sus propios recursos con más agilidad y preste más y mejores servicios; facilitando el más cómodo y rápido acceso de los ciudadanos a toda la información obrante en el ayuntamiento.

El sistema a implantar tendrá que estar formado, como mínimo, por los siguientes componentes principales:

- La Sede Electrónica (oficina virtual de atención al ciudadano), como punto único de entrada de los ciudadanos, empresas y otros colectivos, a los servicios electrónicos que ofrece la entidad, dotada de todo aquello necesario para cumplir lo que requiere el Artículo 10 de la ley 11/2007; accesible

mediante los mecanismos de identificación, autenticación y firma electrónica según los artículos 13 a 23; que proporcione toda la información sobre los servicios y formularios para la realización de cualquier tipo de gestión (administrativa o no administrativa) por parte del ciudadano integrados con el registro electrónico según los artículos 24 a 26 y el artículo 35; que proporcione un sistema de comunicaciones por canales telemáticos hacia el ciudadano de acuerdo con los artículos 27 y 28; que permita la consulta del estado de las gestiones según el artículo 37, así como la consulta de otros datos del ciudadano de las que disponga el ayuntamiento dentro de sus sistemas de gestión; y que facilite la capacidad de obtención de documentos y copias electrónicas de acuerdo con el artículo 30.

- Suministro de una Intranet para los empleados del Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) que facilite la información y las herramientas necesarias para ofrecer un servicio de atención y tramitación de calidad, incluyendo guía de servicios, formularios para la realización de solicitudes y consultas contra las aplicaciones de back-office para informar al ciudadano de sus datos.
- Suministro de una plataforma de interconexión de la Sede Electrónica con las aplicaciones de back-office del Ayuntamiento y objeto del pliego (Registro de E/S, Gestión de Expedientes y Órganos Colegiados).
- Suministro de un mecanismo o plataforma de interconexión de la Sede Electrónica con otros sistemas externos necesarios para complementar los servicios a disposición del ciudadano, tales como pasarelas de validación de certificados electrónicos, pasarelas de pago, etc.
- Suministro de una herramienta de gestión de la relación con el ciudadano que permita la recepción de sus solicitudes de servicios administrativos y no administrativos y hacer una gestión directa o indirecta (integración con el gestor de expedientes) por parte del Ayuntamiento, de la que el ciudadano debe poder recibir comunicados por SMS y e-mail.
- Suministro de todas las aplicaciones informáticas internas necesarias que permitan la implementación de un sistema de información geográfica, la gestión del registro municipal, la gestión automatizada de expedientes administrativos municipales, las resoluciones/acuerdos de los órganos colegiados del Ayuntamiento, el padrón de habitantes y el perfil del contratante.

De forma resumida, tanto la Sede Electrónica, como la intranet del OAC presencial, utilizando las capacidades de las plataformas de interconexión mencionadas anteriormente y de la herramienta de gestión de la relación con el ciudadano, deberá permitir a los ciudadanos:

- Disponer y utilizar los mecanismos de autenticación y firma electrónica con certificado electrónico necesarios para la realización de transacciones seguras.

- Obtener la información relacionada con todos los aspectos que exijan una interacción con el Ayuntamiento, desde un único punto de referencia, y en concreto, obtener la información corporativa y todos los datos necesarios para realizar trámites de una manera actualizada, protocolizada, regular, pautada y fiable.
- Iniciar solicitudes de trámites administrativos a petición del ciudadano con plenas garantías de seguridad y validez jurídica, de acuerdo con la Ley 11/2007, y con la posibilidad de traslado automático hacia el gestor de expedientes para el inicio automatizado de expedientes.
- Acceder a su información privada residente en los sistemas de información del Ayuntamiento, desde un entorno seguro, para consultar el estado de sus expedientes y de sus solicitudes, solicitar la modificación de algunos datos, obtener certificados y volantes, etc.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar todos los productos necesarios así como todos los servicios de consultoría para el diseño, desarrollo e implantación de las herramientas indicadas, la configuración y la formación a los usuarios finales, de acuerdo con las necesidades del Ayuntamiento de Salobreña recogidas en el presente pliego de condiciones técnicas.

## 3. Descripción del sistema a implantar en cuanto a Administración Electrónica

### 3.1. Requisitos relacionados con la Sede Electrónica y la Intranet del SAC según la Ley 11/2007

---

La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Salobreña deberá cumplir todos los requisitos de la Ley 11/2007 que hacen mención, referentes a los diferentes aspectos funcionales y técnicos necesarios para garantizar la autenticidad, la integridad y la veracidad de la información, la seguridad en las comunicaciones, la accesibilidad y la usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, y el uso de estándares abiertos o de uso generalizado por parte de los ciudadanos (artículo 10). Incorporará un sistema para la formulación de quejas o sugerencias por parte del ciudadano.

El acceso de los ciudadanos, empresas y otros colectivos a la sede electrónica y a sus servicios se podrá hacer empleando cualquiera de los mecanismos de identificación y autenticación contemplados por la ley 11/2007 (artículos 13 a 16), considerando también el acceso libre a aquellos todos aquellos apartados informativos de la sede. En este sentido, el nivel de seguridad requerido para el uso de cada servicio se definirá en la fase de diseño del sistema, según los criterios que tendrá que aportar la empresa adjudicataria en base a las mejores practicas que se apliquen en la actualidad.

Hará falta publicar en la sede electrónica todos aquellos certificados admitidos para la autenticación e identificación de los ciudadanos y para la firma electrónica de sus solicitudes y gestiones.

La realización de las solicitudes y gestiones por parte del ciudadano se hará mediante formularios web normalizados (artículo 35) y desarrollados mediante tecnología estándar, que podrán incluir comprobaciones automatizadas y validaciones de los valores introducidos, campos que se podrán rellenar de forma automática a partir de la información del ciudadano disponible a su certificado electrónico o a de otras bases de datos internas del Ayuntamiento. Los formularios permitirán adjuntar documentos electrónicos a la solicitud firmados electrónicamente (tanto los documentos como los datos de la propia solicitud) por tal de garantizar su autenticidad. Los mismos formularios habrán de permitir la realización de gestiones o solicitudes en representación (artículo 23), así como indicar los canales y medios por los cuales el ciudadano desea recibir las comunicaciones respecto a su gestión (artículo 27).

El envío de los formularios y de los documentos adjuntos requerirá de la correspondiente anotación en el registro de entradas telemático del Ayuntamiento (artículos 24 a 26) que deberá tener un funcionamiento 24x7 y que se desarrollará utilizando las capacidades de integración de las que dispone la aplicación de registro de entradas y salidas implantada actualmente en el Ayuntamiento.

La sede incorporará el texto íntegro que regule el registro telemático según aparezca en las disposiciones aprobadas a tal efecto, y especificará, como mínimo, el órgano o unidad responsable de su gestión, la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles (artículo 25).

Una vez recibida la solicitud y realizada la anotación en el registro telemático, se emitirá de forma automática un recibo que incluirá una copia autenticada de la solicitud, escrito o comunicación recibida (artículo 25), así como la fecha y hora de presentación, la fecha y horas válidas a efectos de cómputos de plazos y el número de entrada del registro. Se añadirá un sello de tiempo obtenido de forma automática de una TSA (Autoridad de Sellado de Tiempo), así como un sello electrónico de entidad, con el correspondiente código seguro de verificación, para que el documento pueda ser posteriormente validado desde la propia sede electrónica, mediante los mecanismos habilitados a tal efecto (artículo 18).

La información recibida (tanto los datos contenidos en la solicitud como los documentos adjuntos), se trasladará de forma automatizada hacia la herramienta de gestión de la relación con el ciudadano, donde se podrá hacer la correspondiente gestión por parte de la unidad de trabajo responsable. Este caso se dará para gestiones sencillas, por ejemplo, la instancia genérica, las quejas y sugerencias, la solicitud de cita con técnicos municipales y o/cargos políticos, la solicitud de retirada de muebles, la solicitud de cambio de domicilio en padrón, etc.

Por otro lado, en el supuesto de que el procedimiento se quiera gestionar desde el gestor de expedientes ya implantado actualmente en el Ayuntamiento, la información se trasladará hacia esta herramienta para que se pueda iniciar el expediente de forma automatizada, y se deberá mantener un vínculo entre las dos aplicaciones que mantenga la referencia entre solicitud del ciudadano y el expediente electrónico generado de forma que, cuando el ciudadano acceda a la sede electrónica a consultar el estado de su solicitud, pueda ver al mismo tiempo el estado del expediente asociado (artículo 32). En esta categoría encajan las solicitudes de licencias de obras mayores y menores, licencias medioambientales, cambios de titularidad, etc.

En cualquiera de los dos casos anteriores, siempre se deberá garantizar la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados.

Una vez se haya iniciado la tramitación del expediente, la comunicación con el ciudadano se deberá realizar por los medios que éste haya escogido en el momento de realizar su solicitud. En el caso de que la comunicación se deba realizar por medios telemáticos, la herramienta de gestión de la relación con el ciudadano deberá permitir la generación y envío de comunicaciones por e-mail y o/SMS (artículo 27).

La sede electrónica incorporará información sobre los medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar para sus comunicaciones con el Ayuntamiento.

En cualquier momento el ciudadano podrá acceder a consultar el estado de sus gestiones (artículo 32), previa autenticación de su identidad mediante el uso de los mecanismos de

seguridad habilitados al efecto. La información a mostrar contemplará el estado y la fase actual en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

## 3.2. Funcionalidades disponibles para el ciudadano en la sede electrónica

---

Todas las funcionalidades disponibles en la sede electrónica habrán de cumplir los requisitos especificados al apartado anterior, aún cuando, adicionalmente, se pondrán a disposición del ciudadano otras funcionalidades que, si bien no son requeridas por la Ley 11/2007, sí que permitirán aportar un conjunto de nuevos servicios de valor añadido que incrementarán la calidad del servicio y el grado de satisfacción del ciudadano.

Seguidamente se describen las funcionalidades mínimas que tendrá que incorporar la sede electrónica.

### *Identificación y autenticación del usuario*

Permitirá identificar y autenticar inicialmente al usuario para que, a partir de aquel momento, la sesión se pueda llevar a término bajo las más estrictas medidas de seguridad. Esta funcionalidad será opcional, permitiéndose también la navegación de la sede electrónica mediante el acceso libre.

Una vez identificado, el ciudadano deberá poder realizar varios trámites que requieran identificación sin que se tenga que identificar nuevamente.

### *Normativa aplicable*

La sede incorporará el texto íntegro que regule el registro telemático según aparezca a las disposiciones aprobadas a tal efecto, así como todas aquellas otras normativas de interés para el ciudadano relacionadas con el uso de los medios electrónicos en su relación con el Ayuntamiento.

### *Lista de certificados y otros mecanismos de identificación y firma electrónica admitidos*

Hará falta publicar en la sede electrónica todos aquellos certificados admitidos para la autenticación e identificación de los ciudadanos y para la firma electrónica de sus solicitudes y gestiones.

### *Información sobre los trámites disponibles*

Cada servicio dispondrá de su correspondiente descripción en la cual se informará de todos los detalles del mismo.

### *Formularios para la realización de solicitudes de inicio de trámites*

Todos los servicios habrán de disponer de un formulario web para la realización de la solicitud del servicio. Este formulario incorporará de forma automática los datos del ciudadano que se puedan obtener de su certificado electrónico, permitirá anexar documentos electrónicos, y se podrá firmar electrónicamente. El envío del formulario implicará que se registre en el registro telemático de entradas del

Ayuntamiento, de forma que el ciudadano pueda obtener, en el mismo momento, una confirmación de su solicitud junto con el número de anotación en el registro de entradas, tal y como ya se ha especificado en el apartado anterior.

#### *Consulta del estado de las solicitudes y de los expedientes*

Una vez el ciudadano haya iniciado una gestión con el ayuntamiento, ya sea de forma presencial o telemática, deberá poder acceder, en cualquier momento, a consultar el estado de su solicitud y/o consultar la documentación asociada al expediente, tanto la que haya aportado el ciudadano u otras terceras partes, como la que se haya generado desde el Ayuntamiento.

Para aquellos trámites que, desde el Ayuntamiento, se estén gestionando mediante la aplicación de gestión de la relación con el ciudadano, la información que podrá ver el ciudadano estará formada por aquellas actuaciones realizadas sobre el trámite en las cuales el técnico encargado de las gestiones haya especificado que se pueden consultar de forma telemática.

Por otro lado, para los expedientes que se estén gestionando desde el gestor de expedientes, la información visible para el ciudadano estará formada por aquellas fases del expediente para los que el Ayuntamiento haya definido, previamente, esta posibilidad.

#### *Consulta de datos privados*

Cuando el ciudadano desee consultar sus datos personales de los cuales disponga la administración, deberá poder hacerlo dentro de un entorno completamente seguro y confidencial.

Así, podrá consultar sus datos de empadronamiento, direcciones fiscales, objetos tributarios, recibos (pagados, pendientes), etc.

En cualquier momento deberá ser posible solicitar algún cambio o corrección sobre estos datos, indicar una cuenta corriente para domiciliar un tributo, pagar un recibo de forma telemática, realizar una reclamación sobre un recibo, etc.

#### *Obtención de volantes, certificados y otros documentos*

Siempre que el ciudadano necesite obtener una copia electrónica de los documentos que haya presentado previamente, o bien cuando necesite un volante o un certificado, podrá solicitarlos por medios electrónicos.

### **3.3. Trámites a implantar**

---

La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Salobreña contendrá, en un futuro, todos aquellos servicios electrónicos, administrativos o no estrictamente administrativos, sobre los que el Ayuntamiento tiene competencias y que en algún momento pueda requerir la ciudadanía. De todas formas, y teniendo en cuenta el alcance funcional, técnico y organizativo que este ambicioso objetivo requiere, se plantea el presente proyecto como

una primera fase en la que sólo se habrán de poner en marcha un número limitado de servicios.

Es importante remarcar que las herramientas de gestión y mantenimiento de la sede electrónica habrán de permitir la progresiva ampliación de los servicios publicados, así como la modificación o sustitución de los servicios existentes. En este sentido, se valorará que dicha herramienta de gestión incorpore un gran número de servicios electrónicos predefinidos estándar, población y padrón de habitantes, tributos, urbanismo, medio ambiente, vía pública, actividad económica, etc. El proyecto deberá incluir la personalización de, como mínimo, 5 fichas informativas y 5 formularios, de forma que puedan adaptarse a las necesidades concretas del Ayuntamiento.

### **3.4. Requisitos de la plataforma de interconexión con el back-office de gestión del Ayuntamiento**

---

Para poder ofrecer un servicio eficiente y cumplir con los preceptos de la Ley 11/2007, el adjudicatario deberá proporcionar un sistema o plataforma de interconexión con las aplicaciones de gestión del Ayuntamiento.

Dicha plataforma deberá permitir la integración unidireccional y bidireccional entre la Sede Electrónica y las aplicaciones y bases de datos internas, de forma que se permita, entre otras, el registro telemático, el inicio automatizado de expedientes, la consulta del estado de los expedientes y documentación asociada.

Para la integración unidireccional (consulta de datos), se podrán emplear vistas de las bases de datos asociadas a las aplicaciones de gestión, o bien los servicios webs proporcionados por estas aplicaciones.

Para la integración bidireccional (consulta de datos y actualización de los mismos), sólo se podrán emplear los servicios webs de consulta y o/actualización que proporcionen las aplicaciones.

### **3.5. Requisitos de la plataforma de interconexión con otros sistemas externos**

---

La solución proporcionada por el adjudicatario habrá de incorporar una plataforma de interconexión con todos aquellos sistemas externos necesarios para el correcto funcionamiento de la sede electrónica. Estos sistemas contemplan las pasarelas de validación de certificados electrónicos, pasarelas de pago, pasarelas de comunicación por SMS y eMail, buzones de notificaciones telemáticas, etc.

La plataforma proporcionada deberá permitir la integración con servicios actualmente existentes al mercado, así como disponer de mecanismos para poder ser integrada en un futuro con otros sistemas externos que puedan aparecer.

Mediante el presente proyecto, el adjudicatario habrá de integrar la sede electrónica, mediante dicha plataforma de interconexión, con los siguientes servicios externos:

- Pasarela de servicios de identificación y firma.
- Pasarela de pagos.
- Pasarela de envío de SMS para el envío de comunicaciones con el ciudadano respecto a sus trámites y gestiones en curso.

### 3.6. Requisitos de la herramienta de gestión de la relación con el ciudadano

---

El sistema incorporará una aplicación de seguimiento y gestión de los servicios electrónicos ejecutados por los ciudadanos del municipio y que, por su simplicidad, no hayan implicado un procedimiento automatizado en el módulo de gestión de expedientes. A tal efecto, las principales funcionalidades a incluir para los empleados del Ayuntamiento son:

- Envío automatizado de avisos por e-mail o SMS a los empleados responsables de la gestión de cada tipo de solicitud una vez la solicitud llegue al sistema desde la sede electrónica.
- Acceso mediante certificado digital o mediante usuario y contraseña, de acuerdo a los permisos del empleado.
- Recepción y visualización de los trámites solicitados por los ciudadanos del municipio correspondiente, que sean competencia del empleado, tanto a nivel del trámite inicial, como de cualquier otro trámite que forme parte del circuito definido.
- Buscador multicriterio de solicitudes.
- Acceso a toda la información y documentación electrónica enviada por el ciudadano en la ejecución de la solicitud.
- Consulta de los documentos electrónicos asociados a la solicitud.
- Realización de actuaciones. Las acciones podrán hacerse de acuerdo con la preconfiguración de acciones asociada al tipo de solicitud.
- Traslado de la solicitud a otro empleado o grupo de empleados para que pueda continuar la tramitación.
- Actuaciones finalistas con denegación o aceptación de la solicitud recibida.
- Comunicación de la información necesaria al interesado de forma telemática (SMS, e-mail) para que este pueda realizar un seguimiento del estado de su solicitud.

- Enlace con la sede electrónica para la consulta del estado de la solicitud por parte del ciudadano.
- Anotación automática del inicio y/o finalización del trámite en el Registro de Entrada y Salida para los tipos de trámites que la requieran.

### 3.7. Requisitos de la herramienta de gestión de la sede electrónica

---

El sistema habrá de incorporar una herramienta de gestión del portal web que constituye la sede electrónica, y que deberá disponer de las funcionalidades típicas de los gestores de contenidos, a las que deberá sumar las funcionalidades para la creación de formularios web para las solicitudes, para la integración con la plataforma de interconexión con las aplicaciones de back-office y para la integración con la plataforma de interconexión con los sistemas externos.

La herramienta ofrecerá una interfaz sencilla e intuitiva para la creación y mantenimiento de los portales, de forma que pueda ser utilizado por usuarios sin formación específica en lenguajes de desarrollo web. El acceso se hará mediante navegador web, de forma que no sea necesario instalar ninguna aplicación en los puestos de trabajo de los responsables de administrar el portal. Deberá proporcionar una alta productividad y un alto control de la gestión del desarrollo y mantenimiento del portal, haciendo una utilización exclusiva de estándares web, cumpliendo las especificaciones requeridas por los organismos internacionales de estandarización (W3C), aplicando las pautas de accesibilidad de contenidos web WCAG-WAI.

La herramienta constará de la funcionalidad mínima siguiente:

- Base de datos única de usuarios y permisos, con un mecanismo de supervisión y control del servicio, mediante el almacenamiento y explotación de la información estadística del uso público del servicio, que permita la realización de auditorías tanto internas como externas.
- Creación y gestión de múltiples portales, pudiendo crear nuevos portales para necesidades más específicas.
- Gestión de usuarios y permisos, individuales y por grupos, para todos los portales desarrollados.
- Asignación de permisos, por grupo e individuales, tanto a nivel del entorno de administración como de acceso a los portales.
- Indicación del nivel de seguridad (permisos por grupo y por usuario) a cada uno de los elementos publicados.
- Generación automática de las herramientas de ayuda al usuario (rebuscador, mapa web).

- Detección e información de errores e incoherencias de los portales para una publicación libre de errores.
- Acceso y gestión descentralizada y personalizada. Facilidad para el cambio de diseño de todo el portal o de alguna de sus partes.
- Edición de formularios para los trámites: creación del formulario con todos los campos requeridos, indicando en cada caso la tipología de la información.
- Definición de las condiciones de acceso al formulario: requerimiento de certificación electrónica, requerimiento de existencia como tercero del solicitante, etc.
- Creación de la estructura de datos que habrá de almacenar la información del trámite una vez ejecutado.
- Debe ser posible la definición de consultas sobre las bases de datos corporativas que permitan mostrar información pre-cargada en el formulario o condicionar el comportamiento de este.
- Definición de la interacción con lo Registro de Entrada y Salida (anotaciones de entrada y de salida).
- Definición de la integración de determinados pasos del trámite con los sistemas de información corporativos (registro de entradas y salidas, gestor de expedientes, etc) o bien con sistemas externos (pasarela de pagos, pasarela de envío de SMS, servicio de notificaciones telemáticas seguras, etc.) a través de las plataformas de interconexión.
- Capacidad de consulta sobre los servicios proporcionados por la plataforma de interconexión con las aplicaciones del back-office, ofreciendo la posibilidad de seleccionar el origen de datos al que se desea conectar, configurar los diferentes campos que se desean mostrar en el portal así como la manera en que se mostrarán, y con la posibilidad de realizar acciones sobre los datos obtenidos.

### **3.8. Requisitos de las aplicaciones de back-office**

Deberán suministrarse todas las aplicaciones internas de back-office necesarias para que la implementación de la plataforma resulte óptima, incluyendo un sistema de información geográfica, gestión del registro municipal, gestión automatizada de expedientes administrativos municipales, resoluciones/acuerdos de los órganos colegiados del Ayuntamiento, padrón de habitantes y perfil del contratante.

## 4. Descripción del sistema a implantar en cuanto a Registro, Expedientes y Órganos Colegiados

### 4.1. Introducción

---

El objeto del presente contrato es la adquisición, implantación y puesta en marcha de un Sistema Integral descrito anteriormente. Para ello se requerirá la realización de las siguientes tareas:

- Suministro de una aplicación informáticas necesarias mencionadas.
- Parametrización del sistema e incorporación al mismo de los procedimientos seleccionados y revisados.
- Instalación, Implantación y puesta en marcha de las aplicaciones.
- Formación para el personal técnico y usuarios finales del sistema.
- Mantenimiento del sistema.

El presente Pliego técnico describe el conjunto de trabajos a realizar y enumera las materias que deberán ser objeto de estudio, define las condiciones y criterios técnicos que deberán servir de base para el mismo y concreta los documentos en los cuales se deberá intervenir para que el trabajo pueda ser aceptado por la Administración.

Es objeto de este Pliego describir los requisitos del programa, servicios y metodologías necesarios para la implementación del Sistema de Gestión.

## 4.2. Descripción de los Productos y Servicios a Contratar

---

Los productos y servicios objeto del contrato son los siguientes:

- Aplicación de Registro de Entrada/Salida
- Aplicación de Gestión de Expedientes
- Aplicación de Resoluciones y Acuerdos
- Sistema de información geográfica.
- Padrón de Habitantes.
- Perfil del contratante.
- Análisis de circuitos y documentación de los mismos
- Parametrización del sistema
- Implantación
- Formación
- Mantenimiento y Soporte.

## 4.3. Análisis de Procesos y Documentación de Procedimientos

---

Durante esta fase se llevarán a cabo las siguientes tareas:

- Análisis de los procedimientos administrativos objeto del contrato y que deberán ser automatizados mediante las aplicaciones de Registro y de Gestión de Expedientes.
- Revisión de dichos procesos junto con los responsables de sus unidades y con la Dirección del Proyecto para optimizar los circuitos administrativos y obtener los máximos beneficios del proceso de automatización.
- Análisis, estudio y documentación del contenido de cada procedimiento, y descripción detallada de cada uno de sus componentes: documentación a aportar, requisitos, trámites, documentos de tramitación, unidades tramitadoras, normativa, etc.

La documentación de los procedimientos deberá incorporar los documentos, plantillas y formularios estandarizados que formen parte del flujo de información correspondiente a cada procedimiento.

## 4.4. Parametrización del Sistema

---

La parametrización del sistema permitirá configurarlo para incorporar los flujos de tareas y los documentos estandarizados asociados a los procedimientos de cada unidad, una vez hayan sido optimizados.

Asimismo, también comprenderá las tareas de configuración de la aplicación a través de la incorporación de los requisitos funcionales identificados por cada una de las áreas de forma que puedan disponer en el menor plazo posible de una solución adaptada a sus necesidades.

## 4.5. Implantación

---

La empresa adjudicataria deberá elaborar un Plan de Implantación del sistema individualizado para cada una de las unidades Administrativas involucradas en el proyecto. Este plan deberá incluir como mínimo:

- Alta de los procedimientos, trámites, documentos, etc, en la aplicación
- Implantación del sistema
- Pruebas del sistema
- Ajuste y optimización de los procedimientos implantados
- Formación a los usuarios

La implantación supondrá la instalación del sistema, la gestión de accesos del mismo, identificando perfiles y estableciendo la autorización de los usuarios a las distintas funcionalidades de la solución.

Asimismo se llevará a cabo la configuración y puesta a punto del entorno de producción en colaboración con el Departamento de Informática del Ayuntamiento.

Se realizarán las pruebas pertinentes para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema tanto desde el punto de vista funcional como técnico.

## 4.6. Formación

---

La empresa adjudicataria deberá desarrollar las siguientes tareas de Formación:

- Elaboración y entrega del Manual de Usuario de las distintas aplicaciones
- Se impartirán 2 tipos de sesiones formativas:

- Equipo del Área de Informática del Ayuntamiento. Focalizada en los aspectos técnicos de la aplicación y funcionalidades más avanzadas que requieren conocimientos técnicos.
- Usuarios finales de la aplicación. Se impartirá formación sobre el manejo de las aplicaciones de a los empleados municipales destinatarios del nuevo sistema.

## 4.7. Mantenimiento y Soporte

---

Las empresas licitantes deberán especificar en la propuesta técnica el coste del mantenimiento y soporte de las aplicaciones, con el objetivo de conocer el importe de los mismos en los años sucesivos. A nivel general y para todas las fases del mantenimiento se deberán realizar las siguientes tareas:

- resolución de incidencias de funcionamiento
- asistencia para la configuración e instalación nuevas versiones de las aplicaciones
- documentación y resolución de problemas de funcionamiento
- actualización de datos erróneos por mal funcionamiento de las aplicaciones
- modificaciones que se fundamenten en un cambio de normas legales
- resolución de consultas de funcionamiento por teléfono, vía telemática o asistencia presencial (si fuera necesario)
- asesoramiento informático, ...

En todas las fases de mantenimiento, el tiempo de respuesta deberá ser inferior a 24 horas.

## 4.8. Requisitos

---

### 4.8.1. REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA

El Sistema Integrado a nivel general deberá cumplir con los siguientes requisitos funcionales:

#### *Navegador de aplicaciones*

Disponer de un navegador de aplicaciones, a modo de escritorio personalizado para cada usuario. Este navegador presentará de forma sencilla y usable los accesos a las

aplicaciones objeto de este pliego además de los accesos al resto de aplicaciones instaladas.

### *Gestión de Usuarios*

Disponer de una gestión de usuarios que permita definir roles y grupos de usuarios (perfiles), sobre los cuales se pueda asignar el acceso a las distintas funciones y datos.

En concreto deberá permitir la definición y el mantenimiento de:

- Perfiles de usuarios (roles)
- Grupos de usuarios
- Entes en los que la entidad está estructurada
- Unidades Organizativas o de Trabajo en los que están estructurados los Entes
- Usuarios

### *Seguridad*

Respecto a la seguridad la aplicación deberá:

- Proporcionar un control de acceso único para todas las funcionalidades de la aplicación, basado en la autenticación de usuario y contraseña. Este control de acceso estará integrado con el sistema de autenticación Windows, LDAP o similar con el objetivo de que el usuario se valide una única vez (Single Sign-On).
- Permitir a los usuarios cambiar su contraseña desde el navegador de aplicaciones y por tanto sin necesidad de acceder a la gestión de usuarios.
- Facilitar la realización del control de acceso a las bases de datos del sistema mediante la especificación al SGBD de un usuario y clave para cada una de las bases de datos con los permisos de acceso necesarios asignados. Dichos usuarios y claves serán asignados por el administrador del sistema durante el proceso de parametrización, permitiéndose la autenticación utilizando el usuario y clave logizados en la aplicación.
- Asegurar la integridad de los datos y disponer de funcionalidades para la recuperación de estos en caso de necesidad, así como para implementar las políticas de copia de seguridad de la entidad.

### *Configuración y parametrización*

El sistema permitirá las siguientes funcionalidades:

- Configuración de las opciones de usuario: El usuario podrá personalizar determinadas funcionalidades con el objetivo de conseguir una mayor usabilidad y operatividad durante el ejercicio de su trabajo.

- Personalización de listados e informes: Se podrá definir el formato de todos los listados incluidos en la aplicación y la generación de nuevos listados o informes basados en estos. Los listados podrán incluir campos compuestos por texto fijo y valores variables, además de imágenes.

#### *Gestión de interesados*

La aplicación permitirá las siguientes funcionalidades:

- Facilitar la integración con cualquier repositorio de personas (interesados, terceros, etc...) que puedan ser accedidos vía ODBC con el objetivo de capturar los datos de los interesados en el momento en que se están registrando las anotaciones.
- Incorporar un sistema integrado de gestión de personas que permita la depuración y agrupación de interesados favoreciendo la eliminación de duplicidades y la actualización masiva de los datos.

## **4.9. Gestor de Expedientes**

---

En el siguiente apartado se especifican los requisitos que deberá cumplir la aplicación de Gestión de Expedientes

### **4.9.1. FUNCIONES PRINCIPALES**

Las funciones principales serán las siguientes:

- Mantenimiento de los catálogos de procedimientos a gestionar
- Gestión y control de expedientes
- Gestión y control de notificaciones individuales y colectivas
- Firma digital de los documentos

### **4.9.2. DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS**

Ha de permitir alteraciones en el flujo del trabajo, trámites, tareas, modelo de documentos y otros, de cualquiera de los procedimientos, de forma que sea compatible con la información ya tramitada. Estas modificaciones podrán efectuarse por técnicos municipales de la entidad con nivel de usuario ofimático, sin necesidad de la intervención de la empresa adjudicataria.

Para cada procedimiento se podrán:

- Definir las fases por las que pasará
- Indicar los roles de los interesados implicados.
- Versionar los procedimientos, permitiendo almacenar diferentes versiones de un mismo procedimiento, diferenciando claramente cual de ellas es la versión de producción.
- Registrar los usuarios que han intervenido en la creación y modificación del procedimiento.
- Crear, de forma visual, el flujo de trabajo, incluyendo elementos que permitan tramitación den paralelo, sincronización de tramitaciones paralelas, fijar esperas, definir bifurcaciones automáticas y crear de forma asistida llamadas a funcionalidades y datos de otros sistemas externos.
- Definir las propiedades de los trámites, tipos, plazos, unidad organizativa y tareas a realizar.
- Para cada trámite definir las tareas a realizar en este.
- Se dispondrá de tareas preconfiguradas para generar documentos a partir de modelos, enviar sms, enviar mensajes de correo (emails), enviar notificaciones o comunicaciones, iniciar expedientes asociados, entrar datos con un formulario, definir y marcar la lista de subtareas externas a realizar sin control del sistemas, firmar / rechazar digitalmente documentos y proporcionar asistentes para definir cualquier otro tipo de tarea a realizar.
- Crear los datos específicos y los formularios necesarios para su entrada y/o consulta.
- Diseñar los modelos de documentos, que podrán ser documentos de texto u hojas de cálculo, incluyendo en este cualquier dato común o específico del procedimiento / expediente y cualquier dato asociado a las anotaciones de registro y expedientes vinculados al mismo, así como otros documentos o partes de otros documentos.
- Configurar de forma asistida cualquiera de las llamadas a sistemas externos para poder acceder a datos y funcionalidades de otros sistemas. Definiendo para cada llamada la información a intercambiar (documentos y datos) entre el gestor de expedientes y el sistema externo.
- Definir la lógica (workflow) de firma digital asociada a cada uno de los documentos a firmar.
- Asignar de forma masiva los trámites a los usuarios y grupos de usuarios.
- Definir el control de acceso a los datos y a los documentos, definiendo este de forma masiva por usuarios y por grupos de usuarios.
- Exportar los procedimientos a los entornos de trabajo de las entidades.

### 4.9.3. GESTIÓN Y CONTROL DE EXPEDIENTES

Respecto al control, el sistema ha de permitir como mínimo:

- Controlar el estado de ejecución de cualquier expediente de acuerdo al procedimiento establecido accediendo a la hoja de ruta de este.
- Saber en cada momento qué trámites de cada expediente están pendientes, así como las tareas de cada uno de ellos y a quien corresponde su ejecución.
- Saber cuantos expedientes hay de cada tipo.
- Saber qué unidades orgánicas intervienen en la tramitación de cada expediente.
- Saber cual es el tiempo medio de respuesta por trámite, fase o expediente.
- Saber si hay “atascos” durante la tramitación y donde se producen.

Respecto a la tramitación, el sistema ha de permitir como mínimo:

- Iniciar los expedientes presencial y telemáticamente desde cualquier unidad orgánica.
- Iniciar expediente recuperando los datos de la anotación principal de registro.
- Tramitación de forma íntegra de los diferentes expedientes.
- Tramitación de más de un expediente de forma simultánea.
- Ejecución de trámites sin intervención del usuario.
- Proponer la selección de los trámites a realizar en función del estado en el que se encuentra el expediente.
- Cambiar el punto de tramitación de cualquiera de los expedientes.
- Asociar anotaciones del registro de entradas y salidas a los expediente.
- Participación de cualquier unidad orgánica en la tramitación de un expediente.
- Adjuntar documentos al expediente.
- Realizar el seguimiento de la historia de diferentes trámites dentro de cada expediente mediante una hoja de ruta.
- Posibilidad de decretar anulaciones de uno o más trámites, almacenando el historial de las actuaciones nulas y anulables.
- Añadir nuevos trámites al expediente sin necesidad de modificar el procedimiento.
- Notificar las resoluciones administrativas de los expedientes a las diferentes partes.
- Posibilidad de reapertura de expedientes cerrados.
- Control de plazos con histórico de las interrupciones efecutadas.

- Bloqueo y desbloqueo de los trámites.
- Posibilidad de controlar totalmente el flujo de información en los procedimientos, estableciendo condiciones de salida y de entrada. Se ha de poder establecer desde una tramitación abierta (posibilidad de lanzar trámites manualmente en cualquier momento), hasta una tramitación guiada y validada 100% (circuito de tramitación), con posibilidad de tramitación en paralelo.
- Buzón de expedientes pendiente de tramitación. Alarmas de control de plazos de expedientes.
- Generación y gestión de Decretos.
- Generación de certificados y notificaciones de decretos a interesados.
- Mantenimiento de propuestas de acuerdo a Junta de Gobierno, Pleno y Comisiones.
- Confección y envío certificado de convocatorias, borradores de actas y actas definitivas.
- Confección de certificados y notificaciones de acuerdos a interesados.
- Gestión de propuestas, certificados y notificaciones.
- Generación automática de propuestas desde expedientes a todas las áreas o servicios del Organismo. Posibilidad de generación de propuestas urgentes vinculadas, o no, a un expediente previo.
- Planificación de sesiones. Confección de convocatorias, borradores de actas y actas definitivas, certificados y notificaciones de acuerdos a interesados y envío de convocatorias y copias pertinentes a organismos y personal político, automáticamente, durante la tramitación del expediente.
- Confección automática de Libros de Actas.

Respecto a las búsquedas el sistema dispondrá:

- Motor de búsqueda por criterios sencillos o avanzados: por cualquiera de los datos comunes o específicos de los expedientes, por datos de los expedientes asociados, de los interesados, etc. La solución propuesta también debe permitir una visualización rápida completa de toda la información asociada a un expediente, incluyendo interesados, anotaciones de registro, ya sean de entrada o de salida y notificaciones.
- Generación de información estadística: expedientes pendientes y finalizados en un período, agrupados por diversos criterios a escoger: área, unidad, procedimiento, interesado, etc.. con posibilidad de exportar esta información a OpenOffice Calc y de generación automática de gráficas.

- Motor de generación de listados en alguno de los formatos odt, doc, pdf, etc.

En todo caso, las aplicaciones deberán cumplir todos los requisitos por la normativa vigente.

#### 4.9.4. GESTIÓN Y CONTROL DE NOTIFICACIONES

El sistema dispondrá de herramientas que permitan la gestión individual y colectiva de todas las notificaciones y envíos generados para la comunicación de los acuerdos y las resoluciones a los interesados.

Como mínimo ha de permitir

- Emisión de notificaciones por canal postal
- Impresión individual y colectiva de avisos de recibo preimpresos para los envíos
- Entrada individual y colectiva de los datos de los envíos y las notificaciones permitiendo el cambio de estado de estos
- Realizar búsquedas por criterios sencillos o avanzados: por cualquiera de los datos de las notificaciones y de los envíos. La solución propuesta ha de permitir una visualización rápida completa de toda la información asociada a una notificación, incluyendo documentos, anotaciones de registro asociadas, expedientes, sesiones y resoluciones.
- Generación de información estadística: notificaciones y envíos por estado, unidad organizativa, responsable, expedientes asociados, etc, con posibilidad de exportar esta información a OpenOffice Calc y de generación automática de gráficos
- Configuración y personalización de listados e impresos

#### 4.9.5. FIRMA DIGITAL

El sistema ha de permitir definir los cargos y/o usuarios que han de firmar y el orden entre ellos para cada uno de los documentos de los expedientes. Ha de incluir gestión de los sustitutos.

Los usuarios que no participen en la tramitación de los expedientes dispondrán de una herramienta que les permita acceder de forma rápida y fácil a los documentos que tienen pendientes de firmar, con el objetivo de firmarlos, rechazarlos, validarlos y consultarlos de forma individual y colectiva.

El sistema será compatible con los certificados de autoridades de certificación reconocidas para la autenticación y firma digital avanzada: FNT.

#### 4.9.6. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

##### *Trazabilidad y L.O.P.D*

El sistema dispondrá de mecanismos de trazabilidad de las actuaciones llevadas a cabo por los usuarios, creando un histórico de estas que podrá ser consultado.

El sistema, con carácter general, deberá cumplir las normas de la LOPD y, entre otras funcionalidades, permitirá activar la trazabilidad de los accesos de los usuarios, ya sean de lectura y escritura.

##### *Motor de ejecución*

El sistema se integrará con el Microsoft Workflow Foundation (WF) o similar con el fin de modelar y ejecutar los flujos de trabajo asociados a cada procedimiento.

##### *Gestión documental*

El sistema creará y mantendrá una base de datos en la que almacenará todos los documentos gestionados, esta base de datos será diferente de las bases de datos donde se registren los datos.

Como mínimo el sistema ha de permitir:

- Definir categorías de documentos para su clasificación.
- Asociar a cada documento la política de acceso que describe quien podrá acceder a este y con qué privilegios.
- Crear metadatos para describir los documentos.
- Buscar los documentos por los metadatos.

Los formatos de modelos de documentos y los documentos generados serán el openxml (Microsoft) y opendocument (OASIS) y los programas de edición de texto con los que se integrará el sistema serán el Microsoft Word versión 2000 o superior, incluido en la suite Office y el Writer 2.1 o superior incluido en la suite OpenOffice. Además tendrá la capacidad de generar versión pdf de cualquiera de los documentos.

Además será posible adjuntar documentos digitales en cualquier formato y su edición siempre y cuando en la máquina cliente esté instalado el programa o visor correspondiente.

## 4.9.7. INTEGRACIONES

El sistema permitirá la integración con

- Bases de datos externas de personas y territorio, alojadas en SGBD SQLServer, MySQL, Oracle o bien en otras, accesibles vía servicios web, permitiendo la recuperación e incorporación de datos de personas y direcciones a los expedientes.
- La plataforma de servicios de autenticación y firma digital correspondiente.
- Registro de Entradas. Permitirá iniciar expedientes utilizando la información (datos y documentos) recogida en una anotación de entrada
- Registro de Salidas. Permitirá el registro directo de anotaciones de salida desde el tramitador.
- Microsoft Word y Excel para generar los modelos de documentos.
- Open Office Writer y el Calc para generar los modelos de documentos.
- Servidor de SMTP de la entidad para el envío de emails.
- DNle para permitir la autenticación digital y la firma y validación digital de documentos
- Gestor de resoluciones y acuerdos. Permitirá el envío de propuestas de acuerdo y de resolución para su aprobación / dictamen o resolución por parte de un órgano decisorio.

Se valorará la integración con

- Un Sistema de Notificaciones Telemático Seguro (SNTS) como el del MAP/Correos para practicar las notificaciones por el canal telemático.
- Plataformas de envío de SMS
- Plataformas de de autenticación y validación digital adicionales.

## 4.10. Gestor de Documentos

### 4.10.1. GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Todos los documentos generados o incorporados con cualquiera de las aplicaciones suministradas deberán ser almacenados en una base de datos distinta.

Como mínimo el sistema ha de permitir

- Definir categorías de documentos para su clasificación.
- Asociar a cada documento los permisos de acceso indicando que personas podrán acceder a este y con qué privilegios.
- Crear metadatos para describir los documentos.
- Buscar los documentos por sus metadatos.

Los modelos de documentos y los documentos generados a partir de estos serán en formato openxml (Microsoft) y opendocument (OASIS). Además tendrá la capacidad de generar versión pdf de cualquiera de los documentos generados.

Además será posible adjuntar documentos digitales en cualquier formato y su edición siempre y cuando a la máquina cliente tenga instalada la aplicación o visor correspondiente.

El sistema será compatible con los certificados de autoridades de certificación reconocidas para la autenticación y signatura digital avanzada.

## 5. Organización y seguimiento del proyecto

### 5.1. Planificación del proyecto

---

El adjudicatario, aportará un Plan de realización de los trabajos con calendario, fases, hitos y documentación asociada para ejecutar las tareas correspondientes a cada fase con el fin de garantizar que la ejecución de los trabajos objeto del pliego se realicen y entreguen en los plazos y fechas establecidas.

Se designará por parte del adjudicatario un Jefe de proyecto, que coordinará los trabajos, y actuará de interlocutor con el Ayuntamiento de Salobreña durante toda la ejecución del contrato. Se elaborarán periódicamente documentos de análisis estratégico y de seguimiento intermedio del proyecto, en los cuales se valorará su avance en las diferentes etapas y el grado de cumplimiento de los objetivos prefijados.

### 5.2. Equipo del proyecto

---

El equipo de trabajo tendrá que estar formado como mínimo por:

- Un Jefe de Proyecto, Ingeniero Técnico en Informática de Sistemas, con una experiencia mínima en la categoría profesional de 2 años, responsable de la coordinación del equipo de trabajo de la empresa e interlocutor con los responsables del Ayuntamiento, que tenga amplia experiencia en el siguiente entorno:
  - o Gestión de proyectos Internet/Intranet.
  - o Herramientas de control y gestión de proyectos.
  - o Herramientas de apoyo a desarrollar en análisis, gestión de cambios y pruebas.
  - o Desarrollo e implantación de aplicaciones Web en las plataformas más habituales.
  - o Programación XML, entornos Java, etc.
  - o HTML, ASP, etc.
- Un Consultor/es de Desarrollo, Titulado Superior, corresponsable del análisis y diseño de las aplicaciones, con una experiencia mínima en la categoría profesional de 2 años y amplia experiencia como consultor y conocimiento en el entorno tecnológico descrito.
- Diseñador/s gráfico/s. Responsable/s de la adaptación del diseño gráfico los requerimientos de los sistemas propuestos.
- Un Consultor con Licenciatura en Derecho con una experiencia mínima de 3 años.

- Un licenciado en Ciencias Políticas y Administración para la implantación de la solución de ámbito tributario y dar soporte a los consultores en la elaboración de la versión electrónica de los procedimientos administrativos, con una experiencia mínima de 4 años.
- Un Ingeniero Técnico en Informática de Sistemas responsable de la implantación de los sistemas con una experiencia mínima de 2 años.
- Analistas-programadores, en un número necesario para poder acometer el diseño y desarrollo de todos los trabajos a realizar, con amplia experiencia en el entorno tecnológico descrito.
- Un Ingeniero Superior en Geodesia y Cartografía para la realización de los trabajos de integración con el sistema de información geográfica catastral con una experiencia mínima de 5 años.
- Un Licenciado en Estadísticas, con experiencia mínima de 2 años.
- Un Licenciada en Sociología, con experiencia mínima de 4 años.

### 5.3. Seguimiento del proyecto

---

Corresponde al Ayuntamiento de Salobreña, la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, si procede, proponer la suspensión de los mismos si existiera causa suficientemente motivada.

El Ayuntamiento designará un supervisor del proyecto sus funciones en relación con el presente pliego será:

- Velar por el cumplimiento de los trabajadores exigidos y ofertados.
- Emitir la certificación de recepción de los mismos.

Se podrán fijar reuniones con el adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar, si procede, las incidencias que se produzcan en ejecución del contrato.

El adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar a través del personal que éste designe, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por el Ayuntamiento, quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario, al efecto de poder facilitar su asistencia.

El contacto directo de los medios personales que presten los servicios, se realizará según las instrucciones que prefije el Ayuntamiento.

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 a tales efectos, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un total conocimiento de las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Toda la documentación generada por el adjudicatario en la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Ayuntamiento. El adjudicatario no podrá conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros excepto autorización escrita previa por parte del Ayuntamiento. El adjudicatario proporcionará sin coste adicional una copia en apoyo informático con toda la documentación generada durante la ejecución del Contrato.

## 5.4. Plazos de ejecución

---

La totalidad del sistema tendrá que estar plenamente operativo antes del 31 de diciembre de 2010.

## 6. Formación

Para la puesta en marcha final del sistema será necesario proporcionar una serie de servicios de soporte asociados.

### 6.1. Formación

---

Con independencia de la capacidad que se derive de la propia ejecución del proyecto, deberá garantizar la adecuada formación en el nuevo entorno al personal del Ayuntamiento. Para lo cual se impartirán los cursos de formación necesarios para el aprendizaje de las diferentes herramientas aportadas, a nivel de usuario y a nivel de administrador. La formación deberá realizarse a 3 niveles: Usuarios, Gestores y Dirección. La propuesta deberá incluir un desglose de horas de formación consideradas necesarias dependiendo del perfil profesional del usuario afectado.

### 6.2. Documentación de usuario

---

Habrà de elaborarse un manual explicativo del funcionamiento del sistema, así como un manual de uso detallado relativo al funcionamiento y utilización de las herramientas de gestión proporcionadas.

## 7. Mantenimiento y soporte

Se valorará que el proveedor disponga de un servicio de mantenimiento de los aplicativos que comprenda la adaptación de los mismos a cambios legales y mejoras correctivas.

Se valorará también que el proveedor disponga de un servicio de help-desk, tanto a nivel de ayuda on-line telefónica como de ayuda on-line por Internet.

## 8. Condiciones administrativas

### 8.1. Garantía

---

La garantía técnica de todo el equipamiento será de 2 años, como mínimo, a contar desde la correcta implantación del sistema. La garantía debe cubrir cualquier tipo de error, defecto, fallo o carencia de las aplicaciones durante este período.

Si durante el plazo de garantía se acreditara la existencia de vicios o defectos en los bienes suministrados, se aplicará el contenido del artículo 191 de la Ley de contratos de las Administraciones Públicas.

El mantenimiento del sistema será sufragado por el adjudicatario durante 2 años contar desde la fecha de finalización de la garantía.

### 8.2. Certificaciones de Calidad

---

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto, el Ayuntamiento de Salobreña podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

Al objeto de justificar la conformidad de la firma adjudicataria con determinadas normas de garantía de la calidad, se valorará que la empresa adjudicataria tenga certificado su sistema de gestión de calidad según la norma UNE en ISO 9001, igualmente se valorará que la empresa adjudicataria tenga la certificación ISO 27001: 2005 Conjunto de estándares que proporcionan un marco de gestión de seguridad de la información para el cumplimiento de la LOPD.

### 8.3. 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 la Administración a tales efectos, toda la información y documentación que estas soliciten para disponer de un total conocimiento técnico de las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

## 8.4. Propiedad intelectual y confidencialidad

---

El Ayuntamiento de Salobreña es el único propietario de los trabajos resultantes de esta prestación, de los cuales podrá disponerse libremente según criterios de gestión. El adjudicatario quedará obligado a guardar estricta confidencialidad de toda aquella información que por motivo del servicio prestado llegue a su conocimiento y de aquella de la que es depositario. Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de explotación y la propiedad del código fuente de la aplicación informática y de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Salobreña, con exclusividad y a todos los efectos.

## 8.5. 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 a su normativa de desarrollo.

El adjudicatario 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, y el acceso a la información necesaria para la realización de los trabajos no supondrá “comunicación de datos”, a efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El acceso y el tratamiento de los datos por parte del adjudicatario se podrá realizar bien a través de transferencia de documentación y ficheros en los formatos y soportes definidos o mediante grabación en las bases de datos por el personal debidamente autorizado.

El adjudicatario encargado del tratamiento estará sometido a las siguientes obligaciones:

- a) Actuará conforme a las directrices de la Corporación municipal.
- b) Adoptará todas aquellas medidas 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 autorizado.
- c) No aplicará ni utilizará los datos con fines distintos a los de realización de trabajos objeto de contrato, ni los comunicará ni siquiera para su conservación a otras personas
- d) Estará obligado a guardar el secreto profesional respecto de los mismos aún después de finalizar sus relaciones contractuales

- e) Una vez finalizados los trabajos objeto del contrato el adjudicatario deberá devolver todos los documentos o soportes informáticos en qu pudiera constar algún dato de carácter personal

A este respecto, la empresa adjudicataria dispondrá de protocolo formalizado para la gestión y protección de datos personales, con el máximo nivel de seguridad y confidencialidad.

Igualmente se valorará que la empresa adjudicataria tenga la certificación ISO 27001: 2005 Conjunto de estándares que proporcionan un marco de gestión de seguridad de la información para el cumplimiento de la LOPD.

## 8.6. Criterios de valoración de las ofertas

La valoración de las ofertas se realizará teniendo en cuenta los criterios siendo ordenados de forma decreciente por su importancia y ponderación que se las atribuye en cuando a la adjudicación:

### 8.6.1. CRITERIOS OBJETIVOS (MAXIMO 50 PUNTOS).

#### Mejoras hasta 35 puntos:

Se valorará con 13 puntos la aportación de una aplicación informática que permita la confección de nóminas y gestión de personal del Ayuntamiento.

Se valorará con 12 puntos la aportación de una aplicación informática que permita la representación gráfica y estado de los expedientes de licencias de actividades en el SIG del Ayuntamiento.

Se valorará con 10 puntos la aportación de una aplicación informática que permita la gestión del inventario de bienes del Ayuntamiento.

#### Certificado de Calidad hasta 15 puntos:

Se otorgará 5 puntos por poseer el certificado ISO 9001.

Se otorgará 10 puntos por poseer el certificado ISO 27001.

## 8.6.2. CRITERIOS SUBJETIVOS (MÁXIMO 50 PUNTOS).

### Característica de la solución ofertada hasta 30 puntos:

En la valoración de este criterio se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- Grado de adaptación de la solución planteada en todos sus apartados y para cada sistema objeto del presente contrato.
- Metodología de implantación propuesta.
- Posibilidad de ampliación.
- Facilidad de mantenimiento.

### Por empleo vinculado hasta 10 puntos:

Las empresas relacionarán los puestos de trabajo efectivos vinculados al desarrollo del proyecto.

### Difusión y divulgación del proyecto hasta 10 puntos:

Se valorará la presentación y desarrollo de una campaña de difusión y divulgación del contenido y finalidad del proyecto dirigido a la población de Salobreña. Esta campaña se realizará durante la implantación del proyecto en el Ayuntamiento.

**DILIGENCIA:** Para hacer constar que el presente documento fue aprobado por la Junta de Gobierno Local en sesión de fecha 18 de marzo de 2010.

EL SECRETARIO