

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EFICIENTE

AYUNTAMIENTO DE ALHAURÍN DE LA TORRE

1. INTRODUCCIÓN

El Ilustre Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre requiere el servicio de implantación de una aplicación integrada que sea la base de una modernización de la gestión municipal, con el fin de ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos, siguiendo en las exigencias de la Ley 11/2007 de Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, la Ley 37/2007 sobre reutilización de la información del Sector Público y la Ley 56/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

2. OBJETIVOS

Con el presente proyecto se pretende abordar un proceso de renovación integral de distintos aplicativos, permitiendo sentar las bases de la tramitación electrónica en el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre. Así, se podrá facilitar al ciudadano tanto una tramitación desde la sede física como de la sede electrónica del ayuntamiento.

Los trabajos a desempeñar consistirán en:

- Entrega e instalación de los programas necesarios para la modernización de la gestión municipal, Carpeta Ciudadana y Sede Electrónica (en relación con la Ley 112/2007). Sobre la instalación, se realizará en los servidores y clientes que el ayuntamiento indique. No obstante, se valorarán otras alternativas encaminadas a la "implantación en la nube" de las aplicaciones objeto del concurso. En los apartados 4, 5 y 6 se describen en detalle estos trabajos.
- Migración de todos los datos de los sistemas que se vean sustituidos, por ejemplo: registro de entrada/salida, gestión de expedientes, padrón, contabilidad, etc.
- Análisis de distintos procedimientos municipales, reingeniería de procesos e implantación de los mismos en los nuevos sistemas de

gestión municipal. En el apartado 7, se ofrecen los detalles sobre este particular

- Formación a todos los niveles requeridos. Detalle en capítulo 8.
- Garantía de los trabajos ofertados. Deberá incluirse en las ofertas un periodo de garantía de al menos 1 año de duración. Para más información, ver el capítulo 11.

El precio del contrato incluirá todo el software, licencias, horas de consultoría, etc. que garanticen la total puesta en funcionamiento de todos los requerimientos del contrato, sin que se admitan en ningún caso, facturaciones adicionales por cualquiera de estos conceptos.

El licitador asume que el presente proyecto se ejecutará íntegramente incluyendo las licencias software necesarias de terceras empresas, o las horas necesarias por el precio de licitación del presente contrato y se compromete a no facturar cantidad alguna fuera del presente contrato en ningún concepto que afecte a la implantación del sistema.

3. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA ACTUAL

Actualmente el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre no cuenta con una sede electrónica ni con un sistema específico para la gestión municipal. Tampoco cuenta con un gestor de expedientes de propósito general, ni un gestor documental.

El sistema de back-office existente consta de las siguientes aplicaciones:

- BuroWin – T-Systems – Módulo de seguridad, base de datos de Terceros y Territorio.
- RegWin – T-Systems – Modulo de registro entrada/salida.
- GtWinPob – T-Systems – Modulo de Padrón.
- WinFlowPac – T-Systems – Módulo gestión de expedientes de Urbanismo.
- GtWin – T-Systems – Módulo de Gestión Tributaria.
- Sical – T-Systems – Modulo de Contabilidad.
- SGPP – Conserlocal S.L. - Módulo de Patrimonio.
- RHSP – Meta4 – Módulo de Nóminas y Recursos Humanos.
- CRONOS – I2A – Gestión de Instalaciones Deportivas.
- Port@firmas - Junta de Andalucía – Modulo de Firmas Digitales.

Siguiendo los objetivos establecidos en el punto anterior los licitadores presentarán sus soluciones teniendo en cuenta la necesaria integración total entre los sistemas ofertados. Todos y cada uno de los requerimientos del presente pliego técnico deben de ser satisfechos.

Los sistemas operativos presentes en los equipos cliente son Windows XPe (embebido), Windows XP y superior. En relación a equipos servidores están basados en plataformas Windows Server (principalmente) y GNU/Linux. La base de datos central municipal es Oracle 9i (principalmente), y existen otros motores de bases de datos que gestionan algunas aplicaciones internas.

En caso de que las aplicaciones a implantar para la gestión interna requieran del uso de un navegador Web, éstas deberán funcionar correctamente al menos en Internet Explorer 7 o superior, en Mozilla Firefox 3.4 o superior, y en Google Chrome, que son los navegadores Web que se encuentran en los equipos cliente de la Red Municipal.

En la oferta deberá especificarse claramente las características de los equipos tanto de los usuarios como de los servidores y el entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener unos niveles de servicio óptimos de la aplicación ofertada, entendiendo dicho entorno en el sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN, tanto si se realiza un planteamiento "de escritorio" como "en la nube". Se mostrará en a modo gráfico la arquitectura planteada.

4. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SISTEMA A IMPLANTAR

4.1 Plataforma Tecnológica

[RQT-PT-001] Diseño modular, permitiendo el despliegue de módulos individuales en uno o más equipos o servidores.

[RQT-PT-002] La ejecución en cliente deberá ser plenamente compatibles con Citrix, Windows XPe / Windows XP o superior.

[RQT-PT-003] Los módulos en servidor deberán ser compatibles con Windows Server 2000 o superior. Se valorará que la aplicación pueda correr en otros sistemas operativos de servidor. En caso de requerirse otro sistema operativo distinto a Windows Server, la licencia, instalación y mantenimiento en el período de garantía estarían incluidas en el precio del contrato.

[RQT-PT-004] Los módulos o interfaces Web deberán ejecutarse con Apache2/Tomcat 5.0 o superior o con Internet Information Server 5.0 o superior.

[RQT-PT-005] En caso de que la aplicación a instalar requiera un software de terceras empresas para ser operativo, todas las licencias así como las horas de consultoría y formación en dichas herramientas estarán incluida en el precio del presente contrato.

[RQT-PT-006] Se valorará la instalación de la plataforma “en la nube”, sin ser necesaria la instalación de ningún producto en los equipos cliente para el correcto uso de la misma. En este sentido, el licitador describirá su planteamiento.

[RQT-PT-007] El licitador asegurará la continuidad de los distintos módulos, incluyendo en su propuesta actualizaciones ante nuevas versiones de SO y navegadores en un plazo máximo de 6 meses.

[RQT-PT-008] Si el planteamiento realizado es “on site” en servidores del Ayuntamiento, el licitador propondrá su planteamiento respecto al SGBD. En este supuesto, se deberán incluir las licencias necesarias para el correcto funcionamiento del Sistema. Las BD requeridas en este sentido son Oracle o SQL Server.

[RQT-PT-009] Para la digitalización se requiere que el sistema soporte la interfaz TWAIN, así como mecanismos para integrar documentos de máquinas digitalizadoras de red con las que actualmente cuenta el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.

[RQT-PT-010] La aplicación deberá tener un módulo de conexión a sistemas de correo electrónico estándares. El interfaz tendrá que estar integrado con los trámites de procedimiento administrativo.

[RQT-PT-011] Se valorará el uso de herramientas de libre distribución para la Ofimática, a ser posible OpenOffice.



4.2 Seguridad

[RQT-SG-001] Como mecanismo de acceso al sistema se deberá permitir la autenticación e identificación mediante Certificado Digital y DNI-e como mínimo, además de los habituales usuario y contraseña. Se valorará la posibilidad de integración del sistema de acceso con los sistemas de acceso de los sistemas operativos de los usuarios, permitiendo que una vez se haya introducido el usuario y contraseña en

el sistema operativo los sistemas objeto del presente contrato usen esa información para autenticar a los usuarios (SSO).

[RQT-SG-002] Proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar por cada perfil de usuario definido unas características de acceso y operatividad entre ellas.

[RQT-SG-003] Cada usuario deberá poder acceder únicamente a las funciones asociadas a su perfil concreto, debiendo existir una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida, es decir, interfaz de usuario determinado por su perfil.

[RQT-SG-004] La aplicación deberá cumplir íntegramente la Ley de Protección de Datos, LOPD y su normativa de desarrollo, y en particular deberá permitir implementar las políticas de seguridad de acceso a la información, mediante la definición de roles y permisos, así como la trazabilidad de las operaciones de los usuarios, mediante registros de actividad que puedan ser consultados en cualquier momento desde el propio producto o bien pudiendo exportar dicha información, así como la gestión de una política de bloqueos ante intentos de acceso fallidos. Igualmente deberá proporcionar el modelo de datos al menos de aquellas tablas que contengan información de carácter personal a fin de cumplir los requisitos de la LOPD.

4.3 Accesibilidad

[RQT-AC-001] Las interfaces deberán cumplir con la normativa aplicable vigente en lo relativo a accesibilidad, interoperabilidad y multicanalidad.

[RQT-AC-002] Las interfaces diseñadas para el ciudadano deberán ser multi-idioma, permitiendo añadir nuevos idiomas y editar los textos correspondientes en cualquier momento, mediante un fichero de recursos que centralice la información de idioma.

[RQT-AC-003] El acceso a la información, así como el tratamiento, exportación, almacenamiento y edición de documentación deberá realizarse bajo formatos preferiblemente estándares.

4.4 Actualizaciones y Cambios de Versión

[RQT-AT-001] La aplicación deberá disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma metódica, sencilla y con salvaguardia de la versión anterior por si surgiesen problemas en dicha actualización.

[RQT-AT-002] Se valorará especialmente la facilidad con que la Entidad pueda realizar estas actividades en forma desatendida y/o remota, así como que puedan ser realizadas por la empresa adjudicataria de forma remota y como parte de los servicios de mantenimiento y soporte de la aplicación.

[RQT-AT-003] La aplicación también deberá disponer de ubicaciones y procedimientos para implementar las actualizaciones en un entorno de pruebas donde la Entidad pueda desarrollar sus propios test, antes de su pase definitivo al entorno de explotación, todo ello bajo una sistemática clara y sencilla de realizar.

[RQT-AT-004] Estas actualizaciones estarán incluidas en el contrato de mantenimiento anual y no podrán ser facturadas aparte.

4.5 Documentación

[RQT-DO-001] Los manuales de usuario se entregarán tanto en formato físico como electrónico y habrán de mantenerse permanentemente actualizados y sincronizados con las nuevas funcionalidades y/o modificaciones realizadas en la aplicación.

[RQT-DO-002] La aplicación, tanto la que se instale inicialmente como sus posteriores actualizaciones y versiones, deberá entregarse totalmente documentada en cuanto a los modelos de datos, manual de instalación, arquitectura y servicios disponibles, de tal forma que la Entidad pueda explotarlos de forma independiente, por ejemplo, a través de nuevas aplicaciones complementarias, sean éstas realizadas por la propia Entidad o por terceras empresas que se contraten al efecto.

4.6 Procesos Masivos

[RQT-PM-001] La aplicación ejecutará todos los procesos masivos de forma desatendida. De esta manera, la Entidad podrá administrar el lanzamiento y control de trabajos fuera del entorno transaccional.

4.7 Migración de Datos

[RQT-MD-001] Las empresas licitadoras deberán describir en sus ofertas todos los procedimientos y herramientas diseñados para realizar el proceso de migración de datos desde las aplicaciones y bases de datos actuales a las de la nueva aplicación.

[RQT-MD-002] Se valorarán las características de estos procedimientos y herramientas, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso.

[RQT-MD-003] Se valorará la experiencia del personal encargado de realizar estas tareas con respecto a la realización de migraciones, en cuanto a sus características funcionales así como a las estructuras de datos.

[RQT-MD-004] El licitador indicará de forma detallada el plan y el plazo de migración de cada uno de los módulos.

4.8 Relación con otras Aplicaciones y Sistemas Utilizados por el Ayuntamiento

[RQT-RA-001] La empresa adjudicataria tendrá que realizar, como parte del servicio de implantación de la aplicación, todos los trabajos necesarios para conseguir los resultados de una efectiva integración en línea de la aplicación suministrada con otras aplicaciones y sistemas utilizados por el Ayuntamiento. Para ello, los módulos a implantar dispondrán de los WS necesarios para que otros sistemas externos puedan interactuar con los aplicativos ofertados.

[RQT-RA-002] La integración entre los propios sistemas ofertados es un requisito principal en este proyecto.

4.9 Gestión de Documental

[RQT-GD-001] La aplicación deberá contener herramientas, integradas con el paquete Ofimático Microsoft Office y Open Office, para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma o que hayan de incorporarse a ella. Se valorará que incluya el control de versiones por contenido así como la facilidad de uso de estas herramientas por parte del personal no informático.

[RQT-GD-002] La plataforma debe incluir funcionalidad para el archivo y la gestión de documentos electrónicos.

[RQT-GD-003] La plataforma debe garantizar que se pueda confiar en los documentos y que se pueda demostrar su integridad y autenticidad, mediante mecanismos como la integración de la firma electrónica.

[RQT-GD-004] La plataforma debe garantizar que los documentos electrónicos puedan mantener sus cualidades a lo largo del tiempo de modo que la accesibilidad, autenticidad y fiabilidad se mantengan mientras el documento sea necesario.

[RQT-GD-005] Debe permitir supervisar el uso o movimiento de documentos mediante un sistema de trazabilidad (pistas de auditoría) incluyendo el cumplimiento de la LOPD.

4.10 Licencias de Productos de Terceros

[RQT-LI-001] Basándose en la actual plataforma tecnológica de la Entidad, las ofertas deberán especificar claramente las licencias y/o productos de terceras empresas necesarias para el adecuado y óptimo funcionamiento de la aplicación ofertada, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para que la Entidad pueda calcular de forma detallada los costes colaterales que pudieran implicar la contratación de las aplicaciones ofertadas.

[RQT-LI-002] El precio de la licencia de estos productos y su mantenimiento durante la garantía deberá estar incluido en el importe de la oferta.

4.11 Requisitos Generales

[RQT-RG-001] Las herramientas para la elaboración de informes deben disponer de una amplia variedad de formatos, en muchos casos configurables por el usuario.

[RQT-RG-002] Las sentencias de acceso a los datos reunirán las características de lenguaje estándar SQL que permita la portabilidad y migración de los datos a otras plataformas no directamente soportadas por la aplicación.



[RQT-RG-003] Se deben incorporar los controladores necesarios para Windows y Linux del Gestor de Base de Datos ofertado.

[RQT-RG-004] Gestión multi-entidad. Deberá permitir trabajar a nivel de varias entidades, teniendo en cuenta el distinto tratamiento.

[RQT-RG-005] Modularidad. El Sistema se descompondrá en un conjunto de módulos, con una finalidad bien definida y una relación, también bien definida, con el resto de módulos y el exterior.

[RQT-RG-006] El producto deberá presentar una total integración de todos los módulos, de modo que sea fácil acceder a la información desde cualquier parte de la aplicación.

[RQT-RG-007] Permitirá la fácil inclusión de módulos que puedan complementar el sistema en el futuro.

[RQT-RG-008] El producto deberá permitir la parametrización y/o ampliación para adaptarse completamente a las necesidades de la Entidad. La empresa adjudicataria será la encargada de la citada parametrización en relación con las necesidades de la Entidad.

[RQT-RG-009] El sistema responderá a las máximas exigencias de seguridad en el acceso a la información y manipulación, en la integridad de los datos y en la capacidad de su recuperación en caso de fallo, así como las oportunas políticas de backup y recuperación de datos. El programa dispondrá de un sistema de ejecución y restauración de copias de seguridad a unidades externas, independientes para cada aplicación.

[RQT-RG-010] Se deberá automatizar al máximo todos los procesos periódicos del sistema.

[RQT-RG-011] Disponer de los mecanismos y de la arquitectura necesaria que garanticen los accesos al sistema, tanto desde Intranet como Extranet, garantizando en todo momento la seguridad y confidencialidad de los datos.



5. REQUISITOS FUNCIONALES DEL SISTEMA A IMPLANTAR

La plataforma informática a suministrar incorporará las siguientes funcionalidades para llevar a cabo la gestión municipal del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, las cuales se detallan a nivel de mínimos, debiendo los licitadores especificar en sus ofertas las características técnicas y prestaciones

de los distintos módulos, así como ofrecer la posibilidad de que las mismas sean valoradas por los técnicos municipales.

5.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SISTEMA

- **[RQF-CG-001] Plantillas de Documentos**

[RQF-CG-001_01] Las plantillas de documento son patrones que se construyen para el usuario en el momento que lo solicita, a partir de información previamente indicada, la información disponible en el expediente o información que solicite del usuario.

[RQF-CG-001_02] Para garantizar la seguridad del sistema, el programa no dejará rastro alguno de las plantillas generadas en directorios de sistema o temporales.

[RQF-CG-001_03] Los documentos generados a partir de las plantillas deberán poder ser editados a través de las herramientas ofimáticas comúnmente disponibles o directamente a través de la propia aplicación. En caso de requerir el uso de otra herramienta ofimática, el coste de licencia, instalación, etc. estará incluido en el precio total de la oferta.

- **[RQF-CG-002] Generador de Listados**

[RQF-CG-002_01] La aplicación suministrará una herramienta para el diseño y la generación de listados por parte del usuario de forma fácil con la posibilidad de incorporar cualquier tipo ordenaciones, rupturas, agrupaciones, formateando columnas, alineación, etc. En caso de requerir el uso de otra herramienta ofimática, el coste de licencia, instalación, etc. estará incluido en el precio total de la oferta.

- **[RQF-CG-003] Cola de Procesos**

[RQF-CG-003_01] La aplicación dispondrá de una herramienta para registrar todos los procesos ejecutados por los usuarios. Además, el administrador podrá hacer uso de ella para supervisión de las tareas de los usuarios.

- **[RQF-CG-004] Buzón de Tareas**

[RQF-CG-004_01] La aplicación incluirá buzones de tareas en todas las aplicaciones. Estas tareas permitirán a los usuarios realizar todos los procesos asignados desde todo el sistema (Expedientes, SAC, Trámites on-line del ciudadano, firma de documentos, etc.).

- **[RQF-CG-005] Comunicación Interna**

[RQF-CG-005_01] La aplicación dispondrá de un sistema de comunicación interno entre usuarios para envío de mensajes, documentos. Este sistema podrá implementarse mediante e-mail, y se valorará la implementación adicional a través de otros canales, tales como SMS.

- **[RQF-CG-006] Digitalización de Documentos**

[RQF-CG-006_01] La aplicación permitirá digitalizar documentos para adjuntarlos a los objetos del sistema.

[RQF-CG-006_02] Se valorará que el proceso de digitalización cumpla con la NTI de Digitalización de Documentos y la NTI de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos que fueron aprobadas en la Resolución de 19 de julio de 2011 (BOE de 30 de julio).

[RQF-CG-006_03] Los documentos digitalizados podrán ser firmados por un funcionario o de manera manual o por un sello de órgano de forma automática, con idea de poder eliminar el papel original.

- **[RQF-CG-007] Ayuda en Línea**

[RQF-CG-007_01] La aplicación dispondrá de un sistema de ayuda en línea de todo el sistema disponible para el usuario y que se actualizará al mismo tiempo que lo hace el resto de la aplicación.

- **[RQF-CG-008] Exportación de Datos**

[RQF-CG-008_01] La aplicación permitirá exportar los listados al menos a formato PDF y XML. Se valorará que estos mismos listados se puedan exportar a formatos editables. Se describirá

- **[RQF-CG-009] Agenda Integrada**

[RQF-CG-009_01] Con el fin de gestionar las tareas internamente se valorará que el sistema integre una agenda, de modo que se disponga de un sistema de avisos de plazos pendientes.

[RQF-CG-009_02] Estas agendas podrán ser compartidas por tantos usuarios como sea necesario y dispondrá de opciones de modo de lectura y lectura/escritura como mínimo.

- **[RQF-CG-010]** Administración del Sistema

[RQF-CG-010_01] Gestión centralizada de Usuarios. Alta de Usuarios, generación y cambios de contraseña de usuario, bloquear el acceso, asignar un perfil de acceso, asignar los valores de configuración de cada usuario, etc. Se dispondrá de una utilidad para la creación y copia de perfiles de usuarios que facilite la gestión, control y administración de los accesos a los usuarios.

[RQF-CG-010_02] Registro de Auditoría. Deberá poder registrarse auditoría de las acciones realizadas en la aplicación por parte de los usuarios. Esta auditoría almacenará información relacionada con los datos modificados o borrados. Deberá de incluir una auditoría exhaustiva de la documentación generada en el sistema por usuario, módulo, plantilla, etc.

[RQF-CG-010_03] Configuración de Modelos. Permitirá la configuración del funcionamiento de la aplicación sin intervención por parte de la empresa suministradora a nivel de plantillas, estructura organizativa, parámetros de los módulos, ...

[RQF-CG-010_04] Herramientas de Administración. Deberá incluir herramientas de cambio de ejercicio, integridad de datos, unificación de domicilios, etc.

[RQF-CG-010_05] Actualización de los aplicativos. Dispondrá de una herramienta para la actualización del sistema.

- **[RQF-CG-011]** Gestión de Terceros

[RQF-CG-011_01] La plataforma dispondrá de una base de datos única de terceros donde figure un inventario único e inequívoco de los ciudadanos (requerimiento primordial, el uso en todos los módulos del concepto de Tercero unificado) y de las personas o empresas que hayan o vayan a realizar trámites en el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.

[RQF-CG-011_02] Se usará un lenguaje normalizado que elimine todos los errores o duplicidad de términos.

- **[RQF-CG-012] Gestión del Territorio**

[RQF-CG-012_01] La plataforma dispondrá de una base de datos única con la estructura completa del territorio del municipio de Alhaurín de la Torre.

[RQF-CG-012_02] Esta estructura se basará en el Proyecto Indalo y cumplirá con la normativa del Padrón Continuo del Instituto Nacional de Estadística, posibilitando el intercambio de datos con el INE, así como el enlace con un sistema GIS a través de la Referencia Catastral e Identificador Cartográfico asociado al domicilio.

- **[RQF-CG-013] Gestión de Notificaciones**

[RQF-CG-013_01] El programa deberá permitir el seguimiento de las notificaciones de documentación en función del sistema que se utilice para el envío: en mano, correo ordinario, correo certificado, mensajería, etc.

[RQF-CG-013_02] En el caso del correo certificado deberá disponer de mecanismos para el envío, generación de "acuses", recepción y tratamiento de los mismos de forma asistida para el usuario.

[RQF-CG-013_03] Este sistema deberá integrarse también con un mecanismo de notificaciones telemáticas, que se implantará, como por ejemplo el SNTS de Correos, con el sistema de SMS certificados o mediante notificación por comparecencia tal y como indica la Ley 11/2007.

- **[RQF-CG-014] Gestión de Archivo**

[RQF-CG-014_01] El producto deberá disponer de un sistema de gestión del archivo de documentación, de forma semiautomática, mediante impresoras y lectores de códigos de barras autónomos.

[RQF-CG-014_02] Deberá ser capaz de identificar los documentos generados mediante él mismo con este tipo de códigos, y deberá disponer de la opción de ser integrado en un archivo físico respetando la formación del expediente administrativo.

[RQF-CG-014_03] Se valorará la disponibilidad de algún sistema de gestión de archivo en soporte informático que garantice la conservación, recuperación e integridad del documento electrónico.

5.2 REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DE DOCUMENTACIÓN

[RQF-RE-001] El sistema de comunicación deberá adaptarse al sistema de registro y de supervisión actual del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre: sistema de registro y gestión doble, para documentos en mano y para envíos por correo. Al mismo tiempo deberá permitir la supervisión por parte de los usuarios y órganos especificados sobre los registros y comunicaciones.

[RQF-RE-002] Impresión de etiquetas identificativas de los documentos al realizar la entrada y la salida. Así mismo la etiqueta deberá incluir un código de barras que permita la trazabilidad posterior de la documentación en papel que entra o sale del Ayuntamiento.

[RQF-RE-003] Deberá permitir la creación de un número ilimitado de registros de entrada y salida y un número también ilimitado de registros auxiliares de cada uno de ellos.

[RQF-RE-004] Deberá permitir la inclusión de documentos en cada entrada tanto a partir de ficheros como a partir de un sistema de scanner Twain integrado. Adicionalmente deberá contar con facilidades para la utilización de scanners de red.

[RQF-RE-005] Todos los documentos presentes en los registros deberán estar disponibles de forma independiente del registro en el que se haya realizado, con las limitaciones marcadas por el modelo de seguridad propio Ayuntamiento.

[RQF-RE-006] La aplicación dispondrá de la posibilidad de integración con protocolos de comunicación bajo protocolos estándares para el intercambio de datos entre diversas aplicaciones, permitiendo la interoperabilidad entre diversos sistemas se podrán utilizar servicios Web o conexiones vía socket, con protocolos tipo SOAP, XML-RPC, WSDL, UDDI, WS-Security, por ejemplo. Estos protocolos o métodos de interconexión deberán ser parte funcional e integral del Gestor de Expedientes, que se describirá a continuación y con los sistemas de publicación en Internet.

[RQF-RE-007] Deberá disponer de un módulo de gestión de archivo con el fin de mantener identificados y localizables los documentos en el Archivo Municipal en papel conforme al Cuadro de Clasificación del Archivo Municipal.

[RQF-RE-008] Deberá disponer de módulos de comunicación interna, a modo de notificaciones, con identificación del usuario que envía, del

puesto de trabajo al que se envía y del momento en que la notificación se ha emitido y el usuario lo ha leído y/o borrado., así como la prioridad del aviso. En resumen se deberá contar con un sistema que garantice la total trazabilidad de los avisos de trabajo realizados tanto desde el punto de vista del solicitante como del receptor del aviso.

[RQF-RE-009] El sistema deberá permitir que los funcionarios que digitalizan los documentos puedan firmar digitalmente los mismos una vez integrados en el equipo, de forma que pueda validarse teniendo en mente un sistema de compulsas digitales de entradas. Y se valorará la posibilidad de que se integre con sistemas de digitalización certificada así como que cumpla con la NTI de Digitalización de Documentos y la NTI de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos.

[RQF-RE-010] Se valorará que el sistema permita la realización de compulsas electrónicas por parte de los funcionarios que registren documentación.

[RQF-RE-011] Los trabajos incluirán la migración de los datos desde el actual registro de entradas y salidas, desarrollado a medida por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre y actualmente en producción. Se deberá garantizar que toda la información existente en el actual sistema será migrada al nuevo sistema y que por tanto el histórico podrá ser consultado desde la nueva aplicación sin pérdida alguna de información.

[RQF-RE-012] Deberá cumplir con la Norma SICRES 3.0.

[RQF-RE-013] Se valorará que permita la integración con el sistema SIR / CIR.

5.3 REGISTRO DE ENTRADAS TELEMÁTICO

[RQF-RT-001] El sistema deberá disponer de un Registro Telemático, integrado con sistema de registro de entrada/salida presencial.

[RQF-RT-002] A través de este registro telemático, el ciudadano podrá iniciar trámites o realizar actuaciones en la tramitación de los expedientes en los que es parte interesada, pudiéndose aportar documentos en formato digital firmados a un expediente.

[RQF-RT-003] La empresa adjudicataria deberá proporcionar herramientas de firma digital a ser usadas por los administrados en sus propios equipos, es decir, que proporcione sin coste para el Ayuntamiento herramientas de firma digital que los vecinos puedan descargar de la Web

del Ayuntamiento y utilizar para firmar gratuitamente sus documentos que posteriormente serán presentados mediante el Registro Telemático.

[RQF-RT-004] El sistema requerirá del usuario que firme digitalmente la solicitud a presentar y proporcionará un justificante de presentación de la solicitud a modo de recibo. La firma de la solicitud será realizada mediante el cliente de firma de @Firma.

[RQF-RT-005] Permitirá la presentación de documentación anexa a las solicitudes, dejando constancia en la solicitud de, además del propio documento, el nombre del mismo y un hash que lo identifique, quedando constancia de dichos datos en el formulario que el usuario firmará.

5.4 GESTIÓN DE EXPEDIENTES

[RQF-GE-001] Los registros de entrada de documentación se hilan dentro del organismo tramitador en forma de un procedimiento administrativo.

[RQF-GE-002] El programa deberá englobar las distintas actuaciones del procedimiento, siguiendo el paradigma del “paso procedimental” o “trámite”, incluyendo las tramitaciones internas, las entradas por partes de los interesados y las salidas de documentación y notificaciones.

[RQF-GE-003] Permitirá realizar la gestión exhaustiva y organizadamente de todo tipo de expedientes utilizados por cualquier Administración Pública, independientemente del tipo de procedimiento que se requiera pudiendo el usuario crear y organizar sus propios procedimientos.

[RQF-GE-004] El sistema deberá de incorporar una herramienta WorkFlow que automatice todo el proceso, además de analizar y controlar todos los posibles flujos de trabajo, estando enlazado con las distintas aplicaciones ofertadas: Registro de Documentos, Secretaría (actas y decretos), Gestión Fiscal (Vehículos, Tasas, Plusvalías, Obras, IBI, IAE, Sanciones, Aguas, Cementerio), Recaudación (Bajas, Devolución, Reposiciones, etc.), Contabilidad, SAC, Nóminas, Personas, etc.

[RQF-GE-005] El Gestor de Expedientes se integrará con un Sistema de Gestión Documental. Este podrá ser propio o externo pero en cualquier caso deberá garantizar una custodia documental segura.

[RQF-GE-006] El Gestor de Expedientes deberá aportar las siguientes características funcionales mínimas en relación al diseño y gestión de procedimientos:

- **[RQF-GE-006_01]** Posibilidad de la creación de un catálogo de procedimientos.
- **[RQF-GE-006_02]** Automatización del inicio de los procesos bien de oficio o a instancia de parte interesada.
- **[RQF-GE-006_03]** Determinación de participantes individuales, por grupos, por roles, o condicionados en la ejecución de las tareas integrantes de un procedimiento.
- **[RQF-GE-006_04]** Control de la totalidad, inalterabilidad y accesibilidad a los expedientes.
- **[RQF-GE-006_05]** Interoperabilidad con otros sistemas de información empleados en el Ayuntamiento, El sistema deberá permitir un enlace entre distintos expedientes electrónicos así como que un documento, una entrada o una salida, pueda formar parte de más de un expediente.
- **[RQF-GE-006_06]** El sistema tendrá la capacidad de generar documentos automáticamente a partir de plantillas y datos obrantes en el expediente electrónico.
- **[RQF-GE-006_07]** El sistema permitirá, de forma controlada, salirse del procedimiento modelado, para permitir avanzar en el mismo pasando al modelo de procedimiento abierto impulsado por los trabajadores municipales, así como la gestión de expedientes sin procedimiento definido, sino impulsado por el usuario. El sistema deberá además poder pasar de procedimientos no definidos a procedimientos definidos que comiencen en un punto concreto del trámite. Por ejemplo, se permitirá comenzar un expediente de obra mayor, en un punto del procedimiento se podrá abrir el trámite y que sea el funcionario quien determine los pasos a seguir, y posteriormente transformar el procedimiento en un expediente sancionador que comience tras una inspección.

[RQF-GE-007] El Gestor de Expedientes deberá aportar las siguientes características funcionales mínimas en relación a la definición de los procedimientos administrativos:

- **[RQF-GE-007_01]** El sistema dispondrá de mecanismos para la definición de los trámites que compondrán los procedimientos y herramientas de ayuda a la tramitación de los mismos.
- **[RQF-GE-007_02]** Se proporcionarán herramientas de mantenimiento y creación de trámites administrativos, de forma que el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, pueda mantener en un futuro dichos procedimientos, por personal que no disponga de conocimientos de programación alguno. Las características de este módulo serán:

- Deberá permitir la creación de un número ilimitado de tipos de expedientes para cualquier área.
- Posibilidad de modificar los procedimientos sin paralización del sistema.
- Posibilidad de diseños de expedientes vinculados.
- Se valorará la existencia de una interfaz que permita modelar los trámites y circuitos de manera sencilla.
- Debe definir las unidades de tramitación, tipo de procedimiento, trámites que lo componen, campos adicionales y plantillas de los documentos de tramitación.
- Debe definir los plazos de tramitación, fases y estados del expediente, así como los participantes en cada fase del procedimiento.
- Se valorará la posibilidad de migrar los expedientes existentes en un procedimiento a otra versión de éste o a un nuevo procedimiento mediante herramientas de importación – exportación de procedimientos.
- Incluirá alarmas de aviso en los límites de plazos de los trámites.

5.5 PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

[RQF-PH-001] El sistema debe permitir la gestión del Padrón Municipal de Habitantes de acuerdo con la normativa actual del INE, contemplando todos los mecanismos de Intercambio de información con INE.

5.6 GESTIÓN DE ELECCIONES

[RQF-EL-001] Este módulo realizará la gestión de los procesos electorales tanto a nivel Municipal como a nivel Autonómico, Nacional y europeo, con mantenimiento de históricos.

[RQF-EL-002] Contemplará la carga de datos de electores desde los ficheros facilitados por el INE, así como el proceso de Sorteo y Formación de Mesas Electorales, y las posterior obtención de los documentos exigidos por la legislación electoral.

5.7 EXPEDIENTES SECRETARÍA

[RQF-SE-001] Permitirá la gestión completa y el seguimiento de las Convocatorias, Actas y Decretos que pueden acordar o dictaminar los

distintos Órganos Colegiados, de manera que se consiga una Base de Datos Documental con posibilidad de consultas avanzadas.

[RQF-SE-002] El módulo emitirá las notificaciones de actos administrativos y citaciones de los miembros de los órganos colegiados mediante la incorporación de la aplicación del @firma y la posterior remisión por correo electrónico.

5.8 GESTIÓN FISCAL

[RQF-GF-001] Bajo este apartado de Gestión Fiscal se contemplarán los módulos de gestión siguientes:

- Impuestos sobre Bienes Inmuebles
- Impuesto sobre Actividades Económicas
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
- Impuesto sobre el Incremento del Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana
- Impuesto sobre Construcciones y Obras
- Tasas y Precios Públicos
- Sanciones y Multas
- Cementerio

Las siguientes requerimientos mínimos estarán disponibles en todos los módulos de Gestión Fiscal.

[RQF-GF-002] Formato CSB60. Utilización en todos los documentos de Recibos, Liquidaciones y Notificaciones de formato CSB60 en sus distintas modalidades (1, 2 o 3) incluyendo sus códigos de barras asociados.

[RQF-GF-003] Consulta de Recibos. Sobre cualquier objeto seleccionado se podrá consultar todos los recibos calculados.

[RQF-GF-004] Emisión de Duplicados de Cobro.

[RQF-GF-005] Enlace con Seguimiento de Expedientes. Cualquier objeto tributario podrá ser incluido en un expediente junto con sus recibos asociados para iniciar o documentar un expediente.

[RQF-GF-006] Control de Deuda Pendiente. En los procesos de baja o cambio de titular, la aplicación controla la posible deuda pendiente existente en Recaudación sobre ese sujeto.

[RQF-GF-007] Posibilidad de realizar todos los cálculos de Padrones Provisionales antes de su aprobación definitiva.

[RQF-GF-008] Padrón para Notificar. Generará liquidaciones de forma masiva para su posterior notificación y control en recaudación.

[RQF-GF-009] Emisión del Padrón. Impresión de los listados del Padrón Provisional, Definitivo y Cargado por diversos criterios de ordenación.

[RQF-GF-010] Certificado del Padrón. Emisión del resultado de padrón.

[RQF-GF-011] Aprobación Definitiva. Proceso de aprobación del padrón para pasar a Recaudación. Se podrán anular pases a recaudación, incluso eliminar padrones cargados.

[RQF-GF-012] Emisión de Trípticos. Se imprimirán de forma masiva todos los recibos o trípticos pudiendo filtrar por distintos criterios y utilizando distintas ordenaciones. Los documentos deben de incluir toda la información necesaria para el procedimiento de CSB60 en sus modalidades 1, 2 ó 3.

[RQF-GF-013] Domiciliaciones por Cuaderno 19. Generación de Fichero en formato Cuaderno 19 para los recibos domiciliados.

[RQF-GF-014] Cálculo de Liquidaciones. Cálculo de forma automática, en todos los casos, del valor a liquidar.

[RQF-GF-015] Autoliquidaciones y complementarias. Se podrá utilizar el modo de Autoliquidación para las liquidaciones. Y sobre cualquier liquidación realizada en el sistema, se podrá generar a posteriori las liquidaciones complementarias que se deseen.

[RQF-GF-016] Gestión de Liquidaciones y Notificaciones. Generación y Emisión Masiva de Liquidaciones y Notificaciones con Código de Barras para el acuse y para cobro por ventanilla CSB60. En estos procesos se utilizan los distintos domicilios de Notificación.

[RQF-GF-017] SICER. Gestión Automatizada de Notificaciones con Correos. El programa permitirá el intercambio de información de las notificaciones con Correos para la captura de información y su procesamiento de forma masiva.

[RQF-GF-018] Recepción Individual de Acuses de Recibo. Posibilidad de utilizar un lector de código de barras para agilizar el registro. Al ejecutar

este proceso se actualizará de forma automática la fecha de fin de voluntaria y prescripción de recibos.

5.9 SISTEMA DE RECAUDACIÓN

[RQF-SR-001] El sistema deberá proporcionar todas las herramientas necesarias para llevar la Gestión Recaudatoria de Valores tanto en Voluntaria como en Ejecutiva, con la posibilidad de trabajar con varios recaudadores de forma independiente.

[RQF-SR-002] El módulo posibilitará llevar a cabo la generación de operaciones de enlace contable.

[RQF-SR-003] Los documentos generados por la aplicación incluirán códigos de barras generados por el sistema para su control.

[RQF-SR-004] Intercambio con Entidades Financieras según Cuadernos CSB. El sistema contemplará todos los casos más habituales de intercambio de información con Entidades Financieras como son: cobros por ventanilla para padrones, liquidaciones o autoliquidaciones, notificaciones y expedientes, por CSB 60 (modalidades 1, 2 y 3), domiciliaciones de padrones, liquidaciones y fraccionamientos, por CSB 19 y pagos por transferencia para devoluciones por CSB 34.

[RQF-SR-005] Actualización automática de Domiciliaciones por CSB60 y CSB19. El sistema realizará de forma automática el alta de domiciliaciones nuevas del CSB60 y actualización devoluciones del CSB19.

5.10 GESTIÓN DE EXPEDIENTES DE EJECUTIVA

[RQF-EJ-001] Este sistema permitirá realizar la gestión recaudatoria en vía de apremio, incluyéndose el proceso de embargos de cuentas bancarias según cuaderno 63 en todas sus fases.

5.11 CONTABILIDAD

[RQF-CO-001] Este Sistema permitirá la gestión completa de la Contabilidad de todos los organismos de la entidad adaptados al Plan General de la Contabilidad Pública, cubriendo todos los aspectos contemplados por SICAL, añadiendo además diversos subsistemas y utilidades para permitir una mejor operatividad y un mayor control y seguimiento.

[RQF-CO-002] Se dispondrá de un sistema de ayuda para la elaboración del presupuesto estableciendo reglas para generar distintas simulaciones, permitiendo realizar todo tipo de comparativas, emisión de gráficas, y obtención de la documentación propia del Presupuesto.

[RQF-CO-003] Se posibilitará el Intercambio Entidades Externas. Generación de todos los Modelos y Ficheros Oficiales, relacionados con Hacienda (Modelo 110, 111, 115, 190, 347), o con la Cámara de Cuentas de Andalucía.

[RQF-CO-004] El sistema estará adaptado a la nueva norma contable que entra en vigor en Enero 2015.

5.12 GESTIÓN DE PATRIMONIO

[RQF-GT-001] Este módulo permitirá gestionar la composición y situación de todos los bienes, derechos y acciones que componen el Patrimonio de la Entidad Local.

[RQF-GT-002] Deberá adaptarse a la ley autonómica.

[RQF-GT-003] El módulo estará integrado con el sistema de Contabilidad.

5.13 SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

[RQF-AC-001] El Sistema SAC proporcionará una Atención Unificada e Integral. Desde un único punto proporcionará una atención al ciudadano de todas aquellas necesidades de información, relación, gestión y resolución de asuntos que pueda tener. Estará totalmente integrado con el resto de sistemas instalado en el Ayuntamiento.

6 REQUISITOS TÉCNICOS SEDE ELECTRÓNICA

[RQT-SE-001] El sistema dispondrá, de cara al administrado, de un sistema de acceso a su información personal, a través de Internet, que garantice un nivel de seguridad de forma que los administrados accedan a sus datos, y solo a los suyos. Uno de los objetivos principales de este proyecto es habilitar los medios técnicos necesarios para que puedan ofrecerse a los ciudadanos las ventajas y posibilidades de las tecnologías de la información, reduciendo el tiempo y desplazamientos que es necesario destinar a la realización de muchos trámites de la vida diaria,

que comienzan a menudo por la personación para obtener una primera información y conllevan diversas comparecencias en posteriores fases de la tramitación.

[RQT-SE-002] La solución contratada debe facilitar, sobre todo, el acceso a los servicios públicos a aquellas personas que antes tenían grandes dificultades para llegar a las oficinas públicas por motivos de localización geográfica, de condiciones físicas de movilidad u otros condicionantes que ahora se pueden superar mediante el empleo de las nuevas tecnologías.

[RQT-SE-003] Se utilizarán mecanismos estándar para la construcción del portal sobre el que se asentará la sede electrónica y se adaptarán a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.

[RQT-SE-004] Deberá funcionar sobre varios navegadores Web, entre otros:

Internet Explorer, versión 6.0 o superior.

Mozilla Firefox, versión 3.4 o superior.

Google Chrome, versión 27 o superior.

[RQT-SE-005] Los sistemas operativos y combinaciones de navegadores será, al menos, las que marca el cliente de la plataforma @firma: Windows-Internet Explorer, Windows-Firefox y Linux-Firefox.

[RQT-SE-006] En caso de requerir de algún añadido sobre el navegador a la hora de realizar la navegación sobre el portal, estos añadidos se deberán poder realizar sin requerir permisos de administración. La única excepción será la posible utilización de la máquina virtual java, que será considerada parte del sistema operativo.

[RQT-SE-007] La sede electrónica contará con un espacio público, sin identificación, y con otro privado que exigirá la identificación previa del usuario mediante un certificado digital reconocido. Cada uno de los espacios contará con diferentes módulos, descritos a continuación, pudiendo el Ayuntamiento seleccionar y configurar cuáles decide activar.

[RQT-SE-008] La sede electrónica cumplirá con lo dispuesto en el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, obliga a las administraciones públicas a cumplir en sus páginas de internet con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004.

6.1 PORTAFIRMAS

El Sistema debe contar con un Sistema de Portafirmas que permita el firmado electrónico de documentos, así como su custodia y posterior verificación.

Los requisitos funcionales mínimos del portafirmas son:

- **[RQT-PT-001]** El sistema deberá implementar la firma electrónica reconocida, tanto para acceder al sistema así como mecanismo general de aprobación de documentos electrónicos.
- **[RQT-PT-002]** El mecanismo de firma básico incluirá métodos de encriptación y autenticación generalizados, como por ejemplo SHA-1, HMAC, EPS, IKE, RSA. En el mismo sentido se permitirá la exportación o inclusión de diversos tipos de formatos estándares de exportación de certificados como por ejemplo PKCS7, PKCS12, PEM, CERT. Así mismo se tendrán en cuenta la adaptación, integración y disponibilidad de las aplicaciones para transmitir bajo diversos métodos y protocolos de comunicación segura, respetando los protocolos de comunicación bajo estándares X.509v3, así como la compatibilidad de su migración a IPsec sobre IPv6.
- **[RQT-PT-003]** Deberá permitir la utilización de cualquier certificado bajo protocolos X.509v3 o superior, tanto en soporte software como en tarjeta inteligente y en particular deberá ser plenamente compatible con el DNI electrónico así como con los certificados emitidos por las entidades de certificación siguientes: FNMT, CatCert, ACCV, IZENPE, Camerfirma, Firmaprofesional, etc.
- **[RQT-PT-004]** En general deberá ser capaz de validar el certificado seleccionado en toda su extensión, incluyendo el estado de revocación y custodiar dicha evidencia. Debe permitirse especificar los criterios de aceptación de certificados según entidad de certificación o tipo.
- **[RQT-PT-005]** La validación del certificado deberá emplear los servicios de la plataforma de firma electrónica del MAP: @Firma 5.0. v1.3.0 o superior.
- **[RQT-PT-006]** El sistema deberá disponer de un módulo específico de servidor para llevar a cabo las validaciones de certificados de forma centralizada, no requiriendo acceso a Internet por parte de los distintos equipos cliente que hagan uso del sistema.

- **[RQT-PT-007]** Deberá permitir el ingreso de documentos electrónicos externos, junto con sus firmas electrónicas. Debe ser capaz de validar la firma electrónica externa y determinar la integridad y autenticidad del documento externo.
- **[RQT-PT-008]** El Portafirmas debe comportarse como una aplicación autónoma, de forma que permita la ejecución tanto como usuario del sistema de gestión como usuario externo.
- **[RQT-PT-009]** Enlace con todas los módulos de gestión municipal descritos anteriormente. Desde el Sistema de Gestión se deberán enviar automáticamente al Portafirmas documentos emitidos por el aplicativo.
- **[RQT-PT-010]** Deben permitirse firmas simples o compuestas (varios firmantes). Los documentos emitidos por la aplicación deberán poder configurar el árbol de firmantes para que se envíen automáticamente a las personas correspondientes.
- **[RQT-PT-011]** Deberá existir un sistema de firma solidaria, de forma que se pueda enviar un documento a varias personas y considerarse firmado cuando uno de ellos lo firme.
- **[RQT-PT-012]** Los documentos firmados deben asociarse a un CSV (código seguro de verificación) que permita su posterior Verificación.
- **[RQT-PT-013]** El Sistema debe contemplar un Sistema de Bandeja de Firmas y alertas de forma que los documentos se envíen automáticamente a los firmantes necesarios.
- **[RQT-PT-014]** Se valorará el feedback entre el Portafirmas y la Aplicación de Gestión, de forma que firmas realizadas sobre un documento tenga efecto automático sobre la aplicación de gestión.
- **[RQT-PT-015]** El Portafirmas tiene que ser compatible con tables y smartphones, al menos con los sistemas operativos más extendidos iOS y Android.

6.2 ZONA PÚBLICA

[RQT-PU-001] La sede electrónica contará con determinadas secciones públicas donde no se requiera la identificación del usuario para la consulta de la información publicada.

[RQT-PU-002] La Zona pública dispondrá de servicios que denominaremos estáticos y otros que interactúen en tiempo real con el Sistema de Gestión interna del Ayuntamiento que denominaremos dinámicos.

[RQT-PU-003] La Sede debe permitir la creación de tanta información estática se precise, sin límite de páginas ni contenidos.

[RQT-PU-004] Entre la información pública-dinámica mínima a contener, la sede debe disponer de:

[RQT-PU-004_01] *TABLÓN DE EDICTOS*

Para la publicación de actos y comunicaciones la información será suministrada por el paquete de gestión del módulo de Secretaría.

[RQT-PU-004_02] *PERFIL DE CONTRATANTE*

Donde, con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a la actividad contractual de los Ayuntamientos, deberán figurar, tal y como impone el RD 3/2011 de 14 de Noviembre, cualesquiera datos e informaciones, tales como los anuncios de información previa, las licitaciones abiertas o en curso y la documentación relativa a las mismas, las contrataciones programadas, los contratos adjudicados, los procedimientos anulados, y cualquier otra información útil de tipo general, como puntos de contacto y medios de comunicación. Y donde, en todo caso, deberá publicarse la adjudicación de los contratos.

El perfil de contratante se nutrirá de los datos del módulo de contratación implantado en el Ayuntamiento.

El perfil de contratante asegurará la puesta a disposición de los interesados de toda la información subida al mismo, a través de un sellado de tiempo de cualquier acción realizada sobre el mismo.

[RQT-PU-004_03] *VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS*

Espacio que permita que cualquier interesado pueda contrastar la autenticidad de todos los documentos públicos administrativos emitidos por el Ayuntamiento por medios electrónicos y firmados electrónicamente.

La verificación de documentos accederá al repositorio general de documentos del Sistema de Gestión y validará la firma mediante la plataforma @firma.

[RQT-PU-004_04] CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS

La sede electrónica accederá al catálogo de procedimientos administrativos implantado en el Ayuntamiento. Cada trámite incluido en el catálogo incorporará:

- Una ficha informativa de cada trámite
- Una instancia de presentación normalizada para que el ciudadano pueda descargarla y rellenarla para entregarla en ventanilla.

6.3 ZONA PRIVADA

[RQT-PR-001] IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

El acceso a la parte privada de la sede electrónica se realizará mediante validación de identidad a través del DNI electrónico o cualquier otro certificado digital X509 reconocido (FNMT, ACCV, IDCAT...), tanto en soporte de tarjeta criptográfica como de certificado instalado en el navegador.

De esta forma, el Ayuntamiento no está obligado a habilitar protocolos para la anulación de datos en caso de pérdida, a gestionar la transmisión de dicha información a los usuarios, a habilitar servicios de soporte, etc. El efecto práctico es que “delegará” toda esta problemática a las diferentes Autoridades de Certificación, creadas justamente para ello, y serán éstas las que presten los costosos y complejos servicios de despliegue, mantenimiento y soporte de las identidades digitales, con total seguridad y sin ningún coste por parte del Ayuntamiento. En este sentido, el Ayuntamiento dispone de los convenios necesarios para acceder a la plataforma @firma dispuesta por el estado.

[RQT-PR-002] CONSULTAS DE DATOS

Una vez identificado, el ciudadano debe tener acceso a la información que consta a su nombre en el Ayuntamiento. En concreto debe tener acceso a los datos de:

- Padrón de Habitantes / Elecciones.
- Se valorará la emisión on-line del volante de empadronamiento.
- Se valorará la emisión on-line del certificado de empadronamiento, a través de la Actuación Administrativa Automatizada.

- Registro de Documentos
- Datos Fiscales (personales, domiciliaciones bancarias, domicilios de notificación)
- Tributos (IBI, IVTM, Tasas, ...)
- Recaudación (Recibos)
- Expedientes

[RQT-PR-003] REGISTRO ELECTRÓNICO

Cualquier procedimiento incluido en el catálogo (obras, quejas y sugerencias, ...) podrá iniciarse a través de internet, con el único requisito de estar correctamente identificado y de firmar dicha solicitud mediante su certificado digital o DNI electrónico. El ciudadano podrá rellenar la instancia de solicitud desde la sede electrónica y adjuntar la documentación requerida.

El ciudadano podrá dirigir por este medio todo tipo de solicitud, escrito y comunicación al Ayuntamiento, obteniendo un acuse de recibo que le permita acreditar legalmente el contenido presentado, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada que le ha sido asignado.

[RQT-PR-004] CONSULTA Y TRÁMITES-ONLINE DE EXPEDIENTES

El ciudadano podrá consultar el estado de todos los expedientes que esté tramitando o haya tramitado con el Ayuntamiento. El Sistema debe permitir al ciudadano aportar documentación a un trámite ya iniciado, asociando los documentos aportados al expediente iniciado.

7 ANÁLISIS, REINGENIERÍA E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS

Los licitadores deben de realizar el análisis, reingeniería e implementación en el Gestor de Expedientes suministrado de 9 procedimientos administrativos, como se indica en la tabla adjunta.

Complejidad	Número de procedimientos
Baja	3
Media	3
Alta	3

Con idea de poder estimar también las horas que se requieren por parte de cada licitador para el análisis, reingeniería e implantación de procesos también se han de rellenar las horas estimadas para su realización:

Procedimiento	Complejidad	Horas
Solicitud General	Baja	
Licencia de obra menor	Media	
Licencia de Obra Mayor	Alta	

Los licitadores indicarán en su oferta a modo de propuesta, 15 procedimientos que tengan implantados. El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre podrá solicitar cualquiera de los procedimientos indicados teniendo en cuenta la dificultad de cada uno de ellos.

Los licitadores deberán incluir en su oferta el detalle de al menos uno de los 3 procedimientos indicados en la tabla (flujograma, campos, plazos, plantillas, árbol orgánico, ...).

8 FORMACIÓN

La formación que debe ofertarse comprenderá a los siguientes perfiles:

- Usuarios Finales
- Atención al Ciudadana
- Programadores
- Administradores
- Soporte de Sistemas
- Formadores

Deberá detallarse en la oferta el plan de formación detallando el contenido aproximado del programa preparado para cada perfil junto al número de sesiones que se realizarán.

9 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CONTRATADO

Será necesario indicar la experiencia de la empresa en al menos 3 proyectos de similares características indicando al menos el organismo, el proyecto y la fecha de puesta en producción, persona y medio de contacto. Se entiende por proyectos similares aquellos en los que se demuestre la puesta en marcha de varios de los módulos aquí solicitados y en la tecnología requerida, y que el importe del proyecto sea como mínimo del 70% sobre el actual al menos en 2 de ellos.

Asimismo, se presentarán los curriculum vitae de aquellas personas que formarían parte del proyecto (tanto en la fase de desarrollo como de la fase de garantía) indicando la formación y la experiencia con especial relevancia a la

experiencia en proyectos similares, indicando al menos el organismo, la fecha, duración y cargo.

Será condición necesaria que al menos el 30% del trabajo desarrollado en el proyecto (en base a la planificación de las horas previstas) sea desarrollado por personal que haya tomado parte en la integración de la plataforma presentada en otra administración pública.

Los cambios en el personal participante en el proyecto respecto a lo ofertado deberá ser aprobado por el Ayuntamiento.

10 PLANIFICACIÓN Y RESTRICCIONES TEMPORALES

El plazo máximo de ejecución del proyecto es el 31/12/2015.

El licitador propondrá una planificación temporal de los trabajos a desarrollar, detallando las fases, recursos, hitos y entregables del proyecto, así como la intervención necesaria de los técnicos del Ayuntamiento de Alhaurín en cada una de las fases.

La planificación deberá tener en consideración que los distintos módulos se pondrán en marcha en 3 fases.

- **La Fase I** del proyecto debe estar en funcionamiento antes del 1 de Enero de 2015. En dicha fase, se incluirán como mínimo los módulos de Contabilidad y Gestión Tributaria.
- **La Fase II** del proyecto debe estar en funcionamiento antes del 1 de Julio de 2015. Al finalizar dicha fase, deberán estar en funcionamiento al menos 2/3 de los módulos ofertados.
- **La Fase III** del proyecto debe de esta completada antes del 31 de Diciembre de 2015. Todos los módulos deben estar funcionando correctamente para dicha fecha.

Los distintos módulos se irán certificando de forma individual tras su puesta en marcha y verificación del correcto funcionamiento. Es a partir de esta certificación, cuando comenzará el periodo de Garantía para cada módulo.

11 GARANTÍA

La garantía comenzará con la certificación por parte del ayuntamiento del correcto funcionamiento del sistema.

La empresa adjudicataria se verá obligada a satisfacer los siguientes requerimientos en el periodo de garantía.

- La entrega de cuantas nuevas versiones o actualizaciones puedan surgir del producto, tanto aquellas que sean necesarias por modificaciones legales como por mal funcionamiento, facilitando la documentación relativa a tal innovación, en la medida que se vaya publicando y se disponga de ella.
- La corrección o subsanación de cualquier malfuncionamiento o disfunción que, a partir de la fecha del contrato y durante la vigencia de éste, pudiere observarse en el comportamiento del producto, de conformidad a sus propias especificaciones.
- Servicio de consulta o soporte telefónico, sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato. El horario para consultas telefónicas será como mínimo de 9:00 a 14:00 horas.
- Las actuaciones remotas necesarias para el correcto funcionamiento sobre los sistemas que soportan la aplicación, tanto sistema operativo como bases de datos.

Se demanda un periodo de garantía de los trabajos realizados de 1 año siendo valorable la ampliación de dicho plazo.

Será necesario ofrecer un nivel de servicio con al menos los siguientes niveles de respuesta:

Gravedad	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Tipo 1	2 horas	6 horas
Tipo 2	4 horas	16 horas
Tipo 3	24 horas	48 horas
Tipo 4	48 horas	96 horas
Tipo 5	240 horas	240 horas

A esto efectos es necesario realizar las siguientes consideraciones:

- Tiempo de Respuesta: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la proposición que suponga una resolución parcial o total y que al menos reduce el nivel de gravedad en dos categorías.
- Tiempo de Resolución: Tiempo transcurrido entre la notificación de la

incidencia o problema y la implantación y aceptación definitiva de una nueva versión o un cambio en la configuración que supone una resolución total.

- Gravedad Tipo 1: Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave sin que el sistema permita un cambio alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- Gravedad Tipo 2:
 - Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el sistema permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
 - Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un número elevado de usuarios.
- Gravedad Tipo 3: Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- Gravedad Tipo 4: Solicitud de información sobre el uso y la configuración del sistema.
- Gravedad Tipo 5: Estimación de propuestas de mejoras o ayudas en formularios, errores en literales, etc.

12SEGUIMIENTO

Será el personal técnico por parte del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre quien se encargará de supervisar el desarrollo de los trabajos.

Dicho personal técnico tendrá las siguientes responsabilidades:

- Asistir a la reunión de arranque de proyecto.
- Asistir a las reuniones de seguimiento cuya periodicidad será acordada durante la reunión de arranque.
- Validar los informes de seguimiento y las actas de reunión.
- Aprobar los entregables referidos en el siguiente apartado.
- Aprobar la solicitud de cierre del proyecto.

13ENTREGABLES

Como resultado del proyecto deberán completarse los siguientes entregables:

- **Plan de Proyecto:** Contendrá principalmente la identificación de los pasos y el plan de calidad.
- **Informes de Seguimiento:** El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- **Actas de Reunión:** Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Para cada Módulo de la Plataforma:
 - **Manual de Usuario:** Describirá la funcionalidad del módulo desde el punto de vista del usuario final (en el caso de que el módulo tenga varios perfiles de usuario, habrá un documento por perfil).
 - **Manual de Integración:** Para aquellos módulos que puedan ser invocados desde otras aplicaciones deberá detallarse toda la información relativa a su interfaz que permita su invocación.
 - **Manual de Explotación:** Contendrá toda la información necesaria para configurar de la manera más apropiada el módulo, reciclado de logs, etc.
 - **Manual de Instalación:** Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizara para completar con éxito la instalación del módulo. Incluirá en detalle la arquitectura del sistema y el modelo detallado de datos.
- Por cada procedimiento mecanizado:
 - **Informe de Modelado:** Contendrá información sobre el trabajo de modelado detallando decisiones, alternativas, mejoras, etc.

14 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

14.1 CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR

Se le asignará un peso de un **45%** del peso de la calificación final. A su vez se divide en:

- Valoración de la oferta desde un punto de vista técnico: **20** puntos (sobre el 100%). Se valorará la calidad de la oferta propuesta en base a:

- Claridad de la propuesta.
 - Plan de ejecución del Proyecto.
 - Nivel de Integración con otros aplicativos.
 - Capacidad de crecimiento futuro.
 - Plan de formación.
 - Referencias a sistemas implantados.
 - Equipo de trabajo.
- Valoración técnico / funcional de los aplicativos ofertados: **20 puntos** (sobre el 100%). Se valorarán cada uno de los requisitos técnicos y funcionales especificados en el pliego.

Aunque para la ejecución del proyecto es obligatorio el total cumplimiento de todas las condiciones expresadas en el presente pliego, para la valoración de los requisitos (tanto técnicos como funcionales) y en aras de asegurar el éxito del mismo, el licitador incluirá en su propuesta una tabla con todos los requerimientos indicados en este Pliego. Ahí se verá si la plataforma ya incluye específicamente la funcionalidad solicitada y no es necesario desarrollarla, y en función de eso se le asignará la siguiente calificación:

- No cumple y hay que desarrollarlo.
- Cumple parcialmente y hay que desarrollar parte.
- Cumple totalmente y no es necesario desarrollo.

En caso de que así se considere, el licitador podrá incluir las observaciones y explicaciones que crea necesarias.

El Ayuntamiento de Alhaurin podrá verificar tanto con el licitador como a través de los Certificados aportados sobre la veracidad de la información solicitada.

- 
- Valoración de las mejoras. **5 puntos** (sobre el 100%). Se valorarán las mejoras que no se puedan valorar por fórmulas matemáticas y que tengan relación con el objeto del contrato:
 1. Ampliación de funcionalidad por encima de la demandada (siempre y cuando sea relevante para los intereses del Ayuntamiento) y elementos diferenciadores frente a otras plataformas equivalentes.
 2. Otras mejoras propuestas por el proveedor y que puedan resultar de interés para el Ayuntamiento.

Todas aquellas propuestas calificadas con menos de 22,5 puntos en este apartado, serán puntuadas con 0 puntos al no tener la calidad mínima aceptable desde el punto de vista técnico y funcional.

14.2 CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE FORMULAS

La inclusión en el sobre técnico de cualquier información de la que se derive la estimación en puntos de los criterios aquí indicados, resultará en la exclusión del licitador del presente proceso de licitación.

Se le asignará un peso de un **55%** del peso de la calificación final. A su vez se divide en:

- Propuesta económica. Hasta **20** puntos sobre el total. Las ofertas se evaluarán de forma proporcional entre el precio máximo de licitación y la oferta económicamente más ventajosa, obteniendo ésta la mayor puntuación.
- Por el periodo de garantía hasta **10** puntos (sobre el 100%), obteniendo dichos puntos en caso de ofertar un año adicional sobre el año de garantía solicitado en la mismas condiciones.
- Número de procedimientos propuestos. Por cada nuevo procedimiento ofertado sobre los 4 solicitados: 5 puntos hasta un máximo de **10** puntos.
- Por disponer de un registro de factura electrónica integrado con la sede electrónica y automatizado desde el gestor de expedientes. **5** puntos.
- Por disponer de firma desde dispositivos móviles como iPhone, iPad o dispositivos Android que permitan a los trabajadores municipales y políticos firmar en movilidad. **4** puntos.
- Por la capacidad de consultar la información del procedimiento a través de la carpeta ciudadana, incluidos determinados documentos presentes en el mismo: **3** puntos.
- Por disponer de un perfil del contratante integrado con la sede electrónica y automatizado desde el gestor de expedientes que permita realizar publicaciones en la web. **3** puntos.

La información facilitada de los licitadores sobre estos puntos evaluables a través de fórmulas, se entregará en sobre aparte de la Propuesta Técnica.

15 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Deberá presentarse por parte del licitador en su oferta técnica como mínimo la siguiente documentación (tanto en formato papel, como en soporte electrónico), siguiendo el siguiente esquema, que será sobre el que se evalúen las propuestas:

- Resumen ejecutivo (máx 5 hojas).
- Visión del proyecto por parte del licitador. Arquitectura técnica propuesta (máx 10 hojas). En este apartado y entre otras cosas, es donde se explicará en detalle si la solución propuesta es "on site" o "en la nube".
- Descripción de la solución ofertada (máx 50 hojas).
- Tabla justificativa de los requerimientos técnicos y funcionales indicados en el presente pliego. De modo que se indique el requerimiento, la descripción y la justificación del licitador de cómo cumple o no el requerimiento.
- Plan de Ejecución del Proyecto, indicando las fases del mismo (máx 10 hojas).
- Plan de Formación a todos los perfiles indicados en el Pliego (máx 5 hojas).
- Plan de Pruebas y Contingencias (máx 5 hojas).
- Equipo de Proyecto (Máx 20 hojas).
- Resumen de mejoras (Máx 5 hojas).
- Condiciones de la Garantía y Soporte durante la misma (Máx 5 hojas).
- Certificados firmados por el cliente de experiencia en proyectos similares, con un mínimo de 3 certificados de buena ejecución de los Ayuntamientos receptores del proyecto indicando contacto, con especial hincapié en la ejecución de todos los módulos que conforman el Backoffice. Será necesario que los 3 certificados cuenten con una experiencia mínima de 2 años en los módulos ofertados.

- Si el licitador lo estima conveniente, un video demostrativo de la funcionalidad del sistema que permita a los técnicos del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre poder determinar con mayor juicio los criterios no objetivos del presente pliego. El video deberá ser del funcionamiento real del sistema en otra administración que ya cuente con el sistema en funcionamiento, no admitiéndose demostraciones no reales o presentaciones tipo Power Point del mismo.

16 IMPORTE MÁXIMO DE LICITACIÓN

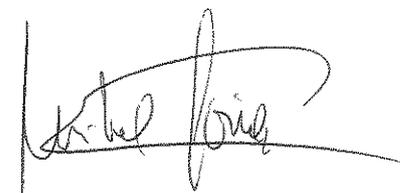
El importe máximo de licitación es de 150.000€ (IVA incluido).

17 MODELO DE FACTURACIÓN

La facturación se realizará en base a las FASES definidas en este pliego.

- Certificación total Fase I: se podrá facturar el 25% del total.
- Certificación total Fase II: se podrá facturar el 35% del total.
- Certificación total Fase III: se podrá facturar el 40% del total.

En Alhaurín de la Torre, a 12 de Mayo de 2014



Consultor Técnico