

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN,
ASISTENCIA TÉCNICA Y PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO
DE MODERNIZACIÓN TIC DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
PARA EL AYUNTAMIENTO DE ALHAURÍN DE LA TORRE**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO PARA LA IMPLANTACIÓN,
ASISTENCIA TÉCNICA Y PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO
DE MODERNIZACIÓN TIC DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
PARA EL AYUNTAMIENTO DE ALHAURÍN DE LA TORRE**

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN,
ASISTENCIA TÉCNICA Y PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO
DE MODERNIZACIÓN TIC DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
PARA EL AYUNTAMIENTO DE ALHAURÍN DE LA TORRE**

ÍNDICE

| | |
|--|--------------------|
| 1.INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 2.OBJETO DEL CONTRATO..... | 4 |
| 1.1.ALCANCE DEL PROYECTO..... | 6 |
| 3.DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE LA SOLUCIÓN..... | 7 |
| 1.2.FUNCIONALIDADES PRINCIPALES DE LA NUEVA SEDE ELECTRÓNICA..... | 8 |
| 1.3.COMPONENTES PARA LA GESTIÓN DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO..... | 16 |
| 1.4.DEFINICIÓN E INCORPORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN LA PLATAFORMA..... | 19 |
| 1.5.GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS ECONÓMICOS..... | 19 |
| 1.6.GESTIÓN DEL CAMBIO..... | 19 |
| 4.REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO..... | 19 |
| 1.7.PRINCIPIOS GENERALES..... | 19 |
| 1.8.ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO..... | 20 |
| 4.1.1.Comité de Seguimiento..... | 21 |
| 4.1.2.Director de proyecto..... | 21 |
| 4.1.3.Jefe de Proyecto..... | 21 |
| 4.1.4.Equipo de proyecto..... | 22 |
| 1.9.SOFTWARE PROPIETARIO Y LIBRE..... | 22 |
| 1.10.REQUISITOS TECNOLÓGICOS..... | 23 |
| 4.1.5.Plataforma..... | 23 |
| 4.1.6.Accesibilidad..... | 23 |
| 4.1.7.Portabilidad y Escalabilidad..... | 24 |
| 4.1.8.Arquitectura..... | 24 |
| 1.11.PLATAFORMA HARDWARE..... | 24 |
| 1.12.REQUISITOS DE SEGURIDAD..... | 24 |
| 1.13.REQUISITOS JURÍDICOS..... | 25 |
| 1.14.METODOLOGÍA A EMPLEAR..... | 27 |
| 1.15.INTEGRACIÓN CON OTRAS APLICACIONES..... | 27 |
| 1.16.FORMACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA..... | 27 |
| 1.17.REQUISITOS DE EXPLOTACIÓN..... | 28 |
| 5.DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN LAS OFERTAS..... | 28 |
| 6.CONDICIONES EN LA EJECUCIÓN..... | 29 |
| 1.18.CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO..... | 29 |
| 1.19.PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS..... | 29 |
| 1.20.CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y SEGURIDAD..... | 30 |
| 1.21.TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL..... | 30 |
| 1.22.PLAZO DE ENTREGA..... | 30 |
| 1.23.DESARROLLO DEL PROYECTO..... | 30 |
| 1.24.ENTREGA Y RECEPCIÓN DE LOS TRABAJOS..... | 31 |
| 1.25.ACEPTACIÓN FINAL..... | 32 |
| 1.26.DURACIÓN DEL CONTRATO..... | 32 |
| 7.MEJORAS..... | 32 |
| 8.PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y GARANTÍA..... | 32 |
| 1.27.PROPIEDAD DEL PRODUCTO DESARROLLADO..... | 32 |
| 1.28.TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA..... | 32 |
| 1.29.GARANTÍA Y MANTENIMIENTO..... | 33 |
| 9.PRESUPUESTO..... | 33 |
| 10.CONDICIONES GENERALES..... | 33 |
| 1.30.GESTIÓN DEL PROYECTO..... | 33 |
| 1.31.REQUERIMIENTOS DE LOS LICITANTES..... | 34 |

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN,
ASISTENCIA TÉCNICA Y PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO
DE MODERNIZACIÓN TIC DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
PARA EL AYUNTAMIENTO DE ALHAURÍN DE LA TORRE**

| | |
|--|-----------|
| 10.1.1.Certificaciones de Calidad | 34 |
| 10.1.2.Experiencia y Clasificación..... | 34 |
| 11.VALORACIÓN DE LAS OFERTAS..... | 34 |

1. INTRODUCCIÓN

Las Administraciones Públicas están avanzando en la aplicación y despliegue de las nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. Esto es así ya que la Información juega un papel fundamental, siendo decisiva para mejorar la calidad de los servicios que las administraciones prestan al Ciudadano.

En este sentido, cabe destacar la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, de ámbito estatal, que viene a consagrar la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones.

El servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de estas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse.

Este tipo de actuación va enfocada a acercar la administración pública al ciudadano ofreciendo servicios de información y gestión a través Internet, desligando al ciudadano de las instalaciones del Ayuntamiento y consiguiendo que la prestación de los mismos sea posible desde cualquier momento.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Con este proyecto se pretende continuar el proceso de modernización administrativa interna, a través de la implantación de los componentes que, de una forma integrada con las soluciones actualmente implantadas, permitan que el Ayuntamiento cuente con una solución completa de Administración Electrónica.

Con ello no sólo se mejorará y evolucionará la gestión interna sino que se podrán ofrecer más servicios a los ciudadanos a través de la Sede Electrónica. Por ello es fundamental que el uso de la tramitación electrónica se extienda dentro de la organización.

La simplificación y reingeniería de los procedimientos administrativos es la base sobre la que se plantea la realización de las acciones de mejora en la gestión, permitiendo la homogeneización en la gestión de expedientes en todas las Áreas municipales, lo que facilitará la colaboración entre las mismas y la posibilidad de compartir la información por todas las unidades.

Los aspectos más importantes de este documento se basan en:

- Realización de una reingeniería de procesos sobre los trámites municipales que permita el desarrollo de un Catálogo de Procedimientos que abarque toda la actividad administrativa municipal.
- La elaboración y el desarrollo de un Catálogo de Procedimientos.
- Realizar una descripción detallada del futuro sistema delimitando su alcance e identificando a los usuarios que lo usarán.
- Definir el entorno tecnológico.
- Incorporar los componentes que permitan la gestión del expediente electrónico tanto en su vertiente de front office como de back office asegurando la máxima integración con el Modelo de gestión municipal actualmente implantado.
- Determinar los estándares, leyes y normativas o recomendaciones aplicables durante el desarrollo.
- Descomponer el sistema en subsistemas y describir sus principales componentes.

Con la implantación del servicio se conseguirá mejorar la coordinación y la adaptación de los mecanismos administrativos y la gestión de los servicios públicos para dar la más rápida respuesta posible a los ciudadanos. Los destinatarios del servicio serán los ciudadanos de Alhaurín de la Torre como beneficiarios del mismo y el personal del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre como gestores.

Con todo esto se establece el presente procedimiento de contratación y en el que se definen los siguientes objetivos estratégicos a cubrir dentro del proyecto:

- Modernizar los procesos internos del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre potenciando los servicios orientados al ciudadano.
- Mejorar el servicio de atención e información al ciudadano.
- Aplicación de las nuevas tecnologías para la gestión administrativa en el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.
- Racionalización y modernización de procesos de gestión interna.
- Promover y hacer uso del concepto de identidad digital, como base de funcionamiento del sistema y como mecanismo útil y de futuro ante relaciones de la ciudadanía con la Administración.

De una forma más genérica se busca:

- Fortalecer las relaciones entre la administración y el administrado.
- Facilitar a la ciudadanía el acceso, por igual, a los servicios telemáticos proporcionados por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, mediante el apoyo de las nuevas tecnologías.
- Ofrecer al Ciudadano un Servicio de Atención personalizado a través de múltiples vías, para que el porcentaje de satisfacción de los Ciudadanos por la calidad de los servicios recibidos, sea el que corresponde a una Administración eficaz, moderna y ágil cuya principal razón de ser es la dedicación y el servicio a dicha ciudadanía.
- Mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios municipales.
- Fortalecer la gestión municipal a través de información estratégica y oportuna.
- Extender y promover el uso de las nuevas tecnologías, siendo el primer canal de información desde y hacia los ciudadanos.
- Avanzar y preparar escenarios de cambio en la gestión municipal y el uso de las TIC.
- Reducir la atención directa en ventanilla y, por ende, los tiempos de espera.
- Agilizar la tramitación y el acceso a la consulta y gestión de los datos independientemente de su localización geográfica.
- Dotar al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre de un entorno abierto y flexible que permita adaptarse a las necesidades actuales y futuras que surjan en la prestación de los servicios públicos.
- Uso intensivo de la firma electrónica regulada en el Real Decreto-Ley 14/1999. Se promoverá especialmente el uso de certificados reconocidos y del e-DNI.
- Supresión del papel como medio de aporte de datos en los trámites administrativos. Se aligerará el número de documentos a aportar en formato papel pudiendo solicitar su original electrónico en forma de certificado expedido por un Organismo.
- Posibilidad de realizar pagos electrónicos a través de la red.
- Notificar al ciudadano por medios electrónicos.
- Agilizar y normalizar la gestión interna del Ayuntamiento
- Dotar al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre de un instrumento técnico y organizativo que asegure al ciudadano poder obtener de forma telemática consultas, documentos y certificados, solicitar licencias y peticiones de diferentes servicios, o realizar pagos a través del sistema
- Implantar un modelo de producción de información coordinado, programado y cooperativo, para que pueda garantizar que sus resultados mantengan unos niveles

de calidad adecuados, aseguren su coherencia, continuidad e interoperatividad y sean útiles y accesibles a la sociedad en general.

- Mejorar los procesos técnicos de producción, accesibilidad y distribución de la información, asumiendo la actualización de todos los recursos hasta la fecha de fin del proyecto, asegurando además su correcta difusión, siempre bajo el cumplimiento de LOPD.
- Potenciar la colaboración con otros organismos tanto regionales como estatales, mediante un acceso cruzado a los datos más actualizados según la escala deseada.
- Crear canales de distribución estables que permitan la accesibilidad a la Información administrativa por parte de ciudadanos y personas no expertas en la materia, promoviendo el uso de diferentes expedientes.

Las propuestas deben recoger elementos software con capacidad de evolución, escalabilidad y con disponibilidad adecuada a los servicios que se apoyarán en las infraestructuras tecnológicas disponibles. Así mismo también se incorporará un plan de evolución de la infraestructura hardware durante dos años para dar soporte al crecimiento del uso de la plataforma.

Estas actuaciones una vez terminado el proyecto quedarán totalmente operativas y funcionales.

Todas las propuestas deben acompañarse de un plan de implantación.

Las ofertas presentadas deberán incluir todos los aspectos tecnológicos, desarrollos y medios técnicos y humanos para la implantación del sistema con suficiencia, aportando todos los medios precisos para el adecuado funcionamiento.

Las características técnicas y funcionales del sistema que se van a describir en este documento tienen el carácter de mínimas. Los distintos licitantes deberán especificar, de forma detallada, en sus propuestas las características concretas de los aplicativos y servicios ofertados. Se considera incumplimiento o cumplimiento defectuoso de este pliego de condiciones técnicas, el incumplimiento, total o parcial, de uno o varios puntos del mismo.

1.1. Alcance del Proyecto

Este apartado define el alcance de los principales servicios y tareas a abordar para el desarrollo de las actuaciones dentro del proyecto, dentro del marco de modernización que actualmente se está desarrollando en el propio Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.

Para el diseño general de los servicios a desarrollar en este concurso, se deberá tener en cuenta la existencia de los servicios y sistemas internos actuales del Ayuntamiento y los servicios futuros, de modo que se contemple su futura inclusión y se evalúe la conveniencia de crear funciones y servicios genéricos o reutilizar lo existentes.

El sistema desarrollado o los diferentes componentes que se incorporen para la consolidación de la nueva Plataforma deberán tener en cuenta, tanto en arquitectura como en funcionalidad, la perfecta integración con otros componentes de administración electrónica que están implantados o en proceso de implantación en el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre. La solución deberá ser completamente interoperable con dichos componentes (Sistemas de Gestión Interna, etc) y con la estructura definida de procedimientos del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, e integrado con el BackOffice municipal, y otros servicios disponibles en el Ayuntamiento de gestión ciudadana. En

este sentido se valorará especialmente el conocimiento, que tenga el licitador, del funcionamiento interno del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, así como de sus aplicativos y su sistema de arquitectura hardware.

Las principales actuaciones que se plantean en el proyecto son:

- Implantación de los componentes necesarios de una Plataforma de Administración Electrónica tanto en su vertiente de front office como en su vertiente de back office
- Implantación de procedimientos administrativos en la Plataforma y su accesibilidad desde la Sede Electrónica.
- La reingeniería de los procedimientos administrativos para su adaptación a la casuística concreta del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.
- El modelado de los procedimientos finales.
- La extensión de estos componentes al ámbito de la gestión económica.
- Plan de Formación y Difusión.
- Plan de Mantenimiento y garantía.

Para garantizar la interoperabilidad tanto interna como externa, la integración entre los diferentes sistemas y plataformas se recomienda el uso de WebServices, tal como se describe en el esquema nacional de interoperabilidad.

Para el desarrollo correcto del proyecto y debido a los requisitos mínimos que este tipo de servicios y herramientas web necesitan, se hace necesario la ampliación y modernización del equipamiento y del software actualmente existente en el Ayuntamiento. En este sentido la empresa licitadora deberá indicar en sus propuestas la arquitectura hardware necesaria para la puesta en marcha de la plataforma de Administración Electrónica, así como un plan de evolución de la misma basada en estimaciones de crecimiento de usuarios durante dos años como mínimo.

3. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE LA SOLUCIÓN

Como pieza clave del proyecto se contempla la implantación de los componentes que permitan la implantación y configuración de la plataforma de Administración Electrónica que ayudará a los trabajadores del Ayuntamiento en su gestión diaria y así poder suministrar a sus habitantes información fiel e inmediata de cualquier relación de ellos con el ayuntamiento.

Permitirá la gestión informatizada de todos los procesos y trabajos que día a día se realiza en el Ayuntamiento.

Estará integrada en todos sus módulos, con la base de datos corporativa municipal, donde la depuración y mantenimiento de la información nos ayudara a la mejor gestión de los trabajos diarios del Ayuntamiento, así como a conseguir una mejor atención hacia los habitantes y contribuyentes del municipio.

La plataforma de Administración Electrónica conllevará el diseño e implementación de los siguientes elementos básico:

- Definición de los flujos conforme a leyes y normativas de los trámites existentes en el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, utilizando herramientas de workflow).
- Establecimiento un motor de tramitación.
- Intranet municipal o Portal del empleado. Zona de trabajo para el empleado público

- Escritorio de Tramitación aplicación Frontend, donde los trabajadores del Ayuntamiento podrán realizar la tramitación electrónica, de las solicitudes.
- Motor de Integración Multicanal. El objetivo de este motor es ser marco integrador de todas las actuaciones y las aplicaciones que se implantarán en este proyecto. De esta forma resolverá el handicap de uso de tecnologías heterogéneas dentro de un proyecto complejo como este.
Otra de las grandes ventajas y a la vez objetivos que resolverá es el punto único de acceso para todos los perfiles que interactúen en el sistema.
La plataforma de integración multicanal deberá tener dos componentes: el Sistema de Acceso Único y escritorio de trabajo del empleado y bus de integración, como herramienta de integración de componentes
- Registro de E/S telemático y presencial (digitalización). Este módulo tiene como objeto la mecanización del registro general de documentos, diferenciando si así lo queremos por diferentes oficinas de registro, así como el seguimiento de los mismos dentro del propio ayuntamiento.
- Sistema de notificaciones fehacientes, principalmente por correo pero que también se puedan enviar notificaciones y/o avisos por otros medios como por ejemplo email y sms.
- Pasarela de pago telemático.
- Factura electrónica con envío de avisos y/o notificaciones a proveedores y extensión de los componentes de gestión documental y firma a la gestión económica
- Incorporación de un gestor documental para unificar toda la documentación, se valorará la utilización de gestores de software libre o con licencias que no repercutan en gasto de mantenimiento para el Ayuntamiento.
- Autenticación y firma de todas la solicitudes de los ciudadanos mediante certificado electrónico o e-DNI (@firma).
- Sistema de porta-firmas (por ejemplo port@firmas) para la firma digital de documentos pertenecientes a los flujos de los trámites.
- Conexiones seguras a través de HTTPS, SSL
- Carpeta del ciudadano, donde pueda ver los trámites realizados, estado real de los mismos y documentación accesible para el ciudadano, teniendo en cuenta los requerimientos establecidos en la Ley de Acceso electrónico:
- Inclusión de un notario electrónico que actúe como tercera parte de confianza en las relaciones telemáticas entre Ciudadanos y Organismos Oficiales.
- Integración con las intranets administrativas regional y estatal (Nerea y Sara).
- En el caso de que se incorporen nuevos sistemas las migraciones pertinentes que se necesiten.

1.2. Funcionalidades Principales de la Nueva Sede electrónica.

Tramitador de Expedientes

El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre podrá definir y gestionar la información de sus propios trámites y procedimientos administrativos desde la Plataforma de Servicios.

En la definición de cada trámite, se podrá incluir:

- Información relativa al mismo.
- Documentación necesaria para la tramitación de expedientes asociados a dicho procedimiento. Asociar documentos complementarios (formularios, impresos, y documentación) que pueda ser descargada por el ciudadano a través del portal.
- Definir si el trámite es visible o no en el Portal del Ciudadano/Empleado.
- Se utilizarán las herramientas de modelado gráfico de la plataforma para la definición del workflow de cada trámite, de forma que cuando se dé de alta un expediente asociado a dicho trámite, el expediente siga el flujo de trabajo definido, haciendo que, de forma telemática, cada funcionario tenga una bandeja de expedientes pendientes de trámite si el estado del mismo le corresponde a él o a su área.

Se decidirá si el trámite se puede iniciar de forma telemática en el Portal del Ciudadano, y si es así con qué tipo de acceso (usuario-contraseña / certificado digital) y si es necesario o no el registro telemático para esa tramitación.

Se determinará si las solicitudes y expedientes correspondientes a dicho trámite se pueden consultar de forma telemática en el Portal del Ciudadano, y si es así con qué tipo de acceso (usuario-contraseña / certificado digital).

Toda esta gestión será intuitiva y autónoma por parte del Ayuntamiento, pudiendo incorporar tantos trámites como consideren oportunos y definiendo cada uno de ellos según se ha explicado anteriormente.

Se desarrollarán sistemas de información para soportar la tramitación electrónica de los procedimientos que se determinen en la fase anterior, así como la de otros procedimientos que posteriormente sean modelados utilizando la propia herramienta por el usuario o usuarios autorizados para tal fin.

El objetivo último de esta fase es simplificar, racionalizar y homogeneizar los procedimientos actuales del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.

Se desarrollará una arquitectura software común de Sistema de Gestión de Expedientes sobre la que configurar los módulos específicos para cada uno de los procedimientos identificados en la fase de carga de Procedimientos como los que en un futuro sean definidos y modelados por el propio usuario.

Se desarrollará una arquitectura software común de Sistema de Gestión de expedientes que implemente los módulos necesarios desde un punto de vista amplio y funcional para que la definición y modelado de procedimientos sea intuitivo, sencillo y fácil de realizar por parte del usuario o usuarios con el rol específico para ello.

De esta forma, la implantación de los procedimientos identificados en la fase de carga de procedimientos servirá de ejemplo para futuras incorporaciones de procedimientos, a realizar por el propio usuario.

Las empresas licitadoras deberán incluir en sus propuestas un tramitador de expedientes que cumpla con las siguientes características:

- **Expedientes.** Definimos como expediente la materialización de un determinado procedimiento. A su vez los procedimientos son aquellos procesos que persiguen como objetivo general la tramitación de expedientes mediante la sucesión de fases en las que se desarrollan una serie de tareas conforme a unas reglas. Las reglas, que obedecen a leyes, reglamentos, órdenes, etc. definen las tareas a realizar, las relaciones entre los participantes, los recursos necesarios y el flujo de información entre ellos.

Cada vez que se pone en marcha un determinado procedimiento, el tramitador de procedimientos gestiona un nuevo expediente, acorde a la definición del procedimiento que rige la tramitación del mismo, y por tanto para cada uno de ellos se tratan por separado sus propios datos y fases.

- **Datos del expediente.** Cada expediente podrá ser iniciado por el usuario que tenga los permisos apropiados, creándose un código de identificación único. En dicho código debería ir implícito el tipo de trámite, el año y el número de expediente.

Cuando se da de alta un expediente, el sistema generará un aviso al empleado o empleados del departamento correspondiente del Ayuntamiento, que deba continuar su tramitación. Se trata de que la Entidad tenga conocimiento lo antes posible de la demanda ciudadana efectuada. Esta función se llevará a cabo mediante un sistema de alarmas o mensajería instantánea que deberá incorporar el sistema, además de hacer que el expediente aparezca en su bandeja de “Trámites Pendientes”.

En caso de que haya una ubicación física asociada al trámite porque sea de interés o cuando se trate de un trámite de naturaleza urbanística o de obras, debería poder introducirse por dirección estructurada, referencia catastral o designación gráfica sobre la cartografía u ortofoto (véase más adelante apartado base cartográfica).

Se deberá realizar la integración con las respectivas Bases de Datos de Terceros y Territorio utilizadas. Se exigirá también la total integración con cualesquiera otras bases de datos necesarias para mantener la integridad del Sistema. El sistema debe ofrecer amplias posibilidades para la búsqueda de expedientes: por código de expediente, interesado, por usuario que lo está tramitando, fecha de creación, tipo de expediente, seleccionando su localización geográfica si la tuviese por selección gráfica en el visor, por su referencia catastral, fecha de una determinada fase, estado actual, etc.

- **Documentación asociada.** El sistema debe tener la posibilidad de asociar documentos digitalizados a un expediente, que serán almacenados por el sistema y permitirán la consulta e impresión posterior por los usuarios autorizados.

Dichos documentos podrán ser los aportados por el interesado por el medio elegido; mediante Registro Telemático o entrega en el Registro de Entrada de un soporte digital o enviados por correo electrónico (autoliquidaciones, resguardo de ingreso, etc.), o bien los archivos generados por el personal del Ayuntamiento (informes, notificaciones, decretos, etc.).

Todos los documentos estarán convenientemente organizados en un repositorio único para cada expediente, en las que se visualizarán el nombre, fecha y hora de creación y el usuario que los ha creado. Si los documentos están firmados digitalmente se diferenciarán del resto mediante iconos o colores, pudiendo consultar el contenido del certificado.

Una vez que un documento sea incorporado al expediente no podrá modificarse, siendo necesario crear una nueva versión del mismo para realizar cualquier cambio.

Todos los documentos empleados para la gestión de los expedientes estarán basados en plantillas resultantes del modelado de los trámites, con variables fácilmente modificables por el administrador, de forma que los datos de identificación del solicitante o expediente sean insertados en el texto en su lugar apropiado.

Se permitirá insertar de forma automática el mapa de situación en el documento, en los trámites que se considere oportuno.

Deberá existir la posibilidad de emplear diferentes plantillas cuando se genere un documento, (para un mismo trámite y una fase, asociado a una tarea particular) a decidir por el técnico municipal en función de cada caso.

Una vez generados de forma automática los documentos basados en plantillas, éstos podrán ser modificados por los usuarios municipales para adaptar la redacción a las circunstancias concretas del expediente en curso. La modificación de estos documentos se realizará preferiblemente con procesadores de texto como Open Office, Star Office Writer, Microsoft Office o similares (incluyendo procesadores online como Google Docs). La generación correcta de estos documentos no podrá depender de una versión exclusiva de otro software preexistente, como por ejemplo de una versión determinada de la máquina de Java, debiendo permitir la coexistencia en la misma máquina de diferentes versiones de Java.

Para gestionar aquellos documentos que deban ser firmados por técnicos municipales, el secretario, interventor, alcalde, etc. se implementará la conexión con la plataforma de autenticación y firma @firma. Por otra parte, para tramitar los documentos que deban remitirse al interesado, tales como notificaciones, etc. se implementará la conexión con alguna pasarela de notificaciones fehacientes, que gestionará la notificación electrónica a la ciudadanía. También será posible la notificación ordinaria, a elección del ciudadano en cada caso.

Se incluirá un gestor documental que facilite entre otras funciones el tratamiento de archivos asociados al expediente, incluyendo la posibilidad de escanear los documentos presentados en papel. Los documentos serán almacenados en este gestor con un conjunto de metadatos propios del trámite que facilite su búsqueda e identificación posterior desde el propio gestor documental. Este gestor documental debe estar basado en una metodología orientada a aspectos y deberá cumplir el estándar JSR 170.

- **Tramitación de expedientes.** El sistema debe contemplar de forma integrada los siguientes conceptos:

- **Fases.** Los expedientes estarán organizados en fases. Se llama fase a un conjunto homogéneo de tareas desde el punto de vista del tramitador, cuya sucesión en el tiempo compone un determinado procedimiento una vez ha sido modelado y constituyen la unidad elemental de tramitación dentro del mismo.

Cada fase puede estar formada por un conjunto de tareas que pueden o deben realizarse dentro de la misma antes de abandonarla. La evolución de un expediente entre las distintas fases conforma la ejecución del procedimiento.

Las fases tienen una duración en el tiempo determinada, que es el tiempo durante el cual el expediente permanece en la misma, y que viene definido por la fecha en la que entra en la fase y la fecha en la que sale de la misma.

Todo expediente se encuentra en una fase concreta. Decimos que la fase actual es la fase activa en estos momentos en el tramitador de procedimientos para el expediente, de todas las posibles definidas en el procedimiento.

Una fase puede estar en diferentes estados:

1. No iniciada, que indica que existe en la definición del procedimiento pero el expediente no ha tenido ninguna transición que conduzca a ella.
2. Actual, es decir, que existe en la definición del procedimiento y que forma parte del conjunto de fases actuales del expediente.
3. Finalizada, que existe en la definición del procedimiento y que el expediente ya entró y salió de ella mediante las correspondientes transiciones.

La aplicación mostrará claramente la fase en la que se encuentra un determinado expediente, y además facilitará herramientas que permitan la consulta de éstos por su estado actual.

- **Transiciones.** Son hitos que provocan el paso de una fase a otra dentro de un determinado procedimiento. Pueden estar asociadas a fechas de entrada o salida de documentos, a hechos tales como actos administrativos o bien a fechas de decisiones en la tramitación de expedientes.

La definición de un procedimiento puede verse como una red de fases interconectadas mediante transiciones. Todas las transiciones tienen una orientación e indican el sentido en el que se avanza en el flujo de tramitación, que puede ser lineal o bien seguir un camino excepcional.

Cada vez que se intenta producir una transición en el sistema deben evaluarse las condiciones de transición, que pueden ser:

1. Obligatorias. Deben cumplirse obligatoriamente para poder realizarse la transición. En el caso que alguna de las condiciones obligatorias no se cumple, no se produce la transición.
2. Opcionales. Su cumplimiento no exime de que se produzca la transición, y correspondiente cambio de fase. Este tipo de condiciones sólo dispara avisos o alertas en el tramitador de procedimientos.

Las condiciones de transición serán definidas para cada expediente en su proceso de definición o modelado, y podrán ser adaptadas a las peculiaridades de cada municipio por el Administrador del municipio. En particular, deberán describirse de forma detallada la documentación a aportar por el interesado, distinguiendo entre obligatoria y opcional.

Además, los expedientes deben tener en cuenta la legislación relacionada en función del tipo de expediente. Por ejemplo si es un expediente de obras y urbanismo, deberá tener en cuenta la legislación sectorial correspondiente: espacios naturales, aguas, vías pecuarias, vías de comunicación, costas, etc. El sistema incorporará una serie de datos adicionales, que podrán motivar la exigencia de nuevos requisitos que debe aportar el interesado, a través de informes o permisos de otras administraciones competentes, etc.

Para cada transición quedará registrado el usuario que la ha completado y el usuario al que ha pasado el expediente. Asimismo los cambios de transición deberán provocar la actualización de los buzones de tramitación de los usuarios con el perfil pertinente para ellos, además de provocar las alarmas correspondientes que avisen de su estado de espera de tramitar.

- **Tareas.** Las tareas son las unidades elementales de trabajo que pueden o deben realizarse en una determinada fase de un procedimiento por un usuario participante en el mismo. La especificación de qué tareas deben realizarse y quién debe ejecutarlas forma parte del modelado de procedimientos, y por tanto queda especificado en la definición del mismo.

Las tareas pueden ser internas, que se ejecutan dentro del tramitador de procedimientos, o bien externas, que se ejecutan de forma ajena al sistema, siendo necesario que el usuario dé fe de la ejecución de la misma.

El resultado de estas tareas internas se refleja en el sistema informático de una de las siguientes formas:

1. Introducción o edición de datos en el sistema, ya sea mediante formularios o de documentos electrónicos
2. Generación o manipulación de escritos, incluyendo la firma de los mismos
3. Llamadas a otros aplicativos externos

Existen también tareas obligatorias y opcionales, relacionadas con las condiciones de transición.

El sistema mostrará a los usuarios la lista de tareas activas, que son aquellas accesibles a cada usuario por el tramitador de procedimientos en un momento dado, tanto para un expediente concreto como una lista global de tareas.

Las tareas pueden encontrarse en diferentes estados:

4. No realizada
5. En realización
6. Realizada
7. Descartada

- **Eventos.** Se dice que en la definición de un procedimiento hay eventos cuando existen circunstancias especiales que provocan que un expediente materializado en el mismo se sitúe en una fase actual preestablecida para esa circunstancia, con independencia de la fase actual en la que se encontrara antes de producirse dichas circunstancias.

Un ejemplo puede ser la presentación de recursos o alegaciones sobre un expediente, o bien una denuncia por infracción legal.

El sistema estará diseñado de forma que se contemplen caminos excepcionales integrados en el mismo trámite del expediente.

Se mantendrá informado de forma constante al usuario mediante la notificación de eventos de interés vía multicanal e-mail, SMS, dando la opción de seleccionar los medios de comunicación con el usuario en aquella fase que permita proporcionar información al interesado. Se trata de ofrecer algún medio de comunicación ágil y cercano, advirtiendo de que estas comunicaciones no servirán a efectos de notificación, cuya recepción pudiese

significar la apertura, modificación o aceptación de procedimientos, teniendo únicamente un carácter informativo.

- **Control de plazos.** Todo procedimiento tiene una serie de limitaciones en cuanto a duración total del mismo, tiempo máximo de permanencia en una determinada fase, o tiempo límite para procesar un conjunto de fases. Es por ello que se hace necesaria la existencia en el tramitador de procedimientos de un control de estos plazos. Estos límites de tiempo se manifiestan como caducidades, prescripciones, plazos límite de presentación de documentación, etc.

Se deberán calcular y gestionar el cómputo de plazos teniendo en cuenta los días hábiles y naturales, fiestas personalizables de la entidad, etc.

La reacción que se producirá en el tramitador de expedientes será una de las siguientes:

1. Generación de alarmas para los técnicos o empleados municipales: mensajes de alarma a través de la plataforma, sms y mail.
2. Activación de otros componentes software, por ejemplo, enviar avisos al interesado mediante su integración con Avisadores, notificaciones ordinarias, notificaciones electrónicas,...
3. Disparar una transición provocando un cambio de fase en el expediente a otra fase conectada
4. Disparar un evento

El comportamiento a seguir con cada plazo, y la duración de éstos podrán ser personalizados por el Ayuntamiento, independientemente del cumplimiento de las obligaciones legales.

Además para aquellos documentos que se deban remitir al interesado, se exige la integración con el prestador de servicios de notificación telemática. El sistema debe realizar el envío y gestión de notificaciones telemáticas fehacientes según legislación vigente. Podrá practicarse la notificación por medios telemáticos a los interesados cuando así lo hayan manifestado expresamente, bien indicando el medio telemático como preferente para la recepción de notificaciones en su solicitud, escrito o comunicación, o bien consintiendo dicho medio a propuesta del correspondiente órgano u organismo público. Se contempla pues también las notificaciones ordinarias para cuando así lo elija el interesado.

- **Relaciones entre expedientes.** El sistema permitirá relacionar unos expedientes con otros, de forma que al abrir un expediente se muestren los asociados a éste. Por otra parte un procedimiento que contemple en su modelado la posible inclusión de otro procedimiento, permitirá su conexión real con el mismo y controlará que una vez finalizado, vuelva al procedimiento inicial.
- **Enlaces externos.** La aplicación tendrá la posibilidad de definir enlaces a páginas web internas o externas que faciliten la consulta a los técnicos municipales, con información sobre ordenanzas municipales, legislación, etc.

Esta solución deberá estar totalmente integrada con el registro general del Ayuntamiento permitiendo la consolidación con el mismo a efectos de configurar un Libro único y con la Plataforma de Carpeta Ciudadana a través de la cual se accederá al Registro Electrónico.

El registro electrónico permitirá la presentación de solicitudes y documentación en el Registro de Entrada del Ayuntamiento a través de Carpeta Ciudadana.

El proceso de presentación de solicitudes y documentación a través del Registro Electrónico deberá constar de los siguientes pasos:

- Identificación y autenticación. Se utilizará el mecanismo de identificación existente actualmente donde se permite la autenticación mediante los siguientes certificados electrónicos (FNMT, ACCV, DNI electrónico, CATCert). El ciudadano se identificará mediante dicho medio de autenticación seguro y fiable y se deberá comprobar y garantizar lo siguiente:
 - el certificado o DNI es válido
 - el certificado o DNI está vigente
 - el certificado o DNI no está revocado
- Búsqueda y selección de la solicitud a presentar. El ciudadano o empresa elige la solicitud a presentar del conjunto de solicitudes telemáticas disponibles en Carpeta Ciudadana. En el marco del proyecto se definirán las solicitudes que correspondan a los procedimientos que se implementen debiendo quedar la solución preparada para incorporar nuevas solicitudes en el futuro.
- Cumplimentación de la solicitud. El ciudadano o empresa cumplimenta toda la información y documentación requerida en la solicitud que va a presentar ante el Ayuntamiento.
- Firma digital de la solicitud y documentación aportada. Una vez cumplimentada la solicitud, Carpeta Ciudadana requiere que la solicitud y todos los documentos asociados a la misma sean firmados digitalmente por el ciudadano o empresa. También se incorporará el sellado de tiempo para certificar la fecha y hora de presentación a través de la plataforma @firma del MAP o [Not@rio](#) de la Junta de Andalucía.
- Presentación de la solicitud a través del Registro electrónico. Por último, y una vez se ha cumplimentado y firmado la solicitud y documentación aportada, se envía al Ayuntamiento a través del Registro Electrónico.
- Obtención del justificante del Registro electrónico. El proceso de presentación de la solicitud y documentación aportada a través del Registro Electrónico finaliza con la obtención de un justificante que incorpora la siguiente información:
 - Número, fecha y hora de presentación en el Registro Electrónico
 - Fecha de inicio del cómputo de plazos
 - Referencia y descripción de la solicitud presentada
 - Relación de documentos aportados por el ciudadano

El Registro Electrónico suministrado en el proyecto tiene que estar integrado con los siguientes sistemas:

- Carpeta Ciudadana (sistema de identificación, gestor de solicitudes y firma digital)

- Registro General de Entrada
- Sistema de Gestión de Expedientes

1.3. Componentes para la Gestión del expediente electrónico

En el Artículo 32 de la Ley de Acceso electrónico se define el expediente electrónico como el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contenga. Además, este Artículo también regula el foliado de los expedientes electrónicos, así como su puesta a disposición del interesado.

El Ayuntamiento consta en estos momentos de un sistema de gestión de expedientes interconectado con el Sistema de gestión del registro municipal y con el sistema de gestión tributario y recaudatorio. Los expedientes tramitados podrán ser consultados por los ciudadanos desde el entorno de la Carpeta del ciudadano que se pondrá en marcha en la sede electrónica.

En estos momentos el expediente se gestiona en el aplicativo pero no se permite la firma electrónica por lo que se requiere complementar la actual plataforma con aquellos componentes que permitan la gestión del expediente electrónico: gestión documental, firma electrónica y notificación electrónica.

Gestión documental

- Permitirá la gestión del ciclo de vida de los documentos asociados a los expedientes teniendo en cuenta las recomendaciones de la norma ISO 15489 sobre la gestión de documentos y las especificaciones establecidas en el estándar JSR 170 de gestión documental. Se deberán tener en cuenta las siguientes funcionalidades:
 - La definición de fichas documentales asociadas a los expedientes teniendo en cuenta la posibilidad de definir:
 - Clasificación
 - Información sobre firma electrónica
 - Catalogación archivística
 - Plantillas asociadas
 - La gestión tanto de los documentos en formato electrónico como en papel permitiendo de este modo la configuración de un sistema integral de gestión de los documentos asociados a los expedientes.
 - La gestión de los documentos deberá tener en cuenta los diferentes formatos, fondos documentales o archivos electrónicos existentes en una entidad municipal
 - La gestión de la trazabilidad de todas las acciones realizadas sobre los documentos, construyendo de esta forma la historia del documento y posibilitando el acceso a esta información tanto desde el aplicativo de registro como desde la gestión de expedientes. Las acciones a registrar deberán poder ser configuradas por el administrador del sistema.
 - El sistema deberá permitir realizar búsquedas documentales genéricas tanto desde los aplicativos de gestión como desde el propio gestor documental, obteniendo una lista de documentos encontrados y posibilitando el acceso a la ficha documental y a la información de la anotación o expediente al que pertenece el documento desde esa misma

lista.

Firma electrónica

- El sistema deberá permitir la firma de documentos desde el aplicativo de gestión de expedientes y el de registro, ya sea firmando directamente el documento en cuestión o mandándolo a un circuito de firmas.
 - o Los circuitos de firma deberán poder involucrar a usuarios, grupos de usuarios y a roles específicos.
 - o El sistema permitirá firmar documentos en formato pdf.
 - o El sistema deberá permitir manifestar la firma electrónica en el documento incrustando en los correspondientes pies de firma la imagen digitalizada de la firma manuscrita así como información del certificado utilizado para la misma.
 - o El funcionamiento de la firma dentro de la gestión de expedientes deberá permitir configurar la posibilidad de que un trámite avance o no, teniendo algún documento con firmas pendientes.
 - o El sistema deberá permitir que desde el mismo interfaz de usuario de las aplicaciones pueda consultarse el estado de circuito de firma al que se haya lanzado un documento.
 - o El sistema deberá disponer de un interfaz web para posibilitar la firma de documentos por parte de aquellos usuarios que o bien no dispongan de los aplicativos de gestión o bien precisen de un entorno centralizado de firma. Este interfaz efectuará las tareas de portafirmas electrónico
 - o El portafirmas electrónico deberá permitir que el usuario, antes de firmar un documento, pueda consultar el resto de documentos relacionados con el mismo por formar parte de un mismo expediente.
 - o El portafirmas electrónico deberá permitir consultar los documentos que han sido firmados con anterioridad.
 - o El portafirmas electrónico deberá contar con un rol de asistente que pueda gestionar el portafirmas de su asistido ordenando por diferentes criterios los documentos que tiene pendientes de firmar.
 - o Desde el portafirmas electrónico deberá poder realizarse el seguimiento de aquellos documentos que el usuario ha mandado a firmar.
 - o El sistema deberá funcionar con la plataforma de validación del MAP @firma o con [Not@rio](#) de la Junta de Andalucía.
 - o El sistema deberá contar con mecanismos que ayuden a gestionar el ciclo de vida de los documentos definiendo diferentes fases en la vida de los mismos y que faciliten especialmente el paso de la fase administrativa a la propia del archivo.

Notificación electrónica

La gestión de las notificaciones es una de las actuaciones que comporta un alto gasto para el Ayuntamiento. Cada Área gestiona sus respectivas notificaciones y cuenta con mecanismos diferentes vinculados a las diferentes soluciones. El deseo del Ayuntamiento de, en un futuro, avanzar hacia la notificación electrónica hace necesario estandarizar con carácter previo la gestión de las notificaciones.

Por tanto en el presente pliego, se desea incorporar un módulo que permita la gestión de notificaciones de una forma transversal a los diferentes sistemas corporativos integrando con la gestión realizada en cada uno de ellos y homogeneizando su funcionamiento.

Adicionalmente a la homogeneización de la gestión de notificaciones, en el marco de relaciones de interoperabilidad, queremos integrarnos con una solución de notificación electrónica (ya se notific@ como el servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras (SNTS)) que permita proporcionar a cada ciudadano o empresa una Dirección Electrónica Única en la que recibir todas las notificaciones y comunicaciones de las administraciones públicas. Sustituye al tradicional sistema de envío de notificaciones administrativa a través del servicio de correo postal, teniendo, las notificaciones recibidas por el medio telemático, pleno valor jurídico. Para el emisor resulta más económico el envío de la notificación telemática que el envío postal.

La integración de este servicio de notificaciones telemáticas seguras y los aplicativos de gestión del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Se deberá contar con una solución troncal que vincule con las diferentes aplicaciones de gestión municipal permitiendo la unificación en el tratamiento de las notificaciones realizadas tanto desde el punto de vista electrónico como desde el punto de vista presencial. Las aplicaciones a vincular serán las de gestión de padrón, gestión tributaria, registro y gestión de expedientes ya que son las que generan más salida de documentos hacia los ciudadanos.
- La solución de Notificación municipal que se requiere como parte del presente concurso debe integrarse con la solución de notificación electrónica. La solución estará basada bien en notific@, bien en la utilización del paquete desarrollado por el MAP, *SISNOT (Sistema de integración al Servicio de Notificaciones)*. La integración deberá tener en cuenta todas las diferentes actuaciones: cálculo de anagrama, consulta de suscripción, creación de notificación y consulta de notificación de forma que el intercambio de información sea bidireccional con los sistemas de gestión actualmente en marcha.
 - Se debe garantizar el tratamiento del dato único en lo que se refiere a los datos de ciudadanos y a poder conocer el canal de preferencia de los mismos en relación con los servicios que al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre desee ofrecer electrónicamente. El canal de preferencia deberá ser recogido por las aplicaciones de gestión (a través del módulo troncal) a efectos de poder conocer en cada momento si el ciudadano ha optado o no por un canal y poder darle el curso correspondiente a la notificación.
 - La solución deberá acreditar la verificación de suscripción activa en el Censo del ciudadano al que deba practicarse la Notificación emitida y recepción de la acreditación de entrega.
 - Se deberá posibilitar el envío de la Notificación a la plataforma de notificación para proceder a la práctica de la Notificación por medios electrónicos. Para ello, se deberá integrar la gestión del envío de las notificaciones teniendo en cuenta el sistema de gestión existente en el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre. La Plataforma gestionará la recepción de notificaciones, verificará la identidad del emisor, la existencia de la DEU del destinatario y pondrá la notificación a disposición del destinatario.
 - Se deberá gestionar la recepción de resultado de la práctica de la Notificación (estado, fecha y motivo de rechazo en su caso). Una vez cerrado el proceso de notificación telemática, se deberá permitir la comunicación, en función del resultado obtenido, de activar las acciones

correspondientes en los sistemas de gestión del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre para proseguir con el curso legal del proceso.

1.4. Definición e incorporación de Procedimientos en la Plataforma

Este sistema de Gestión de Expedientes incluirá la adaptación e implantación en la plataforma de un mínimo de 50 procedimientos telemáticos, convenientemente adaptados a las necesidades concretas del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, que posibilitan la gestión telemática de forma que se cumpla totalmente con los requisitos administrativos contemplados en la ley.

La empresa licitadora deberá indicar en su propuesta los 40 procedimientos propuestos.

1.5. Gestión electrónica de Documentos económicos

Buscamos también la aplicación de conceptos de Administración Electrónica (Gestión Documental y Firma Electrónica interna) a la gestión interna de Facturas Recibidas (en papel o Electrónicas) y de Operaciones Contables.

Por este motivo, planteamos un proyecto centrado en la búsqueda de esa eficiencia, tanto para el Ayuntamiento como para sus Proveedores, teniendo en cuenta la necesidad de desarrollar las siguientes actuaciones:

Incorporar servicios de digitalización de las facturas en papel que se remitan a la entidad, así como de toda la documentación relacionada con dichas facturas (albaranes, pedidos, ...)

- Incorporar servicios de digitalización de toda información relacionada con las operaciones contables.
- Diseño de los circuitos de firma y visado electrónicos internos necesarios para la gestión electrónica de facturas y operaciones contables
- Envío de las facturas, operaciones contables y anexos digitalizados tanto al portafirmas electrónico corporativo como al gestor documental corporativo que forma parte de la plataforma de gestión del expediente electrónico.

1.6. Gestión del Cambio

Con el objeto de asegurar el éxito del proyecto, se incluyen también en el presente proyecto una serie de acciones de comunicación interna, transferencia tecnológica y un Plan de formación que permitan el correcto uso de las herramientas implantadas por parte de los trabajadores municipales.

El proyecto deberá contemplar una serie de medidas para favorecer la gestión del cambio y por lo tanto el éxito del proyecto. Estas medidas recogen un plan de formación tanto interno como externo, de cara a los trabajadores del Ayuntamiento. Se pretende formarlos en el manejo de las herramientas y de los distintos componentes de la Plataforma. De cara a los ciudadanos se deberá incluir un plan de difusión y una serie de acciones formativas que potencie la aceptación y utilización de los medios telemáticos que este proyecto pone a su alcance.

4. REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

1.7. Principios generales

Las características técnicas generales que debe cumplir el sistema a nivel global son las siguientes:

- Interactividad. En todas las tareas se debe obtener una respuesta a las instrucciones del usuario con la suficiente rapidez como para que éste pueda trabajar de forma continuada.
- Seguridad. El sistema debe responder 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. Se incorporarán los mecanismos oportunos en caso de que el sistema operativo, el SGBD o la aplicación base de la que se parta, no los contemple.
- Modularidad: El sistema debe ser descompuesto en un conjunto de componentes, cada uno de los cuales tenga un tamaño manejable, una finalidad bien definida y una relación, también bien definida, con el exterior.
- Parametrización. La aplicación será diseñada de forma que permita realizar fácilmente los cambios necesarios en los parámetros fundamentales sin necesidad de nuevos desarrollos.
- Eficacia. Debe permitir mediante la integración de sus funciones dar respuesta a todas las necesidades referentes a la gestión y control de ayudas.
- Eficiencia. En el diseño de los diferentes procedimientos y cuando se establezcan comunicaciones se ha de procurar minimizar las transmisiones a través de las líneas de comunicaciones, la utilización de los recursos y el tratamiento de los datos.
- Orientación al usuario. Por medio de una cuidadosa documentación dirigida al usuario final, apoyada en el manejo de funciones de ayuda informatizada. Los programas serán de fácil manejo, orientados a usuarios sin formación técnica.
- Flexibilidad. Debe permitir la fácil inclusión de nuevas funciones que puedan complementar el Sistema en el futuro.
- Mantenibilidad. Para minimizar el esfuerzo requerido en la localización y corrección de posibles errores se deben intercalar en el código fuente (en el caso del software libre) cuantas líneas de comentario se consideren necesarias para la comprensión de los algoritmos utilizados, en el caso de desarrollos a medida o complementarios al producto base que se utilice.
- Automatización. Se intentará automatizar al máximo todos los procesos del sistema y, en particular, los relativos a la implantación del mismo.
- Cumplimiento de estándares. Se seguirán los estándares españoles y europeos de seguridad, ergonomía y calidad.
- No intrusión. Se permitirá la coexistencia con componentes preexistentes en las Administraciones Locales, así como la posibilidad de adaptación de dichos componentes a otros incorporados.

1.8. Organización y planificación del Proyecto

La organización del proyecto y su ejecución fijarán los hitos que permitan obtener un seguimiento formal de avance del mismo, estableciendo una forma periódica de evaluación de los trabajos realizados.

Se definirá la organización específica prevista para el desarrollo del proyecto de forma que cada función quede perfectamente identificada, y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Para ello se plantean las siguientes figuras y órganos de dirección y ejecución del proyecto, que se entiende asegurarán un seguimiento estricto del grado de avance del mismo y permitirán la participación activa y organizada de todos los perfiles precisos para su adecuado desarrollo:

- Comité de Seguimiento
- Director de proyecto
- Jefe de proyecto
- Equipo del proyecto

A continuación se detallan las principales funciones y responsabilidades de los mismos:

4.1.1. Comité de Seguimiento

Constituido por representantes de alto nivel del Ayuntamiento y de la empresa adjudicataria. Su responsabilidad reside en el seguimiento y control de los trabajos, informando de la actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal, a propuesta del Director de proyecto, de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el mismo.

Se mantendrán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con la periodicidad definida por el propio comité, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

El Comité de Seguimiento se nombrará y quedará constituido al inicio del proyecto.

4.1.2. Director de proyecto

El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre designará un Director de proyecto cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Decidir las modificaciones técnicas sobre el proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento de Prescripciones Técnicas y en la memoria del proyecto “Mejoras de gestión interna y servicios telemáticos al ciudadano con utilización del DNI electrónico”.
- Proponer la aprobación de la culminación de cada una de las fases del proyecto al Comité de Seguimiento.
- Determinar la participación en el proyecto de las diferentes personas que configuren el equipo del proyecto
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con el usuario final.

El Director de proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, a las personas que estime necesarias, propias del Ayuntamiento o externas, para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

4.1.3. Jefe de Proyecto

El Jefe de Proyecto por parte de la empresa adjudicataria, es el representante del equipo técnico de la empresa. Es el encargado de realizar la planificación de los trabajos, la distribución de los recursos ofertados y se responsabilizará de cumplir el calendario de hitos y entrega de productos. Entre sus funciones se encuentran la elaboración de informes de seguimiento y la confección de las actas de reunión.

Esquemáticamente las funciones quedan resumidas en:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones de la Dirección del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer a la Dirección del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar a la Dirección del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

4.1.4. Equipo de proyecto

El equipo de proyecto estará integrado por los grupos de trabajo que se estimen necesarios para la realización de proyecto. El Equipo de proyecto estará formado por el personal de la empresa adjudicataria, responsable de la ejecución de los trabajos, y por los usuarios que se designen para cada caso por parte del Director de proyecto.

Las labores globales de dirección de todos los trabajos, gestión del proyecto y resolución de posibles incidencias, serán responsabilidad del equipo de trabajo propuesto por el adjudicatario. A tal efecto se nombrará un Jefe/a de proyecto por parte de la empresa adjudicataria.

Como actividad fundamental dentro de la fase inicial del proyecto, se constituirán los órganos indicados y se presentará por parte del adjudicatario una planificación detallada de trabajos acorde al plan de proyecto recogido en la memoria.

1.9. Software propietario y libre

El presente pliego admite tanto soluciones propietarias como soluciones de software libre. En el caso de que la aplicación resultante del presente pliego esté basada en software libre, esta deberá tener consideración de software libre, debiendo cumplir los siguientes requisitos:

- Posibilidad de lectura de su código fuente y de ejecución de su código binario para cualquier finalidad sin restricción alguna.
- Posibilidad de ser copiado y modificado libremente.
- Posibilidad de libre difusión de sus copias y versiones modificadas.
- Documentación del software en formato abierto de forma que permita su modificación.
- La aplicación en su totalidad estará desarrollada con licencias no privativas, conformes a las directrices del software libre.
- Los desarrollos se acometerán de forma que puedan ser reutilizables por otras entidades locales, liberándose bajo licencia GPL y pasando a formar parte del Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía.
- En el caso de usarse algún módulo comercial para su desarrollo, deberá realizarse previa autorización de la coordinación oficial del proyecto y deberá necesariamente no implicar coste alguno por licencia para el usuario final, de manera que se pueda distribuir libremente el producto resultante. Se prestará especial atención a la compatibilidad de este tipo de licencias con las de los elementos GPL utilizados.

En el caso de que se trate de software propietario se debe de indicar claramente el coste de las licencias y el coste de mantenimiento de las mismas durante los próximos 4 años. Además este coste se debe de imputar en el coste total del proyecto.

1.10. Requisitos tecnológicos

Los diferentes componentes a implantar deberían ser compatible con los entornos de software libre, tanto a nivel de sistemas operativos, bases de datos, servidores de aplicaciones, etc., como a nivel de los sistemas operativos, bases de datos, etc. existentes en el backoffice del Ayuntamiento.

Los diferentes componentes se basarán íntegramente en la utilización de la tecnología Java/J2EE y el conjunto de tecnologías asociadas (Applets, Beans, Servlets, EJBs, JDBC, XML,...), posibilitando, además, la integración mediante SOAP o Web Services.

La plataforma resultante mantendrá las siguientes características generales:

- Plataforma Linux para los servidores.
- Multiplataforma y multinavegador para los puestos de trabajo, incluidos entornos mixtos.
- El motor de base de datos utilizado será PostgreSQL, MySQL u Oracle.
- Servidores Web (Apache, IIS,...) para distribución automática.
- Servidores de Aplicaciones Java™ tanto Servlets (Tomcat) como EJBs (JBoss,...).
- Escalable en su entorno de explotación.
- Interfaz de Usuario heterogénea: Múltiples Entornos (PC, Teléfonos Móviles,...), Múltiples Tecnologías (HTML, JSP, Java, Windows / Web Forms, WAP,...).

El desarrollo debe ser multicapa, existiendo separación estricta para la capa de presentación o interfaz, capa de lógica de negocio y capa de almacenamiento de datos.

La plataforma que se adoptará para el sistema será una plataforma J2EE que garantice la solidez, robustez, escalabilidad y seguridad necesaria para sistemas críticos.

El licitante deberá indicar en su oferta las herramientas que se emplearán en el presente proyecto.

4.1.5. Plataforma

Como criterio general en la capa de presentación habrá de separarse el contenido de la presentación y aplicar las especificaciones del W3C, utilizando XHTML 1.0 o superior para la codificación estructurada y CSS para los estilos de presentación.

La solución debe ser 100% compatible con al menos los siguientes navegadores web: Internet Explorer 8.0 y anteriores, Mozilla Firefox 3.5 y anteriores.

4.1.6. Accesibilidad

A fin de hacer posible la utilización de la plataforma por colectivos con necesidades especiales se hará hincapié en la accesibilidad del sistema.

El desarrollo se diseñará y revisará siguiendo las pautas definidas en el documento "Web Content Accessibility Guidelines 1.0" (Directrices de Accesibilidad al Contenido Web 1.0), dictadas por el grupo de trabajo WAI perteneciente al W3C.

El nivel de accesibilidad de la solución se deberá validar con la herramienta TAW o similar y se revisará con distintos dispositivos. El nivel de accesibilidad general que se debe alcanzar es la doble A (AA).

4.1.7. Portabilidad y Escalabilidad

El producto desarrollado no estará estrechamente ligado a un entorno concreto (sistema operativo, base de datos, procesador, servidor de aplicaciones). La utilización de tecnologías abiertas garantizarán su portabilidad pudiendo ejecutarse aunque cambie el sistema operativo y el hardware. La utilización de un nivel de abstracción para el acceso a la base de datos (clases de negocio desarrolladas para independizar de la base de datos) deberá facilitar además la portabilidad entre bases de datos (uso de protocolos de acceso a datos del tipo JDBC o similar).

La aplicación estará diseñada y desarrollada de forma tal que el aumento en la carga de usuarios pueda resolverse dimensionando adecuadamente la arquitectura hardware del entorno en el que se ejecuta.

Por ello, se requiere que la solución sea compatible con algún mecanismo de escalado y se deberá indicar en la propuesta.

4.1.8. Arquitectura

La solución estará diseñada conforme a una arquitectura SOA y basará el acceso a datos remotos mediante servicios web XML. El acceso a la información del Ayuntamiento será en tiempo real, evitando sincronización o exportación de datos fuera de los sistemas de información de éste.

La arquitectura de la aplicación seguirá el patrón Modelo-Vista-Controlador, que dotará de mayor flexibilidad a la aplicación.

1.11. Plataforma Hardware

Los licitadores deberán suministrar en el marco del presente contrato la infraestructura Hardware necesaria para el perfecto funcionamiento de la plataforma propuesta. Así como un plan de evolución de la misma como mínimo a 2 años basado en estimaciones de crecimiento de usuarios.

1.12. Requisitos de seguridad

Tratándose de una aplicación de contenidos sensibles y protegidos por la ley, los sistemas ofertados han de incorporar las lógicas medidas de seguridad establecidas en la legislación vigente, específicamente en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y la correspondiente normativa de desarrollo, como el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

La propuesta debe indicar qué mecanismos de privacidad y seguridad proporcionará a los usuarios y deberá ser plenamente conforme con los requisitos de protección de datos personales indicados en la mencionada Ley.

En todo caso, las medidas de seguridad incluirán validación con distintos métodos autenticación (nombres y contraseñas de usuarios, DNI electrónico,..) y auditorías en las cuales se registren quién y cuándo realiza cada operación, permitiendo asignar a cada

usuario dado de alta en el sistema su propio perfil que le facultará para acceder a determinados procesos y datos y le impedirá el acceso y la modificación de contenidos de otros.

Los sistemas a implantar deberán incluir de forma estándar, determinados perfiles tipo con sus permisos correspondientes. Todos estos perfiles podrán ser modificados, eliminados o ampliados por el administrador de la aplicación. El sistema de menús se adaptará en función de los permisos asignados a los diferentes usuarios de forma que permita o impida la realización de diferentes tipos de operaciones. La asignación de permisos se podrá realizar individualmente o por grupos de usuarios.

La aplicación estará desarrollada combinando tecnologías y desarrollos específicos de tal forma que garanticen la seguridad de los datos y las acciones en todos los procesos de la aplicación:

- Acceso autenticado a la aplicación, mediante: usuario/contraseña, certificado digital y DNI electrónico.
- Control de acceso a todos los recursos de la aplicación. Ningún usuario podrá acceder a distintos puntos o recursos de la aplicación de una forma o en un orden diferente al que se haya establecido de antemano.
- Cada ciudadano o empresa sólo podrá acceder a la información particular y recursos asignados al mismo, no pudiendo interferir con la información y recursos de otros ciudadanos o empresas.
- Permisos para cada una de las acciones de la aplicación. Todas las posibles acciones a ejecutar dentro de la aplicación llevarán asociadas un permiso específico para cada una de ellas. Los usuarios tendrán siempre asignado un perfil, que no será más que la colección de permisos que poseerán los usuarios que pertenezcan al mismo. Por tanto ningún usuario podrá realizar ninguna acción que no esté permitido por el rol o perfil al que pertenezca.

1.13. Requisitos jurídicos.

Adicionalmente a los requisitos indicados anteriormente en el presente pliego en materia de protección de datos el Sistema deberá cumplir los requisitos exigidos en la legislación vigente en materia de Administración Electrónica:

- LEY 11/2007, de 22 de junio de ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.
- REAL DECRETO 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- REAL DECRETO 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD en el ámbito de la Administración Electrónica.
- REAL DECRETO 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD en el ámbito de la Administración Electrónica

En especial lo que se refiere a la nueva Plataforma de gestión del expediente electrónico (configurada con los componentes de gestión que se requieren en el presente pliego) a saber:

1. Deberá entender el inicio del cómputo de plazos en el momento de la presentación de los documentos o, en su caso, en el momento de entrada en el registro del destinatario. La fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada.

ART. 26.4: "El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos administrativos y entidades de derecho público vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el propio registro o, en el caso previsto en el apartado 2.b del artículo 24, por la fecha y hora de entrada en el registro del destinatario. En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación."

2. Salvo norma indicando lo contrario, deberá entender, para el cómputo de plazos, que la presentación de documentos en un día inhábil se considerará realizada la primera hora del primer día hábil siguiente.

ART. 26.3: "A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil."

3. Deberá fomentar la conservación de todo documento electrónico que forme parte de un expediente.

ART. 6.2 f): "Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:

f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente."

4. Deberá verificar, para que se pueda notificar a un ciudadano de manera electrónica, que el ciudadano lo ha consentido. Deberá tener en cuenta que el ciudadano podrá requerir que las notificaciones sucesivas no se envíen de manera electrónica.

ART. 27.2: "Las Administraciones Públicas utilizarán medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos."

ART. 28.4: "Durante la tramitación del procedimiento el interesado podrá requerir al órgano correspondiente que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, utilizándose los demás medios admitidos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, excepto en los casos previstos en el artículo 27.6 de la presente Ley."

5. Deberá tener en cuenta que el interesado o las AAPP podrán emitir copias auténticas siempre que el documento original esté en manos de la Administración y que la información sobre firma electrónica (y, si procede, sellado de tiempo) permitan comprobar la coincidencia con el original

ART. 30.1: "Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por las Administraciones Públicas, manteniéndose o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de copias auténticas con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y que la información de firma electrónica y, en su caso, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento."

6. Deberá garantizar los plazos establecidos mediante el control automático de los tiempos

ART. 36.1: "Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción por medios electrónicos de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos."

7. La comunicación electrónica de la resolución tendrá validez siempre que se haga uso de algún sistema de firma electrónica que garantice la identidad del órgano competente

ART. 38.1: "La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano competente mediante el empleo de alguno de los instrumentos previstos en los artículos 18 y 19 de esta Ley."

8. Deberá tener en cuenta que las resoluciones se podrán generar de forma automatizada si así está previsto

ART. 38.2: "Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto."

1.14. Metodología a emplear

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos y documentos a obtener se tendrá como referencia la denominada "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información, METRICA Versión 3" publicada por el Consejo Superior de Informática y para el impulso de la Administración Electrónica, adscrito al antiguo Ministerio de Administraciones Públicas.

Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo.

1.15. Integración con otras aplicaciones

El sistema podrá integrarse con otras plataformas, herramientas o servicios telemáticos ofrecidas por distintas Administraciones Públicas (@Firma, port@Firmas, e-DNI, notific@ o Correos.es, etc).

Dichas funcionalidades podrán ser utilizadas tanto para validar a los usuarios en el sistema como para tareas de gestión, firma electrónica, etc.

Asimismo se integrará con las aplicaciones de BackOffice del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre y otras herramientas y aplicaciones del Ayuntamiento que sean necesarias para el correcto funcionamiento de la aplicación, respetando en todo momento el principio de "dato único", en comunicaciones con módulos tales como padrón de habitantes, gestión económica o tributaria, etc.

1.16. Formación y asistencia técnica

Se considerará incluida en este contrato tanto la formación necesaria para el manejo, administración e instalación del sistema, como para el manejo y gestión de los trámites.

Las empresas licitantes deberán incluir en su oferta un plan inicial de formación, en el que se detallen los tipos de cursos a impartir y la duración prevista para los mismos, indicando a qué perfil profesional van dirigidos. Este plan será considerado como punto de partida para la elaboración de un plan definitivo de formación que será elaborado conjuntamente por la empresa adjudicataria y el Director del Proyecto conforme a lo descrito en este apartado.

Esta formación irá dirigida a usuarios gestores, administradores o informáticos según la naturaleza de la materia a tratar.

El número de asistentes a los diferentes cursos será determinado por el Director del Proyecto, no excediendo en ningún caso el número de 15 alumnos por curso.

Se celebrará al menos un curso de usuarios y otro de administradores. Aunque el número de cursos será determinado por el Director del Proyecto para que no se quede nadie sin la formación necesaria.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material didáctico que sea necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos para los cursos de usuarios será necesario un manual de referencia a modo de tutorial, al margen del propio manual de usuario de la aplicación.

El lugar y fecha de celebración de los cursos será fijado por el Director del Proyecto en coordinación con la empresa adjudicataria.

1.17. Requisitos de Explotación

En el caso de que los sistemas utilizados para el desarrollo del presente proyecto posean un **sobrecoste en su explotación**, como por ejemplo pagos por validaciones de certificados durante la firma electrónica o costes por notificaciones telemáticas emitidas, deberá ser claramente indicado el mismo por parte del licitante.

5. DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN LAS OFERTAS

Los licitadores deberán incluir en sus ofertas las establecidas en el pliego de las cláusulas administrativas .

- Memoria descriptiva del proyecto.
- Metodología propuesta para la realización del proyecto.
- Calendario detallado de la ejecución del proyecto adjuntando planificación con la estructura de fases, actividades y tareas, indicando tiempo previsto y recursos humanos participantes de la empresa licitadora.
- Indicación de la plataforma a utilizar y características funcionales de la misma
- Documentación técnica de usuario
- El adjudicatario deberá especificar las características técnicas y la arquitectura recomendada (incluyendo el número de servidores) de una plataforma hardware adecuada a su solución, siempre que satisfagan los requerimientos adecuados al proyecto que se describen en el presente pliego.
- Garantías y actualizaciones durante los periodos de garantía.
- Una declaración de las medidas adoptadas para el control de la calidad del objeto de la presente contratación. La empresa adjudicataria deberá tener certificados sus sistemas de gestión de la calidad según UNE EN ISO 9001:2000.
- Experiencia de la empresa licitadora en proyectos similares, así como todas las referencias técnicas necesarias para la adecuada valoración de la oferta según los criterios establecidos en el presente pliego.
- Una descripción del equipo técnico y unidades técnicas participantes en el proyecto con detalle de número de personas dedicadas al proyecto para cada categoría profesional.
- Mejoras en las condiciones exigidas en el presente pliego. Se enumerarán y justificarán todas las mejoras que presente la oferta respecto a las condiciones mínimas exigidas en el pliego de prescripciones técnicas.
- Se incluirá cuanta otra información se considere relevante para la comprensión de la oferta presentada.
- Referencias técnicas expresas para la adecuada valoración de la oferta según los criterios objetivos concretos establecidos en el pliego de condiciones administrativas particulares.
- Propuesta de plan de difusión y divulgación, tanto del presente proyecto como del Portal de Servicios Telemáticos: tipos y cantidad de eventos, campañas, ...

La documentación se presentará en formato papel y en formato digital (CD-ROM o memoria USB) en ficheros compatibles con los paquetes ofimáticos más habituales.

6. CONDICIONES EN LA EJECUCIÓN

1.18. Condiciones generales para el desarrollo del proyecto

El desarrollo de los trabajos se realizará en las dependencias del adjudicatario. No obstante, si fuese necesario a juicio de la Dirección del Proyecto, se habilitará en el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre un lugar para que el equipo técnico pueda realizar tareas puntuales.

El adjudicatario deberá acreditar su capacidad para realizar en sus dependencias los trabajos requeridos en este pliego. En todo caso, deberá especificar el lugar, las infraestructuras y los recursos técnicos disponibles para la realización de los trabajos.

El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre facilitará a la empresa adjudicataria la información de que disponga relacionada con las materias objeto del presente proyecto.

1.19. Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos

Los licitantes incluirán en sus ofertas las herramientas y medios necesarios para el seguimiento por parte del personal del Ayuntamiento del desarrollo del proyecto, tanto en lo referente a su avance como a la introducción de cambios.

Las empresas ofertantes deberán de justificar mediante un diagrama de Gantt la planificación de los distintos módulos de los que consta el Proyecto, los recursos asignados a los mismos y las cargas de trabajo correspondiente.

Esta documentación deberá contener como mínimo:

- La planificación de cada fase del proyecto y el lugar de realización de cada una de ellas.
- Indicar los periodos en días, especificando las fechas de reunión de proyecto, entrega de documentación, toma de datos, encuestas y cualquier otra actuación a realizar para la culminación con éxito del presente proyecto.

El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, con audiencia del adjudicatario, podrá modificar las prioridades de las actividades, ya sea dentro de cada una de las fases del proyecto o entre ellas.

Corresponde al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Para las labores de coordinación en aspectos que excedan la relación con los medios personales, el adjudicatario nombrará un Jefe de Proyecto como interlocutor con el Director de Proyecto.

El Director de Proyecto podrá fijar reuniones periódicas entre el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre y el adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan en la ejecución del contrato.

Durante la ejecución del proyecto, la planificación de las fases, hitos y puntos críticos se realizará mediante algún tipo de soporte que permita la gestión automatizada del plan de proyecto dividido en fases, proyectos, actividades, de forma que pueda reajustarse de forma dinámica.

En la oferta deberá especificarse la composición del equipo de trabajo destinado al proyecto, con sus perfiles profesionales, adjuntando currículum vitae representativos e indicando a la vez sus niveles de dedicación.

1.20. Confidencialidad de la información y seguridad

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. A estos efectos, los licitadores aportarán una memoria descriptiva de las medidas a adoptar para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados.

Las empresas participantes en el proceso de selección y específicamente la adjudicataria, se compromete a tratar los datos conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, a no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al que figure en el objeto de la contratación, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Igualmente una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser devueltos al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre o destruidos, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal.

La vulneración de esta cláusula supondrá la inmediata rescisión del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre estime conveniente realizar.

1.21. Tratamiento de los datos de carácter personal

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal”, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que establece el “Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal” para datos de carácter personal de nivel básico. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

1.22. Plazo de entrega

Los licitantes deberán detallar con claridad la temporización de cada una de las fases previstas para el desarrollo de los trabajos a realizar.

El plazo de ejecución del presente contrato será como máximo el **31 de Marzo de 2011**.

1.23. Desarrollo del proyecto

Este apartado define el alcance de los principales servicios y tareas a abordar para el desarrollo de las actuaciones dentro del proyecto.

Para el diseño general de los servicios a desarrollar en este contrato, **se deberá tener en cuenta la existencia de los servicios actuales del Ayuntamiento** así como los servicios futuros, de modo que se contemple su futura inclusión y se evalúe la conveniencia de crear funciones y servicios genéricos o reutilizar lo existentes.

Las tareas a acometer en este proyecto se dividirán de la siguiente forma:

- **Análisis de la situación actual y organización del proyecto.** Planificación detallada de la ejecución, análisis de la situación actual, confirmación de objetivos y detalle de las especificaciones definitivas.
- **Instalación** de los componentes seleccionados de Administración Electrónica precisos para el proyecto, y su adaptación a la plataforma actual del Ayuntamiento. Instalación en desarrollo de un piloto que podrá ir siendo validado regularmente por los responsables del proyecto en el Ayuntamiento.
- **Implantación y puesta en marcha de los componentes de front office y de back office.** Implantación de la solución en la plataforma definitiva. Desarrollo de conectores específicos a aplicaciones externas no contemplados en la fase de desarrollo. Realización de pruebas preliminares. Asistencia a las pruebas de integración. Establecimiento del Plan de Implantación. Preparación del entorno de pre-producción y producción. Aceptación Total del Sistema en producción.
- **Integración con el BackOffice** del Ayuntamiento y con otros aplicativos disponibles. Desarrollo de los conectores necesarios con los sistemas existentes ya en el Ayuntamiento.
- **Desarrollo e Implantación de Trámites.** Modelado de los trámites, generación del código necesario, desarrollo, pruebas unitarias y de integración.
- **Pruebas.** En esta fase, se validarán los trámites implantados, pero en vez de hacerlo con datos ficticios, deberá realizarse con datos reales existentes suministrados, que de esta forma quedarán precargados en el sistema.
- **Formación** de la nueva plataforma al Ayuntamiento. Elaboración del plan de formación. Elaboración de los manuales de formación. Impartición de jornadas formativas.
- **Difusión.** Acciones de difusión y comunicación de los servicios ofrecidos por el proyecto a ciudadanos y empresas.

1.24. Entrega y recepción de los trabajos.

La entrega o presentación del objeto del servicio contratado deberá hacerse en la forma y dentro del plazo estipulado, según lo previsto en presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

La recepción del trabajo se efectuará tras la aprobación del proyecto por el órgano de contratación, previo informe técnico del Director del Proyecto.

Si se detectasen defectos subsanables en el proyecto, el órgano de contratación otorgará al adjudicatario un plazo de 15 días para la subsanación salvo que el Director del Proyecto propusiere otro plazo distinto.

Como consecuencia de la ejecución de este proyecto y objeto de la presente licitación, el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre dispondrá al final de la misma, al menos, de los siguientes productos y resultados en relación con las actividades, aplicaciones y servicios definidos:

- Metodología propuesta para la realización del proyecto.
- Aplicaciones instaladas y operativas.
- Código fuente (en el caso del software libre)

- Manuales de instalación, administración y usuario.
- Formación específica a formadores o a personal clave.
- Recursos para el periodo de soporte post-implantación.

La documentación se presentará en formato papel y en formato digital (CD-ROM) con todos los entregables compatible en paquete ofimático estándar.

1.25. Aceptación final

Para la aceptación final del proyecto, el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre efectuará las pruebas y controles de calidad que estime oportunas para la verificación y validación del objeto del presente documento, y emitirá un acta de recepción.

1.26. Duración del contrato

El periodo de vigencia del contrato acabará una vez se extingan las garantías y mantenimientos ofertados.

7. MEJORAS

Los licitantes indicarán, en caso de ofrecerlas, las mejoras incluidas en sus ofertas. A tales efectos se consideran mejoras el incremento de los servicios o funcionalidades expuestos en este documento como por ejemplo:

- Mejoras en los mantenimientos y garantías
- Incluir más trámites
- Implantar e integrar un GIS corporativo

8. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y GARANTÍA

1.27. Propiedad del producto desarrollado

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados, serán propiedad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, que podrá ejercer el derecho de explotación, así como podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

En el caso de componentes de software libre, quedarán a disposición del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre. La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.

1.28. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto de este contrato el adjudicatario se comprometerá a facilitar, a las personas designadas por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre la información y documentación que este solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre sin que el adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del

Ayuntamiento, que la darían en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

Se entregará toda la documentación en español, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

Se suministrará al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre las nuevas versiones de la documentación y código fuente de las aplicaciones que se vayan produciendo (esto en caso de software libre). También se entregará, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el desarrollo en idéntico soporte a los anteriores.

1.29. Garantía y mantenimiento

Las empresas deberán garantizar por escrito la aplicación realizada como mínimo durante **un año** contra los defectos de programación. Durante este tiempo, cualquier presunto error o disfunción será analizado para determinar su naturaleza. En el caso de que efectivamente, responda a un fallo de la aplicación, se movilizarán los recursos necesarios para su corrección en el menor tiempo posible.

La garantía incluirá tanto las herramientas como el software desarrollado. Ambos quedarán completamente operativos en los sistemas del Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria se comprometerá a dar el mantenimiento de un año como mínimo a partir de la aceptación del trabajo realizado. Se especificará las condiciones del mantenimiento, y en él se incluirán como mínimo:

1. Asistencia telefónica, de lunes a viernes (excepto festivos) en horario de 8,30 a 15 horas.
2. Asistencia On-Site, de lunes a viernes (excepto festivos) en horario de 8,30 a 15 horas, con un tiempo de respuesta inferior a 24 horas (día laborable siguiente).
3. Asistencia conexión remota.
4. Sistema de gestión de incidencias Web, con acceso a historial de incidencias y resoluciones.
5. Cobertura global de las configuraciones.
6. Soporte técnico personalizado.

Los gastos de mantenimiento se entenderán incluidos en el precio del contrato durante la vigencia de la garantía.

La empresa licitante deberá indicar el coste de la garantía para los siguientes años.

9. PRESUPUESTO

El precio máximo del contrato, al que podrán ascender las ofertas, será de **250.000,00 € (doscientos cincuenta mil euros)**, todos los impuestos e IVA incluidos.

10. CONDICIONES GENERALES

1.30. Gestión del proyecto

El Área de Informática del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre dirigirá el proyecto y el plan de acción, cursando al adjudicatario las instrucciones de funcionamiento, facilitándole los accesos a los sistemas de información, al sistema informático y a otros elementos de la infraestructura del Ayuntamiento que sean necesarios para llevar a cabo

los trabajos del proyecto. Además, establecerá el momento más adecuado para la implantación del software, la formación, y la realización de cualquier otro trabajo relacionado con el contrato.

1.31. Requerimientos de los licitantes

Las empresas ofertantes deberán reunir las siguientes condiciones mínimas para participar:

- Disponer de una organización y solvencia adecuada en cuanto a estructura, experiencia, clientes, etc.
- Se deberá presentar qué medios tecnológicos y personales disponen para poder realizar y terminar en plazo el presente proyecto.
- Tener experiencia en el desarrollo de software en entornos internet.
- Disponer de un servicio de soporte multicanal.

Todos estos requisitos deberán ser justificados a la hora de presentar la oferta.

10.1.1. Certificaciones de Calidad

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

El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre se reserva el derecho a:

- Requerir al licitador documentación adicional de su Sistema de Gestión de Calidad que afecte a los procesos o productos objeto del contrato
- Requerir al licitador su Plan de Calidad específico para los procesos o actividades objeto del contrato
- Auditar “in-situ” el Sistema de Calidad del licitador y/o sus proveedores

10.1.2. Experiencia y Clasificación

La empresa licitadora deberá estar en posesión de la Clasificación de Contratistas V1B y V2C, e igualmente debe justificar una cifra de negocios superior al millón de euros en cada uno de los 3 últimos años.

11. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Son criterios que han de servir de base para la adjudicación del contrato los siguientes:

Criterios cuya valoración depende de un juicio de valor:

- Solución técnica propuesta: **30 puntos**. Se valorará la coherencia, viabilidad, integración, metodología, planificación del proyecto y el plan de formación.
- Mejoras a los requisitos mínimos exigidos en el pliego que sean de interés para el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre: hasta **20 puntos**.

Criterios de valoración cuantificables de forma automática:

- Cualificación del equipo de trabajo: Hasta un máximo de **10 puntos**. Se otorgarán 2 puntos por cada recurso, dedicado 100% al proyecto, que tenga experiencia contrastada en la construcción y/o implantación de soluciones similares a las requeridas.
- Reducción del Plazo de Ejecución: Hasta un máximo de **10 puntos**. Se otorgará 2 puntos por cada semana de adelanto con respecto el plazo máximo de ejecución previsto.
- Duración de la Garantía superior al mínimo: Hasta un máximo de **10 puntos. 5 puntos** por año adicional.
- Formación reglada sobre la tecnología que se basa el proyecto al personal técnico (4 personas como máximo) del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre. Hasta un máximo de **10 puntos**. Se otorgarán 2 puntos por cada 10 horas de formación reglada.
- Mejor oferta económica **10 puntos**.

Alhaurín de la Torre, a 12 de Agosto de 2010