



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA LICITACIÓN DE UN PROYECTO DE SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y SUMINISTRO DE SOFTWARE EN EL AYUNTAMIENTO DE TORO, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y TRAMITACIÓN ORDINARIA

| | |
|---|-------|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | |
| 2. OBJETIVOS..... | |
| 3. SITUACIÓN ACTUAL..... | |
| 3.1 Recursos TIC..... | |
| 4. SERVICIOS A PRESTAR..... | |
| 4.1 Requerimientos en los servicios a prestar..... | |
| 4.1.1 Servicio de instalación y configuración..... | |
| 4.1.2 Servicio de despliegue de trámites y procedimientos..... | |
| 4.1.3 Servicio de gestión del cambio..... | |
| 4.1.3.1 Plan de formación..... | |
| 4.1.3.2 Puesta en práctica..... | |
| 4.1.4 Servicio de integración y migración..... | |
| 4.1.5 Servicio de mantenimiento y soporte..... | |
| 4.1.5.1 Mantenimiento..... | |
| 4.1.5.2 Soporte..... | |
| 4.2. Planificación de proyecto..... | |
| 4.2.1 Primera fase..... | |
| 4.2.2 Segunda fase. Modelado de procedimientos e integraciones..... | |
| 5. SUMINISTRO DE LA PLATAFORMA SOFTWARE..... | |
| 5.1 Entorno tecnológico y arquitectura..... | |
| 5.2 Seguridad..... | |
| 5.3 Módulos y funcionalidades mínimos de la plataforma software..... | |
| 5.3.1 Registro de Entrada/Salidas de documentos..... | |
| 5.3.2 Gestor de Expedientes..... | |
| 5.3.3 Sede electrónica..... | |
| 5.3.4 Notificaciones electrónicas..... | |
| 5.3.5 Portafirmas..... | |
| 5.3.6 Oficina de Atención al Ciudadano..... | |
| 5.3.7 Proceso de conformación de facturas..... | |
| 5.3.8 Proceso de fiscalización previa de las adjudicaciones de contratos..... | |
| 5.3.9 Otros módulos requeridos..... | |



6. GESTIÓN DE PROYECTO.....

1. INTRODUCCIÓN

El 1 de octubre de 2015 se dictaron las leyes 39 y 40, reguladoras del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y del Régimen Jurídico del Sector Público; dichas leyes están destinadas a consolidar la Administración pública electrónica y obligan a ésta no sólo a facilitar que los ciudadanos se puedan relacionar con ella a través de medios electrónicos, sino de utilizarlos en su actuación interna y externa.

Por ello, el Ayuntamiento de Toro está llevando a cabo las actuaciones necesarias para conseguir la modernización de la gestión administrativa, así como la mejora de la prestación de servicios a los ciudadanos y a las empresas.

Entre éstas se encuentra como eje principal la atención ciudadana, estableciendo un sistema multicanal de atención electrónica, tanto presencial como telemática.

Para conseguir una atención electrónica se establecerá una sede electrónica que permita *“acercar la Administración hasta la sala de estar de los ciudadanos o hasta las oficinas y despachos de las empresas y profesionales”*, como señalaba en su exposición de motivos la derogada Ley 11/2007, de 22 de junio.

El proyecto que se plantea en este pliego de condiciones técnicas debe hacer posible estos objetivos. Debe formar el núcleo central de todos ellos, posibilitando la creación de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), implementando una sede electrónica avanzada y haciendo posible una atención presencial que vaya más allá de un servicio básico de información.

Para conseguir dicha finalidad el presente Pliego de Prescripciones Técnicas establece las condiciones técnicas por las que ha de regirse la adjudicación y posterior ejecución del contrato mixto de servicios y suministro para la implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Toro.



2. OBJETIVOS

- Implantar las herramientas necesarias que permita hacer frente a todos los requerimientos funcionales, de rendimiento, de seguridad y normativos al Ayuntamiento de Toro, en materia de administración electrónica.
- Facilitar la atención al ciudadano posibilitando el despliegue de una Oficina de Atención al Ciudadano (O.A.C.).
- Mejorar la transparencia municipal y la participación de los ciudadanos en la vida del municipio, en particular por parte de los jóvenes mediante el uso de las nuevas tecnologías. Ofrecerle nuevos y mejores servicios para la utilización de los recursos e instalaciones municipales.
- Ofrecer a los ciudadanos un medio de comunicación con el ayuntamiento electrónico ágil y sencillo, donde puedan realizar sus solicitudes y ver el estado de sus expedientes.
- Lograr la implantación de los procedimientos o trámites administrativos municipales, internos y externos. Inicialmente se podrán implantar de forma abierta, permitiendo la progresiva automatización o modelado en el mayor número de trámites posible. Como mínimo se implementarán los 40 trámites que el ayuntamiento determine como prioritarios por la frecuencia de uso o por su importancia, y una solicitud general para los restantes trámites municipales. Internamente se gestionarán siguiendo un patrón genérico que cumpla las especificaciones del Procedimiento Administrativo Común.
- Implementación efectiva de las obligaciones derivadas de las leyes 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.

3. SITUACIÓN ACTUAL

3.1 Recursos TIC

Infraestructura hardware:

192.0.80.101 – DC-SRVR-BD

Sistema operativo: Windows Server 2003 R2 Standard Edition SP2

Memoria y almacenamiento: 4 GB RAM, C:[Windows] (30 GB, 3,90 GB libres), E:[Datos] (104 GB, 46 GB libres)

Motor de base de datos: SQL Server 2005

Tablas instaladas: DBSPAI, elector, eurosical, ingresos, inventario, pmh



192.0.80.102 – DC-SRVR-TS

Sistema operativo: Windows Server 2003 R2 Standard Edition SP2
Memoria y almacenamiento: 4 GB RAM, C:[Windows] (74,5 GB, 0,7 GB libres), E:[Datos] (158 GB, 133 GB libres) – Pendiente de reorganización de carpetas compartidas para dejar espacio en C:
Servidor de archivos: Directorio de programas de gestión en C: con sus respectivos directorios de aplicaciones, Carpetas compartidas de los usuarios.

192.0.80.103 – KARAT-SRVR-BD

Sistema operativo: Windows Server Enterprise 2007 Service Pack 2
Memoria y almacenamiento: 4 GB RAM, C:[Windows] (60 GB, 13 GB libres), E:[Datos] (100 GB, 29 GB libres) – En E:[Datos] sólo se guardan copias de seguridad puntuales y archivos para pruebas del programa de Contabilidad, pendiente limpieza.
Motor de base de datos: SQL Server 2012
Tablas instaladas: N972_DATA, N972_SDIC

192.0.80.104 – KARAT-SRVR-APP

Sistema operativo: Windows Server Enterprise 2007 Service Pack 2
Memoria y almacenamiento: 6 GB RAM, C:[Windows] (60 GB, 20 GB libres).
Servidor de archivos: Instalación del programa Karat con acceso HTTP por puerto 5580.

192.0.80.105 – REGISTRO

Sistema operativo: Windows XP (Fuera de licencia por el gestor de servidores).
No se puede acceder.

Aplicaciones con las que la solución suministrada deberá integrar:

- Gestión tributaria y recaudación: SPAI Ingresos de la empresa SPAI Innova
- Contabilidad: SPAI Sical de la empresa SPAI Innova
- Padrón de Habitantes: SPAI Población de la empresa SPAI Innova
- Nómina y Recursos humanos: SPAI Vulcano de la empresa SPAI Innova

4. SERVICIOS A PRESTAR

El proyecto que se plantea tiene unos objetivos ambiciosos, que implican cambios muy importantes en la estructura y forma de trabajo habitual del ayuntamiento y en su relación con los ciudadanos. Por ello, además de la herramienta software que aporte la capa tecnológica, es de suma importancia su implantación.



La implantación ha de ser transversal, afecta a los diferentes servicios municipales y abarca todos los aspectos de la gestión administrativa y la forma de comunicación con los ciudadanos. La empresa adjudicataria y el personal municipal deberán trabajar de forma conjunta a lo largo del proyecto para hacer realidad esa transformación.

El proyecto se concibe a 4 años, en los cuales se deben haber alcanzado los objetivos.

4.1 Requerimientos en los servicios a prestar.

Los servicios requeridos incluyen actividades, tareas y recursos necesarios que tendrán la consideración de mínimos, los licitadores podrán ampliarlos o detallarlos de acuerdo a su propuesta de proyecto y serán tenidos en cuenta en la valoración.

Las actividades y tareas junto con los recursos requeridos se prestarán en el momento y de la forma que señale el punto 4.2 Planificación de proyecto. Dado que dicha Planificación tendrá una consideración de mínimos, los licitadores la ampliarán y detallarán igualmente, en sus respectivas propuestas.

4.1.1 Servicio de instalación y configuración.

Comprende:

- Instalación, parametrización y puesta en producción de todos los módulos aportados con la solución.
- Implementación, parametrización y puesta en producción de la sede electrónica. Este punto se puede considerar ya incluido en el punto anterior, pero se cita por separado por la importancia del mismo en el proyecto.
- Formación al personal técnico municipal de la administración y gestión de todos los módulos de la plataforma.

4.1.2 Servicio de despliegue de trámites y procedimientos.

Comprende:

- Implementación y despliegue de al menos 40 trámites personalizados que los ciudadanos podrán realizar desde la sede electrónica. El adjudicatario hará los desarrollos en la herramienta aportada, para que desde la sede electrónica se puedan realizar las tramitaciones por parte de los ciudadanos. -



- Trámites automatizados. Se consideran trámites automatizados aquellos que por su sencillez no requieran de un procedimiento interno, como volantes de empadronamiento o determinados certificados.
- Despliegue de procedimientos de los expedientes, pudiendo ser:
 - Expedientes abiertos o no reglados: Donde no existe automatización ni flujos definidos, es el funcionario el que decide el curso de la tramitación del expediente y los documentos que lo componen. Se consideran dos formas válidas de hacer este tipo de expediente abierto, no siendo excluyentes:
 - Formar el expediente de forma totalmente manual, donde son los funcionarios los que adjuntan los documentos electrónicos e impulsan el expediente entre los diferentes tramitadores.
 - Formar los expedientes con un modelado único genérico basado en el procedimiento administrativo común (PAC), compuesto por una serie de trámites genéricos seleccionables por los funcionarios que impulsen el expediente.
 - Expedientes cerrados o automatizados: Modelado basado en las guías de tramitación confeccionadas, donde el expediente fluye entre los tramitadores de forma automática de acuerdo al modelado definido.

4.1.3 Servicio de gestión del cambio.

La gestión del cambio es un servicio del que depende el éxito del proyecto y habrá que prestarle la atención y recursos adecuados. El proyecto incluirá un plan de gestión del cambio que considere los siguientes objetivos:

- Asegurar que todo el mundo entienda el proceso de cambio, por qué es necesario y los beneficios que aportará como factor de motivación.
- Conocimiento de la herramienta y el marco legislativo.
- Planificar los cambios y dar difusión.
- Apoyar y guiar el proceso.

Incluirá al menos los siguientes puntos:

4.1.3.1 Plan de formación

El plan de formación contemplará tanto contenidos de la herramienta de gestión como teórico-funcionales y prácticos sobre la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y demás normativa en materia de administración electrónica, con su aplicación práctica en la herramienta de gestión a implementar, y el trabajo a desempeñar. Incluirá al menos:



- Las acciones formativas a realizar por colectivo y perfil profesional.
- Contenido, metodología y duración de las acciones formativas. El contenido mínimo del programa de formación será el siguiente:
 - Teórico: La legislación sobre el procedimiento administrativo común y sobre el régimen del sector público, y demás normativa sobre administración electrónica, interoperabilidad, así como del uso de las nuevas tecnologías.
 - Funcionales: Trasladar los conocimientos teóricos a realidad de la tramitación del Ayuntamiento, con el programa informático suministrado.
 - Prácticos: Ejercicios prácticos con pruebas sobre las soluciones informáticas propuestas por el licitador.
- Los licitadores deberán presentar un plan de trabajo detallado, que describirá la metodología ofertada y la distribución por cada actividad y grupo de personas al que va dirigido. Incluirá el personal que lo realizará, los contenidos, la metodología, calendario, recursos necesarios y el número total de horas. El plan de formación y los elementos que lo compongan será objeto de valoración, por lo que se especificará el número de horas totales y el material empleado.

4.1.3.2 Puesta en práctica

Se define la puesta en práctica como el periodo inicial de uso de la plataforma software y sus módulos para el desempeño del trabajo en producción por parte de los funcionarios municipales, en el que se prestará el apoyo necesario. Es un momento crítico en el que se deben vencer los problemas iniciales que puedan surgir, generando confianza y con una percepción de mejora y no de obstáculo.

Este servicio comprende:

- Las labores de apoyo y guiado a los funcionarios hasta la correcta adaptación y uso de la herramienta en el trabajo diario.
- La empresa adjudicataria indicará el personal que dedicará a este servicio.
- Se desarrollará una guía que recoja de forma genérica el uso de las funcionalidades de los módulos de la aplicación en la adaptación del trabajo, con indicación de tareas concretas. Esta guía servirá de base para hacer el apoyo y guiado. El objetivo es que se trabaje de forma homogénea en todos los servicios municipales, sobre todo en la fase inicial con expedientes no reglados.
- El trabajo se realizará por servicios o áreas. Se hará de forma planificada, con estimación de inicio y fin.



- Dado que un objetivo de este proyecto es la implantación de una Oficina de Atención al Ciudadano y la herramienta debe facilitar su implantación, dentro de este servicio también se considera la puesta en práctica de la misma. Se prestará el apoyo necesario para el correcto uso de las funcionalidades que la herramienta aporte en este sentido, considerando la O.A.C. como un área más dentro de la planificación prevista.

4.1.4 Servicio de integración y migración.

Comprende:

- Integraciones con las diferentes plataformas de las administraciones públicas. Se realizarán las integraciones con las plataformas que se pongan a disposición desde los diferentes ámbitos de la administración.
- Integraciones con las aplicaciones corporativas (Contabilidad, Gestión Tributaria, Recaudación, Padrón Municipal de Habitantes y aquellos otros programas utilizados por el Ayuntamiento). Las integraciones se podrán desprender del propio modelado de los procedimientos o por necesidades técnicas de los módulos, donde sean necesarios datos o comprobaciones procedentes de aplicaciones externas o que la plataforma aporte información o actualice estados de aplicaciones corporativas. El objetivo es integrar y coordinar las diferentes aplicaciones para que trabajen como un sistema integral, automatizando tareas que de otro modo requerirían acciones manuales, evitando errores y consiguiendo un alto nivel de integridad y fiabilidad de la información distribuida entre varias aplicaciones. En lo que respecta a las aplicaciones corporativas de terceros que forman parte de la instalación municipal con las que el adjudicatario deba integrarse, corre por cuenta del ayuntamiento las posibles peticiones o contrataciones que pudieran derivarse de dichas integraciones.
- Integración de bases de datos de ciudadanos/interesados. Se tendrán en cuenta las diferentes bases de datos de ciudadanos/interesados existentes en las aplicaciones municipales. Las propuestas tendrán que incluir el método por el cual coordinarán los datos de las diferentes aplicaciones con los propios de la plataforma.
- Otras migraciones. Se realizará la migración de datos de plataformas o aplicaciones a las que sustituyan la plataforma ofertada, a destacar: el registro de entradas y salidas así como la información que este accesible de los expedientes administrativos y cualquier otra información necesaria para la puesta en producción de la plataforma.

4.1.5 Servicio de mantenimiento y soporte.



Durante toda la duración del contrato debe prestarse el servicio de mantenimiento y soporte de todos los módulos incluidos en la plataforma software:

4.1.5.1 Mantenimiento

- Deberá realizarse un mantenimiento adecuado (adaptativo, preventivo y correctivo), mediante las correspondientes actualizaciones de la plataforma.
- Se atenderá especialmente al mantenimiento adaptativo por requerimientos normativos.
- Del procedimiento de implantación que se desarrolle en el proyecto se podrán desprender mejoras o necesidades nuevas de la plataforma, estas se recopilarán y priorizarán para ser atendidas mediante la correspondiente actualización. La priorización considerará el posible impacto en la evolución del proyecto de esa necesidad. Si el impacto es alto se realizará a la mayor brevedad.

4.1.5.2 Soporte

- La empresa adjudicataria contará con un centro de soporte para comunicación de incidencias y resolución de dudas con respecto del uso de la plataforma, accesible como mínimo en horario laboral.
- El contacto con el centro de soporte admitirá tres vías: correo electrónico, telefónico y mediante plataforma web (web de helpdesk).
- Toda incidencia comunicada por cualquiera de las tres vías constará en la web de helpdesk, consultable desde el ayuntamiento, con la trazabilidad seguida para la misma y estado de resolución.
- La resolución de las incidencias serán comunicadas, al menos, por correo electrónico.
- La propuesta de los licitadores incluirán los niveles de prestación de servicio en incidencias, que como mínimo atenderán a :

| Categoría incidencia | Tiempo respuesta | Tiempo resolución |
|---|------------------|-------------------|
| Leve Impacto bajo en el trabajo, se pueden seguir desarrollando las actividades. | 1 día | 5 días |
| Media Impacto medio. Pocos usuarios afectados, pueden seguir | | |



| | | |
|--|------------|---------|
| desarrollando la mayoría de las tareas pero hay algunas que o bien no funcionan o funcionan de forma incorrecta. | 4 horas | 2 días |
| Grave Impacto alto. Afecta a un número alto de usuarios que no pueden realizar tareas básicas y afecta de forma grave al trabajo. | 2 hora | 8 horas |
| Crítica Incapacidad de poder trabajar con la herramienta | 60 minutos | 5 horas |

Tiempo de respuesta: Tiempo que transcurre desde la notificación de la incidencia hasta que desde el centro de soporte se ponen en contacto con el ayuntamiento para analizar y evaluar la incidencia.

Tiempo de resolución: Tiempo que transcurre desde que el centro de soporte se pone en contacto para analizar y evaluar la incidencia hasta que se soluciona.

Estos niveles de servicio se aplicarán tanto a los módulos como a la arquitectura de la plataforma, entendiéndose por arquitectura los servicios en los que se soportan. No se incluyen incidencias donde la parada del servicio tenga su origen en circunstancias ajenas a la responsabilidad del adjudicatario, caídas de la red, fallos hardware, fallos en los sistemas operativos que soporten los servicios etc. En estos casos, la empresa adjudicataria podrá ayudar en el diagnóstico.

4.2. Planificación de proyecto.

Este punto recoge la secuencia de implantación y prestación de los servicios citados anteriormente. Sólo se citan fases y etapas generales. Los licitadores respetarán las fases generales aquí indicadas y les servirá de base para realizar su propuesta de proyecto detallada.

Las ofertas deberán aportar una completa planificación del proyecto, indicando los hitos y tareas. Para ello aportarán gráficos, diagramas y cualquier elemento que consideren necesario.

4.2.1 Primera fase.



Esta fase persigue la adaptación del trabajo a medios electrónicos de todo el Ayuntamiento. Esto implica que los ciudadanos podrán realizar sus gestiones por medios electrónicos y los funcionarios el impulso de los expedientes por medios electrónicos. Al finalizar esta fase se deben estar cumpliendo los requerimientos legales. No se exigirá en esta fase el modelado de procedimientos cerrados, ni integraciones que no sean estrictamente necesarias para el funcionamiento de alguno de los módulos involucrados. Los procedimientos en esta fase se realizarán en modalidad de expedientes abiertos, atendiendo a lo mencionado en el punto **4.1.2 Servicio de despliegue de trámites y procedimientos**.

El plazo máximo de ejecución de esta primera fase es de 8 meses desde la firma de contrato.

Las propuestas indicarán la planificación para cumplir el objetivo con los detalles necesarios, destacando la opción elegida para implementar los expedientes abiertos.

La planificación de esta fase contemplará, al menos, las siguientes actividades y tareas:

1. Lanzamiento del proyecto. Consultoría y toma de requisitos iniciales sobre los trámites que determine el Ayuntamiento.
2. Instalación de la plataforma software, entorno de preproducción y producción.
3. Carga de datos iniciales, migraciones requeridas. Integraciones básicas.
4. Integraciones con las aplicaciones de gestión del Ayuntamiento – dentro del primer mes desde la firma del contrato
5. Formación. Plan de pruebas y prácticas en entorno de preproducción.
6. Entrada en producción de módulos y funcionalidades iniciales. (Mínimo: Registro, y portafirmas). Puesta en práctica con apoyo a los usuarios.
7. Entrada en producción de sede electrónica con sus módulos y funcionalidades asociadas: registro electrónico, trámites en línea, notificaciones en sede electrónica, integración con Padrón (trámites automatizados de volantes y certificados), integración con Tributos (como mínimo consulta de la deuda y pago telemático), e integración con Contabilidad (consulta de facturas por la sede y procedimiento de conformación electrónica de facturas).
8. Entrada en producción del gestor de expedientes. Tramitaciones y Expedientes electrónicos abiertos. Puesta en práctica del gestor de expedientes con apoyo a los usuarios.
9. Entrada en producción de la gestión de instalaciones deportivas, con todas sus funcionalidades.



La propuesta incluirá un detalle del personal que dedicará a cada etapa, con el perfil del mismo y la planificación temporal. También se incluirán los recursos necesarios y la implicación requerida de los trabajadores municipales en cada fase, con delimitación de obligaciones por ambas partes en el avance y cumplimiento de plazos. Se podrán aportar todo tipo de gráficos y diagramas que apoyen la planificación planteada.

4.2.2 Segunda fase. Modelado de procedimientos e integraciones.

Esta fase comenzará al finalizar la primera fase y se extenderá hasta el fin de la implantación. En esta fase se realizarán las guías de tramitación de los procedimientos y su modelado en el gestor de expedientes, todas las integraciones requeridas, la asistencia en la implantación de la O.A.C. y la entrada en producción de otros módulos no requeridos en la primera fase.

En esta fase la planificación contemplará, al menos, las siguientes actividades o tareas:

1. Integraciones generales:

1. Plataforma de intermediación de datos
 2. Portal de transparencia
 3. otros.
- ##### 2. Asistencia en la implementación de la O.A.C.
- ##### 3. Expedientes cerrados o automatizados. Proceso iterativo por cada tipo de expediente:
1. Elaborar la guía de tramitación y modelado en la herramienta.
 2. Integraciones necesarias con aplicaciones o plataformas para entrada o salida de datos al procedimiento.
 3. Puesta en práctica del nuevo expediente.
 4. Entrada en producción.
- ##### 4. Puesta en marcha del portal de transparencia y participación ciudadana.

Dada la complejidad del modelado de procedimientos y su puesta en práctica posterior con éxito hasta que se encuentren realmente en producción, se valorarán las propuestas que busquen optimizar este proceso, permitiendo desarrollar y aplicar en producción el mayor número de procedimientos posibles a lo largo de la duración de esta fase.



5. SUMINISTRO DE LA PLATAFORMA SOFTWARE.

Este punto abarca las características y funcionalidades de la plataforma software que los licitadores deben incluir en sus propuestas para la ejecución del proyecto.

Siempre que no se indique lo contrario, la funcionalidad o característica citada tendrá carácter de requisito, de lo contrario se indicará como valorable, no tendrá consideración de obligatoriedad pero si la herramienta lo incluye será tenido en cuenta en la valoración.

Además de las características y funcionalidades señaladas como valorables, también serán tenidas en cuenta, a efectos de valoración, otras que los módulos ofertados puedan implementar y no hayan sido citadas expresamente, siempre que se encuentren dentro del objeto del contrato y los objetivos marcados.

5.1 Entorno tecnológico y arquitectura

En el punto 3.1 Recursos TIC, se especifican datos del hardware municipal. Las propuestas tendrán en cuenta su capacidad, e indicarán cualquier requerimiento necesario para el correcto funcionamiento de su herramienta, especialmente si no la cubre la plataforma actual y debe ser motivo de ampliación.

Pese a que los licitadores puedan ofrecer la plataforma y funcionalidades sobre su propio CPD, de modo que no requeriría instalación en las instalaciones municipales, será un requisito que la propuesta garantice poder realizar la instalación en el CPD o infraestructura municipal.

- Se implementarán dos entornos, uno de preproducción y otro de producción. Toda la instalación inicial se realizará sobre el entorno de preproducción. Una vez validado se implementará sobre el entorno de producción. Todo cambio posterior a la puesta en producción del sistema será probado y validado previamente sobre el entorno de preproducción.
- La solución propuesta tiene que estar basada en una arquitectura SOA, implementando servicios web que faciliten la integración con otras aplicaciones ya existentes en el Ayuntamiento de Toro. Deberá ser modular de cara a posibilitar el cambio de componentes instalados por otros de mayores funcionalidades si fuera necesario.
- La plataforma deberá ser escalable para posibilitar el incremento de usuarios y/o carga de trabajo sin perder eficiencia en los servicios ofrecidos.
- La arquitectura de la plataforma software ofertada debe poder operar con gestores documentales, al menos los más representativos del mercado. Si el ayuntamiento considera trabajar con un gestor



documental diferente al ofertado, debe ser posible, bien al comienzo del contrato o en fases posteriores mediante la migración de la información. En este caso, el adjudicatario no será responsable del licenciamiento del gestor documental elegido por el Ayuntamiento.

5.2 Seguridad.

- Como mecanismo de acceso al sistema se deberá permitir:
 - Usuario y contraseña.
 - Autenticación e identificación mediante Certificado Digital, Tarjeta de Empleado Público o DNI-e. Será necesario resolver problemas relacionados con la incompatibilidad de Java en los navegadores como Chrome y similares.
 - Se valorará la posibilidad de integración contra directorio LDAP.
- Trazabilidad y registro de operaciones. La plataforma creará un registro de las operaciones que se realicen. Debe quedar constancia de qué usuario ha realizado la operación, con fecha y hora. Los expedientes tendrán su trazabilidad, se registrarán los accesos, modificaciones, envíos, etc.
- El acceso a los expedientes y documentos deberá ser controlado mediante permisos, pudiendo crear perfiles o grupos para facilitar su asignación a los usuarios. Los permisos podrán ser aplicables a tipos o familias de expedientes de forma genérica y a expedientes concretos en caso de necesidad. La visibilidad y modificabilidad del expediente tendrá en cuenta también la fase de tramitación y el tramitador que corresponda en su impulso.
- Debe ser conforme a la LOPD y Esquema Nacional de Seguridad.

5.3 Módulos y funcionalidades mínimos de la plataforma software.

La solución propuesta debe cubrir los módulos que se indican como mínimos. A su vez los módulos básicos podrán implementar submódulos o funcionalidades específicas para tratar determinadas funcionalidades. En los requerimientos de los diferentes módulos se harán constar esos submódulos o funcionalidades específicas. Todos los módulos, herramientas o suscripciones que formen parte de la plataforma software ofertada, y necesarios para su correcto funcionamiento, se consideran incluidos en el contrato y cualquier coste asociado a los mismos será por cuenta del adjudicatario.

Las propuestas podrán reutilizar herramientas ya existentes en la instalación actual que solucionen alguna funcionalidad o módulo requerido, de acuerdo con el punto 3.1 Recursos TIC. La decisión tendrá que ser motivada.



Los módulos y funcionalidades mínimas a incluir son:

- Registro de entrada Salidas de documentos, presencial y electrónico
- Gestor de Expedientes electrónicos
- Sede electrónica
- Notificaciones electrónicas
- Portafirmas
- O.A.C.

5.3.1 Registro de Entrada/Salidas de documentos

El Módulo de Registro General de entrada y salida de documentos será único para todo el Ayuntamiento. Debe cumplir los requisitos de la última versión de la norma SICRES 3.0 (Sistema de Información Común de Registros de Entrada y Salida). La plataforma debe gestionar de forma coordinada el registro presencial y el registro electrónico de documentos de entrada y salida. Tendrá que permitir la integración con la plataforma SIR, que interconecta la red de oficinas de registro (presenciales y electrónicas).

Dado que el registro es el punto de entrada de toda la documentación, ya sea de forma presencial o electrónica, es imprescindible que facilite la integración con el resto de aplicaciones del ayuntamiento, en especial con el módulo de expedientes. Dispondrá de la tecnología necesaria para facilitar la implementación de las integraciones que se requieran, tanto en la implantación inicial del proyecto como en fases posteriores, sin que ello implique una gran inversión en desarrollo. La empresa adjudicataria será responsable de facilitar la integración con cualquier otra aplicación municipal que así lo requiera.

Los requisitos mínimos para este módulo son:

- Permitirá el funcionamiento descentralizado y departamental de las funciones de registro de entrada y salida.
- Deberá permitir anexar documentos en cada entrada, tanto ficheros como procedentes de un escáner, contando con facilidades para la utilización de escáneres de red. Los documentos escaneados deben seguir los procedimientos descritos en la Normas Técnicas de Interoperabilidad de digitalización y de copiado auténtico del ENI.
- Posibilidad de impresión de documentos electrónicos con su correspondiente código seguro de verificación.



- El usuario podrá modificar el estado, la unidad destino, el tema y el expediente asociado a un asiento. En este sentido, debe haber una estrecha integración con el gestor de expedientes de modo bidireccional.
- Incorporará todas la opciones habituales para una aplicación de registro:
 - Búsqueda de asientos por múltiples criterios.
 - Emisión de listados e informes. Se tendrán que incluir los informes que el Ayuntamiento considere necesarios si la herramienta no los incorpora de forma nativa.
 - Emisión de libros de registro oficiales electrónicos válidos.
 - Prerrellenado de campos seleccionables en registros masivos.
- Posibilidad de incluir sellado de tiempo en los registros.

Adicionalmente, como requisitos específicos del registro electrónico:

- El registro electrónico requerirá del usuario que firme digitalmente la solicitud a presentar y proporcionará un justificante de presentación de la solicitud a modo de recibo. La firma de la solicitud será realizada mediante el cliente de firma de @Firma o autofirma, para ello, proporcionará las herramientas necesarias para que el usuario pueda realizar dicha firma desde su equipo, facilitando desde la propia sede el software necesario o solución prevista de firma, sin coste para el usuario.
- Permitirá la presentación de documentación anexa a las solicitudes, dejando constancia en la solicitud y en el documento justificativo del usuario.
- Asistente para realización de trámites de presentación de solicitud. El registro electrónico facilitará:
 - A los ciudadanos, la presentación de solicitudes a través de una plantilla o asistente que le guíe en la cumplimentación de los datos requeridos y los documentos a adjuntar, según el trámite elegido. Además contemplará la posibilidad de emitir de forma automática un aviso en caso de no aportar toda la documentación exigida, o no cumplir los requisitos.
 - A los administradores de la herramienta, un mecanismo sencillo para la definición de la guía y documentos requeridos.
 - Al módulo del gestor de expedientes, la integración del trámite.

Además de estos requisitos, se valorarán todas las utilidades que la herramienta aporte y que vayan dirigidas a facilitar el registro presencial por parte de los funcionarios y el electrónico por parte de los ciudadanos: Firma biométrica para solicitudes presenciales, facilidades de escaneo e incorporación de documentos, facilidades de generación de copias auténticas,



asistentes para guiar al funcionario en los trámites en el registro electrónico, etc.

5.3.2 Gestor de Expedientes

El Gestor de expedientes electrónicos permitirá a los empleados públicos la completa tramitación del expediente en todas sus fases hasta el archivado.

Dado el plan de proyecto planteado, es fundamental que permita definir expedientes no reglados o abiertos, que cumpla con todos los requerimientos legales definidos para los expedientes electrónicos, pero que permita una tramitación libre. Debe facilitar que todos los departamentos puedan empezar a gestionar expedientes en formato electrónico en un plazo breve, sin la complejidad de la definición de flujos de tramitación y con facilidades de uso.

Para el cumplimiento de la segunda fase del proyecto con un objetivo más ambicioso de gestión, debe incorporar una herramienta de modelado de los procedimientos administrativos para facilitar la organización y los flujos de trabajo. Debe permitir gestionar los trámites internos: quién los realiza, orden, dependencias, información y documentos a generar, flujos, tomas de decisión, control y seguimientos.

El gestor de expedientes se integrará principalmente con el registro de entrada y salida de documentos y la sede electrónica, para que los ciudadanos puedan consultar el estado de tramitación de sus expedientes. Además, en el modelado de los procedimientos se podrá requerir la integración con otras aplicaciones del Ayuntamiento (para consultar o intercambiar datos), de la administración (plataforma de intermediación entre otras) u otros módulos de la solución propuesta (notificaciones o portafirmas)

Requisitos mínimos para los expedientes electrónicos:

- Dispondrán de un código unívoco y persistente que permita su identificación en un entorno de intercambio administrativo. En la configuración de este identificador se tendrán en cuenta las disposiciones de las normas técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Deberán incorporar o asociar los metadatos necesarios para su clasificación, ordenación, descripción, indización, calificación y consulta, conformes, al menos, con las normas técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Permitirán múltiples interesados y podrán establecerse relaciones entre expedientes.
- Deben poder foliarse electrónicamente, generando un índice electrónico, firmado electrónicamente y conforme con las normas técnicas del



Esquema Nacional de Interoperabilidad. La herramienta tiene que incluir la utilidad para el foliado de los expedientes.

- Debe mantener un registro de actividad completo sobre los expedientes y los documentos. Registrando los movimientos, consultas, modificaciones o acciones determinadas, con indicación de fecha, hora, usuario y en caso necesario solicitar un motivo.

Requisitos mínimos para la herramienta de gestión:

- Desde el punto de vista de los usuarios gestores, debe incluir una funcionalidad para la organización de las tareas pendientes. Los usuarios dispondrán de una bandeja donde recibirán los trámites a realizar sobre los expedientes o documentos. La herramienta facilitará la organización del trabajo permitiendo diferentes ordenaciones y filtrados sobre las tareas, estableciendo prioridades, por plazos, etc. Se podrán establecer alertas u otro sistema para destacar las tareas próximas a vencer el plazo o vencidas.
- Permitirá una visión global de los expedientes por áreas, para que los departamentos puedan tener, además de su bandeja de tareas, una visión global sobre los expedientes de un determinado departamento o tipo de expediente.
- Permitirá a los responsables de tramitación de los expedientes establecer con flexibilidad el curso y la composición documental de los mismos, mediante operaciones de remisión a otros gestores o departamentos para efectuar tareas concretas.
- Para vacaciones y ausencias se podrán definir delegaciones o sustituciones.
- Permitirá aplicar trámites o acciones sobre grupos de expedientes seleccionados.
- Se especificará cómo se llevarán a cabo los registros de Decretos, permitiendo el fechado y numeración, en el momento en que son firmados electrónicamente, así como el Libro de Decretos y el Libro de acuerdos de los órganos colegiados.
- Permitirá plantillas de documentos que se cargarán con los datos del expediente para elaborar documentos e informes. En este sentido se valorarán adicionalmente funciones avanzadas de pregeneración de informes jurídicos. Se indicarán las posibilidades y forma de funcionamiento para poder determinar el grado de automatización de la funcionalidad.
- Permitirá el archivo electrónico del expediente.

5.3.3 Sede electrónica



La Sede Electrónica facilita al ciudadano el acceso a los servicios electrónicos del Ayuntamiento, le garantiza unos servicios mínimos uniformes, un aspecto homogéneo y una identificación clara bajo un nombre de dominio concreto.

La sede electrónica tendrá que cumplir con la normativa aplicable. No se admitirán soluciones basadas en portales ciudadanos que no cumplan con todos los requisitos legales de una sede electrónica.

La sede electrónica requerirá de la integración con el resto de módulos de la herramienta.

Los requerimientos para la sede electrónica son:

- Para la identificación de los ciudadanos, con independencia de otros medios de identificación que implemente, tendrá que integrarse con [cl@ve](#). Cualquier otro medio de identificación que permita atenderá a lo estipulado en el art. 9.2 de la ley 39/2015 sobre identificación.
- Tendrá al menos los siguientes elementos: fecha y hora oficial, normativa de la sede, tablón de edictos electrónico, formulación de quejas y sugerencias, perfil de contratante y validación de documentos mediante código seguro de verificación.
- También dispondrá de un listado completo de todas las tramitaciones que pueden realizar los ciudadanos en el Ayuntamiento de Toro. Cada trámite irá acompañado de una ficha descriptiva, indicación de los canales disponibles (presencial, electrónico o telefónico) y la descarga del modelo de formulario en formato PDF para su presentación presencial.
- Incluirá la información necesaria para la correcta utilización de la sede, incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles. Se valorará la inclusión de tutoriales o videos explicativos para facilitar el acceso a los ciudadanos.
- Permitirá determinar los detalles y la casuística de cada trámite mediante la interacción con el asistente telemático de la solución, tanto en los trámites realizados por el ciudadano directamente a través de la Ventanilla Virtual, como en los trámites que este realiza ante el funcionario en la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Incluirá el control automatizado del cumplimiento de los requisitos exigidos en cada trámite, emitiendo justo antes de la finalización del trámite un informe no vinculante a modo de pre-resolución, que permita al ciudadano estimar previamente las posibilidades de éxito de su solicitud, evitando la presentación en caso de que el ciudadano o la documentación que este aporte no reúnan los requisitos.
- Deberá estar plenamente integrada con los actuales sistemas de gestión de la población y de gestión de ingresos, ambos provistos por la



empresa Spai Innova, permitiendo la gestión electrónica de los trámites relacionados: solicitud y obtención *online* de volantes y/o certificados de empadronamiento; registro electrónico de solicitud de altas, bajas y modificaciones de datos padronales; consulta de la deuda tributaria; descarga de cartas de pago y/o pago telemático; consulta del estado de expedientes; aportación, subsanación y/o ampliación de documentos aportados; notificaciones y comunicaciones electrónicas; gestión de representaciones, verificación y cotejo de documentos.

- Incluirá un potente backoffice de gestión para la edición de contenidos: inclusión de nuevas secciones, estadísticas de uso de la sede, gestión de usuarios y de la seguridad y funciones comunes de un gestor de contenidos.
- El diseño de la sede electrónica será responsive, facilitando el acceso desde todo tipo de dispositivos.

5.3.4 Notificaciones electrónicas

El módulo de Notificaciones electrónicas permitirá realizar el envío y la gestión de notificaciones electrónicas fehacientes, con generación de evidencias comprobables de la entrega por el emisor y la recepción por el destinatario, conforme a la normativa vigente.

Habrà de integrarse con el resto de módulos: con el registro para generar las salidas, con el gestor de expedientes, con el portafirmas y con la sede electrónica.

Requerimientos para las notificaciones electrónicas:

- El módulo tendrá que recibir las notificaciones emitidas desde el gestor de expedientes o cualquier otro módulo y hacer la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica y el envío del correspondiente aviso por correo electrónico o SMS. El acceso por parte del ciudadano generará constancia fehaciente de fecha y hora de la práctica de la notificación en el sistema.
- Tendrá que integrarse con la plataforma notific@.
- Tendrá la posibilidad de emitir las notificaciones por vía electrónica y por vía papel simultáneamente, aunque el ciudadano sólo haya elegido la vía tradicional. Si el ciudadano accede a la notificación electrónica se considerará practicada la notificación.

5.3.5 Portafirmas

El portafirmas tendrá vocación de portafirmas corporativo, debiendo poder admitir y firmar cualquier documento generado tanto desde el resto de módulos de la herramienta como de cualquier otra aplicación municipal o plataforma externa, habilitando las integraciones necesarias.



Los requisitos para el portafirmas son:

- Podrá hacer diferentes tipos de firmas Pades, XADES, CADES.
- Cumplirá la normativa sobre firma electrónica, atendiendo especialmente a la Política de Firma Electrónica de la Administración General del Estado.
- Permitirá la posibilidad de varios firmantes para un documento, en secuencia o paralelo.
- Permitirá la delegación o sustitución de firmas.
- Debe disponer de app para la firma desde dispositivos móviles.
- El cliente de firma será amigable y fácil de usar por los usuarios. Se valorará las facilidades de firma desde los equipos de los usuarios que eviten los problemas habituales: versiones de java, versiones y configuración de navegadores y otros problemas comunes relacionados con la firma.
- Permitirá firmas masivas de documentos.
- Permitirá al usuario retirar un documento del portafirmas antes de ser firmado así como rechazar motivadamente la firma de un documento

5.3.6 Oficina de Atención al Ciudadano

Para la puesta en marcha de una O.A.C. en las dependencias municipales, las propuestas tendrán que incluir un sistema de gestión y soporte a la atención presencial al ciudadano, que ofrezca como mínimo las siguientes funcionalidades:

- Integrará en un único sistema la atención de ciudadanos que hayan solicitado cita previa mediante cualquiera de los canales habilitados al efecto: telefónico, presencial o telemático.
- Incluirá la posibilidad de monitorizar las entrevistas, puestos de trabajo y oficinas, permitiendo explotar la información mediante la obtención de estadísticas de visitas, de tiempos de respuesta y nivel de atención.
- Para el caso de que fuera necesario habilitar más de un puesto de información, se dispondrá de un sistema para la gestión de filas.

5.3.7 Proceso de conformación de facturas

Se requiere que el sistema proporcione el soporte necesario para aplicar la gestión electrónica al proceso de conformación de facturas justificativas de gastos, con independencia de si el formato origen es electrónico o papel. Se integrará con el software de gestión contable de la empresa Spai innova.

5.3.8 Proceso de fiscalización previa de las adjudicaciones de contratos



Se requiere que el sistema proporcione el soporte necesario para aplicar el control interno sobre las propuestas de adjudicación de contratos mediante la aplicación de procesos electrónicos al ejercicio de la fiscalización previa, permitiendo la definición de esquemas de tramitación con ajuste a lo establecido en el Real Decreto 424/2017 de 28 de abril, regulador del régimen jurídico del control interno en las Entidades Locales, y de manera concreta su aplicación al ejercicio de la fiscalización previa.

5.3.9 Otros módulos requeridos

Las ofertas deberán incluir un Portal de Transparencia y Participación Ciudadana, para ofrecer a los jóvenes y a todos los ciudadanos de Toro la posibilidad de proponer soluciones a las necesidades del municipio.

Para ampliar los servicios de Administración Electrónica y ofrecer en todos los ámbitos posibles una administración más moderna, al tiempo que gestionar mejor los recursos municipales, se requiere que las ofertas incluyan un módulo de Gestión de Instalaciones Deportivas que permita realizar inscripciones, reservas y pago de pistas a través del Portal Web. Debe disponer de un punto de reservas y ventas para ubicar en las propias instalaciones, que permita vender, reservar, inscribir, o efectuar cobros. Debe poder realizar pago en metálico, por tarjeta, descarga de carta de pago (cuadernos 57 o 60) o desde monedero electrónico, y recarga de monedero.

Se valorará que la aplicación disponga de Terminal Punto de Reservas y Ventas (TPRV) para trabajar sobre una pantalla táctil, que además de realizar cobros permita reservar pistas, o realizar inscripciones a actividades deportivas. También se valorará que disponga de un aplicativo de control de tornos y sistemas de acceso a las instalaciones integrado en el sistema.

Se considerará un requisito su integración mediante ficheros o servicios web con las aplicaciones de gestión de ingresos y/o contabilidad del Ayuntamiento.

6. GESTIÓN DE PROYECTO

Las propuestas atenderán a las siguientes medidas comprendidas en la gestión del proyecto:

- Comité de dirección de proyecto. Se creará un comité para la dirección y gestión del proyecto, estando formado por:
 - Director: Persona del ámbito de la gestión municipal.
 - Responsable del área técnica: Persona del ámbito de la gestión municipal. Responsables del área de gestión: Personas del ámbito de la gestión municipal que coordinarán los trabajos relacionados con la organización, el área administrativa y los servicios municipales.



AYUNTAMIENTO
DE TORO

- Responsable de la empresa adjudicataria. Jefe de proyecto designado en la empresa adjudicataria, con titulación superior.
- Grupos de trabajo. Se podrán crear grupos de trabajo por servicios municipales o áreas, para el estudio y la puesta en producción en esos servicios o áreas. Estarán compuestos al menos por:
 - Un consultor designado de la empresa adjudicataria.
 - Personas del servicio o área particular.
- El comité de dirección de proyecto se reunirá, al menos, una vez al mes durante la fase de puesta en marcha. Los grupos de trabajo se reunirán con la periodicidad necesaria, estando obligados a asistir las personas de la empresa adjudicataria que formen parte de ellos, a menos que de forma acordada se determine lo contrario.
- La propuesta de la empresa adjudicataria indicará el equipo de personas dedicadas al proyecto con indicación al menos de: Rol, porcentaje de dedicación en el proyecto y perfil profesional.
- Se deberá realizar un adecuado seguimiento y control del proyecto, según el plan definido. En caso de observar desviaciones, retrasos o encontrar obstáculos se plantearán alternativas o medidas correctoras.
- Informes y documentación. El adjudicatario tendrá que realizar los informes que se consideren necesarios, incluidos los de seguimiento con indicación de los indicadores empleados. También tendrá que aportar toda la documentación de la herramienta (manuales, asistentes, guías, documentación técnica) y elaborará la documentación técnica de la implantación realizada en el Ayuntamiento de Toro, con los detalles de instalación, configuración, parametrización y otros detalles técnicos de interés.

Toro, a 11 de Enero de 2018

El Alcalde

Fdo: Tomás del Bien Sánchez