



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE “ACTUALIZACIÓN DEL BACKOFFICE MUNICIPAL Y SU ADECUACIÓN Y ADAPTACIÓN A LA LEY 11/2007 Y NORMATIVA VIGENTE DE ADMINISTRACIÓN, DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SAN VICENTE DEL RASPEIG”.**

## **0. INTRODUCCIÓN**

El Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig cuenta actualmente con una serie de aplicaciones de gestión municipal, consolidadas y totalmente integradas entre sí para la realización de los procedimientos administrativos y el tratamiento de la información para el desarrollo de las funciones que le son propias. Sobre este sistema de información y gestión, se ha montado una Plataforma telemática a la que se accede a través del portal corporativo.

Los cambios en los procedimientos, la nueva legislación tanto en administración local como en el campo de la informática, los avances en este último, y sobre todo la necesidad de prestar un mejor y más rápido servicio a los ciudadanos, son motivo suficiente para que se plantee una necesidad de actualizar las aplicaciones de gestión municipal.

Como requerimiento fundamental en la selección e implantación de las soluciones se estableció hace tiempo el requisito de integración entre las aplicaciones, existiendo, en la actualidad, dos bases de datos corporativas (Terceros y Territorio) que son compartidas por todas las soluciones puestas en marcha.

## **1. OBJETO GLOBAL DEL CONTRATO**

El objetivo del proyecto es modernizar y actualizar el backoffice del Ayuntamiento y las aplicaciones que de él derivan -entendiendo por este concepto al conjunto de aplicaciones de gestión municipal que permiten la tramitación de las solicitudes, documentos y demás procedimientos administrativos que realiza el Ayuntamiento a los ciudadanos; y la gestión municipal interna-, permitiendo así, la informatización de los procedimientos administrativos, fomentando el uso del DNI electrónico para la realización de trámites vía Internet, mejorar los tiempos de respuesta de la administración y facilitar la relación Ayuntamiento-ciudadano. El proyecto se podría englobar dentro de lo especificado en los puntos 9.1.n; y 9.4 del RDL 13/2009.

El objeto de este pliego es el de evolucionar el modelo actual de gestión interno y a la vez completar la Plataforma telemática Carpeta del ciudadano del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig dando respuesta tanto a los requerimientos de ciudadanos y empresas, a la vez que a las exigencias legales, y con ello dar cumplimiento de la Ley 11/2007. de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), y los RD 3/2010 y 4/2010 por los que se regulan el Esquema nacional de Seguridad y el Esquema nacional de Interoperabilidad respectivamente.

### **1.1. Situación Actual**

En la actualidad, las bases de datos y sistemas corporativos de gestión implantados corresponden a aplicaciones de la empresa T-Systems, y se describen como sigue:

- Bases de datos corporativas de terceros y de territorio.
- Sistema de seguridad y gestión de usuarios: BuroWin



- Padrón Municipal de Habitantes: PobWin
- Registro de Entrada y Salida: RegWin
- Gestión de Expedientes integrada con registro de entrada: Winflow-PAC
- Sistema de Gestión Tributaria y Recaudación integrado con expedientes y registro: GT-Win

Asimismo, el Ayuntamiento dispone de dos instrumentos para la prestación de servicios electrónicos que tienen una gran aceptación por los ciudadanos: El Portal Web sobre un Gestor de contenidos, y una Carpeta ciudadana que cubre las siguientes funcionalidades principales: informar de la posición integrada del ciudadano y poner a su disposición un expedidor de documentos "on line". Los ciudadanos, una vez identificados, acceden a su Carpeta en la que pueden consultar todas las gestiones en las que figuran como interesados, que en la actualidad se concretan en:

- Los datos de empadronamiento
- Los registros de entrada y salida
- Información tributaria
- El estado de tramitación de los expedientes

Igualmente, desde la Carpeta, los ciudadanos pueden acceder al apartado de tramitación electrónica en el que se puede registrar de entrada, enviar solicitudes de iniciación y hacer un seguimiento de las mismas así como consultar y descargar los documentos y recibos que se generan durante el proceso de tramitación.

## 1.2. Objetivos y requisitos mínimos de la solución

En el ámbito del contrato amparado por el presente pliego, el Excmo. Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig requiere abordar las siguientes acciones:

- Incorporar, de forma complementaria a la Carpeta del Ciudadano e integrada dentro de su entorno tecnológico, de una Solución de registro electrónico acorde con los requerimientos establecidos en la Ley 11/2007 y teniendo en cuenta la integración con el registro general existente a efectos de consolidar el libro general en el Ayuntamiento.
- Permitir el cálculo de simulaciones desde la carpeta del ciudadano reutilizando los valores ya establecidos en la gestión tributaria municipal a efectos de que los ciudadanos puedan conocer el importe a pagar de las autoliquidaciones que deseen realizar y facilitar la tramitación electrónica y el pago de las mismas quedando constancia de su tramitación en el sistema tributario municipal, de una forma transparente para los gestores municipales.
- Evolucionar la actual plataforma de registro y expedientes a un modelo basado en una arquitectura 3 capas teniendo en cuenta la migración de la información existente y la necesidad de salvaguardar el Modelo de gestión existente en estos momentos y las integraciones que comporta tanto a nivel de gestión como a nivel de servicios electrónicos
- Incorporar nuevos componentes de Gestión Documental y Firma Electrónica interna a la solución evolucionada de registro y expedientes.
- Establecer un proceso de homogeneización en la gestión de las notificaciones unificando desde los diferentes sistemas de gestión la práctica de la misma y habilitando como parte del proyecto la notificación electrónica.
- Dotar a la Corporación de un escritorio universal para el empleado público desde donde no sólo pueda acceder a las aplicaciones de gestión sino también localizar y personalizar aquella información necesaria para las gestiones particulares de cada usuario



- Las aplicaciones tendrán un período mínimo de garantía de 1 año durante el cual no se cobrará mantenimiento.

## **2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS A REALIZAR**

### **2.1 Registro electrónico**

Como se ha comentado, esta solución deberá estar totalmente integrada con el actual 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 ampliará el mecanismo de identificación existente actualmente permitiendo la autenticación mediante los certificados electrónicos siguientes: FNMT, ACCV, DNI electrónico, CATCert, tarjeta ONA, Izenpe; bien personales o de persona jurídica. 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 como mínimo 2 solicitudes 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.
- 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.
- Los registros electrónicos emitirán automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación, el número de entrada de registro, así como una relación de los documentos aportados por el ciudadano, y las fechas de inicio del cómputo de plazos

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

### 2.2. Autoliquidaciones electrónicas

Este módulo permitirá la realización de simulaciones y autoliquidaciones de tasas e impuestos desde Carpeta Ciudadana, de forma que el ciudadano pueda calcular en modo simulación o bien de forma real el importe a pagar en relación a algún concepto.

El módulo de autoliquidaciones estará integrado con el sistema de gestión tributaria del Ayuntamiento;

- Para efectuar todos los cálculos necesarios utilizando la misma formulación.
- Para imprimir todo tipo de documentos necesarios, utilizando los mismos procesos para garantizar que en todo momento los formularios utilizados en la parte web y en la ventanilla municipal son idénticos.
- Para comunicar el pago de las autoliquidaciones. Este módulo permitirá configurar su funcionamiento en modalidad 2 o modalidad 3.
- La generación de la carta de pago estará integrada con el sistema de expedición de documentos de Carpeta Ciudadana para permitir incorporar el código de validación electrónico y de este modo permitir su validación a través de Carpeta.
- La posibilidad de generar el pago electrónico quedando reflejado en el sistema de gestión tributaria la operación efectuada de una forma transparente para el Informático y para el usuario de gestión.

### 2.3. Evolución a arquitectura Internet de las aplicaciones de registro y expedientes

Como se ha comentado, es también objeto del contrato la evolución e implantación de las actualizaciones tecnológicas hacia una arquitectura tres capas de las aplicaciones de registro y gestión de expedientes.

Los productos ya evolucionados con toda la información migrada al nuevo entorno estarán plenamente integrados con la base de datos corporativa y con el resto de aplicaciones utilizadas en la Administración Municipal y permitirán la ampliación de los servicios electrónicos prestados a través de la Carpeta del ciudadano.

Los requisitos generales de diseño e implementación que deberán cumplir la totalidad de las soluciones tecnológicas y servicios objeto del contrato serán los siguientes:

- **Tecnología web:** Se requiere que las soluciones estén evolucionadas a una tecnología Java J2EEE.
- **Flexibilidad:** Se requiere que las soluciones permitan la adopción de una arquitectura flexible en función de las necesidades tanto del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig como de los ciudadanos, empresas y organizaciones.
- **Seguridad:** Es necesario dotar a las soluciones evolucionadas de la máxima seguridad física y lógica posible evitando agujeros de seguridad. Igualmente deben estar adaptadas al Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que Contengan Datos de Carácter Personal.
- **Integración:** Deben mantenerse los mecanismos estándar de integración tanto entre las soluciones tecnológicas evolucionadas como entre éstas y el resto de soluciones ya implantadas.
- **Cumplimiento de criterios:** Se requiere, igualmente, que las soluciones ofertadas contemplen los criterios de seguridad, normalización y conservación de aplicaciones informáticas emanados del Ministerio de Administraciones Públicas así como los de accesibilidad a la información y los servicios para personas discapacitadas (recomendaciones del consorcio W3C). En particular deberán cumplir el RD 3/2010 y 4/2010 por los que se regulan el Esquema nacional de Seguridad y el Esquema nacional de Interoperabilidad respectivamente.



Se deben cubrir íntegramente los siguientes requerimientos funcionales:

- Mantener las funcionalidades de las aplicaciones corporativas de registro y expedientes existentes actualmente.
- Incrementar las funcionalidades del registro y gestión de expedientes permitiendo una mayor gestión de los documentos asociados y el cómputo de los plazos para las anotaciones realizadas en días inhábiles.
- Contemplar los requerimientos necesarios para el expediente electrónico. Integración con los certificados de firma y sellos electrónicos utilizados en el Ayuntamiento teniendo en cuenta los requerimientos de gestión documental, firma y notificación electrónica identificados en el presente pliego.
- Configurar un sistema que permita la automatización de las respuestas a los correos electrónicos enviados por los ciudadanos.
- Desarrollar e implantar, dejando totalmente operativos un mínimo de 20 procedimientos administrativos en la plataforma de Gestión de Expedientes de entre los que suele realizar el Ayuntamiento, se implementarán además, su equivalente en Carpeta Ciudadana (solicitudes, operaciones y demás) así como su interrelación con el registro. Se valorarán como mejora la ampliación del nº de estos procedimientos predefinidos.

Se deben cubrir íntegramente los siguientes requerimientos de integración

- Los aplicativos objeto de implantación estarán plenamente integrados con la base de datos municipal y el resto de aplicaciones corporativas de gestión utilizados en el ámbito de la Administración Municipal.

Se deben cubrir los siguientes requisitos generales de seguridad

- Restricción de utilización del sistema y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas mediante mecanismos que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios. El responsable del sistema podrá configurar y administrar en cualquier momento los citados mecanismos. En concreto deberá poder accederse al sistema a través de un sistema de claves de usuario y contraseñas configurables o la utilización de certificado electrónico.
- Implantación de perfiles de usuario, es decir, el conjunto y niveles de permisos de uso de los recursos, datos y aplicaciones del sistema para cada usuario, y una herramienta amigable para su configuración
- Garantías de disponibilidad, garantías de la recuperación y disponibilidad del servicio y de la información, las copias de salvaguardia y la trazabilidad de las transacciones realizadas. Dispondrán de un fichero de trazas en el que quedará constancia permanente de los accesos al sistema y de las acciones más agresivas del usuario, tales como la eliminación de ficheros o el borrado de grandes cantidades de información.
- Protección del sistema frente a manipulaciones no autorizadas.
- Minimizar los errores de mal uso de la aplicación mediante programación defensiva, pantallas amigables para el usuario, a base de menús verticales flotantes, árbol de ventanas en 'scroll', ventanas de ayuda superpuestas, etc.
- Mecanismos que garanticen la prevención de la pérdida de datos e informaciones, es decir, garantía de integridad.

## 2.4 Gestión documental y firma aplicadas a los sistemas de gestión

Se desean incorporar, de forma integrada a las actuales soluciones de gestión de registro y expedientes, los componentes de gestión documental y firma electrónica de forma que se permita el avance hacia el expediente electrónico fomentando el paso del expediente tradicional en soporte papel al expediente electrónico. Esto implica:



- Facilitar la normalización y la organización documental clasificando los documentos desde origen y asegurando su gestión en el ciclo de vida del expediente.
- Dotar al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig de una solución Corporativa de Firma Electrónica permitiendo el uso de la firma electrónica avanzada por parte del empleado público

Para poder alcanzar este objetivo se requerirá el cumplimiento de las siguientes funcionalidades:

- Permitir 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 de expedientes, registro 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.
  - El sistema deberá contar con mecanismos de reconocimiento de código de barras que permitan el tratamiento automatizado de la documentación.
  - El sistema deberá contar con mecanismos de transformación de formatos capaces de generar documentos pdf a partir de formatos Office, OpenOffice y Tiff.
  - El sistema deberá ser capaz de gestionar y almacenar diferentes formatos de un mismo documento, organizados dentro de la misma unidad documental.
- Deberá disponer de herramientas de administración web y estas deberán funcionar en al menos navegadores Internet Explorer y Firefox.
- La solución deberá ser multicapa y estará basada en tecnología JAVA EE



- Las aplicaciones deben funcionar bajo un servidor de aplicaciones JBoss
- Se valorará que para la construcción de la solución se hayan utilizado tecnologías Log4java, Struts y Quartz
- El Sistema deberá estar totalmente integrado de una forma bidireccional con los aplicativos de registro y expedientes. Adicionalmente:
  - Los documentos aportados al sistema mediante los aplicativos de Registro y de Gestión de Expedientes deberán ser catalogados automáticamente en una estructura jerárquica de cuadro de clasificación siguiendo los criterios organizativos de estos aplicativos.
  - Los documentos aportados al sistema mediante los aplicativos de Registro y Gestión de Expedientes deberán contar con una ficha documental descriptiva que incorpore de una manera transparente los metadatos correspondientes al documento y disponibles en los correspondientes aplicativos de origen.
  - Entre los metadatos propios de la ficha documental de todos los documentos del sistema deberán existir los propios de la archivística, teniendo que existir como mínimo el de serie documental y ubicación física del documento. Estos metadatos deberán ser accesibles desde los aplicativos de Registro y de Gestión de Expedientes.
- El sistema deberá permitir la firma de documentos desde el aplicativo de gestión de expedientes o el de registro, ya sea firmando directamente el documento en cuestión o mandándolo a un circuito de firmas.
  - Los circuitos de firma deberán poder involucrar a usuarios, grupos de usuarios y a roles específicos.
  - El sistema permitirá firmar documentos en formato PDF, así como la conversión de los originales a este formato.
  - 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.
  - La solución deberá ser multicapa y estará basada en tecnología JAVA EE
  - Las aplicaciones deben funcionar bajo un servidor de aplicaciones JBoss
  - La firma se realizará en formato de firma electrónica avanzada CMS con sello de tiempo (CAAdES-T)
  - El portafirmas deberá funcionar en exploradores Internet Explorer y Firefox
  - Se valorará que para la construcción de la solución se hayan utilizado tecnologías Log4java, Struts y Quartz,
  - 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.
  - 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.



- 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.
- El portafirmas electrónico deberá permitir consultar los documentos que han sido firmados con anterioridad.
- 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.
- Desde el portafirmas electrónico deberá poder realizarse el seguimiento de aquellos documentos que el usuario ha mandado a firmar.
- El sistema deberá funcionar con la plataforma de validación del MAP @firma
- 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.

Como *requerimientos* de Plataforma Tecnológica, se establecen los siguientes

- El sistema funcionará sobre plataformas Windows Server 2003 y 2008
- Necesariamente deberá soportar BBDD Oracle
- Deberá disponer de herramientas de administración web.
- Se valorará que pueda soportar arquitecturas centralizadas, distribuidas y/o replicadas que faciliten el crecimiento y la escalabilidad de la solución.
- Se valorará que la plataforma permita su instalación en condiciones de alta disponibilidad, especialmente en entornos de VmWare.
- Se especificará de forma clara y concisa el sistema de licencias y su modo de aplicación y computo. En caso de productos modulares se ha de presentar una descripción exhaustiva de las funciones de cada uno con las limitaciones de uso, ámbitos de uso y las interrelaciones de los módulos en el cómputo de las licencias que se aportan.
- La arquitectura del sistema ha de reconocer roles de usuarios tales como administradores de sistema, contribuidores, revisores y consumidores. Todos ellos con las consiguientes medidas de seguridad sobre la información.
- Los documentos deberán poder almacenarse en formato nativo sin incorporar dentro de los mismos ningún tipo de información o tratamiento propio del sistema
- El sistema deberá permitir la administración de los dispositivos de almacenamiento y la gestión de alertas propias de la misma. Soportará dispositivos de almacenamiento on-line y se valorará que soporte dispositivos off-line.
- Para la ejecución de este proyecto deberán proveerse el acceso al sistema de gestión documental para todos los usuarios de los sistemas de Registro y la Gestión de Expedientes, estando estimados 50 usuarios con estas características.





- Se deberán facilitar un número mínimo de 5 licencias con permisos globales sobre el gestor documental (altas, modificaciones y bajas de documentos al repositorio)

El trabajo a realizar incluirá las siguientes tareas:

- Se deberá configurar la solución acorde con los requerimientos planteados y ponerla en marcha en el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig
- La implantación de la solución de firma deberá tener en cuenta un mínimo de 3 circuitos de firma que puedan ser aplicables a diferentes procedimientos
- Asimismo, se deberá presentar y ejecutar el plan de implantación del sistema y de formación de administradores, y formadores de usuarios finales.
- Presentar un plan de implantación del sistema y de formación de administradores, y formadores de usuarios finales.
- Implantar el repositorio central e integración del mismo con los sistemas corporativos de Registro y Gestión de Expedientes
- Migrar los documentos electrónicos residentes en el actual sistema de gestión de expedientes para su almacenamiento en el gestor documental.

### 2.5 Homogeneización en la gestión de notificaciones

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.

Se pretende dotar de una solución corporativa de gestión de notificaciones que permita la integración de los sistemas de información corporativos actuales con la plataforma de notificaciones telemáticas seguras propiedad de la Administración General del Estado (Portal: [www.notificaciones.administracion.es](http://www.notificaciones.administracion.es)).

En la actualidad las notificaciones se realizan utilizando los medios tradicionales de notificación a través de correo postal (certificado) y de notificadores en mano. Gestionándose las notificaciones a través de los sistemas corporativos de gestión del registro de documentos y de gestión de expedientes.

Para dar cumplimiento en los artículos 6 y 28 de la Ley 11/2007, de 22 junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, que regulan los derechos de los ciudadanos y la notificación por medios electrónicos, respectivamente, y que obliga a las Administraciones Públicas a disponer de sistemas para practicar notificaciones electrónicas, se precisa acometer un proceso de integración para automatizar en la medida de lo posible los intercambios de información con el servicio de notificaciones telemáticas seguras de la Administración General del Estado y de Correos, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 45 de dicha Ley en el que se regula la reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración.



En cuanto a las notificaciones electrónicas, para garantizar el derecho de los ciudadanos a elegir el medio o canal para relacionarse con la Administración Municipal y dado el volumen de notificaciones que se practican y las posibilidades de automatización de tareas que los sistemas de información cuentan en la actualidad, es preciso contar con un mecanismo de integración de los sistemas corporativos de gestión de registro y de gestión de expedientes con la plataforma [www.notificaciones.administracion.es](http://www.notificaciones.administracion.es) impulsando así la interoperabilidad de plataformas y la reutilización de soluciones puestas a disposición del conjunto de administraciones públicas.

La Administración General del Estado ha desarrollado y puesto en marcha un sistema de notificaciones telemáticas seguras cuyo objetivo es facilitar las relaciones entre los ciudadanos y la administración, la mejora de la gestión administrativa y la reducción de los plazos en la relación entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos y las empresas. El servicio sustituye la tradicional manera de recibir las notificaciones administrativas vía correo postal y en papel, por la vía Internet y en electrónico permitiendo recogerla a cualquier hora y en cualquier lugar sin más que conectarse a su cuenta segura y con el cumplimiento íntegro de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

El Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras (SNTS) proporciona 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 San Vicente del Raspeig 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 el Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras de Correos.es. La solución está basada en la utilización del paquete desarrollado por el MAP, *SISNOT (Sistema de integración al Servicio de Notificaciones)*. La integración con el SISNOT 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 con el SISNOT sea bidireccional con los sistemas de gestión actualmente en marcha.
  - o El cálculo del anagrama debe permitir la identificación unívoca del tercero.
  - o La consulta de suscripción. Identifica si e tercero se encuentra suscrito a un procedimiento telemático determinado (dentro del sistema SISNOT).
  - o La creación de notificación implica la generación de toda la información requerida: identificación del tercero (anagrama de validación), documento PDF, asunto de la notificación, cuerpo del mensaje. Esta información se debe generar en las aplicaciones de gestión para su envío al SISNOT.
  - o La consulta de notificación telemática debe permitir recuperar los diferentes estados en que se encuentre la notificación en el SISNOT, la fecha y el motivo de rechazo (en su caso) así como la validación digital del acuse de la notificación
- En consecuencia con lo anteriormente comentado:
  - o 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 San Vicente del Raspeig 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 MAP 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 Correos.es 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 San Vicente del Raspeig. Correos 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 San Vicente del Raspeig para proseguir con el curso legal del proceso.

## 2.6 Escritorio universal para el empleado público

Se requiere incorporar un escritorio universal para el empleado público que tenga en cuenta los siguientes bloques de información

### *Frontal de acceso a información*

El Frontal de acceso a información, facilitará a los empleados públicos del Ayuntamiento el acceso a la información de gestión de la Corporación y ofrecerá facilidades para la organización y priorización de sus tareas.

El sistema deberá incorporar las siguientes prestaciones:

- Deberá estar integrado con Active Directory para gestionar el acceso a la información.
- Deberá incorporar, como mínimo, los siguientes métodos para el acceso a la información:
  - Menú de acceso directo a las aplicaciones de gestión identificadas en el presente pliego de una forma natural para el usuario y atendiendo a los diferentes permisos que éstos tengan asignados en cada una de las soluciones.
  - Canales de información (RSS)
  - Buscador libre por palabras
  - Favoritos
- Deberá ofrecer opciones de configuración que permitan al usuario personalizar su frontal de gestión.
- Deberá permitir la activación de dos modos de trabajo:
  - Escritorio: será el modo activo por defecto y ofrecerá al usuario las siguientes opciones:
    - ✓ Acceso directo aplicaciones de gestión
    - ✓ Canales de información
    - ✓ Notas
    - ✓ Favoritos
    - ✓ “Cuadro de tramitación” de expedientes del usuario
  - Buscador :



- ✓ Cuadro resumen del resultado de la búsqueda
- ✓ Detalle clasificado por secciones del resultado de la búsqueda.

### *Acceso a aplicaciones de gestión*

El frontal deberá ofrecer un menú para el acceso directo a las siguientes aplicaciones. Cada usuario, en función de sus perfiles :

- Gestión tributaria
- Gestión del padrón de habitantes
- Gestión de expedientes
- Repositorio documental
- Portafirmas
- Registro de Entrada y Salida
- Gestión de expedientes

### *Opciones de personalización*

Los usuarios dispondrán de las siguientes funcionalidades para personalizar su escritorio:

- Notas: el escritorio ofrecerá una zona, permanentemente visible, en la que cada usuario podrá incrustar notas libres (función post-it).
- Favoritos: el escritorio incorporará una zona en la cual el usuario podrá configurar sus accesos habituales agregando en ella accesos directos a páginas concretas de gestión o páginas externas indicando la correspondiente URL de acceso a la página.
- Asuntos prioritarios: el sistema dispondrá de un canal de información "Favoritos" en el cuál el usuario podrá incorporar los asuntos que él haya catalogado como prioritarios.

### *Buscador*

El frontal deberá incorporar un buscador basado en el enfoque Google que permita la búsqueda libre por palabras de objetos de los distintos sistemas de gestión cuya información haya sido indexada en el buscador (recibos, expedientes, asientos registrales, documentos, etc.).

- Características de la Búsquedas
  - ✓ Permitirá buscar sobre el contenido distribuido por diferentes sistemas de gestión
  - ✓ Permitirá la búsquedas por el contenido de documentos
  - ✓ El sistema no discriminará entre mayúsculas y minúsculas
  - ✓ El sistema no discriminará entre letras acentuadas o no
  - ✓ El sistema permitirá la introducción de palabras en cualquier orden
- Resultado de la búsqueda
  - ✓ El sistema mostrará un cuadro resumen de los resultados obtenidos de la búsqueda clasificados por secciones (tipologías de objetos) e informará de número de registros obtenidos de cada uno de ellos.
  - ✓ El sistema mostrará la relación de objetos obtenidos de la búsqueda clasificados por secciones según su tipología. Se permitirá al usuario acceder a cada uno de los elementos resultado de la búsqueda para consultarlos u operar, disponiendo, en este caso, de las mismas opciones que ofrezca el correspondiente sistema de gestión.



### *Canales de información (RSS)*

El sistema ofrecerá grupos de publicación de información que ayudarán y orientarán la gestión del usuario. Cada uno de ellos incorporará los canales de información de uso habitual. Cada grupo de publicación ofrecerá la siguiente información:

- Número de nuevas entradas en el buzón.
- Número de nuevas entradas por canal de información que incorpora.
- Lista de elementos de cada canal con visualización explícita de los elementos leídos y los elementos pendientes de leer.

Desde cada canal de información (RSS), se permitirá:

- Marcar como leído un elemento
- Marcar como no leído un elemento
- Archivar un elemento leído
- Gestionar el elemento, accediendo al sistema de gestión correspondiente
- Añadir el elemento al grupo de publicación de “Favoritos” con la finalidad de priorizarlos.

### *Cuadro de tramitación de expedientes*

El escritorio deberá mostrar un cuadro de tramitación de expedientes que ofrezca una visión global de los expedientes, trámites y encargos que ha lanzado a otros usuarios.

- La información se visualizará agrupada por procedimientos conforme al catálogo de procedimientos del Ayuntamiento.
- Se ofrecerán las siguientes vistas:
  - ✓ Expedientes por fase de tramitación
  - ✓ Expedientes por plazo de resolución
  - ✓ Encargos recibidos por estado
  - ✓ Encargos lanzados por estado
- Desde las distintas vistas el usuario podrá acceder a consultar el expediente o tramitarlo.

## **3. PLANIFICACIÓN Y FASES**

Se establece como fecha prevista de fin de ejecución el 31 de octubre de 2010.

Se deberá aportar por el licitador una planificación detallada que permita observar la realización de las actividades para la puesta en marcha del proyecto.

La oferta deberá incluir una propuesta de calendario del proyecto hasta la finalización del mismo, destacando los hitos necesarios para determinar la correcta evolución del mismo.

## **4. ORGANIZACIÓN Y EQUIPO DE TRABAJO**

### **4.1 Concepción General del Proyecto**

Los licitadores deberán determinar en su propuesta:

- La descripción de las tareas a desarrollar por cada una de las fases que abarcan la totalidad del proyecto.



- Plan de proyecto y calendario de ejecución indicando los hitos a alcanzar en cada uno de ellos.
- Puntos de control de proyecto
- Equipo de trabajo: Descripción de la estructura organizativa del proyecto: comité de Dirección, Dirección de Proyecto, consultores,... y los perfiles de los recursos para cada una de las tareas.

### **5. CONTROL DE TRABAJOS.**

El Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig, a través de los responsables que determine, realizará las siguientes funciones en relación con la prestación de servicios objeto del presente contrato:

1. Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
2. Realizar o establecer los mecanismos para la realización de certificaciones parciales de servicios prestados.
3. Otras actuaciones:
  - Dar cuenta o establecer los mecanismos para informar al adjudicatario de cualquier deficiencia que observare, facilitando a la vez toda la información disponible sobre la incidencia.
  - Establecer los acuerdos necesarios para que el personal del adjudicatario tenga el nivel de acceso suficiente para prestar los servicios contratados.

### **6. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

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.

Los licitadores podrán aportar una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el cliente a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del cliente.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de protección de datos de carácter personal.

### **7. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig a tales efectos la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.



## **8. PRESUPUESTO**

Se establece un presupuesto máximo de 198.000€ IVA incluido.

## **9. CRITERIOS DE VALORACIÓN**

Los licitadores deberán incluir en su propuesta:

- Descripción de la plataforma y de todos los elementos que la integran:
- Necesidades de hardware y/o plataformas que pueden soportar las aplicaciones.
- Planning de instalación.
- Referencias de la empresa y experiencia demostrable en la implantación de este sistema en otros municipios o entidades.
- Referencias de la empresa y experiencia demostrable de que el sistema es compatible y se integra totalmente con las aplicaciones de Padrón de Habitantes y Gestión Tributaria de la mercantil T-Systems, la cual no entra dentro de este pliego y por tanto seguirá en funcionamiento.
- De acuerdo a lo establecido en el artículo 13.3º del RDL13/2009 por el que se crea el Fondo Local para el Empleo y la Sostenibilidad local, relación de medios humanos adscritos al proyecto según el siguiente desglose:
  - Horas estimadas para medios humanos
  - Estimación de personas a ocupar en situación de desempleo
  - Estimación de personas a ocupar en situación de desempleo de larga duración..

Para la valoración de las ofertas y la determinación de la más ventajosa se atenderá a los siguientes criterios de adjudicación.

<b>CRITERIO (desglosado a continuación)</b>	<b>VALORACIÓN</b>
Propuesta tecnológica	de 0 a 45 puntos
Propuesta económica	de 0 a 10 puntos
Valoración de medios humanos	de 0 a 10 puntos
Mejoras funcionales según el desglose descrito más abajo.	de 0 a 35 puntos
	100 puntos

### **Propuesta tecnológica:**

Se incorpora la valoración de cada uno de los aspectos identificados en el pliego.

- En cuanto a los nuevos módulos a tener en cuenta en la **Carpeta ciudadana** se valoraran cada uno de los siguientes aspectos: 10 puntos
- En cuanto a las soluciones de **gestión de registro y de expedientes**, su capacidad, viabilidad y funcionalidad: 15 puntos
- En cuanto a los componentes a aplicar a la **gestión documental, firma electrónica y portafirmas a los** requerimientos identificados: 10 puntos
- En cuanto al Módulo unificado para la **gestión de las notificaciones** de forma integrada con los sistemas de gestión corporativos municipales: 5 puntos



- En cuanto al **escritorio universal** acorde con los requerimientos identificados teniendo en cuenta los bloques de frontal de acceso, acceso a aplicaciones de gestión y opciones de personalización, canales y cuadro de tramitación especificados en el pliego: 5 puntos

### Propuesta económica

Se tendrá en cuenta la valoración económica a la baja hasta un máximo del 10% del precio de licitación. Para el cálculo se atendrá a la siguiente fórmula

$$Valor = \text{Minimo} \left\{ 10; \left( \left( \frac{\text{PrecioLicitacion} - \text{PrecioOferta}}{\text{PrecioLicitacion}} \right) * 100 \right) \right\}$$

Siendo:

PrecioLicitación=198.000€

PrecioOferta el precio ofertado por la empresa.

La fórmula proporcionará un valor entre 0 y 10 que será la puntuación de la valoración económica.

### Valoración medios humanos:

Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos relacionados con los medios humanos asignados al proyecto y se les asignará la siguiente puntuación

- 0,3 puntos por cada semana de trabajo completa si se trata de personal desempleado hasta un máximo de 6 puntos.
- Si además el personal desempleado es de larga duración, se sumará 0,1 puntos a la puntuación anterior, siendo en este caso el máximo de 10 puntos.
- Se presupone que una semana completa de trabajo corresponde a 40 horas.

### Mejoras respecto del proyecto base

- Se valorará hasta un máximo de 15 puntos, la ampliación del número de procedimientos administrativos implantados en la plataforma de Gestión de Expedientes, su equivalente en Carpeta y la interrelación entre ambos y con el registro, se valorará con 1 punto por cada uno de los procedimientos a implantar.
- Se valorará hasta un máximo de 5 puntos la ampliación del período de garantía mínimo, durante el cual estarán exentas del pago de mantenimiento las aplicaciones, asignando 1 punto por cada año adicional.
- Creación de una bolsa de horas de atención personalizada por personal técnico en las dependencias del Ayuntamiento. Se valorará, hasta un máximo de 10 puntos, asignando 0.5 puntos por cada jornada diaria de asistencia, entendiéndose por este concepto a 7 horas de trabajo efectivo.
- Se valorarán con un máximo de 5 puntos otras mejoras funcionales consistentes en nuevos servicios ofrecidos a los ciudadanos en el marco de los derechos reconocidos en la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, asignando 1 punto por cada una de las mejoras identificadas.

El Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig se reserva el derecho de solicitar defensa de la oferta a los licitadores a fin de demostrar de forma fehaciente el cumplimiento de los requerimientos identificados.

Valorada la puntuación de todas las ofertas respecto a cada uno de los criterios, se sumará la puntuación total de cada una de ellas, resultando seleccionada la que obtenga mayor puntuación. En caso de producirse empate en la puntuación final, la adjudicación recaerá en la oferta que en su conjunto se considere más beneficiosa para el interés público, teniendo en cuenta el orden de





## AJUNTAMENT DE SANT VICENT DEL RASPEIG

CIF: P-0312200-I  
Plaza de España, 1 - 03690 Sant Vicent del Raspeig (Alicante)  
Tlf.: 965675065 – Fax: 965669651  
Web: <http://www.raspeig.es>  
E-mail: [informatica@raspeig.org](mailto:informatica@raspeig.org)

INFORMATICA

---

prelación de los criterios de adjudicación y la ponderación de su incidencia en la valoración de las ofertas empatadas.

En San Vicente del Raspeig, a 15 de febrero de 2010

Fdo. Juan Manuel Ramos Crespo  
Responsable área de Informática  
Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig