



**Excmo. Ayuntamiento de Vélez-Málaga**

**PLIEGO TÉCNICO**  
**Área de Nuevas Tecnologías**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL PROYECTO  
“F.E.E.S.L. PROYECTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL”**  
**subvencionado por el  
Fondo Estatal para el Empleo y la Sostenibilidad Local 2010**

**4 de junio de 2010**

## ÍNDICE

<b>1. Introducción</b> .....	3
<b>2. Objeto y ámbito del contrato</b> .....	5
<b>3. Enfoque y alcance de los trabajos a realizar</b> .....	6
<b>4. Módulos principales del proyecto</b> .....	8
4.1. Sistema de Gestión Documental.....	8
4.2. Sistema de digitalización documental.....	14
4.3. Gestión de Archivo Electrónico.....	16
4.4. Notificaciones Telemáticas.....	19
4.5. Interoperabilidad entre administraciones.....	23
4.6. Perfil del Contratante.....	24
4.7. Módulo de autenticación.....	26
<b>5. Directrices técnicas</b> .....	27
5.1. Principios técnicos generales.....	27
5.2. Directrices de accesibilidad y usabilidad.....	28
5.3. Imagen del proyecto.....	29
5.4. Sistema para varios idiomas.....	29
5.5. Compatibilidad con navegadores.....	29
5.6. Integración con las aplicaciones municipales.....	29
5.7. Clasificación de la empresa.....	30
<b>6. Formación</b> .....	32
<b>7. Entregables</b> .....	32
<b>8. Garantía</b> .....	34
<b>9. Mantenimiento</b> .....	36
<b>10. Condiciones generales de realización</b> .....	36
10.1. Propiedad y disponibilidad del resultado de los trabajos.....	37
10.2. Organización de los trabajos.....	37
10.3. Cualificación del equipo de trabajo .....	37
10.4. Resolución de discrepancias.....	38
10.5. Régimen de personal de la adjudicataria.....	39
10.6. Soporte técnico y certificaciones de calidad .....	40
10.7. Información y documentación de base.....	40
10.8. Confidencialidad de la información y protección de datos.....	40
10.9. Condiciones de la recepción y certificaciones.....	41
10.10. Ubicación de la prestación de los servicios.....	41
10.11. Control de calidad .....	41
10.12. Aclaración de ofertas.....	42
10.13. Transferencia tecnología .....	43
<b>11. Formato de la propuesta técnica</b> .....	43
<b>12. Plazos de ejecución</b> .....	44
<b>13. Precio máximo de la oferta</b> .....	45



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

## 1. Introducción

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) reconoce el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

La LAECSP nos lleva a una transformación de la relación con la ciudadanía, las empresas y otras administraciones, cambio que implicará modificaciones en nuestras estructuras organizativas y en nuestros métodos de gestión interna, fomentando la visión por los agentes externos de nuestro Ayuntamiento como una entidad a su servicio y no como una burocracia pesada.

En el Capítulo Cuarto de la LAECSP, sobre los documentos y archivos electrónicos, se establecen las condiciones para reconocer la validez de un documento electrónico, se regula todo el sistema de copias electrónicas, tanto las realizadas a partir de documentos emitidos originariamente en papel, como las copias de documentos que ya estuvieran en soporte electrónico y las condiciones para realizar en soporte papel copia de originales emitidos por medios electrónicos, o viceversa.

Las Administraciones Públicas estamos obligadas a utilizar las tecnologías de información de acuerdo con lo dispuesto en la LAECSP, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Las nuevas tecnologías ofrecen oportunidades de mejora (eficiencia y reducción de costes) que hacen ineludible la consideración de las formas de tramitación electrónica, tanto para la tramitación telemática de expedientes, como para cualquier otra actuación interna de la Administración.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

Esta evolución hacia la Administración digital sólo es posible si previamente se han puesto las bases mínimas de modernización y se ha trabajado sobre los cimientos de la gestión.

En el Ayuntamiento de Vélez-Málaga llevamos desde el año 1999 trabajando en la mejora de la gestión interna y en la modernización administrativa.

En una primera fase, se diseñó y construyó nuestro sistema de gestión interna (ERP), formado por aplicaciones integradas entre sí bajo bases de datos comunes, accesible desde todas las áreas municipales.

En una segunda fase se ha creado la web municipal que integra servicios de administración electrónica (consulta de datos padrón, expedición de volantes, pago de impuestos, gestión de reservas municipales, etc.).

Como resultado de este esfuerzo, en estos momentos hay unas bases sólidas de gestión a fin de completar el proceso de modernización de la gestión y avanzar definitivamente a la Administración Electrónica, para poder ofrecer servicios públicos digitales a los ciudadanos y empresas, y con ello acercar la Administración a los administrados.

Se dotará a nuestro consistorio de una plataforma de **Gestión Documental** integral, que incorpore el concepto de repositorio único documental y apoye la gestión del conocimiento, integrado con las aplicaciones corporativas. La solución deberá cumplir con los requerimientos que a nivel de gestión de documentos especificados en la LAECSP, sirviendo como base para el establecimiento de un repositorio documental seguro, que garantice el control de la creación, modificación, disposición y almacenamiento de todos los documentos en poder del Ayuntamiento, tanto los aportados por la ciudadanía como los producidos por el propio consistorio. Además se pondrá en marcha un Servicio de **Notificaciones Telemáticas Seguras**, para optimizar los costes, utilizando sistemas promovidos por otras Administraciones.

El constante reto de adaptación y modernización administrativa en el que se encuentra el Ayuntamiento, y que se pretende consolidar y avanzar con el desarrollo del presente proyecto, debe permitirnos por una parte continuar la evolución del modelo de gestión que nos planteamos, centrado en la ciudadanía, y por otra parte iniciar nuevos canales de relación con la ciudadanía mediante servicios electrónicos.



## 2. Objeto y ámbito del contrato

El objeto del presente procedimiento abierto es la contratación de los servicios necesarios para el desarrollo del proyecto "F.E.E.S. Proyecto de Gestión Documental" mediante la implantación de una plataforma electrónica de uso interno y externo de gestión documental y notificaciones telemáticas, para ofrecer servicios tanto a los empleados municipales como a la ciudadanía, conforme a los requisitos descritos en este pliego de prescripciones técnicas.

Con el fin de implantar la LAECSP, este proyecto incluye las siguientes actuaciones:

- Implantar un **Sistema de Gestión Documental** integral que incorporando el concepto de repositorio único documental, apoye la gestión del conocimiento que parte de las aplicaciones corporativas que lo generan. La solución está pensada para cumplir con los requerimientos que a nivel de gestión de documentos establece la LAECSP sirviendo como base para el establecimiento de un repositorio documental seguro que garantice el control de la creación, modificación, disposición y almacenamiento seguro de todos los documentos en poder del Ayuntamiento, tanto los aportados por los ciudadanos como los producidos internamente.
- **Sistema de digitalización de documentos** que permita incorporar la documentación enviada por la ciudadanía, empresas u otras administraciones públicas a nuestro expediente electrónico.
- **El sistema de gestión de archivo** es el módulo encargado de proporcionar a usuarios y aplicaciones de gestión los servicios para el uso, acceso y control de accesos a los documentos o archivos almacenados en el contexto de la prestación del servicio al ciudadano o de la gestión interna.
- **La interoperabilidad entre administraciones** es esencial para la integración de los servicios de los diferentes niveles de la administración pública, para compartir y reutilizar la información administrativa y proporcionar servicios e información mediante diferentes canales.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

- Poner en marcha un **Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras** integrado con la plataforma de Correos y Telégrafos, lo cual optimizará costes utilizando sistemas promovidos por otras Administraciones. Este servicio permitirá la gestión de las notificaciones por medios telemáticos para los procedimientos habilitados al efecto, siempre y cuando el ciudadano se haya suscrito al servicio.
- Dotar a la web municipal de una solución para gestión del **Perfil del Contratante** que permita asegurar la transparencia y el acceso público a la información contractual del órgano de contratación, a efectos de dar cumplimiento en lo dispuesto en esta materia, en el art. 42 de la Ley 20/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

### 3. Enfoque y alcance de los trabajos a realizar

Se requiere la prestación de servicios profesionales para acometer la elaboración, desarrollo completo e implantación de los sistemas descritos en este pliego:

- Toma de requerimientos y fase de análisis de las soluciones a implantar.
- Diseño de las soluciones.
- Presentación del diseño de la solución y aceptación por parte del Ayuntamiento.
- Desarrollo e implementación de las soluciones.
- Implantación e interconexión de todos los módulos desarrollados.
- Integración con las aplicaciones municipales.
- Migración de información donde sea necesario.
- Pruebas y validación de las aplicaciones.
- Generación de documentación.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

- Formación del sistema.
- Puesta en marcha.

Este proyecto deberá incluir los costes de adquisición de todas las licencias de software y el equipamiento necesario, las garantías y mantenimientos de las mismas según se indica en el apartado correspondiente.

Además el proyecto incluirá una licencia de **Oracle Standard One 11g de procesador** por tiempo ilimitado (perpetua como indica en la web del fabricante), con soporte para un año incluido.

La empresa adjudicataria **deberá indicar en su propuesta el coste anual de garantía y mantenimiento de las licencias para los tres años siguientes**, de las cuales sólo pagará el Ayuntamiento aquellas de las que solicite mantenimiento o actualización a nuevas versiones una vez superados el intervalo determinado en el apartado correspondiente en este pliego.

Para la correcta ejecución del proyecto se ha estimado que es necesario una bolsa de 632 horas, es decir 79 jornadas de 8 horas.

Las jornadas de trabajo serán supervisadas por el equipo técnico del Ayuntamiento, pudiendo imputarse a estas horas las de trabajo efectivo realizadas in situ y nunca las de desplazamientos, almuerzos, etc.

En lo que no quede suficientemente detallado, especificado o explicitado en este pliego, todos los aspectos relativos a la definición detallada, especificaciones de requisitos funcionales, gestión y de las tareas a realizar, así como el seguimiento de la correcta realización de las mismas, serán marcados e indicados a la empresa adjudicataria por el equipo técnico designado por el Ayuntamiento para este proyecto, estando la adjudicataria obligada a cumplir dichas indicaciones.



## **4. Módulos principales del proyecto**

A continuación se realiza una descripción detallada de cada uno de los módulos principales que integran el proyecto.

### **4.1. Sistema de Gestión Documental**

La evolución y la introducción progresiva de técnicas telemáticas y de gestión harán que, en el ámbito del gestión de procedimientos, se evolucione rápidamente hacia un entorno mixto en el que convivan documentos en formato papel, con documentos en formato electrónico.

Ambos formatos convivirán durante bastante tiempo, por lo que es necesario contar con un sistema de información especializado que permita la gestión integral de la documentación, ya esté asociada al expediente electrónico como al expediente en papel. Se deba tratar, de una forma uniforme, cualquier tipo de documento, en cualquier formato y relacionarlo con el resto de la información disponible.

Con el sistema de gestión documental se pretende constituir un repositorio común, como base de la gestión de documentos del Ayuntamiento, que apoye la gestión del conocimiento que las principales aplicaciones corporativas generan. Se pretende implantar una solución para gestionar los cambios, versiones, accesos, distribución, uso y reutilización de la información.

Este componente de gestión documental deberá estar totalmente interconectado con la gestión de expedientes del Ayuntamiento, ya que el documento forma parte indivisible de éstos y también deberá estarlo con el resto de las aplicaciones de gestión municipales, como mínimo con el registro general y la contabilidad.

Una gestión documental integrada garantiza la captura, utilización y conservación eficiente de los documentos en la administración, teniendo en cuenta el ciclo de vida del documento, reforzando el papel del archivo e incorporando la firma electrónica en el circuito administrativo.

En el proceso hacia una Administración sin papeles, el repositorio documental pasa a ser una de las piezas clave de la organización. El archivo ha de garantizar a largo plazo la integridad, autenticidad, disponibilidad,





Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

conservación y legibilidad de los documentos mediante reglas de clasificación y calendarios de conservación.

Algunos de los beneficios aportados por la gestión documental son los siguientes:

- Para los ciudadanos:
  - Derechos reconocidos en la LAECSP.
  - Evitar presentar más de una vez el mismo documento a la Administración.
  - Acceder por medios telemáticos a la información de los expedientes.
  - Obtener copias electrónicas de los documentos.
  - Conservación en formato electrónico de los documentos de un expediente.
  - Usar la firma electrónica como medio de identificación y presentación de la documentación.
- Para la Administración:
  - Transparencia y cumplimiento de la LAECSP y de la LOPD.
  - Aumento de la productividad, pudiendo dedicar los recursos a tareas menos administrativas.
  - Mayor seguridad y calidad, evitando la pérdida o deterioro de documentos.
  - Ahorro económico.
  - Disponer de todos los datos y documentos en un mismo entorno sin desplazamientos.
- Para el medio ambiente:



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

- Reducir exponencialmente las fotocopias y el consumo de papel.

El objeto de este proyecto es dotar al Ayuntamiento de Vélez-Málaga de una solución corporativa de gestión electrónica de documentos y de notificación electrónica, entendida ésta como un conjunto de tecnologías para la creación, gestión y recuperación de cualquier tipo de documento, sobre nuestro modelo actual de gestión interno, que facilite el avance hacia la **administración sin papeles**.

Los requisitos funcionales del sistema de gestión documental son los siguientes:

- Facilitar una buena organización de la documentación.
- Aportar un repositorio seguro para toda la información con potentes controles de acceso, registro electrónico de los documentos y autenticación de los mismos mediante firma electrónica.
- Dotar de servicios integrados con los sistemas actuales de registro y expedientes, claves de la gestión interna, garantizando que toda la información estará disponible en el momento preciso para la persona adecuada, sin necesidad de realizar desplazamientos.
- Optimizar las búsquedas y la localización de la información documental gestionada en las diferentes áreas y servicios.
- Permitir el avance digital de la organización gracias a la incorporación de un portal de firma que, integrado con las aplicaciones municipales de gestión (registro y expedientes) facilite la transición y la evolución hacia la gestión totalmente digital.
- Estar basado en una gestión de los recursos donde el documento sea la base del sistema, garantizando un acceso seguro a la información, con una gestión de los **ciclos de vida** de los documentos.
- La arquitectura del sistema ha de reconocer **roles de usuarios** tales como administradores de sistema, contribuidores, revisores, consumidores, etc. Todos ellos con las consiguientes medidas de seguridad sobre la información.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

- Será multi-usuario, multi-empresa, multi-formato y multi-archivo (posibilidad de definir diferentes fondos documentales o archivos electrónicos).
- Se valorará que pueda diseñarse en arquitecturas centralizadas, distribuidas y/o replicadas.
- Deberá poder gestionar tanto documentos en formato electrónico como en papel, permitiendo de este modo la configuración de un sistema integral de gestión de los documentos en el Ayuntamiento.
- Deberá integrarse como mínimo con el actual aplicativo de registro, tramitación de expedientes, contabilidad y archivo electrónico que se especifica en este proyecto.
- Los documentos aportados al sistema mediante los aplicativos de registro, de gestión de expedientes y de la Contabilidad deberán **ser catalogados automáticamente** en una estructura jerárquica de cuadro de clasificación. Para ello el sistema deberá poder mantener las reglas de clasificación automática mediante la relación de las series documentales con los elementos organizativos de los aplicativos de gestión municipal.
- Cada documento será identificado por **metadatos**. Los metadatos identifican de forma unívoca y normalizada un documento concreto (código, titular, número de expediente, descripción, reutilización, requerimiento de firma, vigencia, serie documental, palabras clave, etc. Son un elemento clave en la fase de archivo, ya que marcan las reglas de clasificación y los calendarios de conservación.
- 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, disponibles en los correspondientes aplicativos de origen. El gestor documental deberá poder configurar en el modelo general de metadatos cuales son obligatorios, opcionales, si se aplican, etc.
- Aquellos **metadatos** que tengan correspondencia con datos de las aplicaciones de gestión serán cumplimentados automáticamente por el



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

sistema de gestión documental y se irán manteniendo de manera transparente para el usuario durante todo el ciclo de vida del documento.

- Permitirá definir **tipologías documentales y sus características**. Como mínimo deberán poder definirse:
  - Posibilidad de **reutilización** de esa tipología documental.
  - Obligatoriedad de la aplicación de un **sello de integridad** tras la digitalización del documento o la compulsa del mismo.
  - Generación y **manifestación de un código único de validación** del documento.
- Contará con mecanismos de reconocimiento de código de barras que permitan el tratamiento automatizado de la documentación.
- La integración con el aplicativo de registro deberá **permitir la digitalización de la documentación de entrada** tanto de forma simultánea en el momento de realizar la anotación en el libro correspondiente, como la **digitalización a posteriori** de lotes de documentos vinculándolos a sus correspondientes anotaciones.
- Mantendrá la **trazabilidad de todas las acciones realizadas** sobre los documentos, construyendo de esta forma el historial del documento y posibilitando el acceso a esta información tanto desde el aplicativo de registro como desde la gestión de expedientes y la contabilidad del Ayuntamiento. Las acciones a registrar deberán poder ser configuradas por el administrador del sistema.
- Permitirá realizar búsquedas documentales normalizadas y genéricas tanto desde los aplicativos de gestión como desde el propio gestor documental, obteniendo una lista de documentos encontrados y posibilitando el acceso a la ficha documental y a la información de la anotación o expediente al que pertenece el documento desde esa misma lista.
- Deberá contar con mecanismos de transformación de formatos capaces de generar documentos pdf a partir de otros formatos (tiff, OpenOffice, etc.)



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

- Deberá ser capaz de **gestionar diferentes formatos electrónicos** de un mismo documento, organizados dentro de la unidad documental.
- 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.
- Establecer reglas **normalizadas de identificación y clasificación** de los documentos, que garanticen su fácil búsqueda y disponibilidad.
- Ofrecer para el documento electrónico las mismas **garantías** de disponibilidad, conservación, autenticidad, integridad y no repudio que para el documento papel.
- Garantizar la unidad del archivo.
- Gestionar un **archivo mixto**, donde conviven y han de conservarse indistintamente documentos en formatos papel y electrónico.
- Agilizar las **transferencias entre depósitos y los préstamos**.
- Optimizar el almacenamiento y la gestión de espacios.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

## 4.2. Sistema de digitalización documental

El registro telemático instalado como el gestor de documentos tiene que estar integrado con una solución de **digitalización de documentos**, que permita incorporar la documentación enviada por la ciudadanía, empresas u otras administraciones públicas a nuestro expediente electrónico.

Características deseables del sistema:

- El sistema debe permitir el **escaneo de documentos en caliente**, cuando se está realizando la anotación en el registro o bien en **frío** que será a posteriori de la realización de la anotación y el departamento adecuado tenga disponibilidad.
- Debe permitir el uso de **metadatos**, cumplir con los estándares archivísticos, su uso debe ser transparente al repositorio documental, etc.
- Será necesario proporcionar alguna aplicación con la que **validar las excepciones** que el sistema de escaneado no haya podido detectar. Éstas no deberán superar un 5% de volumen total de documentos escaneados en cada tanda.
- Tanto el sistema de escaneado como el gestor documental estarán **centralizados**, tanto a nivel de instalación como de gestión, mientras que el uso de las etiquetadoras y de los escáneres serán descentralizados, pudiendo estar en cualquier ubicación siempre que cumplan con los requisitos de conectividad.
- Definición de **flujos de trabajo** en las tareas de escaneado.
- Integración con las aplicaciones necesarias del ERP municipal, además con el registro digital, la gestión documental y el sistema de tramitación electrónica.

El proceso de trabajo para la **digitalización en frío** lo podemos definir de la siguiente manera:



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

- Los documentos son identificados en registro mediante un código de barras que se genera en el momento de realizar la anotación. Este código se añadirá al documento, contendrá toda la información del sello de registro, es decir: libro, número de anotación, fecha y hora. El código de barras lo generará una impresora de etiquetas, la empresa adjudicataria podrá sugerir otra tecnología siempre que mejore la definida. Será el equipo técnico el que la acepte si lo estima conveniente después de una fase de pruebas y evaluación.
- Una vez se dispone de un determinado volumen de estos documentos se pasan a una estación centralizada de digitalización. Esta estación digitaliza los documentos, generando ficheros pdf, extrae los metadatos existentes en el código de barras con los que clasifica e indexa el documento en el gestor documental (repositorio) y vincula el documento a su correspondiente anotación el libro de entrada, con lo que desde ese momento el documento electrónico es accesible tanto desde el gestor documental como desde registro.
- El escaneado se realizará de forma masiva, reconociendo a través de las etiquetas, que podrán estar colocadas en cualquier posición, la entrada de registro a la que se va a asociar automáticamente.

El proyecto incluirá al menos tres puestos completos de escaneo masivo (equipos físicos de escaneo) junto con ocho etiquetadoras de documentos, así daremos cobertura a las dos Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento.



### 4.3. Gestión de Archivo Electrónico

El Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la LAESCP, en su Título VI trata sobre los documentos electrónicos y sus copias.

Precisamente, para cumplir con el Real Decreto 1671/2009 en lo referente al título VI hay que completar el sistema de gestión documental, eje principal de este proyecto, con un sistema de gestión de **Archivo**.

La gestión de archivo es el módulo encargado de proporcionar a usuarios y aplicaciones de gestión los servicios para el uso, acceso y control de accesos a los documentos o archivos almacenados en el contexto de la prestación del servicio a la ciudadanía o de la gestión interna.

Cuando se decide poner en marcha un gestor de Archivo son muchos los factores a tener en cuenta ya que de una forma u otra, toda la organización se verá afectada por las decisiones tomadas a este respecto.

En este sentido y para velar por la integridad y seguridad del sistema de gestión de archivo es determinante tener claro el modelo a seguir, ya que toda la gestión girará en torno al mismo.

El sistema de gestión de archivo que se solicita deberá tener las siguientes funcionalidades:

- **Registro y descripción de archivo** en base a una **descripción multinivel** conforme a las normas internacionales en materia de archivo: ISAD (G), ISAAR (CPF), EAD, EAC, etc.
- **Consulta de información** por criterios múltiples.
- **Gestión de cuadros de niveles de clasificación de fondos** (series, secciones, subsecciones, etc.) en función de las necesidades organizativas. El mantenimiento de los fondos se llevará acabo a través del cuadro de fondos donde se encuentran definidos los atributos que caracterizan al fondo.
- **Definición de fondos**, mediante los campos y atributos que sean necesarios. Los atributos deberán seguir las recomendaciones





establecidas en la Norma de descripción archivística ISAD (G). Utilizaremos campos como datos generales (título, centro de archivo, nivel, tipo de fondo, organización a la que pertenece, etc.), niveles inferiores que lleva asociados (series, secciones, subseries, unidades documentales, etc.) y datos de los niveles productores inferiores.

- Definición de unidades documentales tanto simples como complejas (expedientes), para ello lo daremos de alta y completaremos los metadatos definidos para ellas. Algunos de los campos serán: simple o compuesta, título, nivel, fechas de agregación y creación, fecha de vigencia administrativa, datos de volumen, soporte, lenguaje, etc.
- Podrán **convivir varios fondos documentales** simultáneamente.
- Gestión de estructuras organizativas productoras.
- Transferencia de documentación entre distintos niveles de archivos.
- Control de espacios de archivo.
- Control de los calendarios de conservación y expurgos.
- Gestión de las **unidades documentales**, mediante atributos según las recomendaciones ISAD (G) (Norma Internacional General de Descripción Archivística).
- Gestión y consulta bajo entorno web.
- Integración con las herramientas de registro, gestión de expedientes, gestión documental corporativas y todas aquellas que sean necesarias.
- Herramientas de definición de cuadros de clasificación archivística, para identificar y agrupar documentos en base a las funciones y entidades municipales.
- Para cada Documento podremos definir varios atributos: reutilizable, con código único de identificación, seguridad a aplicar sobre el mismo identificando cual será su clasificación en las tablas de acceso, nivel de sensibilidad a la LOPD, etc.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

Escoger el criterio por el cual se elaborará el catálogo de documentos no es tarea sencilla, ya que dependiendo de la entidad y de la persona encargada de su elaboración, primarán determinados factores (naturaleza, funcionalidad o finalidad del documento, ente emisor, etc.), por lo que la empresa deberá prestar especial atención y dedicar las jornadas necesarias de consultoría hasta aclarar estos conceptos.

En el proceso de implantación se deberán identificar claramente, de cara a una buena definición de clasificación archivística:

- Los instrumentos jurídicos y de organización.
- Los esquemas de clasificación existentes.
- Los recursos con los que se cuenta.

Además se realizarán los siguientes pasos:

- Identificar los tipos de documentos necesarios.
- Una vez definido el modelo de gestión de archivo para la organización, se realizará el expurgo de documentos.
- Descripción de los niveles de clasificación dados de alta en el cuadro de clasificación archivística hasta el nivel de unidad documental. Para cada nivel describimos datos de identificación, contexto, contenido y estructura, condiciones de uso y acceso, documentación relacionada destinada a albergar información de localización del documento y sobre la existencia y localización de reproducciones y reutilizaciones, etc.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

#### **4.4. Notificaciones Telemáticas**

Una vez que tenemos el expediente electrónico, con los documentos firmados mediante certificados digitales y organizados mediante el gestor documental, es necesario trasladar dichos documentos a la ciudadanía cerrando así el expediente completo.

La LAECSP abre la puerta a las Administraciones Públicas para que practiquen la notificación por medios electrónicos hacia los ciudadanos, dándole validez legal, y siempre que estos lo hayan consentido previamente.

Según la LAECSP debemos garantizar el derecho de la ciudadanía a elegir el medio o canal para relacionarse con la administración municipal, esto junto con el gran volumen de notificaciones que se realizan por medios tradicionales y la evolución de las nuevas tecnologías, nos conduce a la necesidad de implementar un sistema de notificaciones electrónicas integrado con la herramienta de tramitación electrónica.

A través del Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras, el Ministerio de Política Territorial (MPT antes MAP), en colaboración con Correos ha puesto a disposición de cualquier persona física o jurídica que lo solicite la posibilidad de recibir, de forma alternativa por vía telemática, las notificaciones que actualmente reciben en papel. La suscripción a este servicio es voluntaria y tiene carácter gratuito.

El Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras (proveedor telemático) proporciona a cada ciudadano o empresa (receptor) una Dirección Electrónica Única (DEU) en la que recibir todas las notificaciones y comunicaciones de las administraciones públicas (emisor). Sustituye al tradicional sistema de envío de notificaciones administrativas a través del servicio de correo postal, teniendo, las notificaciones recibidas por el medio telemático, pleno valor jurídico.

Por todo esto se pretende dotar de una solución corporativa de gestión de notificaciones que permita la integración de los sistemas de información municipales actuales y futuros con los servicios de notificaciones telemáticas seguras de la Administración General del Estado (notificaciones.administracion.es) y de Correos ([www.correos.es](http://www.correos.es)). Potenciando así la interoperabilidad de plataformas y la reutilización de soluciones puestas a disposición del conjunto de administraciones públicas.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

En un primer nivel los usuarios podrán recibir información a través de la plataforma de tramitación electrónica, pero con el sistema de notificaciones telemáticas conseguimos completar el expediente electrónico.

Como ventaja adicional este sistema supone una reducción de costes para el Ayuntamiento, ya que la emisión de notificaciones vía telemática es más barata que el envío postal.

Los requerimientos funcionales de nuestro sistema son:

- La integración de este servicio de notificaciones telemáticas seguras, con la aplicación de gestión documental, tramitación electrónica y el resto de los aplicativos de gestión municipales.
- Contar con una solución troncal que vincule 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 como mínimo 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.
- Integrarse con el Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras de la AGE y Correos.es. La solución deberá integrar con **SISNOT (Sistema de integración al Servicio de Notificaciones)** del MPT. 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.
  - El cálculo del anagrama debe permitir la identificación unívoca del usuario.
  - La consulta de suscripción. Identifica si el usuario se encuentra suscrito a un procedimiento telemático determinado (dentro del sistema SISNOT).
  - La creación de notificación implica la generación de toda la información requerida: identificación del usuario (anagrama de



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

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.

- La consulta de notificación telemática debe permitir recuperar los diferentes estados en los 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.
- Se debe **garantizar el tratamiento del dato único** en lo que se refiere a los datos de la ciudadanía e identificar el **canal de preferencia** de los mismos en relación con los servicios que el Ayuntamiento 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.
- **Definición e implementación del mecanismo de suscripción** donde el ciudadano deje constancia de su voluntad de ser notificado por medios electrónicos, pudiendo realizar la misma desde la sede electrónica o en el marco de Correos.es. Deberá implementar mecanismo de revocación de la suscripción.
- **Desarrollo del acto de notificación.** Los documentos generados por medios electrónicos desde el sistema de expedientes serán firmados de forma electrónica y notificados a aquellos ciudadanos interesados con plenas garantías y seguridad jurídica. El acto de notificación debe quedar vinculado a la plataforma de gestión, dejando total constancia de la misma y del canal sobre el que se ha realizado.
- **Desarrollo del mecanismo de consulta,** la ciudadanía podrá consultar sus notificaciones desde la sede electrónica o bien en su Dirección Electrónica Única (DEU) dentro del marco de Correos.es.
- **Desarrollo del mecanismo de rechazo de las notificaciones** debiendo quedar vinculadas al expediente y asociadas al mismo, dejando implementado y definido el circuito para la tramitación en cada caso.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

- **Sistemas de recepción de los resultados de la notificación**, incluyendo información como estado, fecha, motivo del rechazo (rechazo por el ciudadano, sin respuesta después de un número de días definido, etc.), activación de las acciones correspondientes para proseguir con la tramitación electrónica en función de los resultados obtenidos.
- **Elementos automáticos de verificación de suscripción activa** en el censo del MPT del ciudadano al que deba practicarse la notificación emitida y recepción de la acreditación de entrega.
- **Envío electrónico de la notificación a la plataforma de Correos.es.** Una vez enviadas las notificaciones a través del sistema, 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.

Este proyecto contemplará la implantación de este sistema de notificaciones telemáticas, con todas las funcionalidades anteriormente definidas, integrado con nuestra plataforma de tramitación electrónica y las herramientas correspondientes del ERP municipal.

Esta integración se realizará de forma muy sencilla, sin la intervención de un equipo con conocimientos de programación, puedan introducirse nuevas notificaciones para cada nuevo tipo de expediente definidos posteriormente a este concurso.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

#### **4.5. Interoperabilidad entre administraciones**

Las administraciones han de ofrecer a los ciudadanos nuevos servicios avanzados basados en la integración y coordinación de servicios entre las diferentes administraciones públicas que coexisten en el territorio.

La interoperabilidad es esencial para la integración de los servicios de los diferentes niveles de la administración pública, para compartir y reutilizar la información administrativa y proporcionar servicios e información mediante diferentes canales.

Es propósito del Ayuntamiento de Vélez-Málaga el adherirse a todos aquellos convenios con el Ministerio de Política Territorial (antes MAP) y con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio que fomenten la interoperabilidad entre Administraciones, ofreciendo mejores servicios a la ciudadanía.

A través de la Red SARA se integrará con el Sistema de verificación de datos de residencia (SVDR) Este sistema tiene como objetivo implementar un servicio telemático, al que puedan acceder todos los organismos públicos. Será el encargado de consultar al INE los datos de empadronamiento de un ciudadano, eliminando así la obligación del ciudadano de presentar el volante de empadronamiento para realizar ciertos trámites administrativos.

Estos servicios se integrarán completamente con la aplicación de gestión del padrón de habitantes del Ayuntamiento.



## 4.6. Perfil del Contratante

Como un módulo del portal web municipal se desarrollará e implementará el **Perfil del Contratante**, con sistema de **Sellado de tiempo** sobre la plataforma @firma, con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a la actividad contractual del Ayuntamiento, y en cumplimiento con lo exigido por la Ley de Contratos del Sector Público.

El Perfil del Contratante se articulará en forma de subportal web donde se mostrará toda la información de los contratos y toda aquella otra que pueda ser de interés como ayudas, normativas, etc.

En el marco del proyecto se diseñará y desarrollará un módulo específico para gestionar la información del Perfil de Contratante que permita acreditar con total garantía el momento de inicio de la difusión pública de la información que se incluya en el mismo, todo ello basado en el uso de un servicio de generación y custodia de pruebas electrónicas. Este servicio efectuado a través del sistema de **Sellado de tiempo** sobre la plataforma @firma del MAP, permitirá certificar tanto la fecha de publicación como el contenido de la publicación. El certificado emitido por el servicio de generación de pruebas electrónicas en formato pdf se incluirá para que sirva de prueba electrónica. Esta acreditación se efectuará en varios momentos del proceso como pueden ser la publicación de la contratación y la publicación de la adjudicación provisional.

Los principales servicios incluidos en el Perfil del Contratante son los siguientes:

- **Buscador de contrataciones:** las búsquedas se podrán realizar en función de campos como estado (anuncio, licitación, adjudicación provisional, etc.) y otros como calificación de contratos, órgano contratante, etc.
- **Validador del Sellado de Tiempo:** este servicio permite la comprobación del sellado de tiempo que se publica en los estados de la tramitación y de esta forma asegurar la veracidad de la información.
- **Ficha de contratación** con toda la información necesaria: descripción, nombre, órgano de contratación, plazo de ejecución, datos de sellado de tiempo en cada estado, valor estimado, fecha anuncio, fecha inicio de





**Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga**

publicación, fecha de la adjudicación provisional, adjudicación definitiva, etc.

- Listados de contrataciones con la información básica de cada una de las contrataciones: descripción, estado, fechas varias, etc.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

#### **4.7. Módulo de autenticación**

Será imprescindible la incorporación al proyecto de un módulo de autenticación que permita a los usuarios acceder a la plataforma de tramitación electrónica. Este nuevo módulo será necesario integrarlo con el sistema de autenticación vía web con el que ya cuenta el Ayuntamiento, para que los usuarios de ambas plataformas no tengan que tener dos usuarios distintos.

El sistema permitirá tres tipos de autenticaciones:

- Certificado digital, al menos: FNMT, Izenpe, tarjeta ONA, CATCert y ACCV.
- DNI electrónico (integrado con la plataforma @firma del Ministerio de la Presidencia), tal y como establece la LAECSP.
- Usuario y clave de acceso suministrado por el Ayuntamiento.



## 5. Directrices técnicas

### 5.1. Principios técnicos generales

Con carácter general, se seguirán los siguientes principios en el desarrollo de la aplicación:

- **Modularidad y escalabilidad**

La escalabilidad permitirá la adaptación e implantación del proyecto según distintos escenarios (necesidades de cómputo, servidores, etc.). Por otra parte, la modularidad permitirá la existencia de implantaciones no completas en función de las necesidades de cada momento y el crecimiento del sistema mediante la integración de nuevos módulos.

- **Reutilización de Componentes**

Reutilizar componentes existentes, de mercado o propios de las Administraciones Locales u otras Entidades Públicas. Esta reutilización aporta, por una parte, un abaratamiento en el coste del sistema y, por otra, facilita una mejor aceptación en las Administraciones Locales que ya cuenten con alguno de dichos componentes. El producto final deberá tener un carácter de replicabilidad en otros entornos y entidades para poder ser reutilizado.

- **No Intrusión**

Permitir la coexistencia con componentes preexistentes, así como permitir la adaptación de dichos componentes a otros incorporados. Este principio, junto al de reutilización de componentes, minimiza el impacto en los sistemas existentes.

- **Sostenibilidad económica y técnica**

Garantiza que con independencia de los recursos técnicos y humanos, pueden dar continuidad en la evolución del sistema.

- **Orientación a Servicios Normalizados**



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

Los servicios telemáticos han de estar correctamente normalizados y estandarizados, ofreciendo una percepción homogénea de los mismos por parte de la ciudadanía.

## 5.2. Directrices de accesibilidad y usabilidad

Este proyecto tiene como uno de los compromisos fundamentales, convertirse en un sitio web que tenga un diseño accesible sin obstáculos visuales y tecnológicos para el mayor número de usuarios posible, acercando el uso de las nuevas tecnologías a todo el mundo.

Para alcanzar este objetivo, se aplicará la normativa estándar WAI (Web Accessibility Initiative) de **W3C** (Web Content Accessibility Guidelines 2.0) adoptada por la Unión Europea. En concreto, se pretende que todas las páginas web del proyecto cumplan como mínimo las pautas de accesibilidad de nivel **AA** definidas por las normas WAI, que tienen como función principal guiar el diseño para que el contenido pueda convertirse fácilmente en otros formatos y conseguir que sea comprensible y navegable.

Con esta directiva se pretende que tanto una persona con algún tipo de disminución como cualquier otra que se encuentre en una circunstancia que le dificulte el acceso a la información, pueda acceder a los contenidos con éxito.

La adjudicataria debe mantener en la aplicación unos criterios mínimos de **usabilidad**, centrándose principalmente en:

- Facilidad del aprendizaje.
- Velocidad por parte del usuario final del desempeño de las tareas asociadas a la aplicación.
- Baja tasa de incidencias.
- Bajos niveles de frustración.
- Satisfacción subjetiva.
- Universalidad.
- Facilidad para ser recordado.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

### **5.3. Imagen del proyecto**

Se seguirán las directrices de identidad corporativa marcadas por el Ayuntamiento de Vélez-Málaga, en todos aquellos aspectos que la Dirección del proyecto que crea convenientes.

Se realizará una integración estética de todos los módulos que sean publicados en Internet, con la misma imagen corporativa de la web municipal

### **5.4. Sistema para varios idiomas**

Todos los aplicativos del proyecto deberán soportar varios idiomas, de forma que la ciudadanía pueda escoger entre los idiomas disponibles y definir uno por defecto.

### **5.5. Compatibilidad con navegadores**

Debido a la gran variedad de navegadores actuales, el proyecto completo debe ser compatible al menos con los siguientes navegadores Microsoft IE 7 y 8, Firefox 3.X, Chrome. Excepto IE, los demás navegadores deberán certificarse para sus versiones bajo Ms. Windows, Linux Ubuntu y MacOS X.

### **5.6. Integración con las aplicaciones municipales**

Se deberá integrar totalmente todo el proyecto con el sistema ERP del Ayuntamiento y en los casos que sea necesario con la web actual municipal.

Las principales aplicaciones que conforman el sistema integrado de gestión municipal ERP están desarrolladas por la empresa T-Systems (TAO) y son las siguientes:

- Gestión de Usuarios y Seguridad. Gestión de Terceros y Territorio: BuroWin.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

- Registro de Entrada / Salida: RegWin.
- Padrón de Habitantes: GTWin – Pob.
- Gestión Tributaria y Recaudatoria: GtWin.
- Sistema de Información Contable de la Administración Local: Sicap.
- Gestión de Expedientes: WinFlow-PAC.
- Las herramientas de Tramitación electrónica y de Firma Electrónica están actualmente en proceso de contratación, por lo que la empresa deberá realizar una estimación de jornadas de integración.

Por ejemplo, el servicio de notificaciones telemáticas seguras debe estar integrado entre otras con las aplicaciones municipales de Registro, Gestión Tributaria y Gestión de expedientes que son las que generan más salida de documentos hacia los ciudadanos.

La empresa adjudicataria será la responsable de la integración completa de todo el software y el equipamiento licitado con todas las aplicaciones tanto del ERP municipal como de las que se están en proceso de tramitación, deberá ponerse en contacto con cada una de las empresas que hayan desarrollado estas soluciones para conocer los detalles que sean necesarios, tanto de los aplicativos como del modelo de datos. Si la empresa adjudicataria tuviese que contratar asistencia técnica por parte de terceras empresas para realizar las labores de integración, todos los gastos correrán a cargo de este contrato y formarán parte del importe de licitación sin que éste pueda ser modificado y sin que le suponga ningún coste adicional al Ayuntamiento.

En la oferta técnica será **imprescindible** justificar proyectos similares totalmente finalizados, en los que la plataforma telemática propuesta por el adjudicatario esté integrada con los sistemas de gestión del Ayuntamiento actualmente instalados. Esta integración debe contemplar no sólo consultas de información, sino también modificaciones e introducción de nuevos datos sobre dichos sistemas.

## 5.7. Clasificación de la empresa



**Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga**

La empresa ofertante deberá poseer, como mínimo, la siguiente clasificación como Empresa de Servicios:

Grupo: V - Subgrupo: 02 - Categoría: A

y una clasificación más de entre las dos siguientes:

Grupo: V - Subgrupo: 01 - Categoría: A

Grupo: V - Subgrupo: 05 - Categoría: A



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

## 6. Formación

La empresa adjudicataria formará al personal determinado por el Ayuntamiento en la administración completa de sistema, tratando las siguientes materias:

- Gestión de usuarios: alta, permisos, roles, etc.
- Administración del Sistema de **Gestión Documental** y el **Archivo Electrónico**.
- Administración y utilización tanto del equipamiento como de los aplicativos para realizar las tareas propias de la **Digitalización de Documentos**.
- Publicación y gestión de las **contrataciones**.
- Administración y gestión de la información publicada.
- Administración y modificación de las plantillas de diseño.
- Aquellas materias no especificadas en este pliego pero que versen sobre cualquier módulo o funcionalidad instalada.

Las jornadas de formación se dividirán en dos grupos, por una lado las de administración de la plataforma y por otro lado tendremos las de usuarios finales, todas ellas enfocadas a los grupos de usuarios definidos por el equipo técnico del Ayuntamiento. La formación se realizará en las instalaciones del Ayuntamiento.

## 7. Entregables

Durante el desarrollo del proyecto se deberá hacer entrega como mínimo la siguiente información:

- **Planificación: desarrollo, instalación y puesta en servicio**





Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

Se indicarán en este apartado los detalles acerca de la planificación de todas las tareas y fases del proyecto, teniendo en cuenta que su duración máxima.

Se fijarán hitos intermedios para las distintas fases del proyecto que recogerán el análisis, diseño detallado, desarrollo, implementación, pruebas, instalación, puesta en marcha e implantación del sistema.

Además la empresa adjudicataria deberá realizar la instalación de todo el equipamiento hardware y software, puesta en marcha y pruebas del sistema completo bajo los requisitos establecidos.

- **Mantenimiento y garantías**

Se indicarán los detalles de la garantía y mantenimiento de la aplicación, desarrollando las condiciones, duración y tipo de atención ofertada.

- **Documentación**

La adjudicataria proporcionará a la dirección de los trabajos la documentación necesaria para administrar y utilizar el sistema, desde la instalación con los requisitos de arquitectura mínima y aconsejable, hasta el manual de usuario disponible para la ciudadanía:

- **Informes técnicos de las fases de desarrollo:**

- Toma de requisitos
- Análisis del sistema (funcional, clases, etc.).
- Prototipos funcionales.
- Diseño del sistema.
- Modelos clases, base de datos (conceptual y físico).
- **Plan de pruebas**, debidamente cumplimentado, donde se especifiquen las pruebas que se han realizado sobre el sistema y su resultado.

- Los siguientes **manuales**:

- **Instalación y mantenimiento**, que incluirá entre otras cosas:
  - Instrucciones de desempaquetado.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

- Scripts de creación de la base de datos.
- Especificaciones de requerimientos mínimos y aconsejables, según tablas de uso.
- **Usuario Administrador.**
- **Usuario del Front-Office** (externo).
- **Usuario del Back-Office** (interno).
- **Desarrollador**, incluirá entre otras cosas:
  - Las instrucciones necesarias para la integración de los módulos del proyecto con otros módulos.
- **Manual de estilo** de la aplicación: tamaño de imágenes, formatos, con las fuentes de todos los gráficos, etc.

Esta documentación se entregará en soporte digital, y como mínimo en castellano. El formato de la documentación electrónica será editable y se entregará en los formatos .odt (OpenOffice) y en formato pdf.

Además todos los manuales deben de ser accesible desde la aplicación dependiendo del usuario que esté utilizándola y contener un índice de búsqueda.

- **Para las aplicaciones desarrolladas:**
  - **Código fuente de la aplicación**, scripts desarrollados, scripts de creación de la base de datos, etc.
  - **Ejecutable** de la aplicación si procede.
  - **Fuentes** de diseños gráficos y de desarrollos multimedia.

La empresa adjudicataria deberá determinar en su oferta, el momento de la entrega de los productos anteriores, en relación con las fases de realización del proyecto.

## 8. Garantía

El período de mantenimiento de todo el proyecto será, como mínimo, de **un año** y empezará a contar a partir de la fecha de la emisión de la certificación



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

de recepción del software con conformidad, por parte del Ayuntamiento. En caso de no estar acabado éste, no empezará a contar la garantía aunque estén disponibles algunos módulos para su uso. Esta garantía debe incluir los gastos del mantenimiento del software, comprendiendo tanto los materiales como la mano de obra y los desplazamientos de los técnicos o del equipo en su caso, además de la actualización a nuevas versiones desarrolladas por la empresa de los productos instalados durante el período de garantía.

Las condiciones de la garantía (que deberán ser confirmadas en la oferta), son las siguientes:

- La prestación del servicio de mantenimiento será "in-situ" (en la ubicación del sistema), tanto en los servicios instalados en las máquinas ubicadas en el Ayuntamiento como aquellas que se encuentren en otras instalaciones. El Ayuntamiento facilitará el trabajo, intentando establecer mecanismos para acceder remotamente a estos servicios, si esto no fuese posible (por motivos de seguridad, corte del servicio, etc.) o la naturaleza de la incidencia así lo requiriese, el personal de la empresa adjudicataria tendría que personarse en la ubicación de la máquina a tratar.
- El **horario de atención de incidencias** será como mínimo de lunes a viernes de 9.00h a 14.00h y de 16.00h a 18.00h. Las citas serán concertadas con el personal autorizado del Ayuntamiento y deberán comenzar siempre en horario de mañana y extenderse a la tarde cuando se considere necesario. Deberá existir un horario mínimo de cuatro horas durante los fines de semana, a consensuar entre la empresa y el Ayuntamiento para cualquier emergencia.
- El **tiempo máximo de respuesta**, entendiéndose éste como el transcurrido desde la llamada de requerimiento hasta el comienzo de prestación de servicio por parte del técnico para diagnosticar la incidencia, será inferior a **cuatro horas**.
- Cubrir la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones desarrolladas, parametrizaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

- Cubrir las tareas de soporte a la explotación, cualquier incidencia surgida en la aplicación deberá ser subsanada por la empresa adjudicataria (copias de seguridad, migración a nuevas versiones del entorno de trabajo, migración a nuevas versiones de bases datos u a otro sistema gestor de bases datos, etc.)

Si por algún motivo el equipo técnico del Ayuntamiento decidiese cambiar la ubicación de los servidores (a otro centro de datos que no tiene porque estar en el municipio de Vélez-Málaga) las garantías seguirán vigentes bajo los puntos definidos anteriormente

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el buen funcionamiento de la aplicación y la seguridad de la misma. En caso de producirse algún error en este sentido, Ayuntamiento aplicaría las sanciones correspondientes (incremento del mantenimiento gratuito entre otros) en función del daño que se le hubiese causado.

Estas condiciones de garantía son las mínimas. En su oferta, los licitadores podrán mejorar e incrementarlas, lo cual se tendrá en cuenta en el momento de realizar la propuesta de adjudicación.

La empresa adjudicataria deberá especificar cual es el equipo de trabajo que se dedicará a las tareas de garantía y mantenimiento de todo el proyecto.

## 9. Mantenimiento

El mantenimiento incorporará las tareas definidas en la garantía del producto. La duración mínima del mantenimiento técnico del desarrollo realizado, independientemente del período de garantía especificado, se fija en **un año** desde la fecha de finalización del proyecto. Además la adjudicataria se comprometerá a actualizar las versiones durante toda la vida del proyecto del software suministrado teniendo en cuenta la adecuación a la legislación aplicable, vigente en cada momento.

Al cubrir la garantía del proyecto el primer año, no será necesario contratar el mantenimiento de la mismas hasta el segundo año.

## 10. Condiciones generales de realización



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

### **10.1. Propiedad y disponibilidad del resultado de los trabajos**

Todos los documentos, desarrollos y productos resultantes de los trabajos realizados, en el marco del proyecto, serán propiedad del Ayuntamiento que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente, además de ser utilizados para otras iniciativas, proyectos y convenios. La adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con autorización expresa, por escrito, del Ayuntamiento.

### **10.2. Organización de los trabajos**

Para el desarrollo del proyecto se formará un equipo de trabajo, integrado como mínimo por las siguientes figuras, cada una de las cuales deberá tener asignado un único interlocutor, a excepción de los equipos de trabajo, responsable del cumplimiento de sus funciones:

- **Director del proyecto**, designado por el Ayuntamiento. Se encargará de dirigir, supervisar y coordinar la realización de todos los trabajos.
- **Jefe de proyecto**, será el interlocutor de la empresa adjudicataria. Será único y organizará la ejecución de los servicios profesionales objeto del contrato, asumirá las directrices marcadas por el Director del Proyecto.
- **Supervisor de Calidad y Desarrollo del Proyecto**, designado por el Ayuntamiento. Se encargará de la supervisión, vigilancia y comprobación de la correcta prestación del servicio objeto del contrato, velando por la calidad de los servicios y asegurando la correcta prestación de los mismos. Podrá ser la misma persona que le Director de Proyecto.
- **Equipo de proyecto externo**, será designado por la adjudicataria y se encargará de la realización de todos los trabajos.

### **10.3. Cualificación del equipo de trabajo**



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

El equipo de trabajo ofertado por el licitador deberá tener una experiencia acorde con los trabajos a desarrollar en este proyecto.

En la propuesta deberán detallarse, para cada uno de los miembros del equipo propuesto:

- El currículum vitae.
- Las funciones y el grado de dedicación al desarrollo del proyecto durante la duración del contrato.

Será necesario adecuar en cada momento el número de personas y sus funciones a los hitos, al calendario y la fecha límite propuestos por el contrato.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la sustitución del mismo.

#### **10.4. Resolución de discrepancias**

En caso de existir disconformidades de la Dirección del proyecto respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de la asistencia técnica contratada por cualquiera de los técnicos empleados por la adjudicataria, lo podrá de manifiesto a ésta, que dispondrá cuánto resulte necesario para su corrección inmediatamente, no siendo aceptable ningún tipo de demora, debido al plazo de ejecución.

La reiterada disconformidad en la prestación de la asistencia técnica podrá ser motivo de solicitud de sustitución de cualquiera de los técnicos por parte de la adjudicataria, por otros técnicos que cumpla con los niveles de experiencia solicitados en el concurso.

Asimismo, podrá serlo la disconformidad con el nivel de la asistencia técnica prestada en general, tanto por los conocimientos demostrados, como por la actitud y grado de colaboración ofrecidos, como por reiteradas faltas de cumplimiento del calendario de prestación servicios dispuesto por el responsable de los trabajos.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

En caso de solicitud de sustitución de alguno de los miembros del equipo, la adjudicataria vendrá obligado a realizarla en un plazo de dos días. El sustituto designado deberá contar, al menos, con un perfil similar al sustituido.

La no presentación del técnico originalmente propuesto por parte del contratista, el incumplimiento de lo anteriormente indicado en caso de solicitud de sustitución, o la persistencia de disconformidades tras una sustitución ya realizada, podrán considerarse incumplimientos graves y causas para la rescisión del contrato, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas y la solicitud de las penalizaciones pertinentes.

Cuando existan disconformidades con la prestación de la asistencia técnica, la Dirección del proyecto emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al Jefe de Proyecto y quien se estime oportuno de la empresa adjudicataria para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto.

No se procederá a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación de la asistencia técnica.

## **10.5. Régimen de personal de la adjudicataria**

Todo el personal que la adjudicataria tuviere contratado para la prestación directa o indirecta de la asistencia técnica objeto del presente pliego, dependerá en exclusiva de ella, debiendo la adjudicataria cumplir de forma escrupulosa y sin incumplimiento alguno cuantas disposiciones legales y reglamentarias se hallen vigentes, en cada momento, en materia laboral, de seguridad social así como de prevención de riesgos laborales.

La adjudicataria habrá de cumplir y hacer cumplir a todos sus trabajadores la normativa vigente con relación a la **Ley de Prevención de Riesgos Laborales** y se obliga a impartir los cursos necesarios para el desempeño de su actividad.

Las instrucciones a dicho personal serán dadas por la empresa adjudicataria, según los requerimientos de los servicios de asistencia técnica contratados.



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

En el caso de que la adjudicataria incumpla alguna de sus obligaciones de naturaleza laboral y/o seguridad social, será responsable de los pagos que tuviera que efectuar al ser condenada por resolución administrativa y/o judicial.

### **10.6. Soporte técnico y certificaciones de calidad**

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el soporte técnico necesario a los medios personales contratados en todas las materias (móvil, portátil, todo el software necesario para el desarrollo del proyecto concreto, etc.).

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

### **10.7. Información y documentación de base**

La Dirección del proyecto facilitará al adjudicatario cuanta información y documentación disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo y que fuese necesaria para su ejecución.

Toda la información y documentación que se proporcione es propiedad del Ayuntamiento, y no podrá ser utilizada en futuros trabajos, ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa.

### **10.8. Confidencialidad de la información y protección de datos.**

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.

Las empresas licitadoras aportarán una memoria descriptiva del protocolo y las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación





Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

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.

Todo el proyecto deberá cumplir con la normativa vigente de Protección de Datos de carácter Personal, no sólo a nivel de las aplicaciones desarrolladas, sino también a nivel de información desde la fase de toma de requerimientos, pasando por desarrollo, hasta la de producción.

### **10.9. Condiciones de la recepción y certificaciones**

Una vez adjudicado el proyecto, la recepción del sistema se realizará a la finalización de los trabajos con la certificación de los mismos, por parte del responsable del proyecto designado por el Ayuntamiento de Vélez-Málaga.

Se realizará, por tanto, una recepción única del sistema, una vez comprobado el funcionamiento de los sistemas instalados, no existiendo certificaciones parciales.

Este momento será el considerado como el de finalización del proyecto contratado, a partir del cual comenzará el periodo de garantía y mantenimiento.

### **10.10. Ubicación de la prestación de los servicios**

Todas las reuniones, visitas, entrevistas personales, entrega de informes etc. que fueren necesarias para el desarrollo de los trabajos, lo cual incluye todas las jornadas asignadas al proyecto **se realizarán en las instalaciones que la Dirección del proyecto indique para tal fin.**

Sólo podrán realizarse en otras ubicaciones propuestas por la empresa adjudicataria cuando la Dirección del proyecto lo considere necesario para el buen desarrollo del proyecto.

### **10.11. Control de calidad**



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

La adjudicataria deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la prestación de los servicios objeto del contrato.

Los procedimientos mínimos garantizados por la metodología de gestión de calidad deberán incluir como mínimo:

- Incorporar revisiones y auditorias en el proyecto.
- Realizar verificaciones y validaciones.
- Obligar a la validación las diferentes fases.
- Garantizar una documentación fiable y completa de todo el desarrollo del proyecto.

La adjudicataria reconoce el derecho del Ayuntamiento a examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los servicios prestados por parte de la adjudicataria.

## **10.12. Aclaración de ofertas**

El Ayuntamiento podrá requerir a los oferentes para que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de las ofertas presentadas.

Para tal fin deberá indicarse en la oferta los datos de contacto de la persona o del equipo designado para la resolución de las posibles dudas que puedan surgir.

En ningún caso se admitirá que en proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su oferta. Sólo puede ser considerada la información que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.

Si tras la solicitud de aclaraciones quedasen aspectos indefinidos, tales como la duración y extensión de los trabajos, proyectos o formación presentados como méritos personales o de la empresa, la valoración de los mismos podrá ser nula.

Asimismo, si el Ayuntamiento lo considerase oportuno, podrá requerir a todos o a algunos de los ofertantes seleccionados a que realicen ante ella una



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

presentación general de su oferta. El contenido de la presentación será en todo caso aclaratorio y no podrán introducirse en la misma, variaciones de los contenidos ofertados.

### **10.13. Transferencia tecnología**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato y en la fase de soporte técnico la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del proyecto 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 eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

## **11. Formato de la propuesta técnica**

Los candidatos deberán presentar una propuesta técnica que deberá incluir los siguientes apartados de forma exacta, siguiendo el mismo orden, siendo desestimadas todas aquellas propuestas que no tengan este contenido:

- **Alcance de la propuesta**, donde se describirá el objeto y alcance de los trabajos a realizar.
- **Solución propuesta**, donde se detallará la solución técnica adoptada y se especificarán claramente las mejoras en caso de proponer alguna.
- **Planificación**, donde se especificará el plan de proyecto. Dicho plan debe contener al menos información clara y precisa acerca del calendario del proyecto, tareas, hitos, tiempos y esfuerzo. Asimismo se deberá incluir una previsión de incidencias que pudiesen provocar retrasos en el mismo y los planes de contingencia asociados. Se debe mencionar explícitamente qué funcionalidad se implantará en el los hitos definidos.
- **Organización del proyecto**, donde se describirá el equipo asignado destacando el conocimiento en los sistemas implicados en el proyecto. Se incluirán los currículum vitae de cada una de las personas que



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

participe en el proyecto, detallando titulación y experiencia en desarrollos similares, así como función y dedicación en el proyecto.

- **La lista de los entregables del proyecto**, tanto documentación como software y el resto de elementos descrito en el plan de proyecto. Dicha lista debe contener el título y/o descripción del entregable, tipo (documento, software, etc.), fecha prevista de entrega y fecha prevista de aprobación.
- **La normativa de calidad** propuesta para el proyecto así como las certificaciones y referencias que posea la empresa relativa a dicha materia. La documentación de carácter general que se desee presentar (normativa interna, certificaciones, etc.) debe adjuntarse como anexo a la propuesta.
- **El periodo de garantía y mantenimiento** de todas las aplicaciones, en ningún caso podrá ser inferior al propuesto en este pliego.
- **Referencias.** Experiencia justificable en implantaciones similares, donde se detallará la experiencia que la adjudicataria aporta en implantaciones.
- **Mejoras.** La adjudicataria incluirá la relación por requisito de todas las mejoras funcionales y técnicas propuestas para la ejecución del proyecto así como los productos o herramientas software a utilizar en su caso.

Con carácter general, la información presentada en la propuesta debe estar estructurada de forma clara y concisa. El documento de propuesta no debe contener referencias a documentos externos o anexos cuando aquellos sean puntos clave en la valoración de la propuesta. Se deben entender los anexos como documentos generales de consulta o méritos del adjudicatario, no como información vital en la propuesta.

Esta documentación se entregará en papel y en soporte digital. El formato de la documentación electrónica será editable y estará en los formatos .odt (Writer de OpenOffice) y pdf.

## 12. Plazos de ejecución



Excmo. Ayuntamiento  
de Vélez-Málaga

El plazo máximo para la ejecución del proyecto, se fija en **seis meses**, obligándose dentro de este periodo a un primer hito en quince días.

Atendiendo a la prioridad estratégica del presente proyecto, la adjudicataria debe estar en condiciones de prestar los servicios de forma inmediata a la notificación de la resolución del concurso, desde el propio día de la firma del contrato con el Ayuntamiento.

### **13. Precio máximo de la oferta**

El precio máximo del contrato será de **91.118,00€** (noventa y un mil ciento dieciocho euros) impuestos incluidos.

En todo caso, el importe incluirá a todos los efectos, el coste de la instalación y puesta en funcionamiento del sistema, los costes de transporte, seguros, el beneficio industrial, así como los importes de los tributos de toda índole que graven las prestaciones objeto del contrato, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), o cualquier otro equivalente, según corresponda, que deberá ser repercutido como partida independiente en los documentos que se presenten al cobro.

