



AYUNTAMIENTO
DE
LOS CORRALES DE BUELNA
(CANTABRIA)

N.º

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE PUESTA EN
MARCHA DE LA SEDE ELECTRÓNICA Y SERVICIOS DE TRAMITACIÓN
ELECTRÓNICA CON INTEGRACION DE APLICACIONES DE BACKOFFICE**

INDICE DE CONTENIDO

1	OBJETO Y ALCANCE DEL PROYECTO
2	ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS
2.1	Organización del proyecto
2.1.1	Trabajos requeridos.....
2.1.2	Personal adscrito al proyecto y dedicación.....
2.1.3	Seguimiento del proyecto.....
2.1.4	Entregables y documentación
2.2	Características generales de la plataforma
2.3	Características técnicas de la plataforma.....
2.3.1	Módulos
2.3.2	Acceso al servicio.....
2.3.3	Sistema interno de tramitación
2.3.4	Plataforma base del sistema
2.3.5	Integración con BackOffice del Ayuntamiento
2.3.6	Adaptación de la plataforma y servicios electrónicos instalados a la normativa vigente de protección de datos de carácter personal
2.3.7	Usabilidad / Accesibilidad
2.3.8	Integración de la Sede Electrónica con el Portal Web (LocalWeb).....
2.4	Propuesta de mejoras.....
2.5	Descripción funcional de los servicios electrónicos a implantar
3	FORMACIÓN.....
4	PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS.....
5	PRECIO DEL CONTRATO Y GARANTÍA

6 PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS TRABAJOS	10
6.1 Propiedad intelectual	10
6.2 Seguridad y confidencialidad de los trabajos	10



AYUNTAMIENTO
DE
LOS CORRALES DE BUELNA
(CANTABRIA)

N.º

1 OBJETO Y ALCANCE DEL PROYECTO

El objetivo principal del contrato es el servicio de puesta en marcha de la sede electrónica y servicios de tramitación electrónica con integración de aplicaciones de backoffice para dar cumplimiento a la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAECSP).

Esta Ley y su posterior desarrollo reglamentario (RD 1671/2009) reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las Tecnologías de la Información en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas, garantizando un tratamiento común ante ellas en condiciones de seguridad jurídica.

Este proyecto de modernización pretende conseguir los siguientes objetivos:

- Modernizar la organización municipal, para hacerla más eficaz y eficiente en la prestación del servicio público.
- Simplificar los procedimientos administrativos mediante la actualización de los mismos y la utilización de un sistema de gestión integral de expedientes.
- Impulsar, de manera decidida, la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Fomentar la confianza mutua y el respeto entre los ciudadanos y al Administración Local.
- Facilitar a los ciudadanos su relación con la Administración Municipal. Poner todos los medios necesarios de que disponga el Ayuntamiento para que al ciudadano le sea más fácil relacionarse eficientemente con su Ayuntamiento.
- Evitar, siempre y cuando sea posible, el desplazamiento de los ciudadanos al Ayuntamiento

Las actividades propias al alcance del presente contrato se resumen en:

- Establecimiento de la sede electrónica que facilite los trámites a los ciudadanos

- Implantación del registro electrónico
- Implantación de un sistema de gestión de expedientes
- Formación

La empresa adjudicataria deberá proporcionar todos los productos necesarios así como todos los servicios de consultoría para el diseño, desarrollo e implantación de la Sede Electrónica y herramientas relacionadas, su interconexión con herramientas de back-office y la formación a los usuarios finales, de acuerdo con las necesidades del Ayuntamiento de Los Corrales de Buelna recogidas en el presente pliego de condiciones técnicas.

2 ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

2.1 Organización del proyecto

2.1.1 Trabajos requeridos

Se deberán abordar, al menos, las siguientes acciones:

1. Análisis previo del proyecto:

- Reuniones de lanzamiento del proyecto, y reuniones previas con los actores afectados.
- Establecimiento de calendario de trabajo e hitos reseñables. Plan de seguimiento.

2. Implantación de los módulos de software correspondiente en los Servidores que pondrá a disposición el Ayuntamiento de Los Corrales de Buelna:

- Previamente, junto a los técnicos municipales, será necesario llevar a cabo un estudio de las configuraciones, dispositivos y sistemas necesarios para asegurar la correcta implantación de la Plataforma objeto del contrato, de manera que se garantice la seguridad en el acceso al sistema, la disponibilidad del sistema implantado y su integridad
- No está incluido en el objeto del contrato ni el suministro de dispositivos necesarios para securizar y soportar el sistema, ni los certificados electrónicos.
- Una vez implantado se realizarán las pruebas necesarias para asegurar la correcta disponibilidad de los sistemas. Se habilitará a su vez un entorno de pruebas.

3. Configuración / pruebas de los servicios electrónicos

- Análisis previo / Consultoría: Previa a la implantación en el sistema de los servicios electrónicos se deberá analizar funcionalmente cada uno de los



AYUNTAMIENTO
DE
LOS CORRALES DE BUELNA
(CANTABRIA)

N.º

servicios, proponiendo, en su caso, mejoras para su simplificación o para su gestión electrónica.

- Desarrollo de la aplicación e Implantación: Una vez llevada a cabo el análisis se procederá a la implantación de los servicios.
- Pruebas: Se llevará a cabo la batería de pruebas que asegure la correcta implantación de los servicios, en base a un plan de pruebas que habrá sido aprobado previamente por el Ayuntamiento de Los Corrales de Buelna.

4. Formación, entregables y transferencia de conocimiento.

- La empresa propondrá formación adecuada a cada tipo de usuario (administradores, usuarios y técnicos), suficiente para que los técnicos del Ayuntamiento de Los Corrales de Buelna sean independientes en el manejo, operación, evolución y modificación de la plataforma
- La empresa proveerá al Ayuntamiento de Los Corrales de Buelna los diferentes entregables que se especifican en el punto correspondiente de estas prescripciones

5. Puesta en marcha y seguimiento inicial

6. Servicio de mantenimiento y periodo de garantía

Los pasos indicados son orientativos. Las empresas deberán presentar sus propias propuestas de organización del trabajo, del cronograma y del plan de acción.

2.1.2 Personal adscrito al proyecto y dedicación

Las ofertas deberán indicar qué personal se va a dedicar al proyecto y la dedicación que se prevé dedicar al proyecto actual en cada una de sus fases. Los perfiles deberán ser variados y acorde al alcance del proyecto. En particular se requerirán tres perfiles:

1. Jefe de Proyecto o Director Técnico – Coordinación de la puesta en marcha de la solución junto a los técnicos municipales.

2. Experto funcional – Conocedor del aspecto funcional de las plataformas propuestas (En función de la propuesta). Encargado del análisis funcional de la solución.
3. Experto en sistemas: Responsable de la implantación y configuración técnica del sistema.

En cualquier caso las personas adscritas al proyecto deberán acreditar experiencia de al menos dos años en proyectos de modernización electrónica en Administraciones Públicas y experiencia de al menos un año en la implantación de los sistemas sobre los cuales se desarrollará la sede electrónica (en función de la solución propuesta en la oferta).

2.1.3 Seguimiento del proyecto

Se establecerán un equipo de trabajo mixto formado por técnicos municipales y trabajadores de la empresa adjudicataria que realizarán el seguimiento del proyecto. La empresa designará una persona como responsable general del proyecto.

2.1.4 Entregables y documentación

Una vez finalizados los trabajos, la empresa adjudicataria deberá entregar al Ayuntamiento de Los Corrales de Buelna, los manuales de operación, administración y uso de la aplicación.

Características generales de la plataforma.

La Plataforma escogida por el Ayuntamiento de Los Corrales de Buelna para la ejecución de este contrato es SIGEM (Sistema Integrado de GESTIÓN Municipal), compatible con el portal Web propiedad del Ayuntamiento (LocalWEB), cumpliendo de esta forma con los niveles de accesibilidad requeridos y de integración con SIGEM.

Así mismo, cumple con el programa Ciudades Digitales II (Plan Avanza) de la Dirección General de la Administración Local del Gobierno de Cantabria y EMCANTA.

2.2 Características técnicas de la plataforma

2.2.1 Módulos

La plataforma contendrá como mínimo los siguientes módulos:

- Gestor de Expedientes: SIGEM.
- Portal de tramitación o Sede Electrónica integrada en LocalWEB.
- Registro Electrónico: SIGEM.



AYUNTAMIENTO
DE
LOS CORRALES DE BUELNA
(CANTABRIA)

N.º

2.2.2 Acceso al servicio

Identificación mediante certificado electrónico: en este apartado deben estar incluidos certificados como el DNI Electrónico, CERES (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre) u otros organismos certificadores aceptados por la plataforma @firma.

2.2.3 Sistema interno de tramitación

El sistema incorporará una aplicación de seguimiento y consulta de los servicios electrónicos ejecutados por los ciudadanos del municipio y que, por su simplicidad, no hayan implicado un procedimiento automatizado en el módulo de gestión de expedientes. A tal efecto, las principales funcionalidades que se deben incluir para los empleados del Ayuntamiento son:

1. Acceso mediante usuario y contraseña, de acuerdo a los permisos del empleado.
2. Recepción y visualización de los trámites solicitados por los ciudadanos del municipio que sean competencia del empleado.
3. Acceso a la información enviada por el ciudadano en la ejecución de la solicitud.
4. Consulta del resultado de la acción realizada por el interesado al iniciar la solicitud.
5. Descarga de los documentos asociados a la solicitud.
6. Realización de actuaciones sobre la solicitud.
7. Comunicación de información al interesado mediante e-mail o sms.

2.2.4 Plataforma base del sistema

La plataforma estará basada en la personalización de las herramientas SIGEM del Ministerio de Industria y Comercio y la plataforma LocalWEB ya implantada en este Ayuntamiento. Las empresas ofertantes deberán plantear en su proyecto que versiones y qué tipo de personalización de las citadas herramientas serán utilizadas

en el desarrollo del sistema de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Los Corrales de Buelna.

2.2.5 Integración con BackOffice del Ayuntamiento

Los trámites objeto del presente contrato suponen una interacción con los sistemas de BackOffice actuales del Ayuntamiento. En concreto, la plataforma deberá integrarse con los datos fiscales y el padrón de habitantes, permitiendo por ejemplo, la consulta de los datos padronales o la información fiscal del ciudadano.

Además se valorará la integración con el sistema contable actual del Ayuntamiento.

2.2.6 Adaptación de la plataforma y servicios electrónicos instalados a la normativa vigente de protección de datos de carácter personal

La plataforma deberá ofrecer absoluta garantía para asegurar la protección de datos de carácter personal, facilitando los mecanismos de seguridad en el acceso y confidencialidad de la información. Los servicios electrónicos objeto del actual contrato deberán cumplir, una vez implantados, la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

2.2.7 Uso / Accesibilidad

Para todos aquellos desarrollos nuevos, se asegurará el cumplimiento de los estándares de uso y accesibilidad en la elaboración de la interfaz de usuario de la plataforma, de forma que se reduzca el riesgo de discriminación de los usuarios menos habituados al uso de las nuevas tecnologías y/o con posibles discapacidades que puedan mermar su capacidad de uso del servicio.

2.2.8 Integración de la Sede Electrónica con el Portal Web (LocalWeb)

La plataforma deberá estar integrada en el actual Portal del Ayuntamiento de Los Corrales de Buelna:

La integración deberá establecerse a nivel visual-estético: uso de sus mismas hojas de estilo que la propia Web Municipal, de forma que sea transparente para el usuario la transición entre plataforma y portal municipal

La integración deberá realizarse a nivel de contenido y funcional. Desde la Plataforma se podrá acceder de forma transparente a la información de trámites y tributos, ordenanzas y otra información administrativa que tiene actualmente la Web del Ayuntamiento de Los Corrales de Buelna. De la misma manera, desde el portal web se expondrá la descripción, normativa etc. de los trámites y en el momento de iniciar la tramitación, se mostrará el formulario de identificación mediante certificados y a partir de ahí el flujo de solicitud. Se valorará otras posibles soluciones, como por ejemplo incluir toda la información administrativa



AYUNTAMIENTO
DE
LOS CORRALES DE BUELNA
(CANTABRIA)

N.º

(Descripción de trámites, Ordenanzas,...) en la propia plataforma de servicios electrónicos objeto del contrato.

2.3 Propuesta de mejoras

Las empresas licitadoras podrán proponer mejoras que no se aparten del objeto fundamental del contrato.

2.4 Descripción funcional de los servicios electrónicos a implantar

Se plantea la puesta en marcha un mínimo de **12 servicios iniciales**, que se enumeran a continuación:

- 6 expedientes de urbanismo.
- 1 expedientes de disciplina.
- 2 expedientes de contratos.
- 1 expediente de patrimonio.
- 1 expediente de multas de tráfico.
- 1 expedientes de subvenciones.

3 FORMACIÓN

El adjudicatario deberá desarrollar las siguientes tareas de formación:

1. Manual Técnico y Manual de Usuario de las distintas aplicaciones:
 - El Manual Técnico incluirá toda la información necesaria para la utilización, modificación, desarrollo de nuevos trámites y servicios en las aplicaciones y las especificaciones técnicas para su integración con otras aplicaciones corporativas.
 - El Manual de Usuario contendrá la información precisa para que los usuarios de las distintas aplicaciones, dispongan de una guía con las instrucciones necesarias para desarrollar su trabajo.
2. Impartición de dos tipos de sesiones formativas:

- Usuarios administradores de la aplicación. Se impartirá formación sobre el manejo de las distintas aplicaciones, a los empleados municipales destinatarios del nuevo sistema 3 jornadas mínimas.

4 PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

El plazo de realización del proyecto será de nueve meses a partir del momento de la adjudicación del contrato por parte del Ayuntamiento de Los Corrales de Buelna. Se comenzará a trabajar inmediatamente, una vez adjudicado el contrato.

5 PRECIO DEL CONTRATO Y GARANTÍA

El importe del contrato asciende a cincuenta y siete mil setecientos cincuenta (57.750,00) euros y nueve mil doscientos cuarenta (9.240,00) euros de IVA.

Se fija un período de garantía de 12 meses a contar desde la fecha de recepción del proyecto. Esta garantía incluirá la corrección de cualquier problema de funcionamiento que pudiera detectarse.

Las empresas licitadoras deberán proponer un servicio de mantenimiento y soporte y un coste de mantenimiento anual, para los años siguientes al de garantía.

6 PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS TRABAJOS

6.1 Propiedad intelectual

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de explotación de la información, documentación y aplicaciones informáticas involucradas al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Los Corrales de Buelna, con exclusividad y a todos los efectos.

6.2 Seguridad y confidencialidad de los trabajos

En el marco de la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, el personal del adjudicatario tendrá acceso a información tratada en los sistemas del Ayuntamiento de Los Corrales de Buelna. El acceso a esta información deberá limitarse exclusivamente a la necesidad de prestar alguno de los servicios explícitamente recogidos en el pliego y 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.

Todas las personas contratadas por el adjudicatario para prestar los servicios recogidos en el presente pliego deberán suscribir un compromiso de confidencialidad que recoja estas obligaciones. El Ayuntamiento de Los Corrales de



AYUNTAMIENTO
DE
LOS CORRALES DE BUELNA
(CANTABRIA)

N.º

Buelna recibirá una copia del modelo de compromiso de confidencialidad suscrito y podrá solicitar la modificación de su redacción.

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal y, atendiendo a las exigencias del artículo 12 de la citada norma se compromete a:

No utilizar los datos para finalidades diferentes a las expresamente mencionadas en el presente pliego, ni a subcontratar ninguno de los tratamientos a un tercero.

No ceder a terceros los datos a los que tenga acceso el adjudicatario durante la prestación del servicio, ni siquiera para su conservación.

Devolver a la finalización del contrato cuantos soportes pudiera tener en su poder como consecuencia del presente pliego, ya sea en soporte papel manual o automatizado.

Adoptar las medidas de seguridad que sean de aplicación, entre las establecidas en los artículos comprendidos entre los artículos 5 y 26, ambos inclusive, del Real Decreto 994/1999.

Guardar secreto respecto a los datos objeto del tratamiento, incluso con posterioridad a la finalización del mismo.

7 CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA

El índice contendrá, al menos, los siguientes puntos consistirá en:

1. Resumen Ejecutivo

2. Proyecto técnico y funcional.

Solución detallada técnica y funcional. Debe referirse claramente en qué medida cumple cada uno de los puntos del presente pliego.

3. Plan de Asesoría Jurídica

4. Relación de mejoras

5. Organización de trabajos:

- 5.1. Cronograma de actividades y plazos
- 5.2. Personal adscrito al proyecto
- 5.3. Formación
- 6. Soporte
 - 6.1. Garantía
 - 6.2. Mantenimiento – condiciones y precio

Los Corrales de Buelna, a 24 de marzo de 2010.



LA ALCALDESA,

Fdo.: M.^a Mercedes Toribio Ruiz