



**Ayuntamiento de
Arroyomolinos**

Concejalía de Comunicación,
Tecnología de la Información,
Transparencia y Protocolo

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL DISEÑO, DESARROLLO, IMPLANTACIÓN,
INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE UN SOFTWARE INFORMÁTICO PARA LA
MODERNIZACIÓN DIGITAL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA ELECTRÓNICA DEL
AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS**



1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la contratación del diseño, desarrollo, implantación, instalación y configuración de un software informático para la modernización digital de la gestión administrativa electrónica del Ayuntamiento de Arroyomolinos. Esta modernización irá enfocada a ofrecer un mejor servicio a las personas, en especial ciudadanos, y empresas que interactúan con el Ayuntamiento de Arroyomolinos a la vez que incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión de los procedimientos administrativos incorporando tecnologías actuales con los más modernos estándares de seguridad y accesibilidad.

Se centrará en el sistema de **tramitación**, contribuyendo a la mejora del funcionamiento interno de todo el Ayuntamiento de Arroyomolinos, analizando, automatizando e **informatizando** los procesos y permitiendo relacionar, de manera electrónica, tanto internamente como externamente a los trabajadores de distintas áreas y, especialmente, estos con los ciudadanos y empresas, proveedores, etc. que así lo deseen. Todo ello siguiendo las exigencias de las **Leyes** 39/2015 y 40/2015, así como todas las obligaciones de las anteriores Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público; el esquema nacional de interoperabilidad y seguridad (RD 3/2010 y RD 4/2010); la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno; y la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

En particular, y para que el Ayuntamiento de Arroyomolinos pueda cumplir de forma sencilla con tus **obligaciones legales**, garantizar un servicio orientado al ciudadano y regido por los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y buena gestión pública, al tiempo que dar cumplimiento a las regulaciones mencionadas, el software deberá:

1. Disponer de las herramientas y recursos necesarios para garantizar la relación electrónica con los obligados por la ley y con las personas físicas que así lo prefieran.
2. Tramitar electrónicamente los expedientes.
3. Archivar documentos electrónicamente.
4. Garantizar el derecho a la información y la transparencia.
5. Garantizar un funcionamiento electrónico interno en general.
6. Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras Administraciones, que deberán ser interoperables con las del Estado para garantizar la interconexión entre Administraciones Públicas.

El **Anexo I** recoge el resumen de las obligaciones a las que las nuevas leyes obligan a todas las Administraciones.

2 DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de **cuatro** (4) años, con opción a prorrogarlo durante **dos** (2) años más previo acuerdo de ambas partes. El proyecto se desarrollará bajo la supervisión de un Director Técnico perteneciente a la Concejalía de Tecnología de la Información del Ayuntamiento de Arroyomolinos.



3 CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES Y TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA

En esta cláusula se especifican las características funcionales y técnicas que debe cumplir el sistema.

3.1 Contexto y objetivos

Actualmente el Ayuntamiento de Arroyomolinos dispone de herramientas aisladas para la gestión de distintas tareas propias de la administración. La interconexión entre sistemas es, en la práctica y fundamentalmente, en soporte papel o intercambio de PDF por correo electrónico o sistema de archivos de manera no regulada ni estandarizada.

El nuevo sistema a suministrar deberá **integrar** e integrarse con los **sistemas aislados existentes** totalmente, situándose en una capa de abstracción superior a todos ellos, y permitiendo la transferencia y traspaso de comunicaciones e información automáticamente sin la necesidad de sustituir ninguna de estas aplicaciones existentes, con la excepción del registro general de entradas en papel actual, que se sustituirá y migrará a la nueva plataforma.

El licitante ofertará así un sistema de **registro de entradas y salidas** que sustituirá funcionalmente al actual. La información en él almacenada deberá ser migrada a los nuevos sistemas para garantizar el mantenimiento íntegro de la información histórica ya existente y la convivencia de las dos soluciones el tiempo que sea necesario.

Las aplicaciones existentes no serán sustituidas, la plataforma de integración deberá mejorarlas para el cumplimiento de la nueva legislación de procedimientos electrónicos en el Ayuntamiento de Arroyomolinos.

Los programas y plataformas existentes a cubrir son los siguientes:

- **ABSIS:** Registro Presencial, Sede Electrónica, Padrón y Sistema de Procedimiento Administrativo Común.
- **ATM:** Gestión Tributaria y Contabilidad (Recaudación).
- **Ia2 Cronos:** Gestión de Deportes (Alquiler de instalaciones, reservas, etc.).
- **GesPol:** Gestión de registros de la policía.
- **SIGEP:** Gestión de Nóminas y Recursos Humanos.
- **AlbaláNET:** Gestión de Archivo.

Todas las aplicaciones indicadas deberán tener conector con la nueva plataforma que permitirá que los documentos procedentes de los sistemas anteriores se vuelquen e integren en la nueva plataforma a licitar, obteniendo una gestión de **expedientes administrativos electrónicos** en un sistema de gestión documental común y corporativo que permita el ingreso, custodia, obtención, almacenamiento de firmas, validación, expedición de copias autenticadas y otros servicios relacionados con los trámites telemáticos.

El adjudicatario deberá **analizar los procesos** actuales del Ayuntamiento de Arroyomolinos y realizará una **reingeniería** para mejorar los procedimientos, incluirá todos los trámites que el Ayuntamiento realiza con el objetivo de alcanzar una gestión 100% digital tras la implantación del nuevo sistema.



En el momento actual el Ayuntamiento de Arroyomolinos realiza procedimientos que no están formalmente modelados ni documentados. Se deberán **adecuar a la implantación electrónica** de los mismos. Dentro del coste y alcance del proyecto deberán incluirse la adecuación de todos los tipos de trámite que se realicen en el Ayuntamiento de Arroyomolinos hoy en día, así como la formación del personal en los nuevos procedimientos y herramientas que se implanten.

De forma expresa, la solución adoptada deberá satisfacer los requisitos establecidos en las Leyes 39/2015 y 40/2015, de tal manera que la solución adopte también las directrices de la Unión Europea que obligan a que en 2016 todos los **procedimientos** de contratación pública se puedan realizar de forma **telemática**. Más específicamente, la Ley 39/2015 incluye disposiciones para profundizar en la implantación de la tramitación electrónica de los procedimientos. Las nuevas obligaciones fomentan la relación electrónica entre los interesados y la Administración, estableciendo una serie de derechos y obligaciones concretas que se recogen en el **Anexo II** de este documento. En cuanto a la Ley 40/2015, esta introduce elementos organizativos que conforman la Administración Digital. Dichas obligaciones incluyen la de favorecer la relación electrónica entre Administraciones, tal y como se recoge en el **Anexo III**.

3.2 Arquitectura de la solución

El sistema suministrado será un sistema abierto que permita su adecuación a las necesidades de cada momento, siendo escalable y compatible con los estándares del mercado:

- ❖ Deberá funcionar en **equipos clientes** Microsoft Windows de 32 y 64 bits, contemplando las versiones Windows XP, Windows 7, Windows 8, 10 o superior con ofimática de Microsoft Office en sus versiones 2003 o superior y OpenOffice y LibreOffice en todas sus versiones. Se valorará positivamente que tenga cliente web que permita su uso en cualquier navegador de uso común como Firefox, Chrome o Internet Explorer **[Val.1]**
- ❖ El sistema incluirá licencia para al menos **300** personas usuarias o puestos, siendo deseable un número ilimitado de **licencias de uso**. Se valorará positivamente el uso ilimitado y que no haya que hacer instalación en las máquinas cliente de ninguna aplicación, así como que el sistema no deba actualizarse manualmente ni precise instalar o actualizar ningún componente teniendo así una actualización 100% automática y centralizada. **[Val.2]**
- ❖ Los listados e **informes** se generarán en formatos estándar como CSV, XML, HTML y/o PDF.
- ❖ Para la **digitalización** de documentos se requiere que el sistema soporte la interfaz API estándar TWAIN, así como mecanismos para integrar documentos de escáneres de red con los que actualmente cuenta el Ayuntamiento de Arroyomolinos.
- ❖ La aplicación deberá tener un módulo de conexión a sistemas de **correo** estándares (SMTP o similar), así como con pasarelas de envío de **SMS** (deberá detallarse el coste de este servicio por volumen o tarifa plana). Ambas interfaces tendrán que estar integradas con los trámites de procedimiento administrativo de modo que el ciudadano pueda elegir el canal de comunicación en cada procedimiento, pudiendo elegir ser notificado por el medio que elija en cada procedimiento.



- ❖ La Aplicación permitirá la **interconexión** bidireccional con otras aplicaciones del Ayuntamiento automatizando los procesos de intercambio de datos entre módulos a través de “Web Services – XML/JSON”. Seguirán el protocolo SOAP y especificaciones WSDL, debiendo facilitar el adjudicatario los servicios necesarios sin coste adicional al de la oferta final.
- ❖ El sistema debe ser **concurrente y escalable** y funcionará en red local, conexiones remotas y/o en la nube con arquitectura cliente-servidor o servicio web. Los módulos o interfaces Web deberán ser compatibles con Apache2/Tomcat 5.0 o superior o Internet Information Server 5.0 o superior.
- ❖ La **instalación** de la solución ofertada se deberá llevar a cabo en la **infraestructura de servidores** y almacenamiento existentes en el Ayuntamiento de Arroyomolinos (Windows Server 2008 o superior o sistemas operativos abiertos), si fuese necesario instalar servidores nuevos, estos deberán ser máquinas **virtuales** dentro del entorno virtualizado del Ayuntamiento de Arroyomolinos (VMWare) o en servidores la **Nube** del propio Ayuntamiento de Arroyomolinos. En ningún caso se admitirán instalaciones en la Nube Privada del Licitador. Si se decidiese instalar el sistema en la Nube, el licitador deberá instalar y proporcionar toda la administración del sistema a los técnicos del Ayuntamiento de Arroyomolinos con el fin de preservar la conservación de los expedientes y otra información almacenados en el mismo por sus propios medios. El licitador deberá especificar en su oferta todas las necesidades software y hardware que su solución requiere para asegurar un funcionamiento eficiente y ágil, incluido el almacenamiento previsto durante el periodo contemplado en este pliego y el crecimiento anual estimado. Cualquier otro software necesario para el total funcionamiento del sistema (certificados digitales, licencias de gestores documentales, licencias o costes de sistemas de forma biométrica) deberán ser suministrados por la empresa adjudicataria sin que suponga coste adicional al ofertado en este pliego para el Ayuntamiento de Arroyomolinos.
- ❖ El sistema debe soportar **arquitectura distribuida** que permita el despliegue de módulos individuales o interfaces de ciudadano en servidores diferentes a los que alojen aplicativos o servicios de gestión interna sin que esto suponga replicación de datos en uno o más equipos o servidores, ya que deben intercomunicarse entre ellos.
- ❖ Se admitirán como sistemas de **base de datos** relacionales Microsoft SQL Server (Estándar), PostgreSQL 9 o superior, MySQL 5.0 o superior, o sistemas análogos. En cualquier caso, el precio por licencias del servidor de base de datos utilizado estará incluido en el precio del contrato.
- ❖ La empresa adjudicataria deberá consensuar y coordinar con los técnicos municipales los detalles de la **instalación** y recibir su aprobación. A su vez, deberá incluir en su oferta todos los requerimientos necesarios tanto del entorno de producción como el entorno de pruebas, si fuese necesario.
- ❖ En caso de que la aplicación ofertada requiera un **software de terceros** para ser operativo, todas las licencias (servidores de BDD, gestores documentales, firma digital, etc.), así como las horas de consultoría y formación en dichas herramientas, estarán incluidas en el precio del contrato.



3.3 Acceso, accesibilidad y seguridad de la aplicación

Para garantizar el funcionamiento correcto y el buen uso de la aplicación se deberán seguir estos puntos:

- ❖ Como mecanismo de **acceso al sistema** se deberá permitir al menos la autenticación mediante Certificado Digital, DNI-e y Pin 24 horas además de usuario y contraseña ad-hoc de la aplicación almacenado en BBDD u otro sistema similar encriptado. Se valorará positivamente la integración del sistema de acceso con el sistema de acceso del S.O. de Windows Server actual (LDAP), permitiendo que una vez se haya introducido el usuario y contraseña en el sistema operativo los sistemas objeto del presente contrato recopilen esa información para autenticar a los usuarios automáticamente *[Val.3]*
- ❖ La aplicación deberá cumplir íntegramente la **LOPD** (Ley de Protección de Datos). En particular implementará las políticas de seguridad de acceso a la información mediante la definición de roles y permisos, así como trazabilidad de operaciones de usuarios (trabajadores o ciudadanos), mediante registros de actividad que puedan ser consultados en cualquier momento desde el propio producto o de manera offline, así como la gestión de una política de (des)bloqueos ante intentos de acceso fallidos. Igualmente deberá proporcionar la definición del modelo de datos de las tablas que contengan información de carácter personal, a fin de cumplir los requisitos de la LOPD. Se valorará positivamente el establecimiento de **archivos de registro** de todas y cada una de las acciones que realicen los usuarios del sistema (trabajadores del Ayuntamiento de Arroyomolinos y ciudadanos), de forma que queden registradas para su posible análisis forense. *[Val.4]*
- ❖ No se permitirá el almacenamiento de documentos en rutas sin encriptar o proteger de servicios accesibles vía web, haciendo imposible que un ciudadano acceda a documentos del sistema que no le pertenezcan mediante combinaciones aleatorias en las **rutas de los documentos**.
- ❖ Dado que la aplicación ofrecerá acceso web público, deberá facilitarse una memoria de las pruebas y **medidas anti-hacking** realizadas y ofrecidas (inyección SQL, XSS, denegación de servicio, etc.). Cualquier intrusión debe ser detectada y subsanada por el adjudicatario del presente pliego de contratación durante la duración del mismo. Se valorará positivamente la posibilidad de bloqueo por IP, detección de autenticación masiva, así como otras soluciones de prevención. *[Val.5]*

3.4 Interfaces y accesibilidad

El acceso a la información, así como el tratamiento, exportación, almacenamiento y edición de documentación deberá realizarse bajo formatos estándares.

- ❖ La aplicación desarrollará **interfaces de aplicación** con protocolos de comunicación estándares para el intercambio de datos entre diversas aplicaciones como servicios Web o conexiones vía socket, con protocolos tipo SOAP, XML-RPC, WSDL, UDDI, WS-Security, etc. Estos protocolos o métodos de interconexión deberán ser **bidireccionales** y parte funcional e integral del gestor de expedientes, que se describirá a continuación, y con los sistemas de publicación en Internet.
- ❖ Para la integración con aplicaciones externas, también se ofrecerá una impresora de PDF que permita **importar automáticamente** los documentos que hacia ella se envíen.



- ❖ Las **interfaces de usuario** deberán cumplir con la normativa aplicable vigente en lo relativo a accesibilidad, interoperabilidad y multicanal (escritorio, web, móvil).
- ❖ Las **interfaces** diseñadas para el **ciudadano** permitirán editar los textos en cualquier momento, mediante un archivo de recursos que centralice los datos de textos, formularios, menús y botones.

3.5 Funcionalidad del registro físico de entradas y salidas de documentación

Se implantará e integrará con el sistema gestor de expedientes actual (ABSIS) un sistema de registros de entrada y salida de documentación con las siguientes características:

- ❖ Soportará la creación de **ilimitados registros** de entrada y salida y de sub-registros auxiliares dependientes de cada registro padre. El **identificador** de registro será el año corriente y un número autoincrementado que se inicializará cada año el primer día de enero de forma automática sin intervención de ningún usuario ni mantenimiento.
- ❖ Su diseño cumplirá con la norma **SICRES 3** para normalizar la interoperabilidad entre las distintas oficinas de registro, estableciendo la información mínima necesaria para realizar el intercambio de un asiento registral, así como la estructura de dicha información y los requisitos tecnológicos mínimos que deben cumplirse durante el intercambio.
- ❖ El sistema de **comunicación en papel** deberá disponer de un sistema de registro y gestión para documentos en mano y para envíos por correo. Deberá permitir la supervisión por parte de los usuarios y órganos especificados sobre los registros y comunicaciones para su validación.
- ❖ El sistema deberá permitir que el personal del registro del Ayuntamiento de Arroyomolinos que **digitalice** los documentos pueda **firmar digitalmente** los mismos una vez integrados en el sistema, de forma que puedan compulsarse digitalmente las entradas. Se valorará positivamente la posibilidad de que se integre con Sistemas de Digitalización Certificada homologados por la AEAT *[Val. 6]*
- ❖ Generará **etiquetas impresas identificativas** de los documentos en la entrada y salida, y estampará marcas de agua sobre documentos digitalizados. Las etiquetas deberán incluir un código de barras (EAN13, Cód. 128 o similar apto para lectura automática) que permita la trazabilidad rápida a posteriori de la documentación en papel que entra o sale del Ayuntamiento.
- ❖ Permitirá la **inclusión de documentos** en cada entrada tanto a partir de ficheros **adjuntos** (PDF, DOC, etc.), como con impresora PDF de sistema, o a partir de sistema de escáner con interfaz API-TWAIN integrado en la solución que soporte integración sencilla con escáneres de red.
- ❖ El sistema podrá generar documentos a partir de **plantillas** con los datos almacenados y referidos en el sistema. Estas plantillas se adecuarán a las instrucciones que defina el Ayuntamiento de Arroyomolinos. Los documentos generados a partir de las plantillas podrán ser editados a posteriori con herramientas ofimáticas (MS Office, OpenOffice, LibreOffice, etc.) o directamente a través de la propia aplicación. En caso de requerir el uso de otra herramienta ofimática, el coste de licencia, instalación, etc. estará incluido en el precio total de la oferta
- ❖ Se podrá configurar que documentos registrales estén **disponibles para otros registros** según un modelo de seguridad que definirá el Ayuntamiento de Arroyomolinos.



- ❖ Ofrecerá un **módulo de gestión de archivo con localización** (indexado) con el fin de mantener identificados y localizados los documentos en papel en el Archivo del Ayuntamiento de Arroyomolinos de acuerdo al **Cuadro de Clasificación del Archivo** y cumpliendo íntegramente las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI).
- ❖ Dispondrá de funcionalidad de **comunicación interna** (notificaciones integradas similares a sistemas de correo o mensajería) que garantice la total **trazabilidad** de estos avisos con identificación de: emisor, destinatario, prioridad, marca de fecha y hora de envío, marca de fecha y hora de lectura, marca de fecha y hora del borrado, etc. El chequeo del estado de los **avisos** podrá ser realizado tanto por el emisor como por el receptor.
- ❖ Los trabajos incluirán la **obtención de datos** desde el actual registro de entradas y salidas, actualmente en producción (ABSIS). Se deberá garantizar que toda la información existente en el actual sistema estará disponible en el nuevo sistema y que, por tanto, los históricos documentales podrán ser consultados desde la nueva aplicación sin pérdida alguna de información.
- ❖ El sistema deberá permitir la **coexistencia de múltiples registros** de entrada y salida presenciales, tanto para sedes interconectadas como para sedes aisladas.

3.6 Registro de entradas telemático

El sistema deberá disponer de un registro de entradas telemático integrado completamente con el sistema físico de registro de entradas y salida que deberá ser plenamente funcional desde dispositivos móviles (Android/iOS), pudiendo un ciudadano realizar una entrada desde su dispositivo:

- ❖ A través de este registro de entradas telemático un **ciudadano** podrá **incoar** trámites o realizar actuaciones en la tramitación de los expedientes en los que es parte interesada, pudiéndose también aportar documentos en formato digital firmados a un expediente abierto y consultarse a través de Internet.
- ❖ La empresa adjudicataria implementará, dentro del coste de la solución, una herramienta de **firma digital** que los ciudadanos podrán descargar de la Web del Ayuntamiento de Arroyomolinos para firmar gratuitamente sus documentos que posteriormente serán presentados mediante el registro telemático. Esta herramienta proporcionará un justificante de presentación de la solicitud a modo de recibo. La firma de la solicitud será realizada mediante el cliente de firma de **@Firma** (GPL – Applet JAVA multiplataforma). El registro de entradas telemático permitirá la presentación de documentación anexa a las solicitudes que serán firmadas también con un código “hash”.
- ❖ El sistema permitirá el **diseño de formularios web** por parte del Ayuntamiento de Arroyomolinos con campos personalizados para adaptarse a las distintas solicitudes en función de los datos que el Ayuntamiento requiera al ciudadano en cada tipo de registro, permitiendo diseño condicional en función de los datos consignados por el usuario.



3.7 Gestión de expedientes

Dentro de la herramienta, los registros de entrada/salida de documentación han de **agruparse** en forma de procedimientos administrativos, lo cuales, en su caso, generarán los correspondientes **expedientes** siguiendo el modelo o patrón de cada trámite, que comprende entradas por partes de los interesados (ciudadanos o trabajadores), las **tramitaciones internas** (derivación de tareas entre concejalías o áreas del Ayuntamiento y/u otras administraciones) y las salidas de documentación y notificaciones de nuevo al interesado (ciudadanos o trabajadores).

La solución de gestión de expedientes deberá aportar las siguientes características funcionales mínimas:

Flujos de trabajo de los expedientes. Tareas. Actores. Relación entre expedientes.

- ❖ El sistema permitirá la definición de “**flujos de trabajo**” de trámites usando una herramienta integrada de creación y modificación de dichos flujos de forma que el Ayuntamiento de Arroyomolinos pueda adaptar y modernizar en un futuro dichos procedimientos con la experiencia adquirida. Este **diseñador** de flujos de trabajo debe ser sencillo e intuitivo con el objeto de ser manejado no por personal técnico sino por personal sin conocimientos de programación.
- ❖ Se podrán crear un número ilimitado de flujos en distintas áreas y se podrán modificar en caliente, sin tener que detener el sistema. Se definirán para los flujos: unidades de tramitación (**tareas**) de distinto tipo, **campos** adicionales configurables, **plantillas** de los documentos, **plazos** de cada tarea, **estados** del expediente, así como los **actores** (usuarios/grupos/roles) asignados en cada paso. Toda esta información será opcional en cada flujo de trabajo.
- ❖ El sistema debe ser lo suficientemente **flexible** para dirigir al usuario por el flujo de trabajo definido inicialmente, pero permitir también la tramitación del expediente fuera de este flujo, quedando registrado el motivo de dicha excepción o asignar a un expediente a un flujo de trabajo en un paso determinado (que puede no ser el inicial necesariamente). También asignar un nuevo flujo de trabajo diferente al inicialmente definido (salto entre flujos de trabajo).
- ❖ Definición de **actores** (individuales, grupos, roles) involucrados en la ejecución de cada tarea. En el flujo de trabajo se podrá asignar, condicionalmente si fuera necesario, a qué actor le corresponde cada tarea en cada caso.
- ❖ Un expediente podrá hacer **referencia** a otro a través de enlaces. Una entrada o salida puede pertenecer a uno o varios expedientes.
- ❖ Un expediente podrá contener información del resto de los sistemas de información empleados en el Ayuntamiento de Arroyomolinos, que deberán **integrarse** totalmente con esta herramienta.

Plantillas de documentos.

- ❖ El sistema podrá generar documentos a partir de **plantillas** con los datos almacenados y relacionados con el expediente electrónico. También generará códigos “hash” para la verificación de autenticidad de esos documentos y para los procedentes del resto de las aplicaciones satélite aisladas del Ayuntamiento de Arroyomolinos, de forma que pasen a estar accesibles desde la Sede Electrónica (apartado 3.8) de manera segura, autenticada y confiable.



- ❖ Estas plantillas se adecuarán a las instrucciones que defina el Ayuntamiento de Arroyomolinos sobre su **imagen corporativa**. Los documentos generados a partir de las plantillas deberán poder ser **editados** a posteriori con herramientas ofimáticas (MS Office, OpenOffice, LibreOffice, etc.) o directamente a través de la propia aplicación. En caso de requerir el uso de otra herramienta ofimática, el coste de licencia, instalación, etc. estará incluido en el precio total de la oferta.

Notificaciones y avisos.

- ❖ Dispondrá de funcionalidad de **notificaciones integradas** que garantice la total trazabilidad de estos avisos. Por defecto el canal usado será el correo electrónico y se valorará positivamente la inclusión de otros canales como SMS o aplicaciones de mensajería *[Val. 7]*
- ❖ Asimismo, para **notificaciones oficiales**, el sistema programa deberá permitir el seguimiento de las notificaciones de distinto tipo (en mano, correo ordinario, certificado, etc.). En el caso del correo certificado deberá disponer de mecanismos para el envío, generación de acuses de recibo y demás de una manera sencilla y ágil. Este sistema deberá integrarse también con un Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras (SNTS de Correos, por ejemplo), con un sistema de SMS certificados o permitir notificación por comparecencia. Se valorará positivamente que la gestión de estos avisos y notificaciones se integre en una **agenda-calendario** con los **plazos** de cada caso que se pueda asignar a usuarios, grupos o roles. *[Val. 8]*

Factura electrónica.

- ❖ El gestor de expedientes tendrá la capacidad de recibir y gestionar **facturas electrónicas**, digitalizar facturas en papel, las recibidas en FACE soportando al menos los siguientes formatos:
 - Formato XML estándar de comercio electrónico UBL (UBL+XMLDesig Enveloped)
 - Formato XML de AEAT/CCI (XML + XMKDESig Enveloped)
 - Formato PDF firmado electrónicamente.
- ❖ La herramienta deberá controlar el proceso de **registro, verificación de firma, recepción y validación** por las diferentes unidades de contabilidad, intervención, etc., y, finalmente, el **archivado** de las facturas de los expedientes que las incluyan. La facturación electrónica se integrará con la web del Ayuntamiento de Arroyomolinos para recibir aquí facturas electrónicas de proveedores correctamente firmadas para después iniciar los **trámites** correspondientes. Se habilitará un buscador de facturas por estado, fecha y proveedor. Se valorará que se añadan otros campos opcionales a la búsqueda como importe, detalles de conceptos, etc. *[Val. 9]*

Gestor documental.

- ❖ El sistema del gestor de expedientes se integrará con un sistema de **Gestión Documental** que permitirá abrir cualquier documento con la herramienta predeterminada por el sistema operativo cliente con un doble clic. El sistema se encargará de almacenar de forma centralizada estos documentos y de identificarlos mediante impresoras y lectores de códigos de barras. Se valorará positivamente la integración del software con el archivo físico de documentos del Ayuntamiento, garantizando la eventual localización y recuperación de los originales. *[Val. 10]*



Firma electrónica.

- ❖ El sistema de gestión de expedientes contará con módulo de **firma electrónica**. El Ayuntamiento podrá utilizar certificados de cualquier entidad certificadora para la identificación de su personal. Contará con un mecanismo de PKI que permita funcionar con certificados propios del Ayuntamiento de Arroyomolinos si fuera necesario. También ofrecerá la posibilidad de realizar consultas al portal @firma del MAP para la verificación de la identidad de terceros que utilicen otras autoridades de certificación.
- ❖ La funcionalidad de “portafirmas” para compulsar documentos relacionados con los expedientes deberá integrarse con el sistema de Firma Electrónica del Ayuntamiento, tanto con su parte **cliente** para la firma de los usuarios como con la **parte servidora** para la validación de los documentos firmados por los usuarios, y permitirá la centralización en un único punto de la firma de documentos procedente de diferentes trámites, permitiendo la firma en bloque de varios documentos.

3.8 Sede electrónica

El sistema pondrá a disposición de los ciudadanos un portal de **acceso web** a sus **trámites** con el Ayuntamiento de Arroyomolinos, garantizando la seguridad y privacidad de los datos. Se utilizarán estándares web para la construcción del portal y se adaptará a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Arroyomolinos. Deberá reunir las siguientes características técnicas:

- ❖ El portal **identificará** al ciudadano con certificados digitales, soportando necesariamente DNI-e, y deberá soportar también al menos un sistema de firma tipo Cl@ve Pin24 horas que permita a los ciudadanos firmar toda la documentación a presentar mediante una validación en dos pasos como la definida en el **BOE-A-2011-18763 con la AEAT**. El sistema consultará las listas de revocación en cada acceso y firma a través del servicio de @firma del MINHAP. Se valorará positivamente que el sistema de identificación prevea su utilización, mediante *single-sign-on*, en servicios adicionales del Ayuntamiento de Arroyomolinos a desarrollar en un futuro. *[Val. 11]*
- ❖ Soporte de **distintos navegadores** (MS Internet Explorer 8+, Mozilla Firefox 3.4+, Apple Safari 5+, Google Chrome 3x+) y sistemas operativos compatibles con el cliente de la plataforma @firma. Podrá usar la máquina virtual Java, que será considerada parte del sistema operativo.
- ❖ El portal de Sede electrónica dispondrá de un espacio para la publicación de los actos y comunicaciones cuya normativa establezca que deban ser publicados en el **tablón de anuncios**.
- ❖ El portal de Sede electrónica dispondrá de un espacio para el **perfil del contratante** que informe sobre la actividad de los órganos de contratación del Ayuntamiento de Arroyomolinos.
- ❖ El portal permitirá a los **ciudadanos** y trabajadores **consultar**, al menos, su **registro** de entradas y salidas, así como la tramitación de procedimientos realizados tanto de forma telemática como presencial, incluyendo la información anterior a la implantación del sistema (histórico migrado a la nueva plataforma). Se valorará positivamente que se pueda consultar la información documental íntegra del expediente: informes, adjuntos, documentos internos de tramitación, etc. *[Val. 12]*



- ❖ El portal permitirá a los **ciudadanos** identificados **incoar gestiones** tal y como lo harían de forma presencial en el **registro físico** del Ayuntamiento. El sistema permitirá:
 - Rellenar los **formularios web** del tipo de expediente seleccionado. Estos formularios podrán ser creados por un asistente y serán tantos como tipos fueran requeridos por el Ayuntamiento de Arroyomolinos, con aspectos condicionales en función de los datos introducidos.
 - El ciudadano podrá **aportar** o subsanar documentación al expediente seleccionado.
 - **Consultar** información relativa al procedimiento.
 - **Completar** el trámite de presentación de la solicitud si se acredita electrónicamente la identidad del ciudadano, y generar un acuse de recibo de su gestión.
- ❖ El portal de Sede electrónica dispondrá de un espacio para el **proveedor** que permitirá consultar y solicitar modificación de datos personales y bancarios, **registrar facturas** vía web, incidiendo en el sistema de información presupuestaria, así como la consulta del estado de las mismas (presentadas en el portal o por otra vía oficial). También se facilitará la obtención de los documentos de hacienda modelo 347 (operaciones con terceros) y modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta, rendimientos del trabajo y de AE).
- ❖ El portal de Sede electrónica dispondrá de un espacio para el **ciudadano** para **pago online de trámites administrativos** que suponen el pago individual de recibos de **tasas, impuestos**, etc. Las funcionalidades mínimas para el pago telemático serán:
 - Selección de la tasa o tarifa a pagar, y presentación del formulario asociado.
 - Rellenar y validar datos.
 - Llamada al servicio de pasarela de pagos con tarjeta de crédito u otros medios.
 - Confirmación de datos y emisión del recibo con notificación.

El portal permitirá la configuración de dichos trámites en la web de manera sencilla.

Carpeta Ciudadana.

La plataforma deberá integrarse también con la **Carpeta Ciudadana de la Sede Electrónica** (o bien reemplazarla por completo), garantizando que pueda prestar todas sus funciones, que incluyen:

- ❖ Consulta de **expedientes**: en el apartado “Mis expedientes” se muestra un resumen con el número de los expedientes que están abiertos o en tramitación en el momento de realizar la consulta, agrupados por ministerio u organismo adheridos al sistema. Además, facilita el enlace a la sede electrónica correspondiente para poder consultar todo el detalle de los expedientes.
- ❖ Consultar los **datos** con los que cuentan las Administraciones Públicas:
 - “Mis datos **personales**”: muestra un resumen de la información personal existente en las administraciones públicas agrupadas por materias.
 - “Mis **apoderamientos**”: permite consultar y gestionar los apoderamientos incluidos en el Registro Electrónico de Apoderamientos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Si no existiera dicho registro, deberá proporcionarlo la solución licitada.



- “Mis intercambios entre administraciones”: muestra una relación de las **transmisiones** de sus datos efectuados a petición de una administración u órgano administrativo para realizar un trámite o consulta.
 - “Cotejo de documentos por CSV”: permite **cotejar** los documentos electrónicos mediante Código Seguro de Verificación.
- ❖ Consultar los **registros**: el apartado “Mis registros” permite consultar los **escritos o solicitudes** (asientos registrales) presentados en una oficina de un organismo o Administración pública con destino a otra administración u organismo, siempre que se digitalicen y se remitan de forma electrónica. Por ejemplo, los escritos con destino a la Administración General del Estado.

3.9 Registro electrónico de apoderamientos.

El sistema pondrá a disposición del Ayuntamiento una solución que deberá estar plenamente operativa antes del **2 de octubre de 2018**, para dar cumplimiento a lo establecido en el **artículo 6** de la **Ley 39/2015**, de Procedimiento Administrativo Común, respecto al registro electrónico general de **apoderamientos**, en el que deberán inscribirse, al menos, los de carácter general otorgados *apud acta*, presencial o electrónicamente, por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo a favor de representante, para actuar en su nombre ante las Administraciones Públicas. También deberá constar el **bastanteo** realizado del poder. La solución deberá reunir las siguientes características técnicas:

- ❖ Ser plenamente interoperable con los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos del resto de Administraciones, de modo que se garantice su **interconexión**, compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se incorporen a los mismos.
- ❖ Permitirá **comprobar** válidamente la representación de quienes actúen ante las Administraciones Públicas en nombre de un tercero, mediante la consulta a otros registros administrativos similares, al registro mercantil, de la propiedad, y a los protocolos notariales.
- ❖ El sistema permitirá realizar el **apoderamiento apud acta** mediante comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica haciendo usos de los sistemas de firma electrónica previstos en la ley o bien mediante comparecencia personal en las oficinas de asistencia en materia de registros.
- ❖ El sistema permitirá que las solicitudes de inscripción del poder, de revocación, de prórroga o de denuncia del mismo podrán dirigirse a **cualquier registro**, debiendo quedar inscrita esta circunstancia en el registro de la Administración u Organismo ante la que tenga efectos el poder y surtiendo efectos desde la fecha en la que se produzca dicha inscripción.

La solución propuesta podrá adherirse a través de medios electrónicos a las plataformas y a los registros establecidos al efecto por la Administración General del Estado, en este caso, al Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado, tal y como se establece en la Ley 39/2015.



3.10 Base de datos. Copias de seguridad.

- ❖ La empresa adjudicataria modelará y creará un conjunto de bases de datos donde figure un **inventario** de los datos de personas físicas y jurídicas que se relacionan con el Ayuntamiento de Arroyomolinos, incluyendo autoridades, personal y ciudadanos, siempre teniendo en cuenta el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de **Protección de Datos** de Carácter Personal. A este respecto, recordar que la creación de los archivos de datos de carácter personal solo podrá hacerse por medio de disposición general o acuerdo publicados en el Boletín Oficial del Estado o diario oficial correspondiente, que la disposición deberá ser realizada con carácter previo a la creación del archivo, y que, al ser dichos datos de carácter personal, la creación de archivos debería ser realizada por el propio responsable del archivo en cuestión.
- ❖ Se incluirá el **callejero** en el conjunto de datos.
- ❖ Los datos utilizarán una **terminología normalizada** que elimine errores tipográficos y/o duplicidad de términos, y deberá poder integrarse con bases de datos de terceros para, por ejemplo, obtener información de nombres, direcciones, etc., de una aplicación de contabilidad o del padrón, y que el sistema pueda leerlas y volcarlas en otra área.
- ❖ Dado que la solución adoptada deberá poner a disposición de los ciudadanos los canales de acceso adecuados, y asistir en el uso de los medios electrónicos a los interesados en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas, incluyendo la posibilidad de que la identificación y la firma electrónica en el procedimiento administrativo sea realizada por un funcionario público, la plataforma licitada deberá **mantener actualizado** un registro, u otro sistema equivalente, donde constarán los **funcionarios habilitados para la identificación o firma**, este registro o sistema deberá ser plenamente interoperable y estar interconectado con el resto de administraciones públicas a efecto de comprobar la validez de las citadas habilitaciones.
- ❖ La empresa adjudicataria proporcionará toda la información técnica, modelos de datos, flujogramas, procedimientos, tratamiento, mantenimiento y **copias de seguridad** de las bases de datos de las diversas aplicaciones implicadas, así como todo lo relativo a la interconexión o comunicación entre ellas.

3.11 Estadísticas de uso de la aplicación. Encuestas de satisfacción.

El sistema debe proveer un control con datos numéricos y **estadísticas** sobre el trabajo desarrollado por la organización en su conjunto y sobre sus usuarios. También debe ofrecer una herramienta sencilla de realización de **encuestas** de satisfacción a los usuarios del sistema (personal y/o ciudadanos). El sistema podrá notificar automáticamente cuándo un ciudadano realiza un trámite presencial o telemático, y encuestas al teléfono móvil o al e-mail que permitan saber el grado de satisfacción con el servicio ofrecido.

El sistema deberá poder **mostrar** los datos recabado de una manera sencilla, intuitiva y útil.



3.12 Mejoras

- ❖ Mejora 1: Se valorará que el sistema disponga de un sistema de **gestión telemática de los Plenos y de las Juntas de Gobierno Local** que permita enviar documentación relativa a una comisión, una junta o un pleno en formato electrónico, de modo que puedan consultar la información totalmente en soporte electrónico desde sus dispositivos (PC, móvil, tableta, etc.), incluyendo acuse de recibo para cumplir con la legalidad exigida.
- ❖ Mejora 2: Se valorará la implementación de un módulo digital dedicado al **Libro de Resoluciones y Decretos** que permita que todos los libros oficiales se puedan tramitar digitalmente para su posterior exportación o envío a otras entidades externas al Ayuntamiento de Arroyomolinos.
- ❖ Mejora 3: **Edición e importación de PDF. Adición de marcas de agua y firmas** en documentos (para sustituir los sellos) que permitan incluir remitente, destinatario, tipo de avisos, compulsas, legalizaciones, datos de registro, etc., siendo personalizados para el Ayuntamiento de Arroyomolinos y que se podrán incluir en cualquier documento generado por el sistema de plantillas. Permitir que un PDF-A pueda incluir firmas electrónicas a su alrededor (a semejanza de las marcas de agua) o añadir, eliminar páginas para que, sin necesidad de comprar licencias de programas de terceros, cualquier usuario del sistema pueda crear y editar documentos PDF.
- ❖ Mejora 4: **Búsquedas avanzadas** y personalizadas en los distintos módulos, permitiendo definir búsquedas favoritas que puedan ser guardadas para uso posterior.
- ❖ Mejora 5: **Exportación de registros o expedientes**. Partiendo de múltiples registros de entrada o salida o de un expediente electrónico, permitir construir automáticamente y de manera sencilla un documento en formato HTML, DOC, PDF, etc. que incluya un resumen con toda la documentación seleccionada (elegible) de los registros relacionados y los pasos realizados, así como enlaces a todos los documentos contenidos en cada uno de ellos o un archivador (ZIP) para poder enviarlos adjuntos de una manera sencilla.
- ❖ Mejora 6: **Firma digital de facturas**: Automatizar la firma y visado mediante la integración de los módulos de Firma Digital, Circuito de Firma y Despacho de Asuntos en cualquier dispositivo. Esta mejora deberá ser compatible y utilizarse junto con cualquier sistema de contabilidad que utilice la organización, tanto actualmente como en el futuro.
- ❖ Mejora 7. Módulo de **firma manuscrita biométrica**, permitiendo que aquellos usuarios que no cuentan con firma digital o que no tienen certificado puedan firmar digitalmente un documento con la misma garantía legal que la firma electrónica mediante la tableta digitalizadora de firma.
- ❖ Mejora 8: Permitir **geoposicionar** las direcciones de los interesados desde cualquier pantalla con datos de dirección (expedientes, registros, etc.) para ser mostradas en un mapa.
- ❖ Mejora 9: Gestión y consulta del **Censo Electoral** en la sede electrónica en procesos electorales.
- ❖ Mejora 10: Módulo que permita al Ayuntamiento de Arroyomolinos implantar **presupuestos participativos** (sugerencias a los presupuestos) y su posterior gestión.
- ❖ Mejora 11: Procesos con **voto electrónico** que permitan realizar consultas con garantía legal, con identificación de los electores y censo, voto único por Internet y que pueda convivir también con urnas físicas tradicionales con total garantía legal.



- ❖ Mejora 12: Contar con un proceso que permita de forma automática **publicar** información en los **portales de transparencia** del Ayuntamiento de Arroyomolinos para evitar tener que subir esta información manualmente. Este módulo deberá poder ser parte de los procedimientos modelados dentro de la solución y programar condiciones para la publicación y eliminación.
- ❖ Mejora 13: Sistema de **envío de avisos** a los ciudadanos y otros actores que permita programar avisos y comunicaciones (correo electrónico, SMS, mensajería, etc.) cuando ha ocurrido algún **cambio de estado** en facturas, registros, expedientes, etc. de manera automática.
- ❖ Mejora 14: **Adaptaciones** necesarias para el cumplimiento de las nuevas **Leyes 39 y 40** que irán proporcionando nuevos servicios y que precisarán de nuevas integraciones. Se pretende contar con un sistema que garantice la adaptación a estos nuevos cambios.
- ❖ Mejora 15: Creación de forma automática de **metadatos** mínimos de la **Norma Técnica de Interoperabilidad** para todos los documentos de todas las aplicaciones de *backoffice* del Ayuntamiento de Arroyomolinos para integración con la PAE (Portal Administración Electrónica).

4 MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA. GARANTÍA.

Para la aceptación final del producto informático, el Ayuntamiento de Arroyomolinos efectuará las **pruebas** oportunas de **verificación** y constatación de su adecuación a lo contratado.

La garantía debe incluir todos los mantenimientos preventivos, actualizaciones de software, parches, resolución de fallos, recuperación de datos y en general cualquier tipo de mantenimiento que permita a la plataforma disponer siempre de las últimas funcionalidades y mejoras, y con los mínimos fallos de software posibles, solventando las deficiencias detectadas imputables al adjudicatario. También se incluirá la documentación de las subsanaciones o cualquier documentación corregida que contenga deficiencias. Los productos originados de esta forma deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

El plazo de **garantía** de los productos suministrados será como mínimo de **1 año** con posterioridad a la finalización del contrato, sin perjuicio de las mejoras que introduzcan los licitadores en su oferta, y de que la normativa y reglamentación aplicable establezca para determinados productos un plazo mayor de garantía, y de lo establecido en este pliego.

El sistema contará con **soporte y mantenimiento** durante la vigencia del contrato que incluya la adaptación del software a los cambios motivados por **modificaciones de la normativa legal o de procedimiento**. Se dará soporte a la resolución de consultas de usuario vía telefónica, telemática o presencial, tanto de incidencias funcionales como técnicas. También se dará soporte para la implementación de nuevos procedimientos por parte del Ayuntamiento. El plazo máximo de resolución de incidencias será **el día laboral siguiente** a la detección de la misma. La modalidad del horario del soporte será al menos **8x5 en horario de oficina**.

Estarán incluidas en el coste del contrato las licencias de terceros que sean necesarias para la realización de estas labores de mantenimiento.

Este compromiso de mantenimiento y garantía deberá traspasarse en caso de que el adjudicatario venda la propiedad o distribución del programa a cualquier otra empresa.



5 FORMACIÓN.

El adjudicatario del contrato realizará las acciones formativas necesarias para que el personal del Ayuntamiento de Arroyomolinos adquiera las habilidades necesarias para manejar, en la medida en que su puesto de trabajo y perfil lo requiera, la utilización y administración de todos los elementos hardware y software ofertados.

La formación irá dirigida al personal del área de Tecnología de la Información del Ayuntamiento de Arroyomolinos (administradores del sistema) y al personal de las áreas usuarias del sistema.

Los cursos se llevarán a cabo en las dependencias del Ayuntamiento de Arroyomolinos, y deberán incluir sesiones prácticas. Se realizarán jornadas de formación al personal del Ayuntamiento de Arroyomolinos en sesiones adecuadas al perfil de la formación a realizar. La formación cubrirá, al menos, los siguientes aspectos:

- ❖ Administración del sistema.
- ❖ Registros de entrada y salida de documentación.
- ❖ Manejo del gestor documental. Definición de plantillas de documentos.
- ❖ Manejo del sistema de firma digital.
- ❖ Herramientas de trabajo colaborativo. Sistema de notificaciones.
- ❖ Manejo del gestor de procedimientos. Definición de flujos de trabajo.
- ❖ Administración y configuración de la Sede Electrónica.

6 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD. PROTECCIÓN DE DATOS.

El adjudicatario se comprometerá a guardar estricto secreto profesional respecto a la información manejada. Se tomarán las medidas necesarias para cumplir las leyes establecidas en materia informática: LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal), Reglamento de medidas de seguridad de los sistemas que manejan datos de carácter personal, LPJPO (Ley de Protección Jurídica de Programas de Ordenador) y cualquier otra normativa aplicable a los sistemas de información.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación sin el previo consentimiento por escrito del Ayuntamiento de Arroyomolinos.

Se considerará información confidencial cualquier información a la que el adjudicatario acceda en virtud del presente contrato o a la que haya accedido durante la duración del mismo.

El adjudicatario informará a su personal y colaboradores de las obligaciones establecidas en el presente pliego, así como de las obligaciones relativas al tratamiento automatizado de los datos de carácter personal. El adjudicatario pondrá todos los medios a su alcance para que su personal y colaboradores cumplan con tales obligaciones.



La duración de las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente pliego será indefinida, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, de la relación entre el contratista y el adjudicatario.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la LOPD y, en particular a lo dispuesto en el artículo 12 de dicho texto legal y del RD 1720/2007 de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Cuando el adjudicatario maneje datos personales por cuenta del Ayuntamiento de Arroyomolinos como consecuencia de la existencia del presente contrato, actuará como encargado de su tratamiento.

Como responsable último del tratamiento de dichos datos, el Ayuntamiento de Arroyomolinos autorizará expresamente al adjudicatario a que, si en la ejecución del contrato se precisa recabar datos de los usuarios del servicio que sean de carácter personal según la LOPD, pueda tratarlos de acuerdo el fin previsto.

No se podrá subcontratar con terceros la realización de ningún tratamiento de datos de carácter personal.

En relación con los datos tratados, el adjudicatario se obliga específicamente a:

- ❖ Usar los datos personales únicamente para la ejecución de los servicios contractualmente pactados y siempre de acuerdo con las instrucciones impartidas por el Ayuntamiento de Arroyomolinos.
- ❖ No comunicar datos personales, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas o entidades, ni duplicarlos o reproducirlos en parte o en todo.
- ❖ Custodiar los datos personales, a través de las medidas de seguridad legalmente exigibles de índole técnica y organizativa, de forma que se garantice su seguridad, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a que estén expuestos. A estos efectos, el adjudicatario manifestará expresamente que tiene implementadas las medidas de seguridad en los archivos exigidas por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y asegurará que dichas medidas se ajustan, como mínimo, al nivel de seguridad que sea legalmente exigible en cada caso, y que esta información estará disponible en todo momento para el Ayuntamiento de Arroyomolinos.
- ❖ Asegurarse de que los archivos con datos personales sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la finalidad contractual, y de que, únicamente en el supuesto de que tal posibilidad esté autorizada expresamente, cualesquiera terceros a los que les sea revelada cualquier información, estén vinculados a guardar la confidencialidad debida de conformidad con lo prevenido en esta cláusula.
- ❖ Una vez finalizada la prestación contractual, devolver al Ayuntamiento de Arroyomolinos los datos de carácter personal y todos los soportes o documentos en que los consten, así como destruir cualquier copia de ellos en cualquier soporte. La empresa adjudicataria la realizará dicha destrucción en un plazo de tres meses, y la acreditará presentando una certificación firmada por una persona debidamente facultada para ello.



- ❖ Exonerar al Ayuntamiento de Arroyomolinos de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el incumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal que le incumben en su condición de encargado de su tratamiento, y responder frente al Ayuntamiento de Arroyomolinos de dichas acciones.

Todas las obligaciones referidas en esta cláusula afectan a todo tipo de datos de carácter personal, tanto los contenidos en archivos automatizados como los que se recojan en archivos en papel o en otros soportes.

7 GESTIÓN DEL PROYECTO Y PLAZOS DE EJECUCIÓN.

El calendario de suministro e instalación de los componentes y de la provisión de los servicios que contempla el alcance del proyecto no será en ningún caso superior a 28 SEMANAS (7 meses o 210 días naturales), y el licitador deberá proporcionar mejoras y mantenimiento durante toda la duración del contrato.

8 DOCUMENTACIÓN

Con la implantación del acceso a la nueva plataforma de comunicación con el ciudadano, la empresa adjudicataria deberá suministrar unos productos entregables generados en cada una de las fases en que se divide el proyecto; se generarán, entre otros, los siguientes:

- ❖ Documento de análisis de requisitos y funcional y del modelo de diseño.
- ❖ Arquitectura tecnológica. Funcionalidad. Características de escalabilidad.
- ❖ Resumen ejecutivo de la solución ofertada. Calendario previsto de desarrollo e implantación (planificación detallada por tareas, fases, actividades y entregables).
- ❖ Composición del equipo de trabajo en cada tarea y responsable.
- ❖ Tablas de cumplimiento de requisitos: Se entiende que el ofertante cumple cada uno de los requisitos enumerados en este pliego.
- ❖ Relación de mejoras ofertadas sobre los requisitos mínimos.
- ❖ Un vídeo o aplicativo “demo” del sistema que permita a los técnicos del Ayuntamiento de Arroyomolinos poder evaluar los criterios no valorables del presente pliego.
- ❖ Plan de garantía de calidad del proyecto.
- ❖ Documento de configuración y personalización de la plataforma.
- ❖ Plan de formación y manuales de uso teniendo en cuenta perfiles de acceso.

La presentación de la memoria deberá hacerse ajustándose a cada uno de los puntos especificados y siguiendo el orden de presentación que aparece en este pliego de requisitos técnicos.

Durante la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento la información y documentación que soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias reales en las que están los servicios, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse, y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.



En este sentido, el adjudicatario deberá informar periódicamente al Ayuntamiento de Arroyomolinos sobre los distintos aspectos relacionados con el funcionamiento y la calidad de los servicios realizados. Asimismo, el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por los responsables del Ayuntamiento de Arroyomolinos, debiéndosele citar con antelación suficiente.

Salvo indicación expresa, las especificaciones, informes, diagramas, planos, dibujos y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato serán aportados en español, en papel y en formato electrónico.

En Arroyomolinos, a 4 de noviembre de 2016

EL INGENIERO INFORMÁTICO

Vº Bº CONCEJAL DE T.I.

Fdo. D. Fco. Javier Hernández Ferreiro

Fdo. D. José Manuel Artés Sánchez



ANEXO I: OBLIGACIONES LEGALES PARA TODAS LAS ADMINISTRACIONES.

1. Disponer de las herramientas y recursos necesarios para garantizar la relación electrónica con los obligados por la ley y con las personas físicas que así lo prefieran antes del 2 de octubre de 2016.
2. Tramitar electrónicamente los expedientes:
 - ❖ Disponer de un registro electrónico general, interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones.
 - ❖ Revisar los formularios de los procedimientos para incluir la posibilidad de oposición expresa en la cesión de datos entre Administraciones u organismos de la misma administración.
 - ❖ Determinar el sistema de identificación y firma electrónica para el acceso electrónico a los trámites o procedimientos administrativos.
 - ❖ Disponer de un sistema de información que soporte el Registro Electrónico de Apoderamientos, en el que conste el bastanteo del poder.
 - ❖ Adaptar la tramitación al nuevo cómputo de plazos.
 - ❖ Asegurar asistencia a los interesados en el uso de medios electrónicos y para ello:
 - Identificar los funcionarios habilitados para la asistencia en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.
 - Adaptar las oficinas de registro a oficinas de asistencia en materia de registros
 - ❖ Disponer de una carpeta ciudadana para consultar el estado de tramitación de los expedientes y obtener copias de los documentos.
 - ❖ Disponer de un sistema de notificación electrónica:
 - Poner a disposición las notificaciones en el Punto de Acceso General electrónico.
 - Modificar los formularios para que el interesado pueda:
 - Solicitar que la notificación no se realice por medios electrónicos.
 - Facilitar correo electrónico o dispositivo para recibir avisos.
3. Archivar electrónicamente: disponer de un archivo electrónico único de documentos que correspondan a procedimientos finalizados.
4. Garantizar el derecho a la información y la transparencia:
 - ❖ Actualizar la información del catálogo de procedimientos de SIA y sede electrónica.
 - ❖ Actualización de la información en un Punto de Acceso General.
 - ❖ Publicar en sede electrónica los códigos seguros de verificación.
 - ❖ Mantener actualizado el directorio geográfico de oficinas.
5. Garantizar un funcionamiento electrónico interno:
 - ❖ Determinar las condiciones e instrumentos de creación de sedes electrónicas, garantizando la identificación del órgano titular y los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.
 - ❖ Determinar supuestos de utilización de los sistemas de firma de sello o código seguro de verificación.



- ❖ Determinar los sistemas de firma electrónica que puede utilizar su personal.
 - ❖ Determinar las condiciones y garantías para el intercambio de información de forma segura.
 - ❖ Cumplir Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
6. Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras Administraciones:
- ❖ Trabajar de forma coordinada para facilitar la prestación conjunta de servicios a los interesados.
 - ❖ Incorporar medidas precisas para la interconexión de redes.
 - ❖ Asegurar el cumplimiento de la reutilización de sistemas y aplicaciones propiedad de la información.
7. Debe contener además una aplicación para la Carpeta Ciudadana, cuyas características principales son:
- ❖ No necesita de un registro previo del usuario: el acceso se realiza a través del sistema Cl@ve, y el interesado accede a su Carpeta con su información.
 - ❖ Está siempre actualizada: la Carpeta Ciudadana no almacena información; la información está en las diferentes sedes electrónicas y se consulta en tiempo real y a petición del interesado.
 - ❖ Es personalizable: se permite personalizar servicios favoritos o destacados de tal forma que se puedan tener siempre disponibles; asimismo, se adapta a los diferentes dispositivos de acceso: tabletas, teléfonos inteligentes, ordenadores personales, etc.



ANEXO II: OBLIGACIONES DIGITALES DE LA LEY 39/2015.

La Ley 39/2015 señala que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Esta obligación general se desarrolla a lo largo de la ley, estableciendo derechos y obligaciones concretos:

1. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. Se contemplan dos situaciones distintas:
 - a) Persona física. Para las personas físicas la ley mantiene el derecho a elegir la forma de relación con la Administración, ya sea por la vía telemática o por medios convencionales.
 - b) Otros colectivos. Para algunos colectivos, la ley establece la obligatoriedad de que se relacionen con la Administración por la vía electrónica. Estos colectivos son los siguientes (artículo 14 Ley 39/2015):
 - I. Las personas jurídicas.
 - II. Las entidades sin personalidad jurídica.
 - III. Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional: notarios, registradores de la propiedad y mercantiles, etc.
 - IV. Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
 - V. Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público.
2. Derechos del ciudadano como interesado:
 - a) Derecho a comunicarse a través de un Punto de Acceso General Electrónico de la Administración (art. 13).
 - b) Derecho a no aportar documentos que ya obren en las AAPP. Se presumirá que la consulta es autorizada salvo que conste oposición expresa (art. 28).
 - c) Derecho a conocer el estado de tramitación de sus expedientes, y a obtener copias de los documentos (art. 53).
 - d) Derecho a conocer los códigos de identificación de las unidades tramitadoras del procedimiento (art. 66.1b).
3. Identificación y firma de los interesados en el procedimiento:
 - a) Se regulan los sistemas de identificación y firma electrónica (art. 9-11).
 - b) Se regula la representación del interesado y los registros electrónicos de apoderamientos (art. 5 y 6).
4. Derecho de asistencia de los interesados:
 - a) Derecho a ser asistido en el uso de medios electrónicos para los no obligados a relacionarse por estos medios con las Administraciones Públicas (art. 12 y 13).
 - b) Adaptar las oficinas de registro a oficinas de asistencia en materia de registros.
 - c) Asegurar asistencia a los interesados en el uso de medios electrónicos.



5. Derechos de información:
 - a) Información sobre procedimientos, plazos máximos y efectos del silencio (art. 21.4).
 - b) Publicación de los códigos seguros de verificación (art. 27.3).
 - c) Derecho a identificar la oficina de asistencia en materia de registro más próxima a domicilio (disposición adicional 4ª).
6. Registros electrónicos: se regulan los registros (art. 16).
7. Archivos de documentos: se regulan archivos (art. 17).
8. Tramitación electrónica de los procedimientos:
 - a) Cómputo de plazos (art. 30):
 - I. Notificación electrónica (art. 41-43).
 - II. Expedientes electrónicos (art. 70).
 - b) Tramitación electrónica del procedimiento (título IV).



ANEXO III: OBLIGACIONES DIGITALES DE LA LEY 40/2015.

1. Principio general (art. 3): “Las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizarán la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados”.
2. Funcionamiento Electrónico de la Administración:
 - a. Sede electrónica y portal de Internet (art. 38 y 39).
 - b. Sistemas de identificación y firma de las Administraciones Públicas y de la actuación administrativa automatizada (art. 40-43).
 - c. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación (art. 44).
 - d. Aseguramiento e interoperabilidad de la firma electrónica (art. 45).
 - e. Archivo electrónico de documentos (art. 46).
3. Relaciones electrónicas entre las Administraciones:
 - a. Transmisiones de datos entre Administraciones Públicas (art. 155).
 - b. Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y Esquema Nacional de Seguridad (ENS) (art. 156).
 - c. Reutilización de sistemas y aplicaciones propiedad de la Administración (art. 157).
 - d. Transferencia de tecnologías (art. 158).