

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LA  
DIPUTACIÓN DE BADAJOZ DE LA RACIONALIZACIÓN, NORMALIZACIÓN  
E IMPLANTACIÓN ELECTRÓNICA DE 25 PROCEDIMIENTOS EN LAS  
ENTIDADES LOCALES DE LA PROVINCIA.**

## INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2. RACIONALIZACIÓN DE PROCESOS .....	4
3. PORTAL DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA Y REGISTRO TELEMÁTICO. ....	5
4. GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS, GESTIÓN DOCUMENTAL Y FIRMA ELECTRÓNICA RECONOCIDA. ....	10
5. CONDICIONES TECNOLÓGICAS.....	13
6. CONDICIONES PARA LA IMPLANTACIÓN. ....	18
7. CONDICIONES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO. ....	19

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El desarrollo de la Administración electrónica es uno de los principales desafíos a los que se enfrentan las Administraciones Públicas para no quedar desfasados con la realidad social que se viene denominando 'Sociedad de la Información'. Se podría decir que quizás sea el más importante, pues focaliza todos los problemas que concurren en la mejora de la Administración y, al mismo tiempo, concita enormes esperanzas como instrumento para su solución. Acercamiento entre ciudadano y Administración, simplificación administrativa, reducción de costes, mejora de procedimientos internos, mejora de las garantías hacia los ciudadanos: todos estos objetivos tienen en el desarrollo de la Administración electrónica su mejor herramienta.

La aprobación de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) plantea un nuevo escenario para las administraciones públicas, que en su afán por adaptarse a los tiempos actuales, disponen de un horizonte hasta fin de 2009, para transformarse en una administración electrónica y promover el uso de este tipo de comunicaciones en beneficio de los ciudadanos.

Para los responsables públicos de las políticas dirigidas al desarrollo de la Sociedad de la Información en su conjunto, la Administración electrónica representa uno de los principales puntos de atención. Se trata del mecanismo más directo de actuación: promover mediante el propio ejemplo. La simplificación administrativa es además una de las mejoras más apreciadas por Ciudadanos y Empresas.

Para afrontar estos retos se requiere el concurso de todos. En primer lugar, de la Administración y, en particular, de la Administración Local, la más cercana al ciudadano, pero también de las empresas. Así se enfoca al poner en marcha esta iniciativa para las Entidades Locales de la provincia.

Con el objeto de modernización de los procesos de gestión y la mejora de las relaciones con Ciudadanos y Empresas, se desea contratar:

- La racionalización, normalización y simplificación de un mínimo de 25 procedimientos.
- El suministro de una herramienta para la gestión de expedientes electrónicos que incluya gestión documental y firma electrónica reconocida.

- Los servicios para la implantación electrónica de los procedimientos que han sido objeto de racionalización. La instalación se realizará de forma única para todas las Entidades participantes en el proyecto disponiendo de un servidor para la tramitación electrónica al que accederán todas las Entidades participantes.
- La integración con los sistemas de información del back office existentes en las entidades locales de la provincia mediante servicios web o similares.

## **2. RACIONALIZACIÓN DE PROCESOS**

### **2.1 Introducción**

La racionalización de procedimientos administrativos pretende:

- Normalizar la tramitación administrativa.
- Agilizar y reducir los costes y plazos de la tramitación.
- Permitir gestionar la tramitación administrativa desde su inicio hasta su finalización.
- Reducir errores en el proceso de tramitación.
- Permitir y organizar la intervención de los agentes responsables de la tramitación de los expedientes.
- Establecer una vía de comunicación telemática con las empresas y/o ciudadanos, así como con los diferentes Organismos públicos implicados en cada tipo de expediente.

### **2.2 Condiciones Funcionales.**

El objetivo de esta contratación es la normalización y mejora de procedimientos. Para cumplir este objetivo global será necesario:

- Catalogar y diagnosticar los procedimientos objeto de normalización y mejora.

- Elaborar la propuesta de mejoras a los actuales procedimientos.
- Diseñar los nuevos procedimientos.

#### 2.2.1 Catalogar y diagnosticar los procedimientos.

El objeto de esta fase es relacionar los procedimientos que van a ser estudiados para su normalización y mejora.

También se recogerán en esta fase los requerimientos y puntos de mejora en la gestión a través de reuniones con el Equipo de Gestores del proyecto.

#### 2.2.2 Elaborar propuesta de mejoras.

El objeto de esta fase es que el adjudicatario a partir de los requerimientos expresados por el Equipo de Gestores del proyecto, realice la propuesta de mejoras a incorporar en el diseño de los nuevos procedimientos.

Esta propuesta será aprobada por el Equipo de Gestores del proyecto.

#### 2.2.3 Diseñar los nuevos procedimientos.

Se realizará la ficha de cada uno de los procedimientos acorde a la nueva forma de funcionamiento incorporando todas las mejoras aprobadas en el apartado anterior.

Cada una de estas fichas será revisada y aprobada por el Equipo de Gestores del proyecto.

### **3. PORTAL DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA**

#### **3.1 Introducción**

El objeto de este contrato es la adquisición y puesta en funcionamiento de un entorno web que venga a erigirse como la sede electrónica para cualquier trámite que éste quiera llevar a cabo por la vía telemática con la Administración Pública en cumplimiento con lo establecido de manera concreta por la ley 11/2007.

La solución concreta se traducirá en la puesta en uso a disposición de los ciudadanos de un espacio web dependiente de la sede electrónica de cada

Entidad local al que llamaremos en adelante “Portal del Ciudadano” desde el que los ciudadanos, proveedores y otras Administraciones Públicas puedan relacionarse con las Entidades participantes en el proyecto, para solicitar, informar, aportar documentación, formar parte de un procedimiento administrativo, y en definitiva poder hacer uso de cualquiera de los servicios ofrecidos en su catálogo de servicios telemáticos.

Los objetivos básicos a conseguir son:

- Impulsar y potenciar una verdadera Administración electrónica para una mayor eficacia y eficiencia en la actuación administrativa.
- Facilitar las relaciones con los ciudadanos, empresas y otras AAPP.
- Simplificación administrativa.

### **3.2 Condiciones Funcionales.**

El “Portal del Ciudadano” deberá contener la siguiente relación de apartados y módulos con sus respectivas funcionalidades que se exponen en el desarrollo que sigue:

1. Identificación y acceso al Portal del Ciudadano
2. Accesibilidad
3. Requisitos de administración del “Portal del Ciudadano”
4. Registro Telemático
5. Módulo de gestión del ciudadano
6. Módulo de consulta de documentación pública
7. Módulo de consulta de expedientes

Identificación y acceso al Portal del Ciudadano:

- Todos los usuarios tendrán que disponer de certificados reconocidos, tal como el DNI Electrónico o la FNMT.
- El acceso será multientidad y multiservicios.
- La identificación será mediante certificado electrónico o e-DNI.
- Un usuario podrá actuar en representación de otras personas físicas o jurídicas mediante la creación de perfiles.

Accesibilidad:

- Menús de navegación: Sin movilidad de los menús logrando así una mayor accesibilidad. Que disponga de alternativas para aquellos navegadores que no permiten JavaScript.
- Accesibilidad en los contenidos textuales: Todas las plantillas donde se recogen los contenidos de la web accesible deben haber sido creadas bajo los criterios de accesibilidad de la WAI. Cumplimiento de la norma UNE 139803/2004.
- Imágenes: Que se incorporen textos alternativos a las imágenes, para que los lectores de pantalla permitan a quienes los utilizan interpretar dichas imágenes, así como para aquellos que tengan deshabilitado de su navegador la visualización de imágenes.
- Identificación de idioma: Todas las páginas, aplicaciones y documentos identificarán el idioma en que están sus contenidos.
- Cumplimiento del protocolo NI4: Un nivel de accesibilidad intelectual cumpliendo en gran medida las pautas del protocolo NI4.
- Se debe permitir un estilo visual de alto contraste que facilite la tarea a personas con dificultad de visión.

#### Requisitos de administración del “Portal del Ciudadano”

- Consulta y exportación del registro de actividad; esta opción le permite al administrador realizar consultas al registro de actividad del Portal (que incluye los accesos de Administración). Se podrá configurar un tiempo máximo de conservación del registro, siendo este de un mínimo de 1 mes.
- Se permitirá también la exportación del registro de actividad en un archivo CSV (texto separado por comas) que podrá descargarse para su análisis posterior.
- Permitir emitir avisos con la antelación necesaria de la no operatividad del Portal por razones técnicas.
- Todas las peticiones de acceso y actualización de datos tendrán que ser atendidas por la entidad, desde un módulo específico de gestión de peticiones.

#### Registro Telemático:

- Será habilitado para la entrada y salida de documentos electrónicos.
- Deberá permitir la selección de un asunto o formulario a cumplimentar por el interesado.
- La fecha de entrada y/o salida se acreditará mediante un servicio de sellado electrónico de fecha y hora.

- Cualquier anotación de entrada deberá de ser firmada electrónicamente por el interesado, así como en el caso de aportar documentos, se tendrán que firmar cada uno de ellos individualmente.
- La anotación de entrada especificará para cada uno de los documentos presentados:
  - Un número de referencia
  - El asunto al cual hace referencia
  - El órgano administrativo al cual está dirigido
  - La fecha y hora de presentación
- El Registro telemático emitirá automáticamente un justificante de la recepción de los justificantes.
- Las anotaciones de entrada de los interesados podrán iniciar automáticamente un procedimiento soportado en el sistema de gestión de expedientes que esté integrado con el Registro Telemático.
- Cuando por razones técnicas el Registro no estuviera operativo se deberá permitir emitir un aviso con la mayor antelación posible comunicando las causas y el tiempo de inactividad que podrá sufrir.
- Los documentos que se reciban y transmitan mediante el Registro Telemático podrán ser archivados en medios electrónicos y accesibles desde un sistema de gestión documental que se encuentre integrado con el "Portal del Ciudadano".

#### Módulo de gestión del ciudadano:

- Deberá permitir al ciudadano realizar altas, modificaciones, bajas y consultas en el Padrón Municipal de Habitantes, para lo cuál deberá estar integrado con el sistema de gestión del Padrón de Habitantes de la entidad.
- Realizar autoliquidaciones de tributos locales mediante la integración con alguna de las pasarelas de pagos estandarizadas.

#### Módulo de gestión del proveedor:

- Deberá posibilitar el mantenimiento y actualización de datos generales y cuentas bancarias para lo cual el sistema de información presupuestaria-contable deberá de estar integrado con el "Portal del Ciudadano".
- En relación a las facturas; deberá permitir registrar facturas por la vía telemática, con incidencia directa en el sistema de información presupuestaria, adjuntar documentos a las facturas registradas. Consulta de la situación de las facturas presentadas por cualquier vía.



#### Módulo de consulta de documentación pública:

- A través del Portal se podrá consultar información pública de carácter general así como documentos.
- Tablón de edictos; junto a la documentación pública o en apartado específico se deberán se podrá exponer información que en virtud de norma jurídica ha de publicarse y notificarse a los ciudadanos mediante edictos.

#### Módulo de verificación de documentos administrativos

- A través del Portal se podrá introducir el código alfanumérico asociado a un documento electrónico administrativo que haya sido impreso por el sistema o bien generado automáticamente en formato electrónico a través del Portal.
- Este proceso verificará la validez del código y permitirá obtener una copia electrónica del documento original, indicando además cuándo fue firmado y por qué cargos.

#### Módulo de consulta de expedientes:

- Integración en tiempo real con el sistema de gestión documental y de expedientes electrónicos de la entidad.
- Se les permitirá desde el "Portal del Ciudadano" la consulta de los expedientes electrónicos a aquellos usuarios que ostenten la calidad de interesados, con las siguientes particularidades:
  - Los expedientes aparecerán debidamente identificados mediante numeración, descripción y asunto del que trata.
  - Trazabilidad del historial de tramitación del expediente, con indicación de la fase actual en la que se encuentra, así como las fases por las que ha ido pasando con indicación de fechas.
  - Mantenimiento on-line de los expedientes por el tiempo que sea obligatorio en virtud de normativa aplicable o a criterio de la entidad en su defecto.
  - Los expedientes expondrán los documentos que contienen, con distinción entre documentos públicos y privados, estando accesibles éstos últimos para los usuarios identificados como interesados.

## **4. GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS, GESTIÓN DOCUMENTAL Y FIRMA ELECTRÓNICA RECONOCIDA.**

### **4.1 Introducción**

El objeto de este contrato es la adquisición, implantación y puesta en marcha de un sistema de gestión documental y seguimiento de expedientes electrónicos, que permita la gestión integral de todas las fases del ciclo de vida de cualquier procedimiento administrativo, así como de los documentos generados a lo largo del mismo y garantizando ante todo la integridad y seguridad de las actuaciones.

La solución vendrá dada mediante la puesta en marcha de un sistema de gestión documental y seguimiento de expedientes electrónico, en adelante SGEXP-e, para la gestión electrónica de los procedimientos y de toda la documentación generada en el seno de los mismos.

Los objetivos a conseguir vienen a ser los que a continuación se detallan:

- Normalización y racionalización de los procedimientos.
- Darle una solución válida desde el punto de vista legal y práctico al problema de logística que supone la generación y gestión de toda la documentación que se genera o mueve en la entidad como consecuencia de su actividad, se traducirá por tanto en ahorro de espacio físico y salvaguarda de documentación.
- Implementar los mecanismos que garanticen la integridad de cualquier documento y el acceso a los mismos.
- El uso de la firma electrónica como mecanismo básico de garantizar la integridad de los documentos y el origen de los mismos.

### **4.2 Condiciones Funcionales.**

El SGEXP-e deberá aportar las siguientes características funcionales desglosando por apartados:

Diseño y gestión de procedimientos:

- Los procedimientos deberán poder diseñarse conforme a estándares reconocidos entre los que cabría destacar el de BPMN.
- Posibilidad de la creación de un catálogo de procedimientos.

- Automatización del inicio de los procesos bien internamente o a instancia de parte interesada.
- Determinación de participantes individuales, por roles, o condicionados en la ejecución de las tareas integrantes de un procedimiento.
- Control de la completitud, inalterabilidad y accesibilidad a los expedientes.
- Interoperabilidad con otros sistemas de información empleados en la entidad, destacando fundamentalmente el registro general de entrada-salida.
- La elaboración de índices electrónicos de los expedientes-e aprobados mediante firma electrónica.
- El sistema deberá permitir en enlace entre distintos expedientes-e así como un documento podrá formar parte de más de un expediente-e.
- Deberá permitir el archivado y foliado de un expediente, así como la obtención o exportación en cualquier momento del expediente completo, incluyendo documentos electrónicos, formularios y metadatos en formatos estándares de uso común.

#### Accesibilidad telemática a los expedientes-e:

- Los procedimientos gestionados por el SGEXP-e deberán poder ser publicados en la web oficial de la entidad.
- Se deberá permitir la consulta telemática del estado de un expediente por parte de los interesados debidamente autenticados.
- Los procedimientos podrán ser iniciados por los ciudadanos vía telemática.

#### Gestión de documentos:

- Admisión de documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos. La misma podrá ser individual o por lotes
- Admisión de documentos externos en formato electrónico tanto de forma individual como por lotes.
- Generación de documentos mediante el uso de plantillas predefinidas.
- Reedición de documentos y tratamiento avanzados de documentos en formato PDF.
- Diseño de fichas y formularios que irán asociados a los documentos.
- Indexación por contenidos y OCR que permita la búsqueda de documentos por texto libre.
- Carácter integral, de manera que el SGD deberá permitir la integración con cualquier otra aplicación existente en la entidad y que sea generadora de documentos.

- Cumplimiento con el Art. 7 de la Orden EHA-962-2007, en cuanto a Digitalización Certificada y concretamente cumplimiento técnico-funcional con la Resolución de 24 de octubre de 2007 del Ministerio de Economía y Hacienda.

#### Seguridad e integridad global:

- Sistema de gestión de permisos y privilegios que controle el acceso a los procedimientos y documentos, así como las acciones que sobre los mismos puedan llevar a cabo los distintos usuarios.
- La aplicación de algoritmos hashing , bloqueo y versionado de documentos como garantía de integridad de los mismos.
- Trazabilidad de los procedimientos y documentos tanto a nivel de gestión como de accesos.
- La aplicación de firma electrónica para la aprobación de documentos y generación de índices electrónicos.
- La obtención de copias en papel de documentos en formato electrónico, y firmados electrónicamente deberán incluir la impresión de un código generado de manera automática que permita la comprobación de la integridad del documento así como los firmantes del mismo.
- Los documentos podrán ser almacenados indistintamente en bases de datos y/o ubicaciones físicas en servidores.

#### Usabilidad y manejabilidad del sistema:

- Deberá permitir la clasificación de los usuarios por cargos y roles.
- El interfaz será adaptable en función del nivel de uso y privilegios del cargo o rol.
- El sistema deberá de ir acompañado de documentación tanto técnica como de uso que permita una total autonomía en la explotación de la herramienta por parte de los usuarios.

## 5. CONDICIONES TECNOLÓGICAS.

El sistema deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Los módulos cliente/servidor deberán ser plenamente compatibles con el sistema operativo Windows 98 o superior, siendo su plataforma objetivo principal Windows 2000, XP o Windows Vista.
- Con objeto de un despliegue centralizado de módulos cliente/servidor, éstos deben ser compatibles con Terminal Server y Citrix Metaframe.
- Los módulos de tipo servicio deberán ser compatibles con Windows 2000, XP, 2000 Server o Windows Server 2003 o Windows Server 2008
- Los módulos o interfaces web deberán ser compatibles con Apache/Tomcat 5.0 o superior y excepcionalmente con Internet Information Server 5.0 o superior.
- Los componentes de interfaz web así como la lógica de negocio asociada podrán estar desarrollados en entorno J2EE en equipos Windows 2000 o superior, o Linux.
- Se valorará la certificación o validación de los módulos con las plataformas descritas.
- Se admitirán como bases de datos relacionales a efectos de soporte de los aplicativos los siguientes: Oracle 8i o superior, SQL Server 2000 o superior, Postgress.
- Para la digitalización se requiere que el sistema soporte la interfaz TWAIN.
- Para el envío de correo electrónico con adjuntos desde servidor se empleará el protocolo SMTP.

Arquitectura:

- El sistema debe estar diseñado según una arquitectura SOA, permitiendo el despliegue de módulos individuales en uno o más equipos o servidores.
- En general, el sistema debe permitir desplegar módulos o interfaces de ciudadano en servidores diferentes a los que alojen aplicativos o servicios de gestión interna, sin que esto suponga replicación de datos.
- Todo el sistema debe construirse en torno a un sistema de gestión documental que permita el ingreso, custodia, obtención, almacenamiento de firmas, validación, expedición de copias autenticadas y otros servicios relacionados con los trámites telemáticos. No se permitirá el almacenamiento de documentos en rutas no protegidas sin encriptar.

Seguridad:

- Como mecanismo de acceso al sistema se deberá permitir la autenticación con Windows integrada, certificado digital como mínimo y eDNI, además de los habituales usuario y contraseña.
- En cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, LOPD, el sistema debe permitir implementar las políticas de seguridad de acceso a la información, mediante la definición de roles y permisos, así como la trazabilidad de las operaciones de los usuarios, mediante registros de actividad que puedan ser consultados en cualquier momento desde el propio producto o bien pudiendo exportar dicha información.
- La solución ofertada deberá indicar los requerimientos de seguridad para cada uno de los módulos, tanto técnicos como materiales.
- El acceso desde Internet deberá estar securizado mediante protocolos SSL/TLS.
- El acceso entre los componentes de interfaz y los componentes de negocio o de datos deberá realizarse mediante servicios web XML y en caso contrario deberá justificarse.

#### Accesibilidad:

- Las interfaces web deberán cumplir la normativa en cuanto a criterios de accesibilidad, según norma UNE 139803:2004.
- Las interfaces diseñadas para el ciudadano deberán ser multi-idioma, permitiendo añadir nuevos idiomas y editar los textos correspondientes en cualquier momento.

#### Firma electrónica:

- El sistema deberá implementar la firma electrónica reconocida, tanto para acceder al sistema como mecanismo general de aprobación de documentos electrónicos.
- El mecanismo de firma básico será SHA1RSA, así como formato de firma electrónico será PKCS7.
- Deberá permitir la utilización de cualquier certificado X.509 versión 2 o superior, tanto en soporte software como en tarjeta inteligente y en particular deberá ser plenamente compatible con el DNI electrónico así como con los certificados emitidos por las entidades de certificación siguientes: FNMT, CatCert, ACCV, IZENPE, Camerfirma, Firmaprofesional.
- En general deberá ser capaz de validar el certificado seleccionado en toda su extensión, incluyendo el estado de revocación y custodiar dicha

- evidencia. Debe permitirse especificar los criterios de aceptación de certificados según entidad de certificación o tipo.
- La validación del certificado deberá emplear los servicios de la plataforma de firma electrónica del MAP: @Firma 5.0.
  - Se valorará la utilización de otros servicios de @Firma, como el servicio de sello de tiempo o notario electrónico. El sistema debe poder custodiar y consultar sellos de tiempo (RFC 3161), así como la respuesta OCSP (RFC 2560) y otras evidencias electrónicas que garanticen la validez y momento de generación de las firmas electrónicas generadas por el sistema.
  - El sistema deberá disponer de un módulo específico de servidor para llevar a cabo las validaciones de certificados de forma centralizada, no requiriendo acceso a Internet por parte de los distintos equipos cliente que hagan uso del sistema.
  - Deberá permitir el ingreso de documentos electrónicos externos, junto con sus firmas electrónicas. Debe ser capaz de validar la firma electrónica externa y determinar la integridad y autenticidad del documento externo.
  - Debe admitir facturas electrónicas en formato F64, Facturae y UBL Invoice, con firma electrónica en formato XMLDSIG-XADES y ser capaz de verificar la firma electrónica y los certificados empleados en este formato.

#### Gestión de procesos:

- El sistema de gestión de expedientes debe permitir el diseño de procedimientos mediante una herramienta gráfica que soporte el estándar BPMN.
- El sistema deberá permitir añadir la información necesaria para que tales procedimientos puedan ser ejecutados sin necesidad de codificar. En este sentido el diseño, monitorización y seguimiento de los procesos debe poderse llevar a cabo por parte de un usuario no informático.
- La ejecución de procesos debe estar garantizada con independencia de las actividades de los usuarios, y en este sentido se valorará que dicha ejecución se lleve a cabo por procesos de servidor.
- Se valorará la existencia de un motor de reglas de negocio que permita activar diversas condiciones predefinidas, tales como control de plazos, consignación de documentos o datos, respuesta a la aprobación o rechazo de de documentos, etc.
- El motor de procesos permitirá integrarse con otros módulos o aplicativos de terceros para la comunicación de datos a través de servicios web XML.
- El sistema debe permitir la exportación/importación sencilla y completa de todos los elementos que definen un proceso.

#### Concurrencia y escalabilidad:

- El sistema debe ser multi-entidad, permitiendo elegir la entidad de trabajo tanto al acceder como una vez dentro del sistema.
- No debe estar limitado en número de usuarios, documentos, tipologías, objetos, etc.
- Deberá garantizar un rendimiento adecuado para un total de 1000 puestos de trabajo, con aproximadamente 250 usuarios concurrentes.
- Deberá permitir agregar nuevos repositorios de información en cualquier momento, tanto estructurada como no estructurada, según se demande, así como reubicar la información existente entre repositorios.
- Deberá incluir funciones de digitalización individual, multi-página y por lotes. En particular el sistema debe facilitar la digitalización masiva de documentación.
- La indexación de contenidos, así como el tratamiento OCR de los gráficos, deberá realizarse de forma transparente en servidor, sin mediación del usuario ni interferencia en la gestión diaria.
- La solución ofertada deberá indicar los requerimientos técnicos y materiales mínimos y recomendados para cada uno de los módulos.

#### Soporte de la información:

- Todos los datos estructurados deberán custodiarse en torno a una base de datos relacional. Los datos no estructurados podrán alojarse en la misma u otras bases de datos relacionales, o bien, en otros tipos de repositorios, siempre que estén debidamente protegidos tanto del acceso como de la modificación indebida.
- Debe permitir almacenar los documentos encriptados.
- No impondrá ninguna limitación al formato de los documentos, pudiendo almacenar y visualizar cualquier formato existente si fuera necesario, tanto ofimático (PDF, DOC, ODF, XLS, PPT, etc.), ráster (PNG, TIF, GIF, JPG, etc.), xml (Facturae, UBL), como de diseño 2D/3D, CAD/CAM, vídeo, etc.
- Deberá permitir la creación y conversión entre formatos, en especial a PDF. Se valorará las posibilidades o herramientas adicionales sobre PDF que incluya el producto.
- Asimismo, deberá velar por la autenticidad e integridad de los documentos y metadatos principales mediante mecanismos de firma electrónica.

#### Interoperabilidad:



- Las interfaces web deben regirse por los estándares publicados en relación a XHTML, Javascript, etc. Siendo plenamente compatibles con los navegadores Internet Explorer 6.0 o superior y Firefox 1.5 o superior.
- El sistema propuesto debe ser capaz de integrarse con otras aplicaciones y bases de datos.
- Para integrarse con otras aplicaciones el sistema debe permitir como mínimo invocar servicios web XML así como componentes ActiveX. El acceso directo a datos externos no requerirá la creación de orígenes de datos en cada puesto.
- Debe permitir exportar datos o consultas a productos de ofimática, como Microsoft Office y OpenOffice.
- Debe permitir el envío de documentos por correo electrónico, de forma sencilla, ya sea individual o por lotes, incluyendo las firmas electrónicas si constan. Para ello el sistema debe ser compatible con el estándar MAPI y en particular con los clientes de correo incluidos con Microsoft Office y OpenOffice.
- Debe suministrarse como parte de la solución ofertada un conjunto de librerías o APIs que permitan a otras aplicaciones o sistemas integrarse con el gestor documental. Todas las operaciones básicas del ciclo de vida de un documento o expediente deben estar disponibles a través de estas APIs.
- Estas APIs deben disponer de una interfaz de comunicación basada en tecnología ActiveX, COM o SOAP.
- El acceso a las bases de datos relacionales debe hacerse según estándares SQL, para permitir la migración de datos a otros gestores diferentes a los indicados inicialmente.

#### Mantenimiento del sistema:

- Se deberá incluir en la oferta las posibilidades de mantenimiento, asistencia al soporte y actualización del producto.
- El sistema deberá ser compatible con sistemas de gestión de copias de seguridad estándar. Todos los datos y configuraciones deben estar alojados en bases de datos relacionales, salvo por la información no estructurada que pueda emplear otro tipo de repositorio. En este caso se incluirá en la oferta los medios necesarios e instrucciones para garantizar la realización de copias de dichos datos.
- El producto debe ser capaz de actualizarse automáticamente en todos los equipos requeridos, sin intervención manual de ningún técnico.
- Se deberá proporcionar una lista de cambios y mejoras en el producto con antelación suficiente, permitiendo a voluntad la actualización del producto de forma automática en cualquier momento.

- Se valorará que el sistema disponga de mecanismos que alerten al administrador en caso de que se produzca alguna incidencia en alguno de los módulos.
- El producto resultante deberá permitir su funcionamiento de forma autónoma y completa sin tener que adquirir ningún programa, licencia ni elemento para poder seguir funcionando una vez terminado el plazo de garantía fijado.

## **6. CONDICIONES PARA LA IMPLANTACIÓN.**

### **6.1 Instalación**

La instalación se realizará en Badajoz

### **6.2 Integración con sistemas de información**

La instalación de los productos deberá integrarse plenamente con los actualmente existentes en las EE. LL. de la provincia de Badajoz. Los aplicativos actualmente existentes han sido desarrollados por la empresa AYTOS CPD y se concretan en SICALWIN, Padrón de Habitantes, Nóminas y Personal y Registro de Entrada y Salida.

### **6.3 Plan de Formación**

El plan de formación comprenderá las siguientes acciones:

- Las destinadas a los usuarios finales (personal de las Entidades Locales). Éstas estarán destinadas a familiarizar y enseñar la utilización de las aplicaciones y servicios.
- Las destinadas a los administradores del sistema y personal técnico designado por Diputación de Badajoz para que puedan realizar el mantenimiento de la plataforma electrónica así como el diseño e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma a partir de la finalización del contrato.

## **7. CONDICIONES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO.**

### **7.1 Plazo.**

El plazo previsto es de 12 meses.

### **7.2 Condiciones económicas.**

El presupuesto máximo de contratación se establece en la cantidad de **180.000 € EUROS (IVA incluido)** (Ciento ochenta mil euros).

Los hitos de facturación son:

A la instalación de productos	20%
A la implantación de los 5 primeros procedimientos	20%
A la implantación de 10 procedimientos	30%
A la implantación de 10 procedimientos	30%

### **7.3 Equipo de Trabajo.**

En el desarrollo del proyecto, se tendrán en cuenta, para el Equipo de trabajo, los condicionantes detallados a continuación.

- El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta adjudicataria. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá el cumplimiento de las siguientes condiciones:
  - Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
  - Presentación de posibles candidatos con un perfil profesional igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director del Proyecto.
- La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al Director del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.
- Los trabajos se realizarán en las dependencias que se autoricen y determinen al inicio del proyecto.

#### **7.4 Documentación a entregar.**

El adjudicatario deberá entregar copias de todos los documentos producidos y utilizados a lo largo del proyecto.

A la finalización del proyecto, el adjudicatario deberá aportar un CD-ROM con la versión final de todos los documentos.

#### **7.5 Contenido de las Ofertas.**

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, deberá estar obligatoriamente estructurada de la siguiente forma:

1. Índice.

2. Características generales.

- Identificación de la oferta.
- Acatamiento de todas las condiciones del pliego mediante declaración expresa.
- Compromiso de entrega del código fuente de las aplicaciones.
- Datos de empresa, según Anexo I.

3. Memoria Técnica, tanto en lo que respecta a la arquitectura general del sistema, como a los componentes que la integran y sus interfaces.

4. Plan de Trabajo que incluya:

- Los plazos de ejecución de las distintas actividades descritas en el alcance de los proyectos, con diagrama secuencial GANTT.
- Las cargas de trabajo que prevea para cada uno de ellas.

- Un cronograma de desarrollo del proyecto.
- Carga de trabajo por persona de cada categoría que se dedique a la realización de cada una de las actividades.

#### 5. Equipo de trabajo.

- Datos relativos al Jefe de Proyecto. Curriculum vitae.
- Composición del equipo de trabajo que se propone ordenado por categorías profesionales.
- CV de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

#### 6. Plan de formación del personal y de difusión del sistema.

### 7.5 Garantía de los trabajos.

La garantía es de un año sobre los productos suministrados a contar desde su instalación.

### 7.6 Valoración de las ofertas presentadas.

Los criterios establecidos para la valoración de las ofertas son los detallados a continuación.

- 1. Baja en el importe de licitación (hasta 30 puntos), 0,75 puntos por cada 1% de bajada.**
- 2. Número de aplicaciones internas de los Municipios con las que se integra automáticamente el sistema a implantar (hasta 25 puntos):**
  - a. Aplicación Contable (SICALWin de AYTOS CPD) (7 puntos).
  - b. Sistema de Gestión de Nóminas (SIGEP de AYTOS CPD) (3 puntos).
  - c. Registro de Entradas y Salidas (ACCED-e RES de AYTOS CPD) (8 puntos).
  - d. Sistema de Gestión del Padrón Municipal de Habitantes (ACCED-e PMH de AYTOS CPD) (7 puntos).
- 3. Calidad de la oferta presentada (hasta 15 puntos):**
  - a. Memoria técnica presentada, con la metodología de trabajo a seguir en las diferentes fases del proyecto, planificación y cronograma de implantación (5 puntos).
  - b. Cualificación y perfil de los Técnicos Consultores integrantes del equipo de trabajo (5 puntos).
  - c. Plataforma tecnológica compatible con los sistemas de la Diputación. (5 puntos).
- 4. Valoración de la calidad del producto (hasta 20 puntos):**
  - a. Definición de circuitos ejecutables de cualquier complejidad, basado en normativa BPMN 1.1.

- b. Diseño de procedimientos visual, sin necesidad de programar y sin limitaciones (versiones, pools, multi-página, multi-instancias, rejillas).
- c. Tareas predefinidas, para arrastrar, soltar y personalizar lo justo para su ejecución.
- d. Condiciones de flujo y reglas basadas en campos de formularios, estados y aprobación de documentos, condicionantes predefinidos, VBScript/JScript.
- e. Generación automática del manual del procedimiento, incluyendo diagrama y detalle de tareas.
- f. Motor de ejecución y de reglas de negocio en servidor.
- g. Ejecución de tareas manual, por lotes y automática (por el servidor).
- h. Publicación de contenidos en Portal del Ciudadano (documentación pública, consulta de expedientes y perfil del contratante).
- i. Exportación/importación sencilla de procedimientos y todos sus elementos en un solo archivo.
- j. Firma electrónica reconocida, asignación y control de firmantes.
- k. Estadísticas exportables.
- l. Delegación de firma.
- m. Relación entre documentos, anexos y expedientes, con navegación y mensajería interna integrada.
- n. Integración con aplicaciones externas.
- o. Integración con bases de datos externas.

**5. Otros (hasta 10 puntos)**

- a. Compatibilidad, integración y exportación de datos a MsOffice y OpenOffice
- b. Disponibilidad de datos estadísticos sobre: Documentos aprobados, rechazados, pendientes, retrasados, por tipos, por usuarios, Expedientes por tipo, Carga de tareas, trámites, volúmenes de Almacenamiento. Todas la estadísticas deben ser parametrizables por criterios temporales y exportables para permitir la elaboración de cuadros de mando

**7.7 Organización del Proyecto.**

La organización del proyecto y su ejecución tendrán que ser de tal manera que permita obtener un seguimiento formal del mismo, estableciendo periodos de evaluación del rendimiento de los trabajos realizados.

Existirá una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en el que cada función quede perfectamente identificada, y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- *Comité de Dirección.*
- *Director de Proyecto*
- *Equipo de Gestores expertos.*

#### 7.7.1 Comité de Dirección

Constituido por representantes de Diputación de Badajoz y de la empresa adjudicataria. Su responsabilidad reside en velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados a través del seguimiento y control, informando de la actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal, a propuesta del director de proyecto, de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el proyecto.

El Comité de Dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna, basadas en la planificación e hitos del proyecto, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las reuniones, de las que se levantará acta, el Comité de Dirección podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

El Comité de Dirección se nombrará y quedará constituido al inicio del Proyecto.

#### 7.7.2 Director de Proyecto.

El Director de Proyecto, será designado por Diputación de Badajoz, quien podrá delegar sus funciones, en todo o en parte, en otras personas que sean nombradas al respecto.

Las funciones de Director del Proyecto, en relación con el objeto del presente contrato son:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Proponer al Comité de Dirección la aprobación de la culminación de cada una de las fases del proyecto.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas de las Entidades Locales participantes.
- Autorizar la entrega de documentación al equipo de trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar.

El Director de Proyecto o la persona en la que él delegué, mantendrá reuniones de seguimiento con periodicidad quincenal.

El adjudicatario designará una persona como Director de Proyecto que asumirá las labores de interlocución con el Director nombrado por la Diputación de Badajoz.

#### 7.7.3 Equipo de Gestores expertos.

El Equipo de Gestores estará integrado por representantes de las Entidades Locales, expertos de cada una de las áreas y designados por Diputación de Badajoz y por consultores de la empresa adjudicataria.

Los trabajos se realizarán en las dependencias en las que se autorice y determine al inicio del proyecto.

### **7.8 Confidencialidad de la información y seguridad.**

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



Los licitadores aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con las Entidades Locales a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Esta obligación de guardar la confidencialidad subsistirá aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información pierda tal carácter, o bien si se produzca la debida autorización por parte de las Entidades Locales.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 13/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (*LOPD*) y especialmente en lo indicado en su artículo número 12 que a continuación se transcribe:

“Artículo 12.- Acceso a los datos por cuenta de terceros.

- 1- No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.
- 2- La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con el fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.  
En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.
- 3- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser distribuidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.
- 4- En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente”.

En todo caso:

- El tratamiento por el adjudicatario de los datos de carácter personal que sea necesario para llevar a buen fin la prestación del servicio objeto del contrato se ajustará a las instrucciones dadas por ésta última, como responsable de dicho tratamiento según lo establecido por el artículo 3.d. de la LOPD.
- El adjudicatario garantiza que en el tratamiento de los datos personales referidos se adoptarán las medidas de índole técnica y organizativas que resulten preceptivas para preservar la seguridad de este tipo de datos, en los términos a que se refiere el artículo 9 de la LOPD y atendiendo a las previsiones que, según la calificación que se otorgue en razón de su contenido, establece el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan datos de Carácter Personal. El cumplimiento de dichas medidas podrá ser observado en cualquier momento, debiendo el Adjudicatario facilitar esta labor con la diligencia debida.

El personal de la empresa adjudicataria queda obligado, durante el tiempo que esté en los locales objeto del pliego, a cumplir la normativa sobre seguridad e higiene en el trabajo, así como las instrucciones sobre organización y funcionamiento de los mismos.

#### **7.9 Transferencia tecnológica.**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento, a facilitar a las personas designadas, 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.

#### **7.10 Aceptación final.**

Para la aceptación final del Proyecto, al igual que para cada una de las fases contempladas en el apartado 7.2. se emitirá un acta de recepción.

#### **7.11 Otros**

Las condiciones descritas en este pliego constituyen el marco que se considera más adecuado para la consecución de los objetivos del presente expediente. Sin embargo, si el oferente cree conveniente la introducción de variaciones en alguna de ellas siempre y cuando puedan justificarse en aras a la consecución de un mejor resultado, tiene capacidad para hacerlo. En este caso será necesario hacer constar explícitamente aquellas especificaciones que sean cubiertas con soluciones distintas a las requeridas, justificando razonadamente el cambio introducido y proporcionando información detallada sobre las ventajas de la utilización de la solución que se propone.

Badajoz, 21 de julio de 2008