



**Informe: PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO ABIERTO PARARA EL SUMINISTRO, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SOFTWARE PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE HUESCA – AÑOS 2017 - 2020**

<b>1</b>	<b>MOTIVACIÓN Y OBJETO DEL CONTRATO:</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO:</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Comienzo y duración de los trabajos:</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Precio máximo de licitación:</b> .....	<b>4</b>
<b>2.3</b>	<b>Modelo de contratación:</b> .....	<b>4</b>
<b>2.4</b>	<b>Criterio de solvencia técnica profesional:</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>PRESCRIPCIONES TÉCNICAS</b> .....	<b>6</b>
<b>3.1</b>	<b>Alcance del proyecto</b> .....	<b>6</b>
<b>3.2</b>	<b>Descripción de los sistemas afectados por este proyecto</b> .....	<b>7</b>
3.2.1	Plataforma tecnológica .....	7
3.2.2	Software corporativo municipal .....	7
3.2.3	Información que contiene la actual plataforma .....	8
<b>3.3</b>	<b>Requisitos tecnológicos de la plataforma</b> .....	<b>11</b>
3.3.1	Plataforma tecnológica .....	11
3.3.2	Arquitectura del sistema .....	11
3.3.3	Seguridad .....	12
3.3.4	Gestión de usuarios y accesos a las aplicaciones .....	12
3.3.5	Accesibilidad e Interoperabilidad .....	12
3.3.6	Firma electrónica (aspectos tecnológicos) .....	13
3.3.7	Integración con otras aplicaciones o sistemas: .....	13
<b>3.4</b>	<b><i>Requisitos funcionales de la plataforma</i></b> .....	<b>14</b>
3.4.1	Registro de entradas y salidas .....	14
3.4.2	Gestión de expediente electrónico .....	15
3.4.3	Gestión de terceros (personas físicas y jurídicas) y territorios .....	18
3.4.4	Órganos de gobierno .....	18
3.4.5	Gestión documental y de archivo .....	18
3.4.6	Sede Electrónica .....	19
3.4.7	Gestión de Notificaciones .....	21
3.4.8	Otros requisitos funcionales de carácter general: .....	21
3.4.9	Integración con otras aplicaciones o sistemas: .....	22
<b>3.5</b>	<b><i>Requisitos del proyecto: consultoría, migración, implantación, ...</i></b> .....	<b>23</b>



3.5.1	Migración de la información existente en el sistema actual.....	23
3.5.2	Análisis, reingeniería e implementación de procesos. ....	23
3.5.3	Garantía, soporte y mantenimiento .....	23
3.5.4	Entrega de documentación .....	24
3.5.5	Gestión del cambio - Formación .....	24
<b>3.6</b>	<b><i>Requisitos de carácter general</i></b> .....	<b>25</b>
3.6.1	Dirección, planificación y seguimiento de los trabajos.....	25
3.6.2	Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal	25
3.6.3	Transferencia Tecnológica y de Documentación .....	25
<b>5</b>	<b>FORMATO DE LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA</b> .....	<b>26</b>
5.1.1	Contenido de los sobres B y C .....	26
5.1.2	Consultas sobre el pliego de preinscripciones técnicas.....	26
<b>6</b>	<b>CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS</b> .....	<b>27</b>



## ***1 MOTIVACIÓN Y OBJETO DEL CONTRATO:***

El Ayuntamiento de Huesca dispone desde hace tiempo de sendos programas para la gestión de expedientes administrativos (Software TAO 1.0 de la empresa T-Systems) y de una sede electrónica desarrollada ad-hoc. Esto ha supuesto que el Ayuntamiento de Huesca gestione de manera informática unos 300 tipos de expedientes (\*), y que haya una sede que permita interacciones básicas al ciudadano con los citados expedientes.

Estas aplicaciones deben revisarse en su totalidad para que el Ayuntamiento pueda hacer frente a las nuevas disposiciones legales, especialmente en lo relativo a las nuevas Leyes 39/2015 y 40/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y de Régimen Jurídico del Sector Público, que implica la efectiva implantación del expediente electrónico en las administraciones públicas y una mayor calidad de servicio de cara al ciudadano.

Ante este importante reto, el Ayuntamiento de Huesca tenía varias opciones:

- i. Seguir utilizando las aplicaciones actuales y desarrollar en ellas las evoluciones necesarias para el cumplimiento de la ley. Esta opción no es viable ya que, para la implantación del expediente electrónico, el Software de TAO debe ser migrado a una versión superior, que implica en la práctica un cambio de aplicación. Por otro lado la sede electrónica ya no puede considerarse como un objeto aparte del software de gestión de expedientes que interacciona con éste mediante web services, si no que es una interfaz más del programa de expedientes (la dedicada al ciudadano), lo que implica que no podemos seguir utilizando una sede ad-hoc diferente del sistema de tramitación.
- ii. Utilizar las aplicaciones que pone a disposición el Ministerio de Administraciones Públicas para Ayuntamientos que permiten la implantación del expediente electrónico. Actualmente, esta solución tampoco es válida para el Ayuntamiento dado que es un requisito fundamental del proyecto la migración de los expedientes existentes, y no conocemos casos de que estas aplicaciones estén funcionando en producción y se haya migrado a ella la cantidad de expedientes de los que el Ayuntamiento dispone.
- iii. La rápida evolución tecnológica y los avances en las soluciones para la gestión de las administraciones han dado lugar a la aparición de nuevas herramientas que favorecen la eficacia y la eficiencia de la gestión de los procedimientos administrativos de las entidades locales incorporando actualizaciones tecnológicas, normativas, de interoperabilidad, seguridad y accesibilidad. En esta línea, la tercera opción consistiría en implantar una nueva aplicación que integre toda la gestión administrativa municipal incluyendo expediente electrónico y sede electrónica, y que a su vez permita de una forma no demasiado compleja la migración de los expedientes que existen en la aplicación TAO 1.0

El Ayuntamiento de Huesca, en su apuesta por una efectiva implantación de la administración electrónica y por una verdadera transformación digital, considera que la tercera opción es la que más se aproxima a este reto.

Por lo tanto, el objeto del presente contrato es el de proveer al Ayuntamiento de Huesca de un sistema de tramitación que contribuya a la mejora del funcionamiento interno de toda la organización, independientemente de la localización de los departamentos y personas, incremente la eficacia y la eficiencia de los procesos y le permita relacionarse de forma electrónica tanto internamente como externamente, especialmente con los ciudadanos que así lo deseen. Todo ello siguiendo las exigencias de, las anteriormente citadas 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 y la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.



En definitiva se requiere el "SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SOFTWARE PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE HUESCA".

## **2 CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO:**

### **2.1 Comienzo y duración de los trabajos:**

- La duración del contrato es de cuatro años, pudiéndose añadir sendas prórrogas de un año de duración.
- Sin embargo, la distribución de los trabajos, y por tanto, del presupuesto asignado al contrato, no es homogénea a lo largo del tiempo de duración del contrato. El calendario mínimo requerido es el siguiente:
  - El suministro e instalación del software y la tramitación de los primeros expedientes deberá estar realizado en un plazo no superior a seis meses desde la firma del contrato
  - La migración de los expedientes antiguos y la implantación en la nueva aplicación de los tipos de expedientes que se tramitan actualmente en la aplicación TAO 1.0 deberá estar realizada en un plazo no superior a un año desde la firma del contrato
  - La incorporación de nuevos servicios y procesos que completen la transformación digital del Ayuntamiento deberá estar finalizado antes de los dos años desde la firma del contrato
  - Los dos años finales del contrato (3º y 4º) y los dos posibles años de prórroga (5º y 6º) estarán dedicados fundamentalmente al soporte, mantenimiento y garantía de las aplicaciones

### **2.2 Precio máximo de licitación:**

- Precio máximo de licitación: 233.750 € (IVA no incluido) – 282.837,5 € (21% IVA incluido).
- Dado la heterogeneidad del calendario de los trabajos requeridos descrita anteriormente, la fiscalización de esta cantidad en las partidas de inversión correspondientes y la facturación correspondiente se harán según la siguiente distribución anual:
  - 53% del precio de licitación: 123.750 € (IVA no incluido) – 149.737,5 € (IVA no incluido), en el año 2017 en concepto de adquisición de licencia del software y servicios de migración, implantación y configuración de la herramienta, e implantación de expedientes y servicios durante el primer año.
  - 27%: 63.250 € (IVA no incluido) – 76.532,5 € (IVA no incluido), en el año 2018 en concepto de servicios de implantación de expedientes y servicios del segundo año
  - 10%: 23.375 € (IVA no incluido) – 28.283,75 € (IVA no incluido), en el año 2019 en concepto de servicios de soporte, mantenimiento y garantía de la aplicación
  - 10%: 23.375 € (IVA no incluido) – 28.283,75 € (IVA no incluido), en el año 2020 en concepto de servicios de soporte, mantenimiento y garantía de la aplicación
- Precio estimado del contrato (incluido los dos años de prórroga): 275.000 € (IVA no incluido) – 332.750,5 € (21% IVA incluido).

### **2.3 Modelo de contratación:**

- Tipo de contrato: Contrato de Suministro
- Procedimiento de adjudicación: Abierto
- CPV: 48900000-7 Paquetes de software y sistemas informáticos diversos
- No se admite ni la **subcontratación** del servicio ni **modificados** en el presente contrato

### **2.4 Criterio de solvencia técnica profesional:**

Los licitadores deberán acreditar los siguientes requisitos específicos de solvencia para la ejecución del contrato:

- Solvencia en las labores de mejora mediante proyectos de Modernización Administrativa: las empresas licitadoras deberán probar mediante declaración responsable en primera instancia, y mediante certificados de las entidades contratantes al primer requerimiento por parte del



Ayuntamiento de Huesca, haber sido adjudicatarias de **tres contratos** de Modernización de Administraciones Públicas en el entorno local en los últimos **cinco años** de una cuantía no inferior a **100.000 €**

- Atendiendo a las necesidades técnicas del contrato en cuestión se requiere que los contratistas dispongan de la clasificación de empresas como empresa de servicios al menos en el siguiente grupo, subgrupo y categoría: **V2C**

El órgano de contratación respetará en todo caso el carácter confidencial de los datos facilitados por las empresas licitadoras.



### 3 **PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

#### 3.1 **Alcance del proyecto**

A continuación se presenta una descripción de los componentes y servicios que se solicitan en el presente contrato y sus requisitos.

Las características de los trabajos y programas que se requieren en el presente pliego deben entenderse como un mínimo y de obligatorio cumplimiento. La empresa licitadora podrá en su oferta mejorar dichas características o aportar soluciones que se ajusten más a los requisitos del Ayuntamiento, justificando cada mejora propuesta.

Los trabajos a desempeñar consistirán en:

##### • **Suministro e implantación de software**

- Suministro, instalación, pruebas y puesta en producción tanto en la parte Servidor como en la parte cliente de las siguientes aplicaciones informáticas, que permitan el cumplimiento de las nuevas obligaciones legales (leyes 39/2015 y 40/2015), de los siguientes módulos:
  - ✓ Registro de Entrada y Salidas (presencial y telemático)
  - ✓ Gestión de expedientes electrónicos con firma electrónica.
  - ✓ Sistema de gestión documental
- Suministro, instalación, pruebas y puesta en producción del software necesario para el despliegue de la Carpeta Ciudadana y Sede Electrónica y su integración con la web del Ayuntamiento.
- Otros módulos relacionados con los anteriores, que ayuden a conseguir la transformación digital del Ayuntamiento de Huesca y a cumplir los nuevos requisitos legales: módulos de tercero y territorio, módulos sectoriales específicos (ver mejoras)

##### • **Migración de datos:** Migración en las nuevas herramientas del Registro de Entrada y Salida, de información de terceros (personas físicas, jurídicas, ...) y territorio (domicilios, callejeros, ...), de los expedientes y documentos existentes en la herramienta TAO 1.0 y de la información contenida en la Sede electrónica.

##### • **Modernización administrativa e implantación de procedimientos**

- Servicios de asesoramiento para la mejora en la tramitación y la simplificación de gestiones administrativas.
- Re-diseño e implementación de procedimientos ya implantados en TAO 1.0 para tramitaciones internas a el Ayuntamiento o de cara al ciudadano a través de los canales destinados a tal fin.
- Implantación en la Sede electrónica de de procedimientos prioritarios para vecinos y empresas ya integrados en el nuevo gestor de expedientes: inicio de trámites administrativos, presentación de documentación, acceso a la documentación de los expedientes con el Ayuntamiento, pago de impuestos, procedimientos relacionados con el padrón, factura electrónica y recepción de factura electrónica, etc.

##### • **Gestión del cambio y comunicación:**

- Plan de comunicación y gestión del cambio para cambiar la resistencia al cambio por compromiso de las personas más relevantes del proceso. Se deberá presentar un documento en la oferta donde se expongan de forma resumida pero clara las propuestas de gestión del cambio que se van a realizar a lo largo del periodo de implantación tanto en lo referido a el Ayuntamiento como a las empresas.
- Formación del personal del Ayuntamiento en las nuevas herramientas y procedimientos que se desplieguen, a todos los niveles requeridos.

##### • **Mantenimiento y garantía**

- Mantenimiento del sistema hasta la finalización del contrato (al menos tres años)
- Garantía del contrato (al menos tres años)

En el precio del contrato se incluirá todo el software y las licencias necesarias de terceras empresas, las horas necesarias para el desarrollo de los trabajos de consultoría, implantación, formación del



personal, mantenimiento del sistema y cualquier otro gasto relacionado con el objeto del contrato que garantice la total puesta en funcionamiento de todos los requerimientos del mismo. Por tanto, no podrán realizarse ofertas que contengan en su propuesta número de horas estimadas para los diferentes trabajos que conlleva la realización del contrato ni a precios de horas adicionales, por cuanto están incluidas en el precio del contrato. En ningún caso se admitirán, facturaciones adicionales por cualquiera de estos conceptos y por ningún otro que tenga relación con el objeto del contrato.

Los componentes mínimos descritos en este pliego deberán ser expresamente descritos en la propuesta técnica y se excluirá todas aquellas propuestas que no incluyan todos los módulos mínimos solicitados.

### **3.2 Descripción de los sistemas afectados por este proyecto**

#### *3.2.1 Plataforma tecnológica*

- En la actualidad el Ayuntamiento de Huesca dispone de dos sites con la siguiente infraestructura:
  - Site 1 “Casa Consistorial”: (equipamiento a extinguir)
    - ✓ 2 nodos de procesamiento HP ProLiant DL360 Gen9 cada uno con 2 CPUs
    - ✓ 1 SAN Hitachi HUS 110 con 38 TB netos
  - Site 2 “Centro Cívico Santiago Escartín Otín”: (equipamiento a conservar)
    - ✓ 1 nodo de procesamiento HP ProLiant DL370 G6 (P/N: 487790-421) con 2 CPUs y almacenamiento de 10 TB netos en arquitectura DAS
- El Ayuntamiento dispone de un entorno de virtualización (VMware Vsphere 5.5 Update 2) con suficiente capacidad de memoria y almacenamiento, en el que están instalados unos 40 servidores virtuales de distintas tecnologías y funcionalidades
- El Ayuntamiento dispone de los siguientes sistemas gestores de bases de datos: SQL Server 14; Oracle 10g instalados en servidores virtuales alojados en la plataforma descrita anteriormente. Minoritariamente también dispone de implantaciones de PostgreSQL y MySQL.
- Los Sistemas operativos de Servidor son, mayoritariamente, CentOS, en su última versión, y Windows Server 2012 o Windows Server 2008.
- Para Backup y contingencia se utiliza el sistema Veeam y las herramientas nativas de los sistemas gestores de Base de Datos. El Ayuntamiento dispone de un Site secundario en el que se alojan las copias de seguridad y se encuentran los sistemas de contingencia.
- Seguridad y estructura de la solución en Red: El Ayuntamiento de Huesca tiene los servidores virtuales distribuidos en tres zonas de red en función de los requisitos de accesibilidad de esos servidores y en función de su uso:
  - LAN: Servidores de aplicaciones de uso interno y servidores de base de datos
  - MZ: Bus de integración (utilizamos como bus de integración corporativo OpenESB) y servidores donde se publican los diferentes web service de integración. La potencial integración del ERP con otros sistemas se hará, en principio, a través de esta capa
  - DMZ: Servidores de acceso desde fuera de la red municipal (portal web, correos, portal de APPs, ...)

#### *3.2.2 Software corporativo municipal*

Actualmente el Ayuntamiento de Huesca dispone de de los siguientes Software corporativos relacionados con la administración electrónica:

- Herramientas de T-System (TAO)
  - Software de base (terceros) sobre el que se instala:
    - ✓ Gestor documental – Documentum
    - ✓ Servidor de aplicaciones JBOSS
    - ✓ Servidor de Base de Datos Oracle 10g
    - ✓ Servidor de informes Actuate (para los sistemas de TAO 2.0). Los informes en TAO 1.0 se realiza con Access



- **Software Gestión de expedientes (\*)**
    - ✓ **Registro de Entrada y Salida: Registra TAO 2.0**
    - ✓ **Sistema de Seguimiento de Expedientes WINFLOW -PAC (TAO 1.0)**
    - ✓ **Módulo de gestión de Actas, Decretos y Notificaciones WINFLOW-ADN (TAO 1.0)**
    - ✓ **Módulo de Firma electrónica (instalado pero no en funcionamiento) – TAO 1.0**
    - ✓ **Herramienta de escritorio y atención ciudadana: MyTAO Buscador y MyTAO Escritorio (TAO 2.0)**
  - Software para interconectar aplicaciones con TAO (utilizado para acceder a TAO desde la Sede electrónica actual): CONECTA (TAO 2.0 y TAO 1.0):
    - ✓ Conecta núcleo (BDC/BDT)
    - ✓ Conecta registro
    - ✓ Conecta Gestión tributaria
    - ✓ Conecta e-POB
  - Software de Gestión Tributaria (TAO 1.0):
    - ✓ Gestión tributaria básico
    - ✓ Gestión Tributaria padrones
    - ✓ Recaudación voluntaria
    - ✓ Gestión de notificaciones (GAN)
  - Software de Gestión de Padrón (TAO 2.0): e-Pob
  - **Sede electrónica (<http://sede.huesca.es>): Sede electrónica desarrollada directamente sobre PHP/MySQL basado en un gestor de contenidos de la empresa Iasoft y hace uso de los Web Services de TAO (\*)**
  - Contabilidad y Gestión presupuestaria: ATMContaNet de la empresa ATM2 S.L.
  - Gestión de procedimiento sancionador (multas de tráfico y ordenanzas): EuroOTD-EuroCOP de la empresa Primeria Consulting
  - Gestión de Recursos Humanos: Epsilon RH de la empresa Grupo castilla. Se dispone de los siguientes módulos principales:
    - ✓ Gestión de Recursos Humanos (RPT, control de tiempos,..)
    - ✓ Gestión de Nómina
    - ✓ Portal empleado
  - Software Gestión de Deportes: Software personalizado para la gestión integral del Patronato de Deportes desarrollado por la empresa de Huesca SOLTIC. Dispone de los siguientes módulos:
    - ✓ Instalaciones (reservas, ...)
    - ✓ Actividades-Cursillos
    - ✓ Gestión – recursos humanos...
    - ✓ Web Service para interconectar con la Sede electrónica municipal
- (\*) En negrita se indican las aplicaciones que deben ser sustituidos en el alcance del proyecto**

### 3.2.3 Información que contiene la actual plataforma

El Ayuntamiento de Huesca lleva años (unos diez) trabajando con un sistema de gestión de expedientes, de manera que, aunque el expediente válido ha seguido siendo el expediente papel, se han incorporado en este sistema informático una buena parte de estos expedientes llegando a ser para el Ayuntamiento una herramienta clave de trabajo.

La implantación de la nueva herramienta no debe en ningún caso implicar la pérdida de información y del trabajo realizado durante este tiempo de allí que un requisito absolutamente clave del proyecto es que la información contenida en el actual sistema de Gestión de expedientes municipal (TAO 1.0), del Registro, de la base documental y de la base de datos de terceros y territorio deberá ser totalmente migrados o vinculados a la nueva solución que se proporcionará. Se requiere que la nueva solución sea capaz de funcionar de forma 100% autónoma (sin ninguna dependencia) a estos componentes, para evitar al



Ayuntamiento de Huesca la necesidad de seguir afrontando el mantenimiento de estos componentes en el futuro.

Por tanto deberán migrarse al menos:

- o Datos de terceros (personas físicas, jurídicas, ...) y territorio (domicilio, callejeros) asociados
- o Registros de Entrada y Salida, con sus datos y documentos asociados
- o Expedientes administrativos con sus datos y documentos asociados
- o Contenido de la sede electrónica actual

Para que las empresas licitadoras puedan estimar y valorar el alcance de los trabajos que supone esta migración se indican a continuación una serie de datos que ayuden a entender la magnitud de la información que hay actualmente alojada:

- N° de expedientes por tipo

Estado del Expediente	N°
ARC-PROV	14172
ARCHIVADO	15956
INICIACIÓN	5514
INSTRUCCION	18852
TERMINACIÓN	11610
<b>Total</b>	<b>66.104</b>

- Hay 234 Tipos de expedientes diferentes. Se adjunta tabla de los 30 más habituales (y del n° de expedientes que hay de esos 30):

CÓDIGO EXEDINTE	N°
001710/2013-O-REC CONSUM	10515
000445/2011-U-OBRA MENOR	3053
000584/2013-RG-EDICTOS	2161
000652/2008-ADNINTERV	2090
000293/2012-U-APERTURA	2022
000228/2008-U-CEDULA	1889
000756/2014-U-ITE	1734
000585/2015-U-COM PREVIA	1680
000226/2008-VIA PUBLICA	1604
000238/2006-U-OBRA ABREV	1593
000312/2012-ADNPERS	1578
000583/2014-MV-AC ZONA P	1384
000253/2013-DIVERSOS	1337
000412/2008-ADNSECRE	1284
000349/2012-ADNTESOR	1275
000201/2011-ADNRENTAS	1271
000358/2013-S-SANC CON O	1161
000230/2006-U-OBRA MAYOR	1149
000333/2015-A-AUT_ADMIN	1078
000217/2016-D-V A AUTRES	844
000182/2009-ADNFIESTAS	809
000309/2012-UC	799
000197/2010-T_EXENCIÓN	766
000104/2009-S-REC PATRIM	746
000178/2013-PL-VELADORES	745
000169/2009-D-SUBV SOLIC	736



000236/2008-V_URBANISMO	732
000203/2011-ADNCULTURA	633
000102/2009-D-V A RENOVA	630
000147/2010-U-EJECUCION	616

- Terceros: Interesados en Expedientes: Aproximadamente unos 80.000 interesados en expedientes
- Documentos asociados a expedientes y registro (en Documentum):

APPLICATION	Nº
REGISTRO	211352
WINFLOW (EXPEDIENTES)	297688
Total	509040

- Decretos / Sesiones / Acuerdos
  - Decretos

Año	Nº Decretos
2016	6000 (aprox)
2015	6522
2014	6692
2013	5233
2012	4967
2011	4636
2010	4584

- Juntas de Gobierno / Pleno (Sesiones y Acuerdos)

	Junta Gobierno Local		Pleno	
	Acuerdos	Sesiones	Acuerdos	Sesiones
2016	142	21	133	12
2015	110	13	157	15
2014	155	19	123	13
2013	116	22	119	13
2012	88	12	149	13
2011	24	5	47	8



### 3.3 Requisitos tecnológicos de la plataforma

#### 3.3.1 *Plataforma tecnológica*

- El licitador deberá especificar en su oferta todas las necesidades software y hardware - tanto del entorno de producción como del entorno de pruebas, si fuese necesario - que su solución requiere para asegurar un funcionamiento eficiente y ágil, incluido el almacenamiento previsto durante el periodo contemplado en este pliego. La empresa adjudicataria deberá consensuar y coordinar con los técnicos municipales los detalles de la instalación y recibir su aprobación.
- **Puestos clientes.** El software en los puestos cliente deberá ser plenamente compatible con el sistema operativo Microsoft Windows de 32 y 64 bits contemplando las versiones Windows 7, 8 y 10 o superior. Se valorará, a su vez, que el cliente puedan ser instalados en la distribución de Linux Ubuntu (*Criterio objetivo 2*). Se valorarán la facilidad de la instalación de los puestos clientes.
- **Servidores.**
  - La instalación de la solución ofertada, se deberá llevar a cabo **en la infraestructura de servidores y almacenamiento existentes en el Ayuntamiento de Huesca** y consistirá en un tipo de despliegue en servidores virtualizados en el entorno de VMware vSphere 5.5 Update 2. La instalación de la solución ofertada podrá realizarse en máquinas virtuales existentes, o en servidores virtuales nuevos y la instalación de todos los sistemas y las licencias de Sistema Operativo Servidor adicionales serán a cargo del adjudicatario.
  - Los módulos servidor deberán ser al menos compatibles con Windows Server 2003 o superior. Se valorará que la aplicación pueda ejecutarse en óptimas condiciones en otros sistemas operativos de servidor Linux, como CentOS (*Criterio objetivo 3*).
- **Sistema Gestor de Base de Datos.** El Ayuntamiento dispone de los siguientes sistemas gestores de bases de datos: SQL Server 14 y Oracle 10g instalados en servidores virtuales alojados en la plataforma de Virtualización descrita anteriormente. O bien el sistema propuesto deberá instalarse haciendo uso de estas licencias o bien, en el caso de que se requieran licencias de gestores de base de datos adicionales, o correrá a cargo del adjudicatario el coste de adquisición, configuración y mantenimiento de las nuevas licencias de gestores de base de datos para que este sea completamente operativo en la plataforma municipal. En cualquier caso, el sistema estará preparado para cualquier evolución en la versión del gestor de base de datos
- **Software adicional.** En caso de que la aplicación ofertada requiera un software de terceras empresas para ser operativo, todas las licencias (sistemas operativos, servidores de base de datos, gestores documentales, herramientas de firma digital, etc.) así como las horas de consultoría y formación en dichas herramientas estará incluida en el precio del presente contrato.
- **Nº de licencias.** El sistema incluirá licencia para al menos 300 personas usuarias. Se valorará número ilimitado de licencias de usuario (*Criterio objetivo 4*)
- **Sistema de actualizaciones automáticas:** Se requiere una actualización 100% automática y centralizada del sistema, por lo que deberá contar con una metodología de actualizaciones que no precise ni instalar o actualizar ningún componente en ningún cliente ni tener que actualizar el sistema en los servidores de forma manual.

#### 3.3.2 *Arquitectura del sistema*

- El sistema suministrado seguirá una arquitectura de **sistemas abiertos** que permita su adecuación a las necesidades de cada momento, siendo **escalable y compatible con los estándares del mercado**.
- El sistema debe estar diseñado según una **arquitectura distribuida** que permita el despliegue de módulos individuales en uno o más equipos o servidores, así como la intercomunicación entre ellos. En particular, 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.

- Por otro lado se deberá contar con sistemas de **integración de todos los módulos** que componen el sistema, automatizando todos los procesos de intercambio de datos entre módulos, y compartiendo los datos de carácter general y el sistema gestor documental.
- Por lo tanto, el sistema debe construirse **en torno a un sistema de gestión documental** corporativo que permita el ingreso, custodia, obtención, almacenamiento de firmas, validación, expedición de copias autenticadas y otros servicios relacionados con los trámites telemáticos. Se valorará, por tanto, que el sistema de gestor documental, ejerza de repositorio único y centralizado del resto de módulos o aplicaciones, así como también que esté basado en estándares Open Source.

### 3.3.3 Seguridad

- El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el **Esquema Nacional de Seguridad** (Real Decreto 3/2010, de 8 enero - ENS). Se tendrá en cuenta la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del ENS. El adjudicatario deberá explicar las medidas que propone para el cumplimiento del ENS tanto en la aplicación y arquitectura del sistema como en el propio proyecto de implantación, puesta en marcha y mantenimiento.
- **Backup y Contingencia:** El licitador deberá realizar una propuesta de Backup y contingencia de los sistemas. Una vez adjudicado el contrato, el adjudicatario implementará las medidas de BackUp y Contingencia, consensuadas y aprobadas con los técnicos municipales, y basadas en los sistemas que actualmente dispone el Ayuntamiento para ello.

### 3.3.4 Gestión de usuarios y accesos a las aplicaciones

- La aplicación deberá cumplir íntegramente la **Ley de Protección de Datos (LOPD)** y su normativa de desarrollo, y en particular deberá 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, así como la gestión de una política de bloqueos ante intentos de acceso fallidos. Igualmente deberá proporcionar el modelo de datos de, al menos, aquellas tablas que contengan información de carácter personal a fin de cumplir los requisitos de la LOPD.
- **Identificación y acceso en las aplicaciones BackOffice:** Como mecanismo de acceso a las aplicaciones del Backoffice se deberá permitir la autenticación e identificación mediante Certificado electrónico, además de los habituales usuario y contraseña. Se valorará la posibilidad de integración del sistema de acceso con el acceso a los sistemas operativos de los usuarios (Active Directory), permitiendo que una vez se haya introducido el usuario y contraseña en el sistema operativo los sistemas objeto del presente contrato usen esa información para autenticar a los usuarios (*Criterio Objetivo 5*).
- **Identificación y acceso en las aplicaciones BackOffice:** ver apartado de Sede electrónica
- **Monitorización de accesos.** Se deberá definir un sistema de logs de la aplicación. Se valorará el establecimiento de Logs de cada una de las acciones que realicen las diferentes personas usuarias del sistema (trabajadores y ciudadanos) de forma que queden registradas para su posible análisis (*Criterio Objetivo 6*).

### 3.3.5 Accesibilidad e Interoperabilidad

- Las interfaces deberán cumplir con la normativa aplicable vigente en lo relativo a **accesibilidad, interoperabilidad y multicanalidad**. En particular, la sede electrónica deberá cumplir con el niveles de medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI-AA).



- El acceso a la información, así como el tratamiento, exportación, almacenamiento y edición de documentación deberá realizarse bajo formatos preferiblemente estándares. En particular se acreditará el cumplimiento del **Esquema Nacional de Interoperabilidad** y de las **Normas Técnicas de Interoperabilidad** correspondientes.
- Todas aquellas aplicaciones que sean susceptible de ser usadas en un entorno de movilidad (Sede electrónica-carpeta ciudadana, Porta-firmas, ...) deberán estar diseñadas según el paradigma “**web responsive**”

### 3.3.6 *Firma electrónica (aspectos tecnológicos)*

- El sistema deberá implementar la firma electrónica reconocida, tanto para acceder al sistema como para mecanismo general de aprobación y firma de documentos electrónicos.
- El mecanismo de firma básico incluirá métodos de encriptación y autenticación generalizados, como por ejemplo SHA-1, HMAC, EPS, IKE, RSA. En el mismo sentido se permitirá la exportación o inclusión de diversos tipos de formatos estándares de exportación de certificados como por ejemplo PKCS7, PKCS12, PEM, CERT. Así mismo se tendrán en cuenta la adaptación, integración y disponibilidad de las aplicaciones para transmitir bajo diversos métodos y protocolos de comunicación segura, respetando los protocolos de comunicación bajo estándares X.509v3, así como la compatibilidad de su migración a IPsec sobre IPv6.
- Deberá permitir la utilización de cualquier certificado bajo protocolos X.509v3 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. v1.3.0 o superior.
- 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.
- El sistema posibilitará el establecimiento de circuitos de firma y la programación de acciones de tramitación basada en los mismos.

### 3.3.7 *Integración con otras aplicaciones o sistemas:*

- Los diversos módulos que forman la aplicación (Registro, Gestor de expedientes, Terceros-territorio, Sede electrónica, ...) dispondrán de la posibilidad de integración con protocolos de comunicación bajo protocolos estándares para el intercambio de datos entre diversas aplicaciones, permitiendo la interoperabilidad entre diversos sistemas a través de servicios Web o conexiones vía socket, con protocolos tipo SOAP, XML-RPC, WSDL, UDDI, WS-Security, o similar.
- En particular, la aplicación podrá interconectarse con otras aplicaciones del Ayuntamiento u otras externas a través de los servicios Web de los que dispongan esas aplicaciones.
- Por otro lado, el sistema proporcionará Servicios Web, sin un coste adicional al de la oferta, que permitirá que cualquier aplicación municipal o externa pueda integrarse totalmente con los diversos módulos requeridos (registro de entrada o salida, expediente electrónico, gestión documental o sede electrónica). Por lo tanto se pretende que se pueda llegar la integración bidireccional de la aplicación con el resto de aplicaciones municipales y externas. En definitiva, Todas las funcionalidades de que disponga la aplicación de gestor de expedientes y documental, deben poder ser accesibles mediante llamadas a servicios web.



### **3.4 Requisitos funcionales de la plataforma**

Se requiere el suministro, configuración y puesta en marcha de las aplicaciones necesarias para gestionar de manera integral y electrónica la administración municipal, según los requisitos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. En particular se requiere el suministro de las siguientes aplicaciones, cuyas funcionalidades requeridas se detallan a continuación:

- Registro de Entrada y Salidas (presencial - telemático)
- Gestión de expedientes electrónicos con firma electrónica.
- Sistema de gestión documental
- Módulo de firma electrónica
- Carpeta Ciudadana y Sede Electrónica
- Solución de archivo físico y electrónico
- Otros módulos relacionados con los anteriores, que ayuden a conseguir la transformación digital del Ayuntamiento de Huesca y a cumplir los nuevos requisitos legales: módulos de tercero y territorio, ...

#### *3.4.1 Registro de entradas y salidas*

- El Registro de entradas y salidas permitirá gestionar el registro de toda la documentación que entra y sale de la organización, tanto telemática como presencial.
- En materia de Registro se estará a lo dispuesto en el Artículo 16 - “Registros” - de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Deberá estar diseñado conforme a la norma SICRES v3
- El Registro General estará disponible desde el BackOffice para los Funcionarios que se habiliten y desde el FrontOffice para los ciudadanos y empresas.
- Multi-departamental: Deberá permitir la creación de un número ilimitado de registros de entrada y salida y un número también ilimitado de registros auxiliares de cada uno de ellos. El contador de Registros se inicializa todos los años el primero de enero de forma automática sin intervención de ningún usuario.
- Sellado de Tiempo: Deberá garantizar la fecha y hora oficial de los documentos y del justificante de registro, a través de un sello de tiempo emitido por una Autoridad de Certificación.
- Documentos:
  - Deberá permitir la inclusión de documentos en cada entrada tanto a partir de ficheros como a partir de un sistema de escáner integrado.
  - Deberá permitir trabajar el escaneado y compulsa electrónica de la documentación al instante, con el ciudadano presente, y en diferido, permitiendo un escaneado masivo donde se identifiquen y separen automáticamente los documentos, se firmen y sellen electrónicamente y queden accesibles desde la anotación de registro correspondiente.
  - Deberá, por tanto, permitir la copia auténtica: La copia auténtica electrónica de documentos es un procedimiento seguro de digitalización de la documentación de originales en papel que produce una copia electrónica del documento original, utilizando para ello la firma electrónica reconocida, que es la que garantiza la identidad de los contenidos del documento original y de la copia electrónica. El objetivo es disponer de una aplicación informática que posibilite la expedición de copias auténticas electrónicamente de documentos originales en soporte papel. Permitiendo de esta manera posibilitar la tramitación electrónica integral de expedientes administrativos, incorporando a los sistemas informáticos de tramitación, imágenes electrónicas de los documentos en soporte papel, con plenas garantías jurídicas. Los documentos digitalizados se almacenarán en un formato de manera que se permita identificar al firmante, la fecha y hora de la digitalización, de acuerdo con el horario oficial, y la firma electrónica reconocida generada.



- Para la digitalización de documentos se requiere que el sistema soporte los mecanismos para integrar documentos de escáneres de red con los que actualmente cuenta el Ayuntamiento de Huesca
- Impresión de Etiquetas: El sistema deberá generar impresión de etiquetas identificativas de los documentos al realizar la entrada y la salida y marcas de agua sobre los documentos digitalizados. Así mismo, la etiqueta deberá incluir un código de barras o similar que permita la trazabilidad posterior de la documentación en papel que entra o sale del Ayuntamiento
- Todos los documentos, plantillas y expedientes deberán poder clasificarse conforme al Cuadro de Clasificación del Archivo del Ayuntamiento, de manera que puedan, en un futuro ser identificados y localizables en el Archivo del Ayuntamiento y se les pueda definir un ciclo de vida.
- Los registros y los documentos adjuntos deberá cumplir íntegramente las Normas Técnicas de Interoperabilidad correspondientes.
- Registro de Salida (requisitos específicos):
  - El sistema permitirá la generación de registros de salidas tanto desde la propia aplicación del Registro (de manera centralizada), como de de manera masiva y descentralizada desde los expedientes electrónicos correspondientes.
  - El Registro de salida estará plenamente integrado con las funcionalidades de Notificación telemática que se explican posteriormente.
  - Se valorará que se disponga de un sistema de gestión de remesas que simplifique los envíos de certificados, notificaciones, etc., generando de forma automática todas las tarjetas que deben adjuntarse a cada envío y el informe global de la remesa que debe entregarse a Correos o similar. (*Criterio Objetivo 7*)
- Registro de entradas telemático (funcionalidades específicas)
  - El sistema deberá disponer de un Registro Telemático, accesible desde la sede electrónica, integrado con el sistema de registro de entrada/salida presencial
  - A través de este registro telemático, la persona usuaria podrá iniciar trámites o realizar actuaciones en la tramitación de los expedientes en los que es parte interesada, pudiéndose aportar documentos en formato digital firmados a un expediente.
  - En el apartado correspondiente de la Sede electrónica se describen las especificaciones funcionales del Registro telemático

#### 3.4.2 Gestión de expediente electrónico

- Permitirá la tramitación de procedimientos por vía electrónica, permitiendo a la organización tener todos sus expedientes organizados y localizados. Los registros de entrada de documentación han de hilarse dentro del organismo tramitador en forma de un procedimiento administrativo. El programa deberá englobar las distintas actuaciones del procedimiento, siguiendo el paradigma del “paso procedimental” o “trámite”, incluyendo las tramitaciones internas, las entradas por partes de los interesados y las salidas de documentación y notificaciones.
- En materia de Gestión de Expedientes se estará a lo dispuesto a lo indicado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, especialmente al Artículo 70. “Expediente Administrativo”
- Diseño y gestión de procedimientos:
  - El sistema gestor de expedientes debería ser el núcleo sobre el que se basa la implantación de la administración electrónica del Ayuntamiento de Huesca, por lo tanto es clave la integración de este sistema con el resto de módulos objeto del contrato, con el resto de aplicaciones municipales y con otras aplicaciones y funcionalidades externas (fundamentalmente las provistas por la Administración General del Estado). En el apartado correspondiente se entra en detalle de los requisitos de esta integración.
  - Se requiere el control de la totalidad, inalterabilidad y accesibilidad a los expedientes.
  - Automatización del inicio de los procesos bien internamente o a instancia de parte interesada.



- El sistema deberá permitir un enlace entre distintos expedientes electrónicos así como que un documento, un registro de entrada o un registro de salida, puedan formar parte de más de un expediente.
- El sistema permitirá la determinación de participantes individuales, por grupos, por roles, o condicionados en la ejecución de las tareas integrantes de un procedimiento.
- Convivencia de procedimientos modelados y procedimientos abiertos: Se busca la mayor flexibilidad en la gestión de expedientes, aunándola con el control de los mismos. Para ello, el sistema permitirá la convivencia de procedimientos modelados o definidos (con trámites, plazos, pre-definidos) y procedimientos abiertos (impulsados por personal del Ayuntamiento). Se requiere, por tanto, poder gestionar expedientes sin procedimiento definido, y solicitudes no sujetas a un procedimiento específico. El licitador debe indicar como su sistema consigue esta convivencia.
- Plantillas de documentos y generación de documentos
  - La aplicación debe permitir trabajar con plantillas de documentos que se puedan construir y disponer según permisos. La plantilla de documento recuperará la información que se disponga de un registro, expediente, etc.
  - El sistema tendrá la capacidad de generar documentos automáticamente a partir de plantillas y datos obrantes en el expediente electrónico.
  - Las plantillas podrán ser utilizadas tanto en la gestión del gestor de expedientes como en las entradas de documentación y en las salidas, así como el gestor documental. Las plantillas de documentos se adecuarán a las instrucciones que sobre identidad corporativa indique el Ayuntamiento de Huesca.
  - Los documentos generados a partir de las plantillas deberán poder ser editados a través de las herramientas ofimáticas comúnmente disponibles (Office, Libre Office, 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.
  - Deberá de generar de forma automática códigos seguros de verificación para documentos del sistema. Se valorará el que también pueda crear códigos seguros de verificación para documentos procedentes del resto de las aplicaciones de Back-Office del Ayuntamiento, de forma que pasen a estar accesibles desde la Sede Electrónica (*Criterio objetivo 8*)
- Definición de Procedimientos Administrativos
  - El sistema permitirá la creación de un catálogo de procedimientos.
  - El sistema dispondrá de mecanismos para la definición de los trámites que compondrán los procedimientos y herramientas de ayuda a la tramitación de los mismos.
  - Junto con la definición del paquete demo de procedimientos ya modelados, que formará parte del presente concurso, se proporcionarán herramientas de mantenimiento y creación de trámites administrativos, de forma que el Ayuntamiento de Huesca, pueda crear y mantener en dichos procedimientos, por personal que no disponga de conocimientos de programación. Las características de este módulo serán:
    - ✓ Deberá permitir la creación de un número ilimitado de tipos de procedimientos para cualquier área.
    - ✓ Posibilidad de modificar los procedimientos sin paralización del sistema.
    - ✓ Posibilidad de diseños de expedientes vinculados.
    - ✓ Existencia de interfaz que permita modelar los trámites y circuitos de manera sencilla.
    - ✓ Debe definir las unidades de tramitación, tipo de procedimiento, trámites que lo componen, campos adicionales y plantillas de los documentos de tramitación.
    - ✓ Debe definir los plazos de tramitación, fases y estados del expediente, así como los participantes en cada fase del procedimiento.
    - ✓ Disponibilidad y sencillez del BPM
  - El sistema dispondrá de una herramienta de creación de formularios y de metadatos que facilite la tramitación de los procedimientos electrónicos.
- Firma electrónica:



- El sistema de gestión de expedientes debe contar con un módulo de firma electrónica. El Ayuntamiento de Huesca utiliza certificados la FNMT para la identificación de su personal y la firma electrónica.
- Así mismo desde el gestor de expedientes se podrán realizar las consultas al portal @firma del MAP para la verificación de identidades de terceros que utilicen otras autoridades de certificación.
- Portafirmas
  - La herramienta deberá disponer integrada en el gestor de expedientes una funcionalidad de portafirmas para firmar todo tipo de documentos relacionados con el módulo de gestor documental o el módulo de expedientes.
  - Deberá ofrecer servicios que faciliten a los cargos y unidades gestoras la aplicación de la firma electrónica a los documentos.
  - El sistema Portafirmas será web como un módulo más del sistema de gestión de expedientes. Permitirá crear flujos de firma con varios usuarios.
  - El sistema Portafirmas permitirá realizar validaciones de documentos.
  - El sistema posibilitará la delegación de firma. Es decir cuando un usuario esté ausente por baja o vacaciones, éste podrá delegar la firma a otro usuario durante el período de tiempo de su ausencia
  - El sistema Portafirmas permitirá la centralización en un único punto de la firma de documentos electrónicos procedente de diferentes trámites.
  - El sistema Portafirmas favorecerá la usabilidad permitiendo la firma en bloque de varios documentos.
- Otras mejoras opcionales y valorables del sistema Gestor de Expedientes:
  - Se valorará la disposición de un sistema de firma digital manuscrita biométrica integrado con tabletas digitalizadoras y automatizado desde el gestor de expedientes (*Criterio objetivo 9*)
  - Se valorará la posibilidad de migrar los expedientes existentes en un procedimiento a otra versión de éste o a un nuevo procedimiento. (*Criterio objetivo 10*)
  - Se valorará la siguiente funcionalidad: partiendo de, por ejemplo, múltiples registros de entrada o salida de un expediente electrónico construir automáticamente un documento en formato html, pdf o similar que incluya un resumen o toda la documentación (los documentadores se definen y se pueden personalizar) de los registros relacionados y los pasos realizados, así como enlaces a todos los documentos contenidos en cada uno de ellos para poder enviarlos al exterior de la Organización y que mediante este sistema automático permitir que se puedan remitir grandes volúmenes de documentación de una forma muy sencilla, para por ejemplo enviar un expediente en soporte electrónico a un juzgado con un solo clic. (*Criterio objetivo 11*)
  - Se valorará que el sistema permita que los expedientes que se llevan a una junta de gobierno, comisión o pleno, se puedan foliar, congelando sus documentos e impidiendo cualquier modificación posterior de todos los documentos o expedientes que se han aprobado en los órganos colegiados. (*Criterio objetivo 12*)
  - Se valorará que el sistema permita el envío electrónico de expedientes de Ayuntamiento, incluyendo una marca de agua que permita identificar quien es el usuario que ha recibido la documentación, y permitiendo poder identificar el origen de papeles impresos desde estos documentos electrónicos. (*Criterio objetivo 13*)
  - Sistema para la evaluación de satisfacción del ciudadano: enviar automáticamente cuando un ciudadano realiza un trámite presencial o telemático, encuestas al teléfono móvil o al correo electrónico las cuales permitirán conocer el grado de satisfacción del cliente con la atención recibida, etc. La combinación de los tipos de encuesta y las situaciones en las que se envían serán múltiples y se adaptan a las necesidades de la Organización. El sistema almacenará esta información de “estado de satisfacción de los ciudadanos” con sus trámites realizados. (*Criterio objetivo 14*).
  - Comunicación interna: Para facilitar el trabajo colaborativo, se valorará que el programa disponga de un sistema de comunicación interno acerca de entradas, salidas, expedientes o



comunicaciones desligadas de estos tipos de componentes. Este sistema podrá implementarse mediante e-mail, o a través de otros canales, tales como SMS. (*Criterio objetivo 15*).

- Control de tareas y plazos: Con el fin de gestionar las tareas internamente se valorará que el sistema integre sistema de control de tareas y plazos en relación a las entradas, salidas y expedientes (*Criterio objetivo 16*).
- Sistema social de envío de información a los ciudadanos: Se valorará el contar con un sistema automatizado que permita programar acciones y comunicaciones (enviar un mail, un sms, etc.). Este sistema deberá estar basado en cambios de estado y ser totalmente automático. Para ello, la aplicación deberá contar con un módulo de conexión a sistemas de correo estándares y de pasarelas de envío de SMS. Ambas interfaces tendrán que estar integradas con los trámites de procedimiento administrativo y de la sede electrónica (*Criterio objetivo 17*).

#### 3.4.3 Gestión de terceros (personas físicas y jurídicas) y territorios

- La empresa adjudicataria está obligada a la creación de la base de datos de terceros donde figure un inventario único e inequívoco de los datos de las personas físicas y jurídicas y otro inventario del callejero, con un lenguaje normalizado que elimine todos los errores, o duplicidad de términos, a partir de los datos de terceros y territorio que tiene el gestor de expedientes municipal actual.
- Georreferenciación: El sistema permitirá geo posicionar las direcciones de los interesados, los expedientes o las solicitudes para ser mostradas en un mapa geo posicionado y por ejemplo mostrar la ubicación de un inmueble y su representación gráfica mediante Google Maps o similar.
- Se valorará una funcionalidad de homogeneización masiva de terceros tanto del sistema como del resto de aplicaciones externas para permitir al Ayuntamiento una unificación y depuración de los terceros de las diferentes aplicaciones para mejorar la calidad de los datos de todas las aplicaciones pre existentes. (*Criterio objetivo 18*)

#### 3.4.4 Órganos de gobierno

- El sistema dispondrá adicionalmente de un sistema de gestión telemática de los Plenos, de las Juntas de Gobierno Local y de Comisiones (incluyendo ordenes del día, actas, notificaciones, ...), que deberá estar totalmente integrado con la gestión de expedientes y con el Registro de Entrada y salida. Se deberá explicar el nivel de esa integración.
- Así mismo implementará un módulo digital dedicado al Libro de Resoluciones y Decretos, también completamente integrado con la gestión de expedientes y Registro de Entrada y salida. Se deberá explicar el nivel de esa integración.
- El sistema permitirá confeccionar los documentos de propuesta, decreto, traslado, orden del día, convocatoria y actos con la herramienta documental y porta firmas.
- La aplicación permite gestionar las reuniones y agendas así como resoluciones y acuerdos generados por los órganos colegiados, e integrada con el gestor de expedientes.

#### 3.4.5 Gestión documental y de archivo

- Gestión Documental: El sistema del gestor de expedientes se integrará con un sistema de Gestión Documental, que almacenará, al menos::
  - Documento general: cualquier documento en soporte informático ha de ser abierto con la herramienta instalada que lo gestiona de forma sencilla. El sistema se encargará de almacenar de forma centralizada estos documentos.
  - Plantilla de documento: es un documento modelo que se construye al efecto con la información disponible en el expediente, de forma que la intervención del funcionario es mínima.



- Se valorará la aportación de un sistema que permita, desde cualquier aplicación, volcar los documentos de manera automática al gestor documental y al sistema de tramitación con el objetivo de facilitar la integración con las aplicaciones de terceros (*Criterio objetivo 19*).
- Se valorará la disponibilidad de algún sistema de gestión de archivo en soporte informático que garantice la conservación, recuperación e integridad del documento electrónico en el tiempo. Deberá ser integrable con la herramienta Archive de la Administración General del Estado. Debe ir la descripción, clasificación, tratamiento, recuperación y difusión de la documentación de archivo generada y custodiada, aportando el valor añadido de una gestión bajo principios archivísticos consolidados e innovadores. Es importante que este sistema incorpore un sistema de gestión unificado, tanto en la parte física, como en la parte electrónica. Es necesario que permita cumplir con las normas ISAD (G) e ISAAR (CPF), EAD y EAC, Neda, MoReq, ISO 15489. (*Criterio objetivo 20*).

#### 3.4.6 Sede Electrónica.

- Permitirá a la Entidad ofrecer los medios de acceso al ciudadano través de los cuales puedan presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite, recibir notificaciones electrónicas, realizar pagos telemáticos y verificar la validez de documentos electrónicos
- En materia de Portal de Internet y Sede Electrónica se estará a lo dispuesto a:
  - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
  - Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, especialmente a los artículos 38 (La sede electrónica) y 39 (Portal de internet)
- Requisitos generales:
  - El sistema dispondrá, de cara a las personas usuarias, de un sistema de acceso a su información personal, a través de Internet, que garantice un nivel de seguridad de forma que cada ciudadano acceda a sus datos, y solo a los suyos.
  - Se utilizarán mecanismos estándar para la construcción del portal sobre el que se asentará la sede electrónica y se adaptarán a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Huesca.
  - Las combinaciones de sistemas operativos y navegadores soportados serán, al menos, las que marca el cliente de la plataforma @firma.
  - En caso de requerir de algún añadido sobre el navegador a la hora de realizar la navegación sobre el portal, estos añadidos se deberán poder realizar sin requerir permisos de administración. La única excepción será la posible utilización de la máquina virtual java, que será considerada parte del sistema operativo.
  - Se habilitarán herramienta de firmas para los ciudadanos desde la Sede Electrónica.
- Sistema de Identificación.
  - El sistema identificará de forma fehaciente al interesado en el acceso.
  - Como mecanismo de acceso a las aplicaciones del FrontOffice (Sede electrónica-Carpeta ciudadana) se deberá permitir la autenticación e identificación mediante Certificado electrónico y por usuario y contraseña
  - Se valorará el uso de sistemas de acceso adicionales como Pin 24 horas o similares (*Criterio Objetivo 21*).
  - El sistema consultará las listas de revocación en cada acceso del usuario y en cada proceso de firma. Esta valoración se realizará a través del servicio de @firma del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
  - Por otro lado se valorará que la sede electrónica y carpeta permita la resolución de problemas de identificación relacionados con la incompatibilidad de Java en los navegadores como Chrome y similares (*Criterio Objetivo 22*).



• Consultas de información.

- El sistema permitirá a las personas usuarias realizar consultas acerca de los datos personales en disposición del Ayuntamiento de Huesca, al menos:
  - ✓ Consulta del histórico de entradas realizadas en el Ayuntamiento, incluyendo las anteriores a la implantación del nuevo sistema.
  - ✓ Consulta del histórico de las salidas realizadas a su nombre desde el Ayuntamiento, incluyendo las anteriores a la implantación del nuevo sistema.
  - ✓ Consulta del estado de tramitación de los procedimientos realizados en su nombre, tanto de forma telemática como presencial.
- Se requiere que el usuario pueda consultar también la información íntegra del procedimiento, incluida la información documental (entradas, salidas, informes, adjuntos, documentos internos de tramitación y todos sus documentos firmados) del expediente electrónico en las condiciones de las Normas Técnicas de Interoperabilidad.

• Inicio de trámites(solicitudes) – Registro telemático:

- El sistema deberá disponer de un Registro Telemático, accesible desde la sede electrónica, mediante el que se permitirá a los ciudadanos identificados realizar solicitudes tal y como lo harían de forma presencial en el registro físico del Ayuntamiento y por tanto quedara integrado completamente con el sistema de registro de entrada/salida presencial
- A través de este registro telemático, la persona usuaria podrá iniciar trámites o realizar actuaciones en la tramitación de los expedientes en los que es parte interesada, pudiéndose aportar documentos en formato digital firmados a un expediente. En particular, el sistema permitirá al menos:
  - ✓ Rellenar directamente los formularios correspondientes al tipo de expediente seleccionado.
  - ✓ Aportar o subsanar documentación al expediente seleccionado.
  - ✓ Consultar información relativa al procedimiento como legislación y ordenanzas.
  - ✓ Completar el trámite de presentación de la solicitud si se acredita electrónicamente la identidad del ciudadano.
  - ✓ Generar un acuse de su solicitud
- La empresa adjudicataria deberá proporcionar herramientas de firma digital que las personas usuarias puedan descargar de la propia sede y utilizar para firmar sus documentos que posteriormente serán presentados mediante el Registro Telemático.
- El sistema requerirá de la persona usuaria que firme digitalmente su solicitud y 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.
- Permitirá la presentación de documentación anexa a las solicitudes, dejando constancia en la solicitud de, además del propio documento, el nombre del mismo y un hash que lo identifique, quedando constancia de dichos datos en el formulario que el usuario firmará.
- Se valorará que el sistema pueda permitir la realización de registros masivos, que permitan automatizar la presentación de información para múltiples trámites en una sola acción (*Criterio Objetivo 23*)
- Administrador de formularios para la sede electrónica.
  - ✓ El sistema dispondrá de un asistente para la creación y administración de formularios susceptibles de ser utilizados en la realización de trámites administrativos que se realicen a través de la sede electrónica. Este asistente permitirá generar tantos formularios para trámites como sean requeridos por el Ayuntamiento.
  - ✓ Trámites desde la Sede Electrónica con actuación basada en condicionantes previos. Se valorará que el sistema pueda permitir la generación dinámica de formularios web para el registro de solicitudes dependiendo de los datos que el ciudadano deba consignar para cada solicitud. (*Criterio Objetivo 24*)

• Validación Documental.

- El sistema dispondrá de algún mecanismo de validación de documentación procedente del gestor documental, incluyendo la validación de las firmas digitales de los mismos.
- Posibilidad de validación del Código seguro de verificación.



- **Tablón electrónico de anuncios:** La 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.
- **Perfil del contratante**
  - Se establecerá un espacio para el perfil del contratante que informe sobre la actividad de los órganos de contratación del Ayuntamiento de Huesca. Se requiere la integración con plataforma contratación del sector público a nivel de web service.
  - Perfil de contratante y tablón de anuncios: Deberá incluir módulos específicos que permitan publicar documentos desde el expediente en el que se estén tramitando y que al finalizar el plazo de publicación generen un certificado en el expediente que permita acreditar jurídicamente que el plazo en el que han estado expuestos.
- **Pago telemático:** La solución propuesta facilitará el pago online para aquellos trámites administrativos que suponen el pago individual de recibos de tasas, impuestos, etc. En particular, incluirá la generación de pago telemático que ya está en funcionamiento en la sede actual para reserva de instalaciones deportivas y pago de cursos organizados por el servicio de Deportes.

#### 3.4.7 *Gestión de Notificaciones*

- El programa deberá permitir el seguimiento de las notificaciones de documentación en función del sistema que se utilice para el envío: en mano, correo ordinario, correo certificado, etc.
- En el caso del correo certificado deberá disponer de mecanismos para el envío, generación de “acuses”, recepción y tratamiento de los mismos de forma asistida para el usuario.
- **Notificaciones telemáticas seguras por comparecencia:** Permitirá al Ayuntamiento de Huesca realizar notificaciones con total garantía legal de forma electrónica a los ciudadanos, empresas o instituciones. La notificación deberá cumplir toda la legislación al respecto (Ley 39/2015).
- Este sistema deberá integrarse también con los mecanismo de notificaciones telemáticas previstos en la Administración General del Estado (Notific@, Dirección electrónica habilitada y Carpeta ciudadana del Punto de Acceso General de la Administración (<https://administracion.gob.es/>) y con la sede electrónica municipal (notificación por comparecencia)

#### 3.4.8 *Otros requisitos funcionales de carácter general:*

- **Búsquedas avanzadas y personalizadas:** Permitirá la posibilidad de definir búsquedas combinando las herramientas generales (formularios de búsqueda) que podrá ser guardada para su uso posterior.
- **Ofimática:** La aplicación deberá permitir la integración con Microsoft Office en sus versiones 2000, 2003, 2010 o superior y Open office / LibreOffice en todas sus versiones.
- **Informes.** Deberá disponer de una herramienta de elaboración y análisis de informes deben permitir distintos formatos de salida (office, .pdf, etc.)
- **Operaciones Masivas y Programación de las mismas:** El sistema permitirá realizar operaciones masivas programables, como por ejemplo, enviar la convocatoria de pleno a todos los asistentes, comunicar la resolución de un expediente a todos los interesados de una calle del municipio, etc. todo ello en una sola operación para el trabajador del Ayuntamiento.
- Junto con el sistema se desea que se incluya un repositorio con **modelos de plantillas, expedientes electrónicos modelados, formularios web, trámites, marcas de agua** que permitirán observar la potencia de las configuraciones posibles y servir de base a las nuevas adaptaciones que requiera la Organización o para una configuración inicial del sistema para una rápida adaptación del mismo.
- **Control del trabajo:** Se requiere un sistema de control gerencial sobre el trabajo desarrollado por la organización en su conjunto y sobre las personas usuarias del mismo en relación a los módulos suministrados



#### 3.4.9 Integración con otras aplicaciones o sistemas:

- Se valorará el nivel de Interoperabilidad con el resto de los sistemas de información empleados en el Ayuntamiento. En particular se deberá indicar el nivel de integración propuesto para las siguientes aplicaciones corporativas:
  - Software de Gestión Tributaria (TAO 1.0 - GtWin):
  - Software de Gestión de Padrón (TAO 2.0): e-Pob
  - Contabilidad y Gestión presupuestaria: ATMContaNet de la empresa ATM2 S.L.
  - Gestión de procedimiento sancionador (multas de tráfico y ordenanzas): EuroOTD-EuroCOP de la empresa Primeria Consulting
  - Gestión de Recursos Humanos: Epsilon RH de la empresa Grupo Castilla. (Gestión de Recursos Humanos (RPT, control de tiempos,...), Gestión de Nómina, Portal empleado)
  - Software Gestión de Deportes: Software personalizado para la gestión integral del Patronato de Deportes desarrollado por la empresa SOLTIC (Instalaciones (reservas, ...), Actividades-Cursillos, Gestión, ...)
- Por otro lado se valorará el nivel de interoperabilidad e integración de la herramienta con las aplicaciones, sistemas y servicios que pone a disposición la Administración general del Estado (AGE) para facilitar la implantación de la administración electrónica y el cumplimiento de las leyes 39/2015 y 40/2015 en las Entidades locales. El licitador deberá indicar el nivel de integración de la aplicación con, al menos, los siguientes sistemas o servicios:
  - cl@ve
  - Plataforma Intermediación
  - ORVE – Sistema de interconexión de Registros
  - Servicio de cambio de domicilio
  - Notific@ - Dirección electrónica habilitada
  - Apoder@
  - Habilita@
  - Punto de Acceso General (PAG)
  - Archive
  - FACE
  - BDNS (Base de datos nacional de subvenciones)
  - Plataforma de Contratación de los servicios públicos
  - Lexnet
  - Tablón Edictorial único
  - ...



### **3.5 Requisitos del proyecto: consultoría, migración, implantación, ...**

El licitador deberá indicar como abordar el proyecto de configuración e implantación de las aplicaciones requeridas y la transformación digital en el Ayuntamiento de Huesca. Se deberán indicar las fases calendarizadas, los recursos asociados a cada fase y las diversas tareas que se acometerán, así como la metodología que se prevé usar. En particular, se requiere abordar, al menos, las siguientes fases:

#### *3.5.1 Migración de la información existente en el sistema actual*

Se deberá garantizar que toda la información existente en el actual sistema será migrada al nuevo sistema y que por tanto el histórico podrá ser consultado desde la nueva aplicación sin pérdida alguna de información. Se requiere, por lo tanto, la migración a la nueva aplicación de toda la información contenida en el sistema actual:

- Datos de terceros (personas físicas, jurídicas, ...) y territorio (domicilio, callejeros) asociados
- Registros de Entrada y Salida, con sus datos y documentos asociados existentes en la herramienta TAO 2.0 (Registr@)
- Expedientes administrativos con sus datos, plantillas y documentos asociados existentes en la herramienta TAO 1.0 (BuroWin)
- Catálogo de expedientes definidos
- Contenido de la sede electrónica actual

#### *3.5.2 Análisis, reingeniería e implementación de procesos.*

- El adjudicatario deberá analizar, realizar una reingeniería para mejorar los procedimientos designados por el Ayuntamiento de Huesca, esta reingeniería incluirá todos los trámites que el Ayuntamiento lleva a cabo, contando con el objetivo de alcanzar una tramitación 100% digital mediante la implantación del proyecto.
- En el momento actual el Ayuntamiento de Huesca dispone de un conjunto de procedimientos catalogados y definidos. Si bien cabe reseñar que algunos de los trámites, que no procedimientos, se deberían perfilar más con objeto de adecuarlos a la implantación electrónica de los mismos, y dentro del proyecto deberán incluirse todos los tipos de trámite que se tramiten en el Ayuntamiento, y no únicamente un paquete de trámites pre-modelados mediante plantillas del Ayuntamiento.

#### *3.5.3 Garantía, soporte y mantenimiento*

- La garantía debe incluir todos los mantenimientos preventivos, actualizaciones de software, parches, resolución de fallos y en general cualquier mantenimiento que permita a la plataforma disponer siempre de las últimas funcionalidades y los mínimos fallos de software.
- El plazo de garantía de los productos suministrados será el de la duración del contrato (cuatro años prorrogables por otros dos).
- El sistema deberá contar con un sistema de soporte y mantenimiento durante el contrato que incluya al menos las siguientes prestaciones:
  - Correctivas: Corrección de las incidencias y problemas que se presenten imputables al software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación. Se dispondrá de un sistema de reporte de errores y o nuevas necesidades detectados vía electrónica, que permita conocer en cualquier momento el estado de cada incidencia reportada, así como la clasificación del error y el tiempo de resolución estimado.
  - Perfectivas: Actualización e inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución. En este concepto se contempla la implantación de nuevas versiones de la aplicación y documentación. Política de nuevas versiones.
  - Adaptativas: Adaptación del software a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento. Actualización de los componentes de la aplicación en base a la evolución tecnológica, software o hardware, de manera que el grado de obsolescencia sea mínima o nula.



- Atención al usuario: Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, vía telemática o asistencia presencial, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático. Resolución de incidencias del entorno a explotación directamente relacionadas con el producto que deriven de su mal funcionamiento. Soporte en la implementación de nuevos procedimientos por parte del personal del Ayuntamiento o de terceros. Soporte en la funcionalidad de la aplicación por parte de los empleados 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.
- Se incluirán el coste de licencias de terceros que sean necesarias para la realización de estas labores de mantenimiento.
- Con posterioridad a la finalización del contrato la empresa se comprometerá a ofrecer un servicio de mantenimiento del programa durante al menos 4 años, que incluya al menos las prestaciones antes citadas. Dicho mantenimiento podrá contratarse de forma opcional por el Ayuntamiento. Dicho compromiso deberá traspasarse en caso de que el adjudicatario venda la propiedad o distribución del programa a cualquier otra empresa.

#### 3.5.4 Entrega de documentación

El adjudicatario deberá hacer entrega, como mínimo de la siguiente documentación referida al sistema:

- Arquitectura tecnológica de la solución: especialmente esquemas de datos, organigramas de flujos, así como todo lo vinculado y relativo a la creación, procedimientos, tratamiento, mantenimiento y backup de las bases de datos de las diversas aplicaciones, como todo lo relativo a la interconexión o comunicación entre ellas, si así se diera el caso
- Descripción funcional de los módulos del sistema ofertado
- Plan de pruebas de aceptación y resultados de dicho plan
- Manuales de operación, administración y contingencias de todos los sistemas y componentes de la solución.
- Documentación de la formación.
- Documentación generada en el proceso de consultoría y reingeniería de procesos

#### 3.5.5 Gestión del cambio - Formación

- Las ofertas deberán incluir un plan de formación, elaborado e impartido por cuenta del adjudicatario, referente al entrenamiento necesario para la utilización, operación y administración de todos los elementos hardware y software ofertados.
- La formación irá dirigida al personal del área de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Huesca (administradores del sistema) y al personal de las áreas usuarias del sistema.
- Los cursos se llevarán a cabo en las dependencias del Ayuntamiento y deberán incluir sesiones prácticas. Se realizarán jornadas de formación al personal del Ayuntamiento en sesiones adecuadas al perfil de la formación a realizar.
- La formación cubrirá, al menos, los siguientes aspectos:
  - Registros de entrada y salida de documentación.
  - Manejo del gestor de procedimientos.
  - Manejo del gestor documental.
  - Manejo del sistema de firma digital.
  - Sistema de notificaciones.
  - Herramientas de trabajo colaborativo.
  - Administración del sistema.
  - Definición de procedimientos y plantillas.
  - Administración y configuración de la sede electrónica.



### **3.6 Requisitos de carácter general**

#### *3.6.1 Dirección, planificación y seguimiento de los trabajos*

- El Ayuntamiento de Huesca nombrará a un interlocutor que realice las funciones de Dirección del Proyecto y que será el interlocutor con el adjudicatario. El adjudicatario deberá nombrar a un responsable/jefe global del proyecto para que coordine al equipo que realice los trabajos recogidos al amparo de esta contratación y sea el interlocutor con la Dirección del Proyecto.
- Se establecerán reuniones periódicas frecuentes del responsable del proyecto y, en su caso, de los miembros del equipo de la empresa adjudicataria, con el personal que el Ayuntamiento de Huesca designe al efecto, para un correcto seguimiento y dirección de los trabajos.

#### *3.6.2 Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal*

- La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a realizar sus trabajos bajo las cláusulas del secreto profesional y, en consecuencia, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la totalidad de los documentos que le sean confiados o que sean elaborados en el transcurso de la ejecución del plan. Obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con el Ayuntamiento de Huesca.
- Esta confidencialidad es extensible a cualquier dato que haya podido conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no se podrán copiar o utilizar con un fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación.
- Protección de datos: Además, el adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, en todo en el que sea de aplicación en el presente proyecto, conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:
  - Ley orgánica 15/1999, del 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
  - Real Decreto 1720/2007, del 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley orgánica 15/1999, del 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
  - Las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que estén en vigor en la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.
- Vulneración del deber de guardar secreto sobre la información. Si el Ayuntamiento de Huesca comprueba que el adjudicatario ha vulnerado el deber de guardar secreto sobre información de su propiedad e información de la que es responsable de su custodia, tiene la potestad de aplicar las actuaciones jurídicas que considere oportunas.
- Uso indebido de los recursos de tratamiento de la información. Los recursos informáticos que facilite el Ayuntamiento de Huesca a los adjudicatarios tienen el propósito de conseguir los fines definidos en el presente pliego, por lo que todo uso para fines distintos será considerado como impropio o indebido, pudiéndose aplicar penalidades en el caso de una inadecuada utilización de los mismos.

#### *3.6.3 Transferencia Tecnológica y de Documentación*

- Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento al Ayuntamiento de Huesca, la información y documentación que éste solicite 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, herramientas y otros recursos utilizados para resolverlos.



4

## 5 **FORMATO DE LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

### 5.1.1 *Contenido de los sobres B y C*

SOBRE B:

- Se indicará el precio de la solución propuesta (IVA no incluido)
- Se incluirá declaración responsable indicando el cumplimiento o no de los criterios de adjudicación objetivos del 2 al 24 (ver apartado correspondiente)

SOBRE C: Para la descripción de la solución técnica ofertada y alcance del proyecto, el licitante se ajustará al esquema de secciones que se describe a continuación:

- **Resumen ejecutivo** de la solución ofertada.
- Descripción de las **características tecnológicas de la solución**, describiendo explícitamente cómo cumple los requisitos obligatorios y que mejoras se aportan en los siguientes puntos:
  - Plataforma tecnológica
  - Arquitectura del sistema
  - Seguridad
  - Gestión de usuarios y accesos a las aplicaciones
  - Accesibilidad e Interoperabilidad
  - Firma electrónica (aspectos tecnológicos)
  - Integración con otras aplicaciones o sistemas
- Descripción de las **características funcionales de la solución**, describiendo explícitamente cómo cumple los requisitos obligatorios y que mejoras se aportan en los siguientes puntos:
  - Registro de entradas y salidas
  - Gestión de expediente electrónico
  - Gestión de terceros (personas físicas y jurídicas) y territorios
  - Órganos de gobierno
  - Gestión documental
  - Sede Electrónica.
  - Gestión de Notificaciones
  - Otros requisitos funcionales de carácter general
  - Integración con otras aplicaciones o sistemas
- Descripción de la **Propuesta de proyecto e hitos de trabajo**, describiendo explícitamente cómo cumple los requisitos obligatorios y que mejoras se aportan en los siguientes puntos:
  - Migración de la información existente en el sistema actual
  - Análisis, reingeniería e implementación de procesos
  - Garantía, soporte y mantenimiento
  - Entrega de documentación
  - Gestión del cambio – Formación
  - Organización y metodología de seguimiento de proyecto.

**NOTA IMPORTANTE: En la descripción de la solución técnica ofertada (SOBRE C) no se podrá incluir ninguna información que pueda suponer un indicio del cumplimiento parcial o total de cualquiera de los criterios objetivos incluidos en el Sobre B**

### 5.1.2 *Consultas sobre el pliego de preinscripciones técnicas*

- Durante el período de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica. La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es a siguiente: **informatica@huesca.es**
- En dicho consulta deberá especificarse en el asunto la referencia al expediente de contratación.



## 6 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

La presente contratación se adjudicará por procedimiento ABIERTO y usando varios criterios de adjudicación. Los criterios objetivos para la adjudicación de este procedimiento son los siguientes:

Criterio de adjudicación	Comentario	Peso máx.
<b>Criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas:</b>		
<b>1. Criterio Objetivo 1: Precio de la solución (*)</b>	La solución que cumpliendo con los requisitos mínimos establecidos presente la oferta económica de menor importe total se le asignará <b>32 puntos</b> . El resto de ofertas se valora según la fórmula: $32 * ([\text{Prec. mínimo}] / [\text{Prec. Oferta } x])$ , donde [Precio mínimo]: Precio de la oferta más barata [Precio Oferta x]: Precio de la oferta a valorar	<b>32 puntos</b>
<b>2. Criterio Objetivo 2:</b>	Se valorará que el cliente puedan ser instalados en la distribución de Linux Ubuntu	<b>0,5 puntos</b>
<b>3. Criterio Objetivo 3:</b>	Se valorará que la aplicación pueda ejecutarse en óptimas condiciones en otros sistemas operativos de servidor Linux, como CentOS	<b>0,5 puntos</b>
<b>4. Criterio Objetivo 4:</b>	Se valorará número ilimitado de licencias de usuario	<b>1 punto</b>
<b>5. Criterio Objetivo 5:</b>	Se valorará la posibilidad de integración del sistema de acceso con el acceso a los sistemas operativos de los usuarios (Active Directory), permitiendo que una vez se haya introducido el usuario y contraseña en el sistema operativo los sistemas objeto del presente contrato usen esa información para autenticar a los usuarios	<b>0,5 puntos</b>
<b>6. Criterio Objetivo 6:</b>	Se valorará el establecimiento de Logs de cada una de las acciones que realicen las diferentes personas usuarias del sistema (trabajadores y ciudadanos) de forma que queden registradas para su posible análisis	<b>1 punto</b>
<b>7. Criterio Objetivo 7:</b>	Se valorará que se disponga de un sistema de gestión de remesas que simplifique los envíos de certificados, notificaciones, etc., generando de forma automática todas las tarjetas que deben adjuntarse a cada envío y el informe global de la remesa que debe entregarse a Correos o similar.	<b>0,5 puntos</b>
<b>8. Criterio Objetivo 8:</b>	Se valorará el que también pueda crear códigos seguros de verificación para documentos procedentes del resto de las aplicaciones de Back-Office del Ayuntamiento, de forma que pasen a estar accesibles desde la Sede Electrónica	<b>0,5 puntos</b>
<b>9. Criterio Objetivo 9:</b>	sistema de firma digital manuscrita biométrica	<b>1 punto</b>
<b>10. Criterio Objetivo 10:</b>	migrar los expedientes de un procedimiento a otra versión o a un nuevo procedimiento mediante herramientas de importación – exportación	<b>0,5 puntos</b>
<b>11. Criterio Objetivo 11:</b>	construir automáticamente un documento en formato html, pdf o similar que incluya un resumen de toda la documentación, de los registros relacionados y los pasos realizados, así como enlaces a todos los documentos contenidos en cada uno de ellos para poder enviarlos al exterior de la Organización	<b>1 punto</b>
<b>12. Criterio Objetivo 12:</b>	Se valorará que el sistema permita que los expedientes que se llevan a una junta de gobierno, comisión o pleno, se puedan foliar, congelando sus documentos e impidiendo cualquier modificación posterior	<b>0,5 puntos</b>
<b>13. Criterio Objetivo 13:</b>	Se valorará que el sistema permita el envío electrónico de expedientes de Ayuntamiento, incluyendo una marca de agua que permita identificar quien es el usuario receptor, y permitiendo poder identificar el origen	<b>0,5 puntos</b>
<b>14. Criterio Objetivo 14:</b>	Sistema para la evaluación de satisfacción del ciudadano, según los requisitos de este documento	<b>1 punto</b>
<b>15. Criterio Objetivo 15:</b>	sistema de comunicación interno acerca de entradas, salidas, expedientes o comunicaciones, según los requisitos de este documento	<b>1 punto</b>
<b>16. Criterio Objetivo 16:</b>	Control de tareas y plazos, según los requisitos de este documento	<b>1 punto</b>
<b>17. Criterio Objetivo 17:</b>	Sistema social de envío de información a los ciudadanos, según los requisitos de este documento	<b>1 punto</b>



<b>18.Criterio Objetivo 18:</b> homogeneización masiva de terceros tanto del sistema como del resto de aplicaciones externas, según los requisitos de este documento	<b>1 punto</b>
<b>19.Criterio Objetivo 19:</b> Se valorará disponer de un sistema que permita, desde cualquier aplicación, volcar los documentos de manera automática al gestor documental y al sistema de tramitación para facilitar la integración con las aplicaciones de terceros	<b>1 punto</b>
<b>20.Criterio Objetivo 20:</b> Se valorará la disponibilidad de algún sistema de gestión de archivo en soporte informático que garantice la conservación, recuperación e integridad del documento electrónico en el tiempo. Deberá ser integrable con la herramienta Archive de la Administración General del Estado, según los requisitos de este documento	<b>2 puntos</b>
<b>21.Criterio Objetivo 21:</b> Se valorará el uso de sistemas de acceso adicionales como Pin 24 horas o similares	<b>1 punto</b>
<b>22.Criterio Objetivo 22:</b> Se valorará que la sede electrónica y carpeta permita la resolución de problemas de identificación relacionados con la incompatibilidad de Java en los navegadores como Chrome y similares	<b>1 punto</b>
<b>23.Criterio Objetivo 23:</b> Se valorará que el sistema pueda permitir la realización de registros masivos, según los requisitos de este documento	<b>1 punto</b>
<b>24.Criterio Objetivo 24:</b> Se valorará que el sistema pueda permitir la generación dinámica de formularios web para el registro de solicitudes dependiendo de los datos que el ciudadano deba consignar para cada solicitud, según los requisitos de este documento.	<b>1 punto</b>
<b>Criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor:</b>	
<b>1. Características tecnológicas de la solución:</b> Valoración de las características tecnológicas de la solución y las mejoras ofertadas respecto a los requisitos mínimos en los ámbitos de Plataforma tecnológica, Arquitectura del sistema, Seguridad, Accesibilidad-interoperabilidad y Firma electrónica	<b>8 puntos</b>
<b>2. Características funcionales de la solución:</b> Valoración de las características funcionales de la solución y las mejoras ofertadas respecto a los requisitos mínimos en los módulos de Registro de Entrada y Salida, Expediente electrónico, Firma y Gestión documental, Sede electrónica y Carpeta ciudadana y otros módulos funcionales	<b>16 puntos</b>
<b>3. Propuesta de proyecto e hitos de trabajo presentada:</b> Incluye la valoración de la propuesta de migración, implantación de la herramienta, formación y gestión del cambio, entrega de documentación, consultoría para la reingeniería de procesos y transformación digital municipal y propuesta de soporte y mantenimiento de la aplicación	<b>16 puntos</b>
<b>4. Integración de la herramienta con otras aplicaciones informáticas y servicios:</b> Valoración de la propuesta de integración de la herramienta con otras aplicaciones municipales (Contabilidad, Padrón, Gestión Tributaria, Deportes, Policía Local,...) y con herramientas y servicios que la Administración General del Estado pone a disposición de las Entidades locales para el cumplimiento de las Leyes 39/2015 y 40/2015 y para la modernización administrativa en general (Plataforma de Intermediación de datos, Servicio de cambio de domicilio, ORVE, Notific@, Base de Datos Nacional de Subvenciones, Plataforma de Contratación de Servicios Públicos, Lexnet, ...)	<b>8 puntos</b>
<b>Total</b>	<b>100 puntos</b>

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

En Huesca a 4 de Enero de 2017

Oscar Tesa  
Jefe del Servicio de Nuevas Tecnologías  
Ayuntamiento de Huesca