



Ayuntamiento de Móstoles

PLIEGO DE
PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA
ADQUISICIÓN DE APLICACIÓN
“PLAN DE ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA GERENCIA DE
URBANISMO – GESTOR DE
PROCEDIMIENTO Y PORTAL
WEB”



Ayuntamiento de Móstoles

INDICE

1. Introducción.....	3
2. Objeto del contrato.....	4
3. Generalidades.....	5
4. Fecha comienzo servicio.....	5
5. Director de proyecto.....	5
6. Condiciones técnicas de la oferta.....	6
7. Plazo de entrega.....	18
8. Documentación de los trabajos.....	18
9. Plan de formación.....	18
10. Propiedad industrial e intelectual.....	19
11. Mejoras.....	20
12. Garantías y mantenimientos.....	20



Ayuntamiento de Móstoles

1 INTRODUCCION

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

“Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias”.

La Administración está centrando buena parte de sus preocupaciones en mejorar la agilidad en la tramitación, mejorar el acceso a la información ampliando los canales de acceso, disponer de una información homogénea y unificada, para en definitiva, producir una imagen de evolución continua.

En este nuevo escenario, ha surgido la necesidad de disponer de soluciones que den soporte a la tramitación administrativa, salvaguardando las garantías y criterios básicos de la Administración, por un lado, e incorporando nuevos criterios y conceptos de apoyo por otro.

El objetivo del Ayuntamiento de Móstoles, es facilitar la tramitación y la gestión de los trámites que los ciudadanos deben realizar, consiguiendo así la plena eficacia en la Administración Electrónica.

El cumplimiento de estas acciones requiere, diseñar una estrategia de gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la GMU, para el acceso electrónico de los ciudadanos a la gestión urbanística.

A través del presente pliego, se establecen la prestaciones funcionales y técnicas por las que se rige la contratación, mediante concurso público, de los servicios de I+D e implementación de una plataforma de tramitación urbanística, que será desplegada e instalada en el CPD de la Gerencia Municipal de Urbanismo de Móstoles. Ésta herramienta estará preparada para la integración con la futura Sede Electrónica del Ayuntamiento de Móstoles para la relación con el ciudadano y será el interfaz de tramitación para los empleados del municipio que permitirá la gestión integral de los procedimientos y expedientes por medios electrónicos.

En particular, la Gerencia Municipal de Urbanismo de Móstoles (en adelante GMU), quiere formar parte de este proceso emprendido por el Ayuntamiento, intentando alcanzar objetivos mas particulares en la gestión **de la tramitación de procedimientos urbanísticos**. Con la realización de estas acciones, desde la GMU se quiere facilitar:

- **La Información de Expedientes Online**

Permite al ciudadano, el acceso a todo tipo de impresos, instancias y documentos para su uso, facilitando el flujo de información de carácter bidireccional entre administración y ciudadano. Esta acción, se realiza de forma



Ayuntamiento de Móstoles

universal a través de Internet en cualquier lugar. Facilitar al ciudadano información sobre documentación necesaria y los canales que seguirían los trámites dentro de la administración.

- **Mejora en la transparencia.**

Control por parte de los actores intervinientes en la tramitación de un expediente urbanístico, conociendo de una manera flexible el estado de su expediente, proceso, plazo, resoluciones, etc. Eliminando así, gran parte del consumo de papel que genera la burocracia administrativa, mejorando el trato al medioambiente

- **Facilitar la localización del inmueble o inmuebles objeto de los expedientes.**

Permitirá acceder a la información de carácter geográfico de un inmueble asociado al expediente.

- **Mejora la eficacia de la administración.**

Es objeto de este pliego conseguir acelerar y agilizar los tiempos de tramitación de los expedientes urbanísticos. Acercar al ciudadano su Ayuntamiento.

De esta manera, se quiere diseñar una estrategia de gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la GMU, para el acceso electrónico de los ciudadanos a la gestión urbanística.

2 OBJETO DEL CONTRATO

Constituye objeto del presente pliego adjudicar un contrato de servicio de una aplicación “llave en mano” (desarrollo, instalación, parametrización y carga inicial) de Gestión de Procedimiento Urbanístico preparada para la inclusión en la administración electrónica del Ayuntamiento de Móstoles. Gracias al recorrido del presente contrato, permitirá a la GMU cumplir los estándares que indica la ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos en su artículo 43.

Los elementos software que sean necesarios para cumplir los objetivos definidos en este pliego, se describen en el apartado de Condiciones Técnicas de la Oferta.

El objetivo del presente proyecto es, por tanto, la implantación de servicios digitales urbanísticos y de administración electrónica dirigidos a ciudadanos y empresas, que contemplan, entre otras, las siguientes actividades:

- Mejorar la interacción de los servicios públicos con los ciudadanos, mediante la incorporación de las tecnologías de la información.
- Implantar herramientas tecnológicas para la modernización de la gestión interna de la GMU, entre los que se encuentra un Gestor de procedimientos administrativos.

La GMU pretende el desarrollo de los proyectos mencionados con el fin de promover el uso de las tecnologías de la información entre la ciudadanía, procurando la tramitación electrónica de procedimientos administrativos, lo que supone el cumplimiento de la Ley 11/2007 de 22 de Junio, relativa al acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.



Ayuntamiento de Móstoles

3 GENERALIDADES

Las ofertas deberán incluir información exhaustiva, que debe ser aportada por el licitante:

- Indicación de la versión del programa en producción.
- Documentación técnica y de usuario.
- Garantías y actualizaciones legales durante los periodos de garantía.
- Coste desglosado de los servicios de mantenimiento, una vez finalizados los periodos de garantía.

No se entrará a valorar aquellas ofertas que no presenten perfectamente documentada la solución a la problemática que se establece.

Las características técnicas, funcionales y operativas del aplicativo que se va a describir en este documento tienen el carácter de **mínimas**. Los distintos licitantes deberán especificar de manera clara y detallada, en sus propuestas, las características concretas que satisfacen el Sistema de Información ofertado.

Se considerará incumplimiento o cumplimiento defectuoso de este Pliego de Prescripciones Técnicas, la no satisfacción total o parcial, de uno o varios puntos del mismo.

Serán excluyentes los siguientes puntos:

- La no cuantificación de los precios por separado relativos al Sistema de Información, a la migración de datos y a la formación del personal municipal en su utilización.
- La no entrega del resultado de los trabajos llevados a cabo para la GMU, incluyéndose con los mismos los entornos de desarrollo, las APIs y la documentación generada durante el desarrollo, necesaria para las modificaciones futuras.
- La no inclusión dentro de la oferta, de todos los elementos, productos o servicios, solicitados con carácter de mínimos o que sean necesarios para su correcto funcionamiento.
- Las declaraciones y omisiones que dificulten la comparación de precios entre las distintas ofertas.
- El no cumplimiento de lo indicado en el punto Propiedad industrial e intelectual

4 FECHA COMIENZO SERVICIO

La empresa adjudicataria queda obligada a iniciar el servicio el día siguiente a la fecha de la firma del contrato, extendiéndose dicho servicio hasta la fecha de finalización del contrato.

5 DIRECTOR DE PROYECTO

Independientemente de la figura del responsable del contrato, recogida en el artículo 41.1 de la LCSP 30/2007 de 30 de octubre, que podrá ser designada por la GMU, el



Ayuntamiento de Móstoles

adjudicatario indicará un director de proyecto, o delegado del contratista, que dependerá y reportará al responsable técnico y/o administrativo del Ayuntamiento:

El delegado del contratista, o responsable del contrato, es la persona designada expresamente por el contratista y aceptada por la GMU que, con la experiencia o la titulación adecuada y suficiente, tiene capacidad para supervisar la ejecución del contrato, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades siguientes:

- Ejercer la representación del Contratista cuando sea necesaria la actuación o la presencia de éste según el pliego de prescripciones técnicas.
- Organizar la ejecución del trabajo del contrato e interpretar y hacer cumplir las órdenes recibidas del responsable del proyecto designado por la GMU.
- Proponer al responsable del proyecto la colaboración necesaria para la resolución de los problemas que se planteen durante la ejecución del trabajo.
- Sugerir cualquier mejora que crea conveniente para una mejor consecución de los objetivos.

La GMU puede exigir al contratista la designación de un nuevo Director de Proyecto, si así lo justifica la marcha de los trabajos.

Tanto el director del proyecto, como el personal del adjudicatario tendrá como único interlocutor válido, al personal de la Sección de Sistemas y Calidad de la GMU.

6 CONDICIONES TÉCNICAS DE LA OFERTA

DESCRIPCION DEL SERVICIO

El Sistema de Información para la Gestión del Procedimientos, deberá contemplar todas las características funcionales y el marco normativo legal que le es propio a un Área de Urbanismo de una Administración Local. Estas deben ser claras y visibles tanto para el personal municipal, como para los ciudadanos que accedan a la información a través de canales existentes.

El Sistema de Información objeto del presente concurso deberá satisfacer las siguientes especificaciones **mínimas** de carácter técnico y funcional.

ESPECIFICACIONES DE CARACTER FUNCIONAL

De obligado cumplimiento por los aplicativos presentados:



Ayuntamiento de Móstoles

- 1. Gestión, tramitación, información y control de todos los procedimientos establecidos para las actuaciones sujetas a la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, (LSCM) Ordenanza Municipal de Tramitación de Licencias Urbanísticas y demás normativa específica.**
- 2. Gestión, tramitación, información y control de todos los procedimientos establecidos para las actuaciones relativas a Disciplina Urbanística y Medioambiental, establecidas en la LSCM, Ordenanza Municipal de Tramitación de Licencias Urbanísticas y demás normativa específica.**
- 3. Gestión, tramitación, información y control de todos los procedimientos relativos a expedientes sancionadores.**
- 4. Gestión, tramitación, información y control de todos los procedimientos relativos a autorizaciones especiales, terrazas de veladores, autorizaciones específicas de bebidas alcohólicas, contemplados en la Ordenanza Municipal de Terraza de Veladores, Ley 5/2002, de 27 de junio, sobre Drogodependencia y otros trastornos adictivos de la Comunidad de Madrid y demás normativa sectorial de aplicación.**
- 5. Gestión, tramitación, información y control de todos los procedimientos relativos al Régimen Urbanístico del Suelo, Planeamiento, Gestión, Ejecución y Desarrollo Urbanísticos.**
- 6. Gestión, tramitación, información y control de todos los procedimientos relativos a informes, cédulas y consultas urbanísticas y de cualquier otro tipo.**
- 7. Gestión, tramitación, información y control de todos los procedimientos de los procedimientos que se gestionan en la Sección de la Oficina del Gerente, entre éstos las resoluciones de Órganos Unipersonales, y la coordinación y control de los asuntos emanados desde la Concejalía u otras Áreas.**
- 8. Gestión, tramitación, información y control de todos los procedimientos que se gestionan en la Sección de apoyo al Comité Ejecutivo y al Consejo de Gerencia, entre éstos, seguimiento y elaboración de actas y cumplimiento de acuerdos, fichero de resoluciones y explotación de éste relativo a las actuaciones de los Órganos Colegiados.**
- 9. Gestión, tramitación, información y control de todos los procedimientos relativos a Enajenaciones de Suelo, venta forzosa, Registro de solares y terrenos sin urbanizar.**
- 10. Gestión, tramitación, información y control de todos los procedimientos que competan a la GMU en materia de Proyectos de Obras, Actuaciones de Mejora Urbana, etc.**
- 11. Gestión, tramitación, información y control de todos los procedimientos relativos a la Contratación de obras, de suministro, de servicios, de**



Ayuntamiento de Móstoles

gestión de servicios públicos, etc. dentro del marco de la competencia atribuida a la GMU.

- 12. Gestión, tramitación, información y control de todos los procedimientos relativos a la Sección de Recursos Humanos de la GMU.**
- 13. Gestión, tramitación, información y control de todos los procedimientos relativos a hostelería según Plan General e Instrucción o futura Ordenanza.**

ESPECIFICACIONES DE CARÁCTER TÉCNICO

- 1. Personalización y parametrización de los procedimientos por el administrador del Sistema de Gestión e Información para:**
 - A. Inclusión y configuración de nuevos trámites y procedimientos.
 - B. Modificación del orden de ejecución de los trámites.
 - C. Asociación de plazos a tramites y procedimientos
 - D. Asignación de actores responsables a tramites y procedimientos.
 - E. Adaptabilidad ante cambios legislativos.
 - F. Rápida definición de nuevos trámites con sus funcionalidades específicas.
 - G. Control de plazos con generación de avisos y alarmas personalizados.
 - H. Realizar los procesos de consulta y búsqueda de información así como de localización de códigos asociados a determinados campos, de forma sencilla e intuitiva, que no implique una navegación tediosa a través del sistema.
 - I. Realizar informes, estadísticas, gráficos, documentos o listados en un contexto visual y moderno, que permita al usuario su consulta, edición y modificación y permita seleccionar los documentos que se quieren imprimir.
 - J. Facilitar el aprovechamiento y potencia de las impresoras de tecnología láser y de inyección de tinta y la personalización de formatos de forma rápida y sencilla por ambas caras.
 - K. La Automatización integral de trámites y procesos así como la generación de informes, notificaciones resoluciones decretos y cuantos documentos formen parte del procedimiento.
 - L. Permitir la interrelación y control de informes de los distintos departamentos de la Gerencia y de otros órganos externos que pudieran ser necesarios en los distintos procedimientos.
 - M. Accesos directos a consultas prediseñadas: expedientes de la finca,...
 - N. Multitarea y multisesion: posibilidad de tener abiertos varios y variados expedientes y módulos.



Ayuntamiento de Móstoles

- O. Inclusión de un módulo de control económico de expedientes.
- 2. Definición de los perfiles de usuario claramente diferenciados, que sean compatibles con Active Directory (Single Sign On).**
- A. Restricción de las acciones que puedan realizar los diversos perfiles definidos.
 - B. Definición de los Actores y Consultores de los trámites/procedimientos.
 - C. Participación activa de los Servicios Gestores.
 - o Presentación de propuestas.
 - o Seguimiento de expedientes.
 - o Realización de los Trámites asignados.
- 3. Integración completa con las herramientas ofimáticas de la entidad.**
- A. Generación automática de toda la documentación del expediente, (Informes técnicos, Informes Jurídicos, Publicaciones, Anuncios, Oficios, Decretos, traslado de Acuerdos, ...)
 - B. Evitar la redundancia mediante el intercambio de información de los expedientes/trámites creados.
 - C. Reutilización de documentación generada en otros expedientes similares.
 - D. Las herramientas para la elaboración y análisis de informes deben permitir una amplia variedad de formatos, con total interacción con las herramientas de la familia Microsoft Office Professional, y total compatibilidad con Open Office.
 - E. Las herramientas para la elaboración y análisis de informes deben disponer de una amplia variedad de formatos, configurables todos ellos por el usuario.
- 4. Comunicación electrónica de trámites.**
- A. Notificación a los usuarios para la realización de tareas.
 - B. Notificación de finalización de tareas de otros usuarios.
 - C. Notificación a los ciudadanos de incidencias en los trámites, así como la finalización de los expedientes.
- 5. Potente motor de búsquedas y generación de informes de datos estadísticos para:**
- D. Memorias de Gestión
 - E. Listados por tipo de expediente y procedimiento
 - F. Graficas de grado de cumplimiento de plazos



Ayuntamiento de Móstoles

6. Diferentes visiones del Expediente:

- A. Seguimiento de los trámites.
- B. Documentación generada en la tramitación.
- C. Interesados.
- D. Paralización de Trámites.

7. Publicación automática en el portal municipal.

8. Integración con otros aplicativos existentes en la entidad presente y futura.

- A. Aplicación de Sistema de Información Geográfica.
 - o Envío automático de información a aplicación SIG.
 - o Visualización de información geográfica.
- B. La herramienta debe disponer de un conector para la publicación en el portal Web del Ayuntamiento de Móstoles dando cumplimiento al artículo 43 de la ley 11/2007 (Integrable con SOA).
 - o Integración de los componentes de la Plataforma de Administración Electrónica.
 - o Utilización de Web services en un entorno SOA.
 - o Servicios de validación.
 - o Servicios de firma digital (@Firma).
 - o Herramientas de integración.
 - o Repositorio seguro de documentación de intercambio, con funciones de custodia, trazabilidad y auditoría.

9. Conectores con diferentes entidades.

La solución estará preparada para comunicar con Organismos Oficiales.

10. Cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter confidencial.

- C. En todo caso, el adjudicatario deberá poner todos los medios necesarios para el cumplimiento de la LOPD como servicio bajo contrato con el Ayuntamiento.
- D. Cualquier medida que se considere que puede mejorar la calidad o el cumplimiento de la LOPD u otras leyes deberá ser notificada por el adjudicatario y ayudar a su implantación bajo los términos técnicos y económicos de este contrato.



Ayuntamiento de Móstoles

ENTORNO TECNOLÓGICO

La aplicación deberá estar correctamente diseñada para soportar el volumen de información propio del Área de Urbanismo del Ayuntamiento de Móstoles y dará un tiempo de respuesta adecuado en los procesos transaccionales.

A continuación se indican a los posibles proveedores de aplicaciones el entorno tecnológico donde se llevará a cabo la instalación, implantación e implementación. Las funcionalidades propias de la aplicación **no** se consideran en este punto, sino que son las que se han mencionado más arriba.

Se describe el entorno tecnológico de forma genérica, por lo que si algún o algunos puntos o subpuntos no se relacionaran con su aplicación no se deben considerar, lo cual no exime del cumplimiento de ninguno de los que sí afecten.

Si se hace referencia a una marca y/o modelo, es solo a modo de orientación. La GMU no descarta, de antemano, el uso de ninguna tecnología, software, licenciamiento, etc.

1. Servidores

Todos los servidores para la implantación de nuevas aplicaciones están basados en procesadores Intel x86 de 32/64 bits.

El sistema operativo es Microsoft Windows. Actualmente las versiones instaladas son: Windows 2000 Server y Windows Server 2003. No se descarta la utilización de otros sistemas operativos en los nuevos servidores cuando se justifique su conveniencia.

La selección por parte de la GMU del servidor/es para la instalación de la aplicación dependerá del uso que vaya a hacer y de la disponibilidad.

- a. La GMU no posee servidores de aplicaciones basados en Citrix Metaframe, Microsoft Terminal Services o tecnologías similares por lo que, para aplicaciones que lo requieran, se deberá hacer un estudio de viabilidad de la implantación.
- b. Los servidores de bases de datos de la GMU son:
 - i. Microsoft SQL Server 2000 (se migrará en futuro cercano a Microsoft SQL Server 2005 por lo que deberá ser compatible con ambas versiones). Disponible en alta disponibilidad.
- c. La GMU, se plantea, la adquisición de un servidor dedicado a esta aplicación. Es necesario por parte del licitante, especificar el consumo de recursos de su aplicativo.
- d. La ubicación de los servidores será en el CPD autorizado, nunca fuera de las dependencias municipales.



Ayuntamiento de Móstoles

- e. Las aplicaciones de servidor se ejecutarán como servicios, sin que tenga que ser necesario iniciar ninguna sesión para el funcionamiento normal.
2. Tecnología de conexión a datos y desarrollo
 - a. Acceso a datos ADO.NET, preferiblemente nativos o en su defecto OLEDB. El uso de otras tecnologías totalmente equivalentes en características se deberá justificar por parte del proveedor y valorar por parte de la GMU.
 - b. Desarrollo en la plataforma “.Net” con Visual Studio, C# o Visual Basic.NET. El uso de otras tecnologías totalmente equivalentes en características se deberá justificar por parte del proveedor y valorar por parte de la GMU, no descartándose de antemano en ningún caso.
 - c. En caso de aplicaciones independientes de plataforma, “ASP.Net” será la tecnología a usar u otras totalmente equivalentes en características. Se deberá justificar por parte del proveedor y valorar por parte de la Gerencia esta implantación.
 - d. El ciclo de vida del software se contempla, por parte de la Gerencia, como un imperativo desde la “expresión de necesidades” hasta el “mantenimiento y evolución”.
 - e. Por razones de seguridad y excelencia, se valorará que la empresa creadora o sus desarrolladores dispongan de certificaciones del fabricante Microsoft si se basan en “.Net”. En caso de haberse seleccionado una tecnología equivalente de otro fabricante, las certificaciones serán en dicho fabricante.

3. Clientes

Las máquinas cliente disponen de los siguientes sistemas operativos: Microsoft Windows 2000 Professional SP2 o superior, Microsoft Windows XP Professional SP1, Microsoft Windows XP Professional SP2, Microsoft Windows Vista Business, Microsoft Windows 7.

- a. Las aplicaciones deberán ser compatibles con las ya instaladas en los clientes, entre las que se encuentran: cliente de servidor de seguridad de *Microsoft ISA Server*; agente de actualizaciones de antivirus de la marca Panda; cliente de bases de datos de *Microsoft SQL Server*.
- b. La aplicación no deberá requerir utilizar cuentas de usuario pertenecientes al grupo administradores o al de usuarios avanzados para el funcionamiento habitual de la misma.
- c. Deberá ser posible que múltiples usuarios utilicen el mismo equipo sin necesidad de reinstalación ni acciones correctoras que no sean las habituales durante la fase de implantación.



Ayuntamiento de Móstoles

- d. Por motivos de seguridad, mejor cumplimiento de la LOPD, facilidad de mantenimiento y comodidad de los usuarios, éstos no requerirán validarse contra la aplicación sino que la autenticación será integrada con *Microsoft Active Directory®*, sistema implantado en la GMU.
- e. La implantación e instalación de clientes será preferiblemente vía RIS de Microsoft aprovechando las directivas locales implantadas, para lo que se proveerá el “.msi” necesario.
- f. Las actualizaciones serán por medio de distribución de paquetes con directivas del dominio o utilizando las capacidades propias de “.NET”, o equivalentes en la tecnología análoga seleccionada.

4. Red

La red corporativa del Ayuntamiento dispone de un núcleo central Fast Ethernet .

- a. Toda aplicación que vaya a utilizar la red deberá adaptarse a este funcionamiento, recordando que no disponemos de servidores de aplicaciones tipo Terminal Services.
- b. Ninguno de los equipos clientes dispondrá de ningún medio de comunicación que no sea la propia red corporativa, por tanto no deberá ser necesario el uso de módems RTB, ADSL individuales, conexiones cable, etc.
- c. Por motivos de seguridad, y mejor cumplimiento de leyes y reglamentos, tramos de red requieren el uso de IPSec por lo que las aplicaciones deberán soportar esta característica en la comunicación.

5. Acceso a Internet

El acceso a Internet que proporciona la GMU es vía Proxy y se encuentra asegurado con varias capas de cortafuegos, antivirus, IDSs, etc., siendo la autenticación vía cuenta de usuario, no pudiéndose autorizar ningún otro medio de salida.

6. Accesos remotos

Por motivos de seguridad y mejor cumplimiento de leyes y reglamentos, la GMU no autoriza las conexiones remotas a terceros.

7. Correo

- a. La GMU dispone de su propio sistema de mensajería electrónica con los pertinentes medios de aseguramiento (*firewalls*, filtrados IP, listas negras, *antispam*, antivirus, *antispam relay*, etc) a los que se deberá adaptar la aplicación, si es que necesita de este servicio.



Ayuntamiento de Móstoles

- b. Los usuarios autorizados al envío y recepción de correo disponen como herramienta cliente Microsoft Outlook, no siendo posible la utilización de unas u otras versiones del mismo sin justificación plenamente razonada.
- c. Las aplicaciones que incorporen un cliente de correo como parte de ellas deberán funcionar en conjunción con el sistema de correo existente del Ayuntamiento o razonar la necesidad de modificaciones y/o cambios para su implantación, siempre que no requiera cambios que repercutan a terceros.

8. LOPD Personales

- a. Las aplicaciones instaladas deben cumplir con: Ley Orgánica de Protección de Datos Personales 15/1999; Ley 8/2000 de la Comunidad de Madrid de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid y otras leyes, disposiciones y reglamentos de las distintas administraciones que afecten a la GMU. Siendo, siempre, un deber del proveedor utilizar todos los medios técnicos disponibles y posibles para el cumplimiento de la legislación vigente.
- b. Los asuntos expresados en otros puntos se podrán modificar siempre que conduzcan al mejor cumplimiento de esta Ley. Cualquier punto cuya modificación impida o dificulte el cumplimiento de la ley se considerará “no modificable bajo ningún concepto”.

9. Documentación y formación

- a. Todo aplicativo dispondrá de tres manuales (papel y electrónicos): Administrador, Desarrollador y Usuario.
- b. La empresa licitante deberá proveer un plan de formación detallado sobre su aplicación y su funcionamiento.
- c. La formación se desarrollará en los tres niveles enumerados en las instalaciones designadas para este fin por la GMU.
- d. La aplicación se entregará en CDROM o medio análogo, al menos una copia, debidamente documentado el proceso de instalación
- e. Se entregará, junto a la oferta, un cronograma que deberá incluir todas las fases de la puesta en marcha. Éste se basará en un diagrama (por ejemplo, un diagrama de Gantt), que se reajustará, una vez resuelto el concurso, en conjunción con los departamentos de la GMU involucrados para adecuarlo al calendario de todas las partes. La duración no se podrá prolongar a no ser que sea debido al calendario propio del Ayuntamiento o a razones de fuerza mayor.



Ayuntamiento de Móstoles

10. Otros

- a. La necesidad de llaves físicas, tarjetas PCI, AGP, PCIX, etc y otros periféricos tendrá que ser estudiada para asegurar la compatibilidad con los dispositivos ya instalados.
- b. La conexión a impresoras será por medio del controlador de Microsoft Windows para evitar problemas de incompatibilidad de controladores de dispositivo, *drivers*.
- c. Las fases de instalación, implantación, despliegue, etc serán siempre autorizadas y supervisadas por técnicos de la GMU.

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc. se deberán poner en contacto con la sección de Sistemas y Calidad de la GMU en el siguiente correo electrónico: xxx.gmu@ayto-mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y asunto (duda, aclaración, ampliación información, etc).

RENDIMIENTO

El aplicativo debe producir unos índices de rendimiento y velocidad de ejecución de los procesos aceptables, habida cuenta los recursos hardware disponibles y de los volúmenes de datos que se manejan.

De los clientes:

- Se detallarán los requerimientos mínimos y los recomendables del equipo informático para operar sobre él con productividad.
- La instalación de la aplicación en la parte cliente y la resolución de interacciones con otras aplicaciones corporativas (clientes de firewall, antivirus, software de producción, aplicaciones ofimáticas, etc.) será por cuenta del licitante y bajo supervisión de la Gerencia.
- La aplicación no debe requerir ejecutarse sobre contexto de administrador sino sobre el de cualquier usuario.
- El mantenimiento del software de estos clientes será por cuenta del licitante durante los periodos de garantía y bajo supervisión de los técnicos municipales.

Del servidor:

- El servidor o servidores de red serán de formato enracable en armario estándar de 19". La empresa licitante enumerará el entorno sobre el que su solución se implantará. Al menos enumerará: versión del sistema operativo recomendado, capacidad de disco, memoria de lectura, dispositivos de copia de seguridad y otras características técnicas del aparato significativas. Este



Ayuntamiento de Móstoles

dispositivo deberá tener un rendimiento aceptable, que será determinado por los técnicos de la GMU.

- Este servidor se incluirá en la red de la GMU con las condiciones que determine ésta.
- La interacción del servidor con otros servicios municipales informáticos (cortafuegos, red, controladores de dominio, etc.) estará supervisada por la Gerencia. Deben estar perfectamente documentados los protocolos de comunicación entre máquinas si los hubiera, y funcionar con una velocidad óptima.

SEGURIDAD

- Tratándose de una aplicación de contenido muy sensible, y protegido por Ley, los productos ofertados han de incorporar las medidas que legalmente le sean aplicables.
- La aplicación incluirá un módulo de identificación de usuarios que permitirá definir los perfiles de usuario, y que gestione las propiedades de acceso y los permisos de modificación de la información contenida en la base de datos.
- La definición de perfiles de usuario deberá ser flexible y dinámica, fácilmente adaptable a nuevas necesidades que pudieran surgir.
- El esquema de seguridad a que dé lugar, deberá poder ser manejado en su conjunto mediante informes o consultas que aporten una visión general del módulo de seguridad.
- El sistema de seguridad dejará constancia de quién modifica datos y garantizará que sólo usuarios autorizados podrán acceder a consultarlos o modificarlos.
- Las copias de seguridad serán diseñadas por el licitante que las dejará operativas bajo la supervisión del personal de la GMU.
- La empresas concursantes, especialmente la adjudicataria, se comprometerán a tratar los datos conforme a las instrucciones del Ayuntamiento, a no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al que figure en el objeto de esa contratación, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Igualmente, una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la GMU, al igual que cualquier soporte a documentos en que conste algún dato de carácter reservado objeto del tratamiento.
- El acceso remoto a la red municipal no estará contemplado bajo ninguna circunstancia.

SISTEMA DE INFORMACIÓN ABIERTA

El Sistema de Información a adquirir debe ser: parametrizable, personalizable y abierto de forma que la sección de Sistemas y Calidad de la GMU, la pueda adaptar a las peculiaridades de cada institución y departamento. Se podrá construir sobre ellas, los procedimientos que se juzguen necesarios para resolver los problemas y particularidades propias, sin necesidad de acudir obligatoriamente al proveedor.

En consonancia con la descripción anterior, la documentación que el licitante aportará al concurso sobre su aplicativo, debe ser íntegra y completa, incluyendo estructuras, tablas, relaciones, diseños, procesos, procedimientos, etc ...



Ayuntamiento de Móstoles

MIGRACION

El nuevo sistema debe incorporar, mediante los procesos correspondientes, los datos existentes en el Sistema de Información actual, operativo en una base de datos Microsoft Access 97.

Según lo expuesto anteriormente, correrá a cargo del proveedor todo el proceso de migración reseñado, de forma que las firmas concurrentes, deberán aportar a sus ofertas, los trabajos y herramientas necesarias para ese fin, la manera en que va a llevarse a cabo el proceso y el tiempo estimado para su ejecución.

SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

Corresponde la GMU la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa motivada.

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

Por parte de la Gerencia existirá un Director de Proyecto que estará asistido por un Jefe de Proyecto, quien estará en contacto permanente con el equipo del adjudicatario.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Director de Proyecto.
- La GMU podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del proyecto.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad quincenal, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del Director de Proyecto o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las revisiones técnicas, de las que se puede levantar acta, el Director de proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación, no superasen los controles de calidad acordados o no se ajusten a los requerimientos formulados por parte del Departamento encargado de la tramitación de expedientes.
- No se autorizan los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del contratista con el usuario final, sin el conocimiento previo y autorización del Director del Proyecto.



Ayuntamiento de Móstoles

Corresponde a la GMU como destinatario de los trabajos la supervisión, control y aprobación de los mismos así como determinar las correcciones que se estimen oportunas.

PLAN DE TRABAJO

Los licitantes deberán presentar un plan de trabajo para el desarrollo del proyecto, especificando claramente las actividades y tareas que desarrollará en cada una de las fases del proyecto.

7 PLAZO DE ENTREGA

El plazo para la finalización y entrega de la aplicación será de 5 meses desde la fecha de comienzo del servicio.

El desarrollo de las funciones a incorporar al Sistema contratado se realizará en los locales del adjudicatario, con sus propios recursos físicos y lógicos. No obstante para la realización de toma de requisitos, pruebas y demás se realizarán las mismas en los locales destinados al efecto por la GMU.

El adjudicatario utilizará sus propias licencias de uso de las herramientas de desarrollo necesarias para el proyecto, incluyendo el coste de las mismas en el precio final.

8 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a entregar toda la documentación pertinente relativa al Sistema Contratado, y a generar, para cada funcionalidad incorporada al mismo, toda la documentación que sea aplicable de la especificada en la metodología. Se entregarán los manuales de usuario, administrador e instalación.

Toda la documentación se entregará en castellano, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte magnético que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario deberá suministrar a la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Móstoles las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregará, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el desarrollo en idéntico soporte a los anteriores.

9 PLAN DE FORMACIÓN

Las firmas participantes en el concurso deberán contemplar en sus propuestas las actividades de formación, para la utilización de los recursos y los aplicativos ofertados, que se encuentren incluidas en el precio de sus ofertas.



Ayuntamiento de Móstoles

Este plan de formación deberá abarcar todos los aspectos del proyecto y, dentro de cada uno, los diferentes niveles de formación según sus perfiles. En concreto, se deberán contemplar, para el uso correcto del Gestor de Procedimientos, las figuras de Administrador de Sistemas, Administrador de la Aplicación, y distintos Perfiles de Usuario.

El **Plan de Formación** se explicitará, de forma detallada, lo siguiente:

- Número, tipo y duración de cada actividad formativa.
- Perfiles tipo para cada actividad formativa.
- La GMU se reserva la posibilidad de cambio de formador si lo estima oportuno.
- Curriculum Vitae del formador, programa de contenidos y materiales para la formación de los trabajadores.
- Manual o cuanta información se estime de interés para la evaluación del programa.

Las actividades formativas anteriormente descritas en los puntos anteriores, se impartirán en la GMU, en las instalaciones que a tal efecto facilite la Gerencia. El calendario de las mismas, lo acordará la Gerencia con la empresa adjudicataria, debiendo tener lugar en todo caso, en las fechas de menor actividad para esta institución.

10 PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado la GMU para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, fuera de las circunstancias y fines del citado contrato, ni una vez terminada la vigencia del mismo.

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporen los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato objeto de este pliego corresponden a la GMU.

El adjudicatario exonerará a la Gerencia de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros por reclamaciones de cualquier índole dimanantes de los suministros, materiales, procedimientos y medios utilizados para la ejecución del contrato objeto del Presente Pliego procedentes de los titulares de derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los mismos.

El adjudicatario se comprometerá a entregar a la GMU, el código fuente actualizado del Sistema de Información que se desarrolle para el uso interno por la GMU: programación de nuevos módulos, modificación de existentes, extensión de la funcionalidad,... La GMU tendrá en consideración los intereses legítimos del prestador del servicio, en lo referente a la protección de los secretos técnicos o comerciales de su empresa, comprometiéndose específicamente en relación con las fuentes del Sistema de



Ayuntamiento de Móstoles

Información a no distribuir las mismas y a hacer uso de ellas exclusivamente en el ámbito del propio Ayuntamiento.

El adjudicatario se comprometerá a proporcionar una solución de continuidad, en caso de cese en su actividad o bajo cualquier otra circunstancia imputable a dicha empresa que impida el correcto funcionamiento de los programas que formen el sistema instalado.

11 MEJORAS

Las mejoras a incluir, de forma voluntaria, por parte de los licitantes deberán cumplir una serie de requisitos generales mínimos que se enumeran a continuación:

- a) Será valorable económicamente o en términos de calidad. El ofertante incluirá esa prevaloración económica en su oferta, aunque el valor definitivo será el que indiquen, de forma igualitaria a todas las ofertas, los técnicos municipales. La valoración de un elemento incluido en una mejora nunca será superior al valor del mismo elemento cuando se incluya en la oferta base u obligatoria.
- b) El licitante deberá incluir de forma explícita todas las mejoras que aporte.
- c) En términos de calidad y condiciones los dispositivos, software, servicios, etc. aportados como mejoras serán iguales, equivalentes o superiores.
- d) Las garantías serán siempre como mínimo iguales a las existentes, considerándose como mejora, todas las características adicionales a las que se encuentran en vigor.
- e) La garantía y condiciones de mantenimiento de los elementos aportados como mejoras serán, al menos, iguales a los de los demás elementos o sistemas.
- f) La valoración de las mejoras se hará según se indica en la tabla de Criterios Objetivos de Adjudicación.

12 GARANTÍAS Y MANTENIMIENTOS.

El proveedor asume el compromiso de garantizar el producto en aquellos defectos achacables al desarrollo del mismo, y complementariamente, durante el período de 12 meses siguientes a la firma del Acta de Recepción del producto, la incorporación dentro de estos conceptos de las mejoras que se introduzcan en los programas, y de modo obligatorio y en plazo de aquellas que respondan a normativas legales de obligado cumplimiento.

Finalizado el período de garantía anterior los compromisos expuestos se establecerán mediante el oportuno contrato de mantenimiento. Las propuestas presentarán de forma explícita las condiciones de garantía y mantenimiento, con referencia a: tiempos de respuesta frente a problemas funcionales, metodología para la resolución de problemas puntuales con presencia en la entidad local solicitante, formas de atención al cliente (telefónica, remota, presencial, etc...), lugar desde el cual se prestan estos servicios, etc..



Ayuntamiento de Móstoles

Asimismo, las ofertas deberán especificar el coste de los servicios de mantenimiento una vez concluidos los períodos de garantía y su fórmula de revisión anual. El incremento anual posterior no podrá superar el Índice de Precios al Consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística para el periodo Diciembre-Noviembre del ejercicio anterior al del objeto del contrato de mantenimiento.

Móstoles, a 28 de abril de 2010.

Fdo.: Pedro Herranz Escudero.