

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE
HA DE SERVIR DE BASE PARA LA
CONTRATACIÓN DE LA PUESTA EN MARCHA
DEL ESPACIO VIRTUAL Y PARTICULAR DE
LOS CIUDADANOS, CARPETA CIUDADANA,
DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES DE
ACUERDO CON LA LEY DE ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA

1.- SITUACIÓN

La legislación actual mediante la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos impone una serie de estrictos requisitos que las Administraciones Públicas deben cumplir. Para poder dar cobertura a todos ellos es necesario disponer de una infraestructura técnica suficiente que permita seguir trabajando para mejorar la eficacia y eficiencia.

El Ayuntamiento ha detectado la **necesidad de modernizar sus infraestructuras** para conseguir que sea cada vez más accesible y que gestione tanto sus expedientes administrativos como el resto de sus procedimientos de forma eficiente y uniforme.

El proyecto permitirá sentar las bases de la tramitación electrónica en el Ayuntamiento mediante la implantación de una plataforma de servicios telemáticos que admita la recepción de documentos que inicien o prosigan los distintos trámites a la vez que se informa de los pasos a seguir y se comprueba la validez de los documentos y de la identificación aportada.

Esta actuación debe servir como punto de partida para la paulatina extensión de la tramitación electrónica al mayor número de procedimientos del Ayuntamiento, en el mayor nivel de servicio posible y de participación del ciudadano, facilitando el camino de la incorporación de las tecnologías de información y las comunicaciones en la administración tanto a nivel consultivo como de iniciación y seguimiento del expediente.

2.- OBJETIVOS

Los principales objetivos que se persiguen, usando las nuevas tecnologías ligadas a Internet y amparadas por el nuevo marco legal, son:

- Acercar la Administración al ciudadano y a las empresas ofreciendo nuevos canales de comunicación, avanzar en la implantación de la Administración Electrónica.
- Prestar servicios más rápidos y eficaces a los ciudadanos y empresas, que permitan agilizar los trámites administrativos y reducir los plazos de resolución y notificación.
- La tramitación telemática permitirá iniciar los procedimientos administrativos al enviar los correspondientes formularios electrónicos normalizados.
- Las tramitaciones telemáticas reunirán, con los requisitos exigibles, la misma validez legal y seguridad jurídica que las realizadas de forma presencial en la ventanilla, por correo postal u otros medios válidos actualmente.
- Captura de información en el origen, identificando la fuente que los genera, y transmisión automática segura por medios electrónicos desde el origen del documento a los distintos agentes implicados, con el fin de agilizar y optimizar

los procesos, minimizar los errores de transcripción y los costes asociados al tratamiento de la información y disminuir la comunicación en soporte papel.

- Interconexión de las Administraciones Públicas y de éstas con los ciudadanos y las empresas.
- Disponer de una guía de los servicios y procedimientos telemáticos disponibles del Ayuntamiento.

3.- MOSTOLES TRAMIT@

El Ayuntamiento presenta, en un espacio pensado para acercar la actividad y vida del municipio así como la propia ventanilla de gestión municipal al ciudadano, Móstoles Tramit@. Este espacio irá creciendo y ofreciendo nuevas posibilidades, en todos los aspectos, pero principalmente podríamos resumir el proyecto en los siguientes bloques:

- **Una Administración Moderna y Segura.** Una nueva plataforma de comunicaciones y de equipamiento informático.
- **Una Administración más Rápida.** Un nuevo núcleo de gestión municipal e Intranet de Servicios a los empleados del Ayuntamiento para facilitar su gestión y las transacciones digitales con el Portal del Ciudadano, permitiendo centralizar gran parte de las gestiones e informaciones internas.
- **Una Administración más clara.** Un nuevo sistema web de información que permita publicar rápidamente cualquier información, procedimiento o servicio desde cada una de las unidades de publicación del Ayuntamiento.
- **Una Administración más próxima.** Se abre la puerta a la administración electrónica con la puesta en funcionamiento de la Carpeta Ciudadana, un servicio de consulta, tramitación y pago electrónico de gran parte de los procesos administrativos.

Para facilitar la consulta de los trámites iniciados con la administración a la par que para la realización de ciertos trámites que requieren la identificación fehaciente del ciudadano, se pretende poner en marcha el servicio de "Carpeta Ciudadana". La Carpeta será el punto de encuentro y de trabajo a través de la Red Internet, permitiendo una gestión más clara, más rápida y más efectiva.

4.- MARCO NORMATIVO LEGAL

A continuación se listan las normas de referencia:

- La **Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**.
- El **Real Decreto Ley 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado** establece un marco común en la utilización de estos medios para la AGE.
El Real Decreto 772/1999 del 7 de Mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- El **Real Decreto Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre Firma Electrónica**, y el posterior reforzamiento del marco jurídico de la firma a través de la **Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica** ofrecen un marco de seguridad jurídica para el uso de esta tecnología.
- **Real Decreto Ley 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los Registros y las Notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.**
- **Orden PRE/1551/2003, de 10 de Junio, por la que se desarrolla la Disposición final primera del Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero**, conforman la base legal específica para la operación de registros y sistemas de notificación (especialmente en el ámbito telemático).
- La **Ley 30/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico** viene a reforzar el marco de transacciones telemáticas, introduciendo el concepto de prueba documental en este marco telemático donde se encuadraría los documentos firmados electrónicamente y su soporte asociado según la Ley 59/2003.
- La **Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos** 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, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas 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.

Real Decreto 1494/2007 de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con

discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación.

- La **Ley 56/2007, de 28 de Diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información** se enmarca en el conjunto de medidas que constituyen el Plan 2006-2010 para el desarrollo de la Sociedad de la información y de convergencia con Europa y entre las Comunidades y Ciudades Autónomas (Plan Avanza). La Ley introduce innovaciones normativas en los ámbitos de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y de la Ley de Firma Electrónica para el impulso de la Sociedad de la Información en España y tiene como objetivos cubrir vacíos normativos existentes, eliminar obstáculos y potenciar los derechos de los ciudadanos en la Sociedad de la Información.

5.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN INVOLUCRADOS

A continuación se describen los sistemas de información que, aún no estando contenido su implantación y mantenimiento dentro del presente proyecto, si pudiera ser necesario que los subsistemas de información objeto del proyecto pudieran tener interacción con uno o varios de ellos para poder dar la funcionalidad demandada. Igualmente en Anexo 3 se hace referencia al entorno de situación.

5.1 PORTAL PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO:

El portal público del ayuntamiento seguirá siendo el punto de entrada de los ciudadanos, donde centrándonos en el área de tramitación telemática, el ciudadano accederá a la "Oficina Virtual" y "Carpeta del Ciudadano", donde podrá acceder a todo el contenido informativo de los trámites disponibles previo a la tramitación telemática en si misma objeto de este pliego.

5.2 PLATAFORMA DE SERVICIOS DE FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA

Se utilizarán una serie de servicios de integración que permitan utilizar la plataforma @firma de la Administración General del Estado, centralizando la comunicación entre el Ayuntamiento y dicha plataforma:

- Firma electrónica del Ayuntamiento. Permitirá generar firmas electrónicas mediante la utilización de un certificado de tipo sello electrónico. Se utilizará para firmar la solicitud de registro presentada por registro electrónico generando el justificante correspondiente.

- Validación de firmas electrónicas. Permitirá verificar la autenticidad del documento firmado digitalmente (validación de firma digital, validación del certificado empleado en cuanto a integridad, periodo de validez y estado de revocación, comprobación de certificados emisores y soportado en la plataforma).
- Validación de certificados y extracción de la información contenida en el.
- Para la realización de la firma electrónica en cliente se utilizará el componente de firma proporcionado por la plataforma @firma.
- Como formato de firma se utilizará XAdES o XAdES-T

5.3 NUEVO REGISTRO ELECTRÓNICO DEL AYUNTAMIENTO

El nuevo Registro Electrónico permitirá integrar con el sistema de Registro General el nuevo registro electrónico como una vía más de entrada de registros.

El Subsistema de Registro Electrónico ha de permitir la realización:

- Del apunte del asiento registral de entrada
- Consulta de asientos realizados por datos del asiento.
- Asociación de los documentos electrónicos relacionados al asiento.
- Generación del justificante de registro de entrada firmado digitalmente por el Ayuntamiento.

5.4 REGISTRO GENERAL ACTUAL PARA EL CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS

Actualmente el Registro General realiza las funcionalidades de apunte de los asientos registrales de entrada y salida, y su consulta.

5.5 SISTEMA DE PADRÓN MUNICIPAL ACTUAL

El sistema de información que posibilita la gestión de la información relativa al PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES actual.

5.6 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL:

Todos los documentos generados en los subsistemas objeto del proyecto se almacenarán de forma centralizada.

6. PLATAFORMA TECNOLÓGICA CORPORATIVA

Arquitectura lógica

La plataforma que aquí se recoge es la solución adoptada como estándar corporativo por el Ayuntamiento, pudiéndose condicionar el Software de base necesario para el desarrollo y explotación de los sistemas de información a construir, bajo el amparo del artículo 70 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, a los elementos descritos en el **ANEXO 4**.

Arquitectura física

En cuanto a la arquitectura física de los sistemas e infraestructuras de comunicaciones, red municipal, es una doble estrella y por tanto redundante.

Los servidores residen en dos ubicaciones centralizadas para todos los usuarios.

En esta arquitectura, y a efectos de este pliego, se definen los siguientes entornos:

- **Entorno de pre-producción:** compuesto por un servidor de aplicaciones y de base de datos, que será utilizado durante el proyecto para las tareas de desarrollo y construcción del sistema.
- **Entorno de producción:** servidores de aplicaciones y de base de datos independientes y en alta disponibilidad local para asegurar el servicio a los usuarios.

Consideraciones adicionales

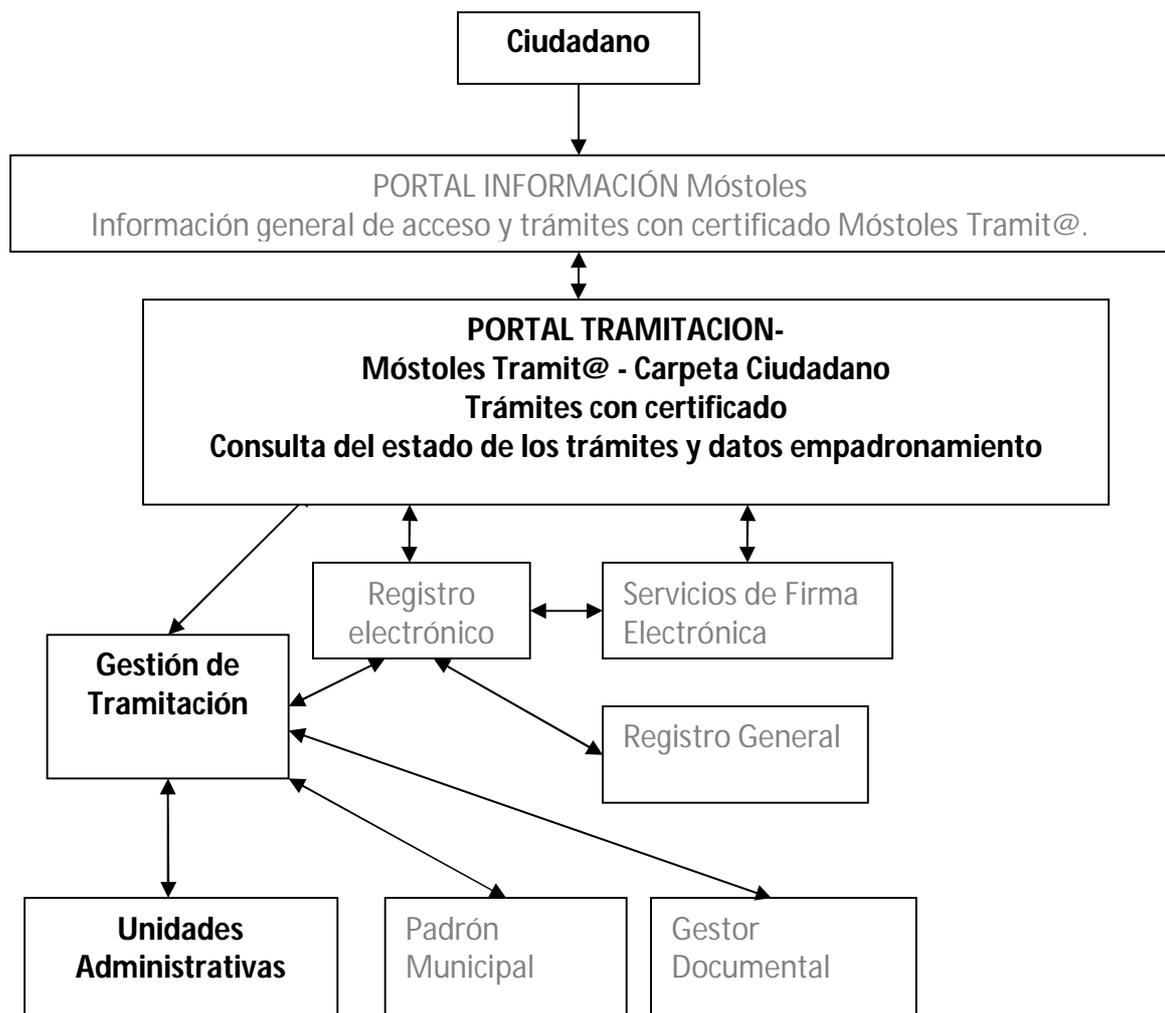
Los ofertantes podrán incorporar nuevos elementos a la arquitectura descrita a fin de mejorar la capacidad funcional, rendimiento, etc, del sistema final. En tal caso, para los elementos software, es imprescindible utilizar software comercial con gran implantación en el mercado, suficientemente probado y contrastado.

7. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la contratación es el suministro de los servicios de diseño, desarrollo e implantación de la Carpeta del Ciudadano, que contempla:

- **Presentación de solicitudes por registro electrónico de entrada** con firma electrónica avanzada de los 23 procedimientos telemáticos incluidos descritos en la web municipal, apartado Móstoles Tramit@.
- **Sistema de Gestión de la tramitación** asociada a las solicitudes indicadas. Cubrirá el ciclo de vida de los expedientes, desde la solicitud que será realizada por registro electrónico, hasta su resolución.
- **Consulta en la Carpeta del ciudadano del estado de tramitación** de las solicitudes iniciadas desde Móstoles Tramit@ y de los datos de empadronamiento.

Las relaciones entre los distintos subsistemas de información queda reflejada en el siguiente esquema (resaltados en negro los subsistemas objeto de contrato):



La construcción de los sistemas comentados supone la integración con otros sistemas necesarios en el ayuntamiento, como son los comentados en el apartado anterior **“Sistemas de información involucrados”**

En el alcance del contrato se consideran incluidos los siguientes aspectos:

1. **Servicios de análisis y diseño:** Comprende los trabajos de análisis y diseño necesarios para obtener una especificación detallada de cada uno de los sistemas de información del presente pliego que satisfagan las necesidades de información de los usuarios.
2. **Desarrollo** de los nuevos sistemas de información que resulten definidos en la fase anterior e integración de los mismos.

3. **Los productos resultantes de la ejecución del contrato**, que deben por tanto ser entregados conforme a lo expresado en el presente pliego, son: **Programas Fuentes** de los procedimientos que se desarrollen y la **documentación técnica**, que se ajustará a la metodología propuesta (Métrica V.3 u otra metodología de utilización contrastada)) en cada una de las fases del proyecto.

8. AMBITO DEL PROYECTO

El ámbito del proyecto se circunscribe al Ayuntamiento. Los usuarios involucrados para cada uno de los subsistemas, son:

- **Sistema de presentación de solicitudes por registro electrónico:** Ciudadanos, sistema del Registro Electrónico.
- **Sistema de Gestión de Tramitación:** Unidades de tramitación del ayuntamiento.
- **Sistema de Consulta de estado de la tramitación:** Ciudadanos.

9. ALCANCE DEL PROYECTO

El presente proyecto abarca la implantación de los sistemas de información mencionados en el punto anterior con el fin de lograr los objetivos del Ayuntamiento.

Todo estará soportado por la arquitectura definida que permita aprovechar las funcionalidades propias de las nuevas tecnologías necesarias para la implantación de los sistemas de información objeto de la contratación.

En los siguientes epígrafes se detallan los requisitos que deben cumplir los sistemas de información a desarrollar en el marco del presente pliego.

A. Requisitos funcionales de la Carpeta Ciudadana.

La carpeta ciudadana es un servicio de información, gestión y consulta de todos los trámites que un ciudadano puede realizar con el Ayuntamiento.

- (A1) Se accederá desde el portal del Ayuntamiento y consistirá en la creación de al menos 23 procedimientos de solicitud, con sus correspondientes formularios con un mecanismo de registro capaz de permitir a los ciudadanos la presentación de documentación en formato electrónico con la misma validez

legal que los procesos tradicionales vienen ofreciendo hasta la fecha y con las ventajas que proporciona el uso de las nuevas tecnologías y la interacción con los sistemas de información.

Los trámites son los actualmente publicados en la web municipal, apartado "Móstoles Tramit@":

1. Mantenimiento de la Ciudad:

- - Solicitud de Mobiliario Urbano
- - Solicitud de Reparación de Mobiliario urbano existente.
- - Solicitud de Ayuda a Comunidades para Zonas Verdes.

2. Limpieza de la Ciudad:

- - Solicitud de Retirada de Residuos en la vía pública.
- - Solicitud de Limpieza de Fachadas.
- - Solicitud de Contenedores de Residuos Sólidos Urbanos o Envases.
- - Solicitud de Información sobre Punto Limpio.
- - Solicitud de Información sobre Recogida de Animales Muertos en la vía pública.
- - Solicitud de Retirada de Vehículos Abandonados.

3. Obras y Medio Ambiente:

- - Solicitud de Información sobre Procedimiento Administrativos Medioambientales.
- - Solicitud de Información sobre Servicios del Centro de Educación Medioambiental.

4. Servicios relacionados con Impuestos y Recibos (IVTM, IBI e IAE)

- - Solicitud de Duplicado de Recibo IVTM.
- - Solicitud de Domiciliación Bancaria IVTM.
- - Solicitud de Duplicado de Recibo IBI.
- - Solicitud de Domiciliación Bancaria IBI.
- - Solicitud de Duplicado de Recibo IAE.
- - Solicitud de Domiciliación Bancaria IAE.

5. Servicios relacionados con Padrón y Estadísticas

- - Solicitud Personal de Volante de Empadronamiento.
- - Solicitud de Modificación de Datos personales.
- - Solicitud de Cambio de Domicilio.
- - Solicitud de Baja de Domicilio.
- - Solicitud de Alta de Domicilio.
- - Solicitud de Consulta de Colegios Electorales.

- (A2) Todos los trámites pasarán por los estados principales de la tramitación: presentado, en trámite, pendiente del ciudadano, resuelto o denegado.

- (A3) Por cada trámite se realizarán las siguientes acciones:

- (A31) Acreditación del usuario usando firma electrónica:

- (A32) Solicitud un procedimiento electrónico:

Los pasos a realizar para cada solicitud, después de acreditarse el usuario y tener una conexión segura, son:

- Acceso al formulario de la solicitud a cumplimentar según el trámite telemático a realizar así como al mecanismo para la selección de los documentos anexos a tratar, estos podrán ser fijos (obligatorios) o libres según el tipo de procedimiento.
- Permitir al usuario cumplimentar la solicitud, generar la solicitud a tramitar firmada (fichero XML) y enviarla al Ayuntamiento junto con los documentos anexos.
- Verificar que los datos firmados han sido realizados con el certificado de usuario.
- Lanzar el proceso de la solicitud en el sistema de información que le corresponde haciendo un fechado de la misma.
- El sistema de información procesa la solicitud y genera un justificante electrónico de la misma firmada por el Organismo que envía al usuario.
- Presentar al usuario la confirmación de la solicitud y obtención del justificante de la misma: Página con los datos de la solicitud, relación de los archivos recibidos que podrá descargarse e imprimir.

Los requisitos de seguridad a cumplir son: Autenticación entre los interlocutores, confidencialidad de la información a transmitir, integridad de los documentos, no repudio ya que se necesita justificante y referencia temporal, sellado de tiempo, con la constancia de fecha y hora de la transacción.

- (A5) Se admitirán datos de representantes que serán válidos siempre que adjunten documentación que acredite su poder de representación.
- (A6) Todo el sistema de entorno personalizado se basará en los estilos del Ayuntamiento, tanto en tipos de letra, colores, para mantener la coherencia con el resto de la Web.

B. Sistema de Gestión de tramitación.

El subsistema de gestión de tramitación deberá permitir la gestión de los trámites comentados de Mostoles Tramit@.

El Subsistema de Gestión de Tramitación ha de permitir:

- (B1) Configurar las distintas fases y trámites por las que ha de ir transcurriendo, comenzando con la solicitud del interesado (ciudadano) y concluyendo con la resolución del mismo. Partirá con los estados principales que son los que tienen sentido de cara a la consulta del ciudadano: solicitud presentada, en trámite, pendiente del ciudadano, resuelto o denegado.
- (B2) Se configurará un workflow (flujo de trabajo) que vaya dirigiendo la tramitación del expediente por los diferentes trámites que se hayan definido en el sistema para ese procedimiento.
- (B3) Deberá permitir incorporar automáticamente las solicitudes presentadas por registro electrónico.
- (B4) Deberá permitir la asociación de documentos electrónicos al expediente.
- (B5) Se podrán establecer condiciones obligatorias, opcionales y avisos en los flujos entre fases y tener en cuenta la posibilidad de realizar fases en paralelo.
- (B6) El sistema debe permitir notificar a todos los interesados vía e-mail de la resolución del expediente. El expediente debe tener una referencia (o "signatura") para su archivo.
- (B7) Se podrán definir perfiles de usuario y responsables asociados a cada una de las fases, todo ello integrado con los permisos del sistema de autorización.
- (B8) Se podrán establecer las unidades responsables de realizar cada fase.
- (B9) Se valorará que la interfaz de modelado se realice mediante un interfaz gráfico que sea intuitivo y usable.
- (B10) Se valorará que con la solución propuesta se puedan definir variables, acciones y condiciones asociadas a los procedimiento, las transiciones y las fases
- (B11) Se valorará que permita el establecimiento de controles de tiempo y alertas

C. Sistema de Consulta en la Carpeta del ciudadano del estado de tramitación.

El subsistema permitirá además al Ciudadano contactar con el Organismo para ver el estado en que se encuentran las solicitudes relacionadas con él, se trata información personalizada.

Los pasos a realizar para cada solicitud, después de acreditarse el usuario con certificado digital válido por @firma y con conexión segura, son:

- (C1) El Organismo presentará una información resumida de las solicitudes relacionadas con el usuario.
- (C2) Una vez que se ha seleccionado la solicitud a consultar, se dará opción a visualizar información más detallada sobre ella, así como a los documentos electrónicos consultables por el usuario si existen.
- (C3) El usuario podrá descargar documentos.
- (C4) El ciudadano tendrá un apartado dentro de la carpeta del ciudadano en el que podrá consultar sus datos de empadronamiento.

Los requisitos de seguridad a cumplir son: Autenticación entre los interlocutores, confidencialidad de la información a transmitir e integridad de los documentos.

D *Requisitos de hardware y software*

Los requisitos a tener en cuenta son:

- (D1) Los desarrollos deberán ser compatibles con la arquitectura de hardware y software definida en el apartado "Entorno tecnológico" del **ANEXO 4**.
- (D2) Adopción de estándares accesibles en los formatos de ficheros y los protocolos de envío: XML como lenguaje de intercambio de datos en todos los desarrollos o parametrizaciones que se lleven a cabo, http (versión 1.0 o superior), e-mail,...
- (D3) Cumplir con todos los requisitos de seguridad y disponibilidad exigidos a los dispositivos y aplicaciones informáticas telemáticas, como son:
 - **Autenticidad:** Hay que garantizar la identificación de los interlocutores y la integridad de la información que se intercambia, afecta a todos: ciudadanos, empresas y Administración. Se garantizará mediante el uso de la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido que cumpla la recomendación UIT X.509 versión 3 o superiores (ISO/IEC 9594-8 de 1997) de acuerdo con la legislación aplicable a la firma electrónica en la

normativa Estatal o Comunitaria. Serán válidos los certificados admitidos por @firma.

- **Integridad:** Incluir las medidas de seguridad y técnicas que garanticen la integridad de la información. Se usarán las siguientes técnicas:
 - Firma electrónica avanzada, las funciones resumen o hash y fechado electrónico en aquellos casos en que sea necesario.

- **Disponibilidad:** Los sistemas estarán disponibles 7 días a la semana y 24 horas al día por lo que deberán ser robustos y evitar toda clase de vulnerabilidades.

- **Confidencialidad:** Se cifrarán las comunicaciones y se controlarán los accesos a los dispositivos y a las aplicaciones de tramitación telemática

- **Protocolos y criterios técnicos:** Se tendrán muy en cuenta la aplicación de los siguientes:
 - Deberán cumplir los requerimientos de accesibilidad establecidos por la Iniciativa para una Web Accesible (WAI) del Consorcio World Wide Web, en particular las especificaciones de la Recomendación de 5 de mayo de 1999 sobre Pautas de Accesibilidad del Contenido en la Web, versión 1.0 y nivel AA (exceptuando aquellas debidamente justificadas, por ejemplo la utilización de determinados componentes necesarios para el servicio).
 - Acceso a través de Internet mediante navegador web que cumpla la especificación W3C HTML 4.01 o superior.
 - Protocolo de comunicación entre el navegador web y el servidor será http 1.0 o superior.
 - Los servicios usarán en las comunicaciones seguras el protocolo SSL v3 o superior y cifrado simétrico de al menos 128 bits.

- (D4) Cumplir los requisitos de no repudio, cuando sea necesario, firmando los documentos y emitiendo siempre un justificante que sirva de acuse de recibo para dejar constancia que un documento se ha entregado y guardar referencia temporal, sellado de tiempo, con la fecha y hora de la transacción.

- (D5) Integración con el Directorio corporativo (protocolo LDAP).

10. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO

Planificación

Las ofertas deberán indicar la planificación de las tareas necesarias para la correcta ejecución de los servicios ofrecidos en cada uno de los apartados anteriores.

Metodología

El oferente incluirá en su oferta una memoria descriptiva de la Metodología a emplear, incluyendo la gestión y control de proyectos que utilizará durante la ejecución del contrato, identificando la organización del equipo de trabajo, las fases y tareas a realizar en el plan de trabajo, las actividades de gestión, seguimiento, y control de proyectos.

Plazo de ejecución

El servicio tendrá una duración de 2 meses.

Dirección de los trabajos

El adjudicatario designará una persona como Director de Proyecto que asumirá las labores de interlocución con el Director del proyecto nombrado por el Ayuntamiento.

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

Seguimiento y Control

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

- Establecimiento de Comités de Seguimiento del proyecto.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con la periodicidad que se decida, del Director del Proyecto por parte del adjudicatario con el Director del Proyecto del Ayuntamiento 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.

Entregables

A la finalización de los trabajos se entregarán al menos los siguientes documentos:

1. Documento de Análisis
2. Documento de Diseño
3. Documento de Pruebas. Planificación y certificación de resultados.
4. Documentación de desarrollos realizados
5. Manual de Administración
6. Manual de Usuario
7. Guía del Ciudadano

11. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Con objeto de valorar, con los mismos criterios, las propuestas presentadas y garantizar con ello la imparcialidad en la valoración, se requiere que las ofertas presenten, al menos, el siguiente contenido:

Estructura de las ofertas

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

0. Las empresas participantes en este concurso deberán especificar claramente en su oferta los productos ofertados, no siendo suficiente el acatamiento del pliego y sus condiciones.
1. Descripción resumida de la solución técnica y funcional de los aspectos más significativos y relevantes de la solución ofertada para cada sistema de información objeto de este contrato. Será como un anteproyecto de los mismos. Se incluirá un apartado específico en el que se indique la solución ofrecida para cumplir todas y cada una de las especificaciones técnicas referidas en el pliego.
2. Planificación, control y seguimiento de los trabajos. Se expondrá, en un cronograma, las fases del proyecto y su detalle en tareas, con los recursos necesarios y el tiempo de ejecución. Asimismo, se propondrá, para la gestión del proyecto, un procedimiento que permita su control y seguimiento

3. Certificados de Calidad, conforme a lo dispuesto en el presente pliego.
4. Medidas de seguridad, en relación con la confidencialidad de la información manejada, tal y como se dispone en el presente pliego.
5. Como criterio de selección de ofertas y con el fin de comprobar la adecuación del perfil profesional de los recursos humanos ofertados se detallará el equipo técnico asignado al proyecto y, con especial énfasis, la experiencia profesional de cada uno en el entorno tecnológico en el que se deberán desarrollar los trabajos a contratar. Indicar los proyectos en los que cada uno de los componentes del equipo ofertado ha participado, indicando fecha de inicio, fecha fin, descripción del proyecto y entidad usuaria. El currículum vitae deberá aportarse siguiendo la forma y contenidos recogidos en el anexo I.
6. Concreción de la documentación del proyecto a entregar, con una breve descripción de su contenido.
7. Cualquier incidencia que surja durante las instalaciones realizadas por los técnicos del adjudicatario o empresas contratadas por él y sea debido a problemas del software o su interacción con los previamente instalados quedará excluida de este apartado y será el adjudicatario del software el encargado de resolverla, sin tener en cuenta los medios que se requieran así como el tiempo necesario. Se enumera, como ejemplo, algunos casos dentro de esta categoría: necesidad de parches, actualizaciones de firmwares, modificaciones de números de licencia, actualizaciones o instalaciones de frameworks, etc.
8. El licitante ha de formar a los técnicos del Ayuntamiento de Móstoles en los productos y desarrollos objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas a base de cursos, manuales o cualquier otro material necesario para su aprendizaje, tanto durante el tiempo de ejecución del presente pliego así como durante la garantía del mismo.
9. El proveedor proporcionará un número de teléfono y una dirección de correo electrónico, ambos únicos, para un mejor y más rápido funcionamiento. En todo caso, cualquier duda puede ser aclarada por correo electrónico, carpetaciudadanaFEESL@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos orgánicos. Se resolverá igualmente cualquier contradicción que pudiera existir en alguno de los apartados del presente pliego.

12. PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a la Administración, con exclusividad y a todos los efectos.

13. GARANTÍA

Con independencia del contrato de mantenimiento que se pueda realizar, el adjudicatario deberá garantizar por 1 año los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la firma adjudicataria si así lo solicita el centro directivo.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

Durante el período de garantía, el tiempo de respuesta ante una solicitud de asistencia por fallo en los productos obtenidos durante la ejecución del contrato será como máximo de 24 horas.

14. CALIDAD

Al objeto de justificar la conformidad de la firma prestadora del servicio con determinadas normas de garantía de calidad, se aportarán los certificados de garantía de calidad basados en la serie de normas internacionales ISO 9000, europeas EN 29000 o españolas UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000. No obstante se podrán tener en cuenta otros organismos de normalización establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. En defecto de los certificados anteriores, el licitador aportará pruebas de medida equivalentes de control de calidad.

En la oferta se detallarán los puntos básicos relacionados con la calidad del proceso de adaptación del sistema objeto del contrato y la información para cada uno de ellos: Calidad técnica, calidad de la información y del proceso así como los procesos de calidad del oferente.

15. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

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

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo 12, que a continuación se transcribe:

Artículo 12.- Acceso a datos por cuenta de terceros

La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento de la información únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el Artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier otro soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que se hubiera incurrido personalmente".

A tal fin, y conforme al Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Ayuntamiento, a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del Director de Proyecto por parte del Ayuntamiento.

En Móstoles a 8 de marzo de 2010

Fdo: Fco. Javier Almaraz Olivares

Fdo M^a. Soledad Silva Alvez

Coordinador de NNTT

Analista Jefa de Desarrollo

ANEXO I : Cuestionario para la valoración del equipo de trabajo propuesto

CUESTIONARIO DE EMPRESA

Identificación oferta:				
Empresa:				
Si U.T.E. (% participación):				
Subcontratada (si/no):				
Nacionalidad:				
Fecha Implantación España:				
Persona de contacto				
Apellidos	Nombre	Cargo	Teléfono	Fax
Número empleados:				
% empleados fijos:				
Nº de empleados aplicables al objeto del contrato (distribución)				
Categoría	Número			
Certificados de calidad:				
Otras:				

CUESTIONARIO DE PERSONAL

Datos particulares (1 hoja por empleado aplicable al objeto del contrato)

Identificación oferta:	
Empresa licitante:	

Categoría ofertada:	
Apellidos y nombre:	
Empresa de pertenencia:	

Antigüedad en empresa, antigüedad en categoría y experiencia TIC

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad Informática

Formación en tecnologías de la información

Curso	Entorno del proyecto			Otros entornos		
	Horas	Empresa	F-inicio	Horas	Empresa	F-inicio

Titulación académica

Título académico	Centro	Años	F-exped.	TIC

Años: Duración oficial

TIC: si/no según pertenezca o no a tecnologías de la información y las comunicaciones

Datos relativos a los proyectos que sean similares al propuesto en este pliego (para experiencia en entornos tecnológico y funcional).

Clave	Nombre	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Funcionalidad
P1					
P2					
..					
..					
Pn					

Funcionalidad: breve descripción de la/s funcionalidad/des del proyecto

Experiencia en el entorno tecnológico

Clave	Categoría	Meses	CF1	CF2	CL1	CL2
P1								
P2								
P3								
P4								
P5								

Categoría: La ejercida en el proyecto

CF-CL: Marcar con X los componentes físicos y lógicos que intervienen

Los CFi y CLi deben ser sustituidos por los componentes físicos y lógicos respectivamente de los que se desee contrastar la experiencia del personal.

Experiencia en el entorno funcional

Clave	Categoría	Meses	Descripción detallada de funcionalidad
P1			
P2			
P3			
P4			
P5			

Nota: Todas las fechas deberán consignarse en el formato dd/mm/aaaa

ANEXO 2 - CUADRANTE DE CUMPLIMIENTO DE LOS "CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN"

Formato a aportar como resumen junto a la oferta para un mayor entendimiento y mejor cotejo de lo ofrecido (*los textos que se ven en esta muestra en los recuadros describen qué debe ponerse. Los números deben coincidir con los expuestos en los "criterios objetivos de adjudicación"*).

Este cuadro resumen se considera de **presentación obligatoria**.

Nº	CONCEPTO	CUMPLIMIENTO	Páginas
1	<i>Cada uno de los conceptos, en el mismo orden y designación. Deben aparecer todos.</i>	<i>Explicación sucinta de cómo cumple el concepto la oferta o su grado de cumplimiento. En casos claramente objetivos se indicará el cumplimiento o no del apartado. En apartados como la valoración económica se aportará el coste total, impuestos incluidos.</i>	<i>Página/s de la oferta donde se menciona el grado de cumplimiento del apartado o dato.</i>
2			
3			
...			

ANEXO 3 – RESUMEN DEL PLAN DIRECTOR

Objeto del documento

Indicar a los posibles proveedores de sistemas que se vayan a integrar con los del Ayuntamiento de Móstoles, la política que dirige las Nuevas Tecnologías.

Se describen requerimientos de forma genérica, por lo que si algún o algunos puntos o subpuntos no se relacionaran con su provisión no se deben aplicar, lo cual no exime del cumplimiento de ninguno de los que sí afecten.

Los productos instalados o disponibles en el Ayuntamiento se nombran con sus respectivas marcas y/o modelos pero cuando se trata de orientar sobre lo preferido o requerido si se hace referencia a una marca y/o modelo es a modo de orientación para ofertar el citado o análogos, debiéndose justificar dicha equivalencia técnico-funcional.

El Ayuntamiento no descarta, de antemano, el uso de ninguna tecnología, software, licenciamiento, etc.

Descripción

El Ayuntamiento está inmerso en un periodo de renovación y modernización de sus estructuras y procedimientos para ofrecer una mayor calidad de atención a los ciudadanos. Como parte de este gran proyecto los sistemas informáticos tiene que adecuarse a la legislación y los cambios sociales y tecnológicos y especialmente encontrarse preparados para poder dar respuesta a las demandas que emanen de todas las áreas municipales coordinadas y lideradas por el departamento de Modernización y Calidad.

Para ello se ha decidido abordar varios cambios de forma simultánea y, si bien, los elementos son independientes su finalidad es terminar trabajando de forma conjunta. Por esto es indispensable que todos los proveedores, y el propio Ayuntamiento, trabajen conscientes de ello.

El objetivo de conseguir un sistema estable, escalable, integrado, adaptable, etc., sólo puede ser posible haciendo un trabajo previo a la inclusión de cualquier nueva aplicación, proceso, sistema u otros elementos, debida a la simultaneidad de trabajos y su necesidad de integrarse forma completa el planteamiento pasa por trabajar con la mayor cantidad posible de estándares y en base a las tecnologías y arquitecturas con mayor implantación.

En base a estos requerimientos el Ayuntamiento ha optado por una arquitectura orientada a servicios, SOA (del inglés **S**ervice **O**riented **A**rchitecture) para plantear su plan director de TI

La SOA permitirá al Ayuntamiento:

- La posibilidad de evolución a una Administración integrada en todos los niveles: local, autonómica y estatal.
- Adaptar procesos a las nuevas necesidades de forma rápida y económica.

- Integrar las heterogéneas tecnologías actualmente implantadas y las futuras que se adquieran.
- Sustituir cualquier elemento en cualquiera de las capas del modelo sin interrupción del proceso de negocio, especialmente en la capa aplicativa.
- Ser independiente del proveedor.
- Facilitar la colaboración entre aplicaciones de terceros y entre aplicaciones para el trabajo en aquellas áreas externalizadas: limpieza, jardines, grúa, etc.
- La reutilización de elementos, procesos, código, etc disminuirá las inversiones posteriores y, sobre todo, el tiempo de desarrollo de nuevos sistemas.

La elección de este tipo de arquitectura no conlleva, necesariamente, la utilización de unas determinadas tecnologías o estándares aunque si se considera una práctica recomendable atenerse a los principales de ellos: XML, HTTP, SOAP, WSDL, UDDI, etc.

La SOA está formada por servicios de aplicación que interoperan fácilmente pero con un acoplamiento casi nulo entre ellos. Para las comunicaciones entre los elementos utilizarán una definición formal independiente y lo más estandarizada posible que enmascara las particularidades de cada aplicativo lo que la hace independiente del fabricante, del lenguaje de programación o de la tecnología de desarrollo (J2EE, Microsoft.NET, o cualquier otro).

Cualquier otra aclaración técnica que requiera puede formularla por medio de correo electrónico dirigiéndose a registroyarchivoFEESL@mostoles.es, indicando en el asunto "Concurso <nombre del concurso>. <Nombre de la empresa>", exceptuando aquella que se considere sensible para la seguridad municipal que seguirá el cauce indicado más arriba.

No se podrán atender vía telefónica por motivos de funcionamiento interno y mejor servicio a los licitantes.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.

ANEXO 4 – ENTORNO TECNOLÓGICO DEL AYUNTAMIENTO.

Objeto:

El presente documento muestra el entorno informático actual del Ayuntamiento, así como las directivas principales para adecuarse al entorno e integrarse en él.

Las descripciones que se ofrecen tienen por intención clarificar en la mayor medida posible sin comprometer la seguridad del sistema.

Tenga en cuenta, que si en el pliego se le requiere cualquier elemento nuevo o Ud. necesita utilizar alguno de los ya presentes en las instalaciones del Ayuntamiento deberá tener en cuenta las descripciones que se detallan en este documento y que ante cualquier duda deberá ponerse en contacto, durante la fase de licitación, para que se le aclare. Más abajo se indica el modo de contacto.

Este documento describe un estado en un instante determinado (se actualiza en el día de redacción del pliego de prescripciones técnicas), por lo que puede cambiar, especialmente en épocas de renovación tecnológica, que lo hará de forma significativa. Por ello, se recomienda que ante cualquier duda se consulte por el medio indicado más abajo.

Si requiere la descripción de otro de nuestros sistemas (Servidores de correo, LDAP, telefonía, gestión de servidores, gestión de redes, servicios de seguridad, antivirus, etc.) deberá hacer una solicitud razonada por el procedimiento descrito en este anexo.

Generalidades:

No se puede utilizar ninguno de los sistemas instalados sin previa autorización de los técnicos municipales.

Las ocupaciones de recursos de servidores que se indican son orientativas para que el licitante conozca disponibilidades y poder acoplar su sistema en el del Ayuntamiento. Pueden cambiar tanto hacia arriba como hacia abajo.

Las piezas necesarias para ampliar las capacidades de servidores, existentes o nuevos, siempre serán las recomendadas por el fabricante del equipo o superiores recomendadas por él, y nunca análogas de otras marcas. Esta condición es indispensable para que no se pierda la garantía o contratos de mantenimiento.

La política **preferida** de ampliación de discos es la de incrementar el número de ejes de lectura/escritura, por temas de rendimiento y no la de aumentar capacidades.

Servidores

Servidores de Bases de Datos:

El Ayuntamiento dispone actualmente de varios servidores de bases de datos, de varias tecnologías.

El Ayuntamiento dispone de otros servidores de bases de datos además de los que se van a describir más abajo pero no se pueden ampliar o utilizar debido a que se encuentran dedicados o saturados.

Servidor de base de Datos Microsoft SQL SERVER 2000 Standard Edition.

- Este servidor soporta bases de datos de distintas áreas por lo que sólo se pueden alojar en él bases y no aplicaciones.
- Los licenciamientos de Microsoft Server 2003 Standard Edition y Microsoft SQL Server 2000 Standard Edition están en base a CALs. El Ayuntamiento tiene como política la compra de licencias con Software Assurance.
- El servidor de bases de datos SQL Server 2000 Standard está sobre un equipo enracado IBM x345 que conecta con una bandeja de discos externa.
- El servidor dispone de 3 HDs y espacio libre para otros tres. Los tres discos duros contienen el sistema operativo y el archivo de paginación.
- La bandeja de discos IBM 3531-1RX tiene espacio para 14 discos de los cuales 8 están ocupados por las actuales bases de datos. Los discos están en RAID 1. Actualmente estas bandejas no disponen de ningún disco declarado en "spare".
- El alojamiento de memoria de estos servidores está basado en cuatro *slots*, de los cuales dos se encuentran ocupados por sendos módulos de 2 GB. El uso medio de RAM que tiene actualmente este equipo ronda el 75%.
- El número de CPUs instaladas es el 100% de las posibles para este modelo de servidor y son 2 Pentium Xeon DP de 2,66GHz. La ocupación media de CPU es del 75%.
- Existe un **plan de migración** activo que podría hacer desaparecer a este servidor o incrementar los recursos de hardware respecto a los asignados actualmente. Consulte ante cualquier duda para obtener la información más actualizada disponible.

Servidor de base de Datos Microsoft SQL SERVER 2000 Enterprise Edition.

- Este servidor soporta bases de datos de distintas áreas por lo que sólo se pueden alojar en él bases y no aplicaciones.
- Los licenciamientos de Microsoft Server 2003 Enterprise Edition R2 y Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition están en base a CALs. El Ayuntamiento tiene como política la compra de licencias con Software Assurance.

- El servidor de bases de datos SQL Server 2000 Enterprise Edition en clúster está sobre dos equipos enracados HP Proliant DL580 G3 que conectan con una cabina de discos externa. La configuración es activo-pasivo.
- Los nodos del clúster Windows 2003 Server Enterprise Edition están interconectados por medio de una SAN basada en HP Storageworks SAN Switches 4/32, donde se encuentran conectadas las dos tarjetas HBA de cada nodo. Los caminos redundantes están gestionados por HP StorageWorks Secure Path y/o Microsoft PIO.
- El servidor dispone de 4 HDs y sin espacio libre para otros. Se admitiría sustitución para ampliar espacio. Dos discos duros en RAID 1 contienen el sistema operativo y servicios de SQL y otro RAID-1 el archivo de paginación.
- La cabina de discos externas dispone de espacio libre para unas 200 GB en RAID-5 y muy poco espacio de ampliación para nuevos discos duros.
- El alojamiento de memoria de estos servidores está basado en *slots sobre bandejas hot swap*, de las cuales una se encuentra ocupada al 100% por módulos de 2x2GB y 2x 1GB. El uso medio de RAM que tiene actualmente este equipo ronda el 50%.
- El número de CPUs instaladas es el 50% de las posibles para este modelo de servidor y son Pentium Xeon MP de 3,33GHz. La ocupación media de CPU es del 50%. La ampliación requiere de bandeja de alojamiento de las CPUs.
- Existe un **plan de migración** activo que podría cargar más este servidor y cambiaría la versión a Microsoft SQL Server 2005 o posterior. Consulte ante cualquier duda para obtener la información más actualizada disponible.

Servidor de base de datos Oracle 10g E/E con FAILSAFE.

- Este servidor soporta bases de datos de distintas áreas por lo que sólo se pueden alojar en él bases y no aplicaciones.
- La versión actualmente instalada es Oracle Database 10g E/E con FAILSAFE.
- El licenciamiento de Microsoft Server Enterprise está en base a CALs. El Ayuntamiento tiene como política la compra de licencias con Software Assurance.
- El licenciamiento de Oracle 10g es por CPU y el Ayuntamiento posee autorización para dos CPUs de uno de los dos nodos de un clúster Windows en modo activo-pasivo, quedando el otro nodo sólo para caso de caída del nodo activo.
- El nodo activo es parte de un clúster Windows 2003 R2 Server Enterprise Edition 64 bits interconectado por medio de una SAN basada en HP Storageworks SAN Switches 4/32, donde se encuentran conectadas las dos tarjetas HBA. Los caminos redundantes están gestionados por HP StorageWorks Secure Path y/o Microsoft PIO.

- El equipo que de cada nodo es un HP Proliant DL580 G5 con 6 GB de RAM, con una distribución de 6 slots con módulos de 1 GB y dos slots vacíos.
- Los discos duros locales de cada equipo son 4 discos SAS de 72 GB a 15000rpm, formando dos RAID-1, uno para el sistema operativo y el motor Oracle y el otro para el fichero de paginación.
- Los discos duros necesarios se alojarán en el propio servidor y/o en la cabina de discos externa que dispone el Ayuntamiento (HP-Compaq EVA-4000). La tecnología de los discos es FCC y a 15000 rpm para la cabina.
- Existe un **proyecto reciente de migración** para convertir el servidor en un clúster basado en **RAC de Oracle**, por lo que se deberá tener en cuenta dicho extremo para que lo instalado sea compatible y configurable sin ningún problema. En caso que su proyecto comience después de la instalación de RAC se deberá adaptar a él, independientemente de lo indicado en su oferta. Consulte ante cualquier duda para obtener la información más actualizada disponible.

Servidores de Archivos:

- El Ayuntamiento dispone de servidores de archivos de propósitos varios que podrían ser usados para: alojar software para distribución, archivos de documentación/manuales, gestión documental, etc.
- Los servidores que ofrecen este servicio disponen de sistemas operativos Microsoft Windows Server 2003 y Microsoft Windows Server 2008 están en base a CALs. El Ayuntamiento tiene como política la compra de licencias con Software Assurance.
- Hay servidores de archivos en alta disponibilidad y sin esta característica.
- Los principales servidores con esta funcionalidad almacenan la información sobre una cabina de discos HP EVA 4000. Los discos se configuran habitualmente en RAID 1 y SON Fiber Channel de la máxima velocidad disponible. La cabina no tiene posibilidad de crecimiento.
- Si se requieren archivos para el funcionamiento habitual de una aplicación declarada "crítica", por los servicios municipales, se deben incluir en clúster para proporcionarles alta disponibilidad.

Servidores Web/Aplicaciones

Intranet:

- La intranet municipal está basada en dos servidores independientes que soportan las sesiones validadas y las no validadas respectivamente.

- Los servidores que ofrecen este servicio disponen de sistemas operativos Microsoft Windows Server 2003 y Microsoft Windows Server 2008 están en base a CALs. El Ayuntamiento tiene como política la compra de licencias con Software Assurance.
- El Ayuntamiento dispone de servidores basados en el sistema operativo Microsoft Windows con IIS6 para su intranet. Este servidor no tiene necesidad de licencias CAL para su funcionamiento actual, ya que no valida sesiones. El sistema de discos está basado en RAID sobre una cabina externa antigua sin mantenimiento por lo que no puede ser utilizada para servicios críticos, importantes desde el punto de vista legal, o de uso intensivo. Está prevista la migración a un servidor mayor con conexión a la cabina de discos HP EVA 4000 en un futuro cercano, en caso que su proyecto comience después de la instalación de dicho servidor se deberá adaptar a él, independientemente de lo indicado en su oferta (podrá consultar por el medio habitual el estado de esta migración para una mejor planificación de su oferta).
- Para los servicios de la intranet que requieren validación, por ejemplo el Portal del Trabajador, se utiliza un servidor Microsoft Windows Server 2008 Standard con licenciamiento CAL para el IIS7.
- Los discos duros son los locales para el caso de la intranet con IIS7.
- Actualmente no se dispone de ningún servidor web y/o aplicaciones en alta disponibilidad.

Internet:

- La web municipal está basada en dos servicios que se prestan en ubicaciones distintas. La web municipal reside en un ISP donde se alojan todas las páginas y carpetas que no requieren ningún tipo de seguridad, http, y de un conjunto de servidores alojados en las dependencias municipales para un entorno seguro, https en una DMZ.
- Los servidores del ISP, dos, disponen de sistema operativo RedHat 4.5 Enterprise con contrato de mantenimiento.
- Uno de ellos aloja el servidor de base de datos Oracle 10g Standard, dos CPUs, y actualmente tienen sus recursos ocupados por encima del 74%.
- El otro servidor soporta el gestor de contenidos Proxia© y el servidor de aplicaciones IAS de Oracle, con una versión Standard One.
- Existe un plan de migrar el entorno completo y ponerlo en alta disponibilidad. Consulte ante cualquier duda para obtener la información más actualizada disponible.
- Las aplicaciones que recogen datos con necesidad de aplicar la LOPD se alojan en un entorno seguro propio municipal.

- Los servidores de aplicaciones que se alojan en la DMZ para servir las web seguras son un Tomcat 5.5 con una ocupación del 90% y un IIS6 con una ocupación del 20%.

Sistema de copia de seguridad:

Debido a la alta heterogeneidad de soluciones instaladas en el Ayuntamiento se dispone de múltiples sistemas y formatos de soporte para dar cabida a todas dentro de la política de copia de seguridad.

- El sistema principal de copia de seguridad del Ayuntamiento está basado en una biblioteca de cintas HP MSL6030 Library con un *drive* LTO3 gestionado desde un servidor con HP Data Protector 5.5 (en un futuro cercano se migrará a HP Data Protector 6.11), está licenciado para un drive. Toda la copia se realiza utilizando la SAN.
- El servidor desde el que se gestiona HP Data Protector realiza además otras tareas por lo que su ocupación de recursos es muy alta.
- La ventana de backup disponible es casi nula. Existe un proyecto actual de aportar un sistema de copia de seguridad que permita el respaldo durante las 24 horas del día. Consulte ante cualquier duda para obtener la información más actualizada disponible.
- Existe un segundo sistema de copia de seguridad para equipos sin SAN basado en Symantec BackupExec 12.5. El servidor desde donde se gestiona está conectado a una SAN junto a otra MSL 6030 y desde él accede a los servidores a copiar vía la LAN fastethernet o bien vía una red de storage aislada gigaethernet.
- Cada sistema de base de datos, LDAP, Exchange, requiere el agente apropiado de la aplicación Symantec BackupExec. Los equipos existentes disponen cada uno del suyo en función de los instalado y el tipo de backup que se hace de él. Si se aportase un servidor nuevo debería incluirse este software y cualquier otro necesario para el correcto y completo funcionamiento.
- Las bibliotecas robóticas de Symantec BackupExec y HP Data Protector se encuentran a 750 metros y 300 metros respectivamente. Utilizan fibra óptica *multimode* (multimodo) propiedad del Ayuntamiento.

Responsabilidad del ofertante/licitante:

- El Ayuntamiento ofrecerá, a través de sus técnicos, la ayuda necesaria a cada uno de los licitantes para proporcionar un mejor entendimiento del pliego y mayor adecuación a las condiciones existentes, con el fin de minimizar el impacto económico de este concurso. Este apoyo no es motivo de compromiso posterior ni generará responsabilidades sobre él, siendo el licitante el único responsable de la adecuación de la oferta, tanto en software, hardware como servicios y la total puesta en marcha.

Proyectos a corto y medio plazo a tener en cuenta:

- El Ayuntamiento se encuentra actualmente en una fase de remodelación de casi todos los sistemas informáticos, por lo que, **en todo caso**, se recomienda contactar con los servicios técnicos ante cualquier duda.
- Previo a la inclusión de elementos hardware, software, servicios, etc. que se puedan derivar de la lectura de este documento y que no estén explicitados en otras partes del pliego, se debe consultar al Ayuntamiento para evitar redundancias y/o gastos innecesarios.
- Existe varios proyectos para modernizar y adecuar la plataforma de servidores, las redes de almacenamiento y el propio almacenamiento a los nuevos requerimientos derivados de las aplicaciones y sistemas a instalar para cumplir con leyes como la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Contacto:

- Se ha dispuesto un medio de contacto para cualquier consulta sobre este pliego de prescripciones técnicas, cualquier otro asunto relacionado con el concurso (apertura de plicas, ofertas económicas, evolución del proceso, etc.) deberá realizarse por el conducto habitual reglamentario y según se indique en el Pliego de Condiciones Administrativas.
- Por motivos de seguridad, la información detalla referente a los elementos instalados no puede ser aportada sin petición identificada por parte del licitante. Para ello se debe dirigir vía **fax al número 91 664 70 11** donde se indicarán los siguientes datos:
 - Nombre y apellidos y NIF de la persona responsable de la petición.
 - Nombre de la empresa y razón social.
 - Teléfono y fax de contacto.
 - Dirección de correo electrónico donde recibirá la información en formato digital (el buzón tendrá que admitir correos de al menos 10 megabytes de tamaño).
 - Petición explícita y razonada de la información concreta requerida (por ejemplo, **no** será remitida información a peticiones del tipo: “Todo lo que tengan de redes”, “listado de todas las aplicaciones”, “marca, modelo y características de los servidores del CPD”, etc.).
 - Acuerdo de confidencialidad y destrucción de la información una vez no sea necesaria o al finalizar el plazo de licitación, la primera que ocurra.

- Cualquier otra aclaración técnica que requiera puede formularla por medio de correo electrónico dirigiéndose a registroyarchivoFEESL@mostoles.es, indicando en el asunto "Concurso <nombre del concurso>. <Nombre de la empresa>", exceptuando aquella que se considere sensible para la seguridad municipal que seguirá el cauce indicado más arriba.
- No se podrán atender vía telefónica por motivos de funcionamiento interno y mejor servicio a los licitantes.
- En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Mostoles.