PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PROCEDIMIENTO ABIERTO

SERVICIOS DE ANÁLISIS, SIMPLIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU IMPLEMENTACIÓN EN UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 446959
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	1/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS

"SERVICIOS DE ANÁLISIS, SIMPLIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU IMPLEMENTACIÓN EN UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES"

CUADRO RESUMEN

OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de esta contratación los servicios de análisis, simplificación y normalización de los procedimientos administrativos y su implementación en una herramienta de gestión de expedientes.

PRESUPUESTO

336.448,59 € sin IGIC, 360.000 con IGIC (7%)*

DURACIÓN DEL SERVICIO

2 años.*

GARANTÍA

2 años.*

* Información contenida en el Pliego Administrativo.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	2/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS, SIMPLIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU IMPLEMENTACIÓN EN UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES

Índice

1.Antecedentes....4
1.1.-Contexto Normativo....4
1.2.- Contexto Estratégico....7
2.Objeto del contrato....9
3.Identificación y descripción del alcance....10
4.Resultados esperados....12
5.Descripción y requisitos técnicos....13
5.1. Realización de Consultoría....13
5.1.1. Estudio inicial y selección de procedimientos....14
5.1.2. Análisis y simplificación....16
5.1.3. Implementación de procedimientos en la herramienta de Gestión de Expedientes....20
5.1.4. Pruebas y puesta en marcha....22
5.2. Implantación de Herramienta Corporativa de Gestión de Expedientes....23
5.2.1. Requisitos Generales....23
5.2.2. Requisitos Funcionales....25
5.2.3. Requisitos Técnicos....37
5.3. Entorno Tecnológico Actual....42
6. Documentación....43
6.1. Consideraciones generales....43
6.2. Documentación a entregar durante la ejecución del proyecto....43
En todas las Fases....43
Fase de inicio del proyecto....44
Fase de estudio inicial y selección de procedimientos....44
Fase de análisis y simplificación....44
Fase de implementación sobre el gestor de expedientes....44
Fase de pruebas y puesta en marcha....45
Otros documentos....45
7. Plan de formación....45
8. Organización....46
8.1. Dirección del proyecto....46
8.2. Equipo humano dedicado al proyecto....47
8.3. Planificación del proyecto....49
9. Condiciones generales....50
9.1. Lugar de ejecución de los trabajos....50
9.2. Transferencia tecnológica....50
9.3. Traspaso de conocimientos....51
9.4. Confidencialidad y protección de datos....51
9.5. Propiedad intelectual de los trabajos....52
9.6. Prevención de Riesgos Laborales....52
10. Servicio de mantenimiento y garantía....53

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	3/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

1. Antecedentes

1.1.-Contexto Normativo

En cuanto al marco normativo del proyecto cabe destacar las siguientes normas:

- **Ley 7/1985 , reguladora de las Bases del Régimen Local *(artículo 70.bis)***, que establece que las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas. Asimismo, dicho artículo establece que cuando se trate de procedimientos y trámites relativos a una actividad de servicios y a su ejercicio incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, los prestadores podrán realizarlos, por medio de una ventanilla única, por vía electrónica y a distancia, salvo que se trate de la inspección del lugar o del equipo que se utiliza en la prestación del servicio. Asimismo, las Entidades locales garantizarán, dentro del ámbito de sus competencias, que los prestadores de servicios puedan a través de la ventanilla única obtener la información y formularios necesarios para el acceso a una actividad y su ejercicio, y conocer las resoluciones y resto de comunicaciones de las autoridades competentes en relación con sus solicitudes. Las Entidades Locales impulsarán la coordinación para la normalización de los formularios necesarios para el acceso a una actividad y su ejercicio.

- **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:** el artículo 35 establece que los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas tienen, entre otros, el derecho a conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de los documentos contenidos en ellos. Asimismo, el artículo 45.1 se refiere a la incorporación de medios técnicos y establece que las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes.

- **Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre, relativa a los servicios del mercado interior** (transpuesta al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio), que establece la obligación de las Entidades que integran la Administración Local de adaptar su normativa y funcionamiento para garantizar el libre acceso y ejercicio a las actividades de servicios, y en consonancia con ello, plantea la necesidad de simplificar sus procedimientos, y de poner en marcha medidas para la implantación de trámites por vía electrónica y para el establecimiento de la ventanilla única.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	4/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

- **Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**, que reconoce el derecho de ciudadanos y ciudadanas a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, y establece la obligación de las Administraciones Públicas de utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones, asegurando el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ámbito de su competencias. A pesar de que la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, no obliga a que todo el proceso de gestión administrativa transcurra a través de medios electrónicos (dicha Ley establece el imperativo legal de habilitar un canal de comunicación electrónica con la ciudadanía en las dos direcciones), éste debe de ser el objetivo final por las reconocidas ventajas que desde el punto de la eficacia y transparencia se asocian a la administración electrónica, pero que sin duda suponen una transformación más profunda y esforzada de las formas de gestión administrativa. Cabe citar, por ejemplo, que el artículo 4 de la Ley 11/2007 menciona el principio de simplificación administrativa ("....reducir de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando mayor eficacia y eficiencia...."); el artículo 33 se refiere a la utilización de medios electrónicos ("...bajo criterios de simplificación administrativa se impulsará la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y la gestión de procedimientos..."); y el artículo 34 establece los criterios para la gestión electrónica ("la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento en el que se consideren especialmente los siguientes aspectos: la supresión o reducción de la documentación requerida; la previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información; la reducción de plazos y tiempos de respuesta; la racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas").

- **Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria,** aprobada por el Pleno Municipal en su sesión del 23 de diciembre de 2009, la cual tiene como objeto principal proporcionar una adecuada cobertura normativa a todos los procedimientos administrativos que se realicen mediante transacciones electrónicas en el ámbito de la administración municipal. Esta Ordenanza define los pilares básicos sobre los que se asienta la gestión administrativa electrónica, que se corresponden esencialmente con los distintos capítulos que se refieren a:
  a. Los principios reguladores de la materia.
  b. Los derechos y deberes ciudadanos.
  c. Los mecanismos de identificación y acreditación en las transacciones electrónicas, tanto por parte de la ciudadanía como por parte de la Administración.
  d. Las formas de difusión de la información municipal por medios electrónicos.
  e. La configuración y funcionalidades del Registro Electrónico.
  f. Las características del procedimiento administrativo electrónico, de los archivos electrónicos y de los documentos electrónicos.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	5/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

La Ordenanza introduce criterios de referencia para abordar los procesos de **simplificación administrativa** y regula el procedimiento de incorporación de los trámites administrativos a la vía electrónica. Estos procesos resultan necesarios para garantizar una conversión electrónica eficaz de los procedimientos administrativos tradicionales. Uno de los aspectos más singulares de la Ordenanza es la incidencia que hace en la **racionalización de los procedimientos administrativos.**

- También se vinculan al proyecto las directrices establecidas por la **Agenda Digital para España:** la adecuación para España de la Agenda Digital Europea tuvo lugar en el año 2013, cuando se aprobó por el Consejo de Ministros la Agenda Digital para España, un ambicioso plan que marca las pautas a seguir en el desarrollo de las TIC y la Administración Electrónica. Lo que se pretende a través de la hoja de ruta marcada por la Agenda es la transformación y modernización de la economía y sociedad española, mediante un uso eficaz e intensivo de las TIC por la ciudadanía, las empresas y las Administraciones Públicas.

El ***tercer objetivo*** de la Agenda Digital para España tiene como fin incrementar la eficacia y eficiencia de las Administraciones y optimizar el gasto público, manteniendo al mismo tiempo unos servicios públicos universales y de calidad. La participación ciudadana y la utilización de canales electrónicos para la comunicación entre ciudadanos, empresas y Administraciones son factores clave por los que la Unión Europea ha apostado decididamente. A través del tercer objetivo de la Agenda Digital se pretende acercar la Administración a ciudadanos y empresas, incrementar los niveles de uso de la administración electrónica, racionalizar y optimizar el empleo de las TIC en las Administraciones Públicas, aumentar la colaboración entre las distintas Administraciones Publicas y romper la brecha digital.

Los ***subobjetivos*** establecidos por la citada Agenda Digital para mejorar la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos son los siguientes:

- ***Avanzar hacia una Administración integrada en la sociedad con servicios públicos de calidad centrados en ciudadanos y empresas:*** es fundamental que la Administración proporcione servicios electrónicos completos, de calidad y fáciles de usar y que permita nuevas formas de colaboración y relación empleando las tecnologías.
- ***Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por parte de ciudadanos y empresas:*** la Administración española ha realizado en los últimos años un esfuerzo relevante por desarrollar una oferta completa de servicios públicos accesibles desde medios electrónicos, pero sin embargo, el nivel de uso de los servicios actualmente disponibles es mejorable. Para ello, se propone conseguir un acercamiento real de la Administración a los ciudadanos y empresas mediante planes de usabilidad.
- ***Racionalizar y optimizar el empleo de las TIC en las Administraciones Públicas:*** es necesario avanzar hacia un nuevo modelo de prestación de servicios TIC, más rentable, homogéneo y cohesionado. Un modelo basado en el desarrollo de servicios compartidos, que optimice los recursos mediante la compartición de gastos e inversiones, la generación de economías de escala y

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	6/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

la optimización de los procesos de compra para incrementar la eficacia en la adquisición de bienes y servicios TIC. Entre las líneas de actuación de este subjetivo se incluye el avance en la ***"Administración sin papeles"***, de forma que se automaticen los procedimientos y procesos administrativos, y se aumente el conocimiento y habilidades de los empleados públicos mediante tecnologías de trabajo colaborativo, sistemas de identificación y firma electrónica, y servicios de Administración Electrónica.

- ***Promover la cooperación y la colaboración con organizaciones, empresas y agentes sociales en materia de Administración Electrónica***: el incremento de la cooperación entre Administraciones y empresas para resolver problemas comunes mediante un uso adecuado de las TIC permite crear nuevos modelos de funcionamiento más eficientes y más eficaces que generen ahorros para el sector público.
- ***Emplear la tecnología para eliminar la brecha digital:*** es importante romper con la brecha digital de acceso por parte de los ciudadanos independientemente de donde vivan, apoyando la colaboración entre Administraciones.

1.2.- Contexto Estratégico

El proyecto de "Análisis, simplificación y normalización de los procedimientos administrativos y su implementación en una herramienta de gestión de expedientes", se vincula con el siguiente **Objetivo Estratégico** definido por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para alcanzar el modelo de Ciudad al que se aspira: **"Alcanzar un nivel de gestión municipal eficaz, productiva y próxima a la ciudadanía, con criterios organizativos innovadores, y con un enfoque integral y transparente de la gestión".**

A su vez, este Objetivo Estratégico se integra en la Estrategia denominada "A la cabeza de la isla y del archipiélago", la cual se adscribe al siguiente Eje Estratégico aprobado por el Pleno de la Corporación: "Una Ciudad líder en Canarias".

Asimismo, el proyecto se vincula con la **Estrategia Smart City de Las Palmas de Gran Canaria.** Las Smart Cities o Ciudades Inteligentes son aquellas ciudades que marcan su posicionamiento competitivo a través de una estrategia inteligente, resultado de un ejercicio de reflexión, en el que sus principales agentes sociales y económicos determinan un modelo de ciudad hacia el que quieren evolucionar y definen y priorizan las iniciativas que permitirán alcanzar dicho modelo. Estas iniciativas tienen como pilar básico el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que permiten optimizar la gestión de las infraestructuras y los servicios urbanos, así como los servicios prestados al ciudadano, todo ello con el objetivo de un crecimiento sostenible, inteligente e integrador.

En la actualidad, la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria se posiciona como una de las grandes ciudades españolas que ha experimentado una transformación más profunda en el ámbito TIC, hasta colocarse como la segunda gran urbe con mejor nivel de accesibilidad digital entre la Administración y la ciudadanía, (según estudio de la Fundación Orange y Capgemini Consulting), como consecuencia de la continua apuesta por las tecnologías de la comunicación y la

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	7/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

innovación online. En este sentido, y en relación a las medidas adoptadas en los últimos años, cabe señalar que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria ha ido incorporando mejoras en todas las áreas de gobierno, en las que se han alcanzado importantes hitos mediante la introducción de aplicaciones y la automatización de procesos, que ha revertido en una mejora de la calidad de servicios prestados al ciudadano. Dentro de estas medidas se diferencian varias líneas de actuación:

- Desarrollo de aplicaciones móviles (LPA Park, LPA Avisa, LPA Accesible, etc.).
- Gestión integral tributaria y generalización de la firma electrónica.
- Posicionamiento de Las Palmas de Gran Canaria como Destino Inteligente.
- Certificados de residencia, portal de participación y retransmisión online de Plenos.
- Implantación de cita previa para todos los trámites administrativos.
- Otras actuaciones (ampliación de zona wi-fi y wimax, puesta en marcha del primer portal Open Data, etc.).

La ciudad de Las Palmas de Gran Canaria ha definido su visión de Smart City en base a los pilares fundamentales de su estrategia municipal, entre los que se encuentra el área de "e-Goverment" (Gobierno Electrónico), que incluye los siguientes objetivos: la creación y habilitación de diferentes plataformas comunes de interoperabilidad e intercambio de información para el desarrollo completo de la Administración Electrónica; así como el ofrecer una homogeneidad en los servicios que se prestan y una mayor calidad en la respuesta al ciudadano.

Cabe señalar que en el área de "e-Goverment" (Gobierno Electrónico), existen actualmente en el Ayuntamiento diferencias significativas entre unos servicios municipales y otros.

Entre los diversos proyectos smart incluidos en el **Plan Director de Smart City de Las Palmas de Gran Canaria**, cabe mencionar los siguientes, dada su vinculación con el proyecto que nos ocupa:

1. **Administración Eficiente y sin papel:** busca aumentar la eficacia en la gestión interna mediante la extensión de la incorporación de la firma electrónica a nuevos procedimientos internos y la progresiva reducción del circuito papel. La administración sin papeles tendrá por objeto la eliminación, o al menos la minimización, del uso del papel en todos los procesos internos con el consiguiente beneficio para el medio ambiente y para la organización. Dentro de la organización ya se utilizan varios recursos tecnológicos y sistemas de información como el correo electrónico, la ofimática, las aplicaciones de gestión de recursos humanos, servicios de gestión de incidencias, o videoconferencia.

2. **CRM Ciudadano:** el proyecto Customer Relationship Management (CRM) o Modelo de Gestión Orientada al Ciudadano, guiará todos los procesos con el fin de obtener la satisfacción del ciudadano en su relación con la administración local. Se pretende

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	8/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

diseñar una plataforma basada en la filosofía CRM, siendo una herramienta integradora de la información del ciudadano, con todas las interacciones realizadas con el Ayuntamiento, en la que se concentren los servicios proporcionados, los distintos programas, bases de datos y otros sistemas que disponen los Servicios Municipales para dar respuesta a sus demandas. CRM Ciudadano poseerá historiales exhaustivos de los administrados, que podrán ser distribuidos a todos los interesados dentro del Ayuntamiento. Su implantación permitirá la mejora en el tiempo de respuesta, pudiéndose fijar objetivos adaptados a los requerimientos actuales, además de generar los indicadores necesarios para la toma de decisiones.

3. **Modelo de Priorización y Digitalización de Servicios:** a través del proyecto de Priorización y Digitalización se establecerá de forma ordenada los servicios en función de su impacto social, económico y de competitividad, su factibilidad y oportunidad. En relación a los procedimientos y servicios de administración, será necesario considerar un plan para reordenar todos los procedimientos destinados a la mejora en eficacia, eficiencia y calidad, en base a las restricciones y recomendaciones normativas definidas en la Ley 11/2007. Por lo tanto, requerirá que internamente sea lanzado un plan que abarque todos aquellos procedimientos y servicios de los que ya se disponga dentro de la e administración, planificar los requisitos necesarios de los nuevos; así como de los servicios que requieran ser implementados. Este modelo de digitalización deberá incluir el seguimiento y las recomendaciones para involucrar a los ciudadanos en el diseño y producción de servicios del e-gobierno.

2. Objeto del contrato

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto fijar las especificaciones técnicas mínimas que han de regir el procedimiento abierto para la adjudicación del contrato del servicio "Análisis, simplificación y normalización de los procedimientos administrativos y su implementación en una herramienta de gestión de expedientes", a través del cual se pretenden alcanzar los siguientes objetivos generales:

1. Impulsar y potenciar la administración electrónica para una mayor eficacia y eficiencia en la actuación administrativa.
2. Facilitar y mejorar la calidad de las relaciones con los ciudadanos/as y otras Administraciones.
3. Garantizar la transparencia de los trámites del Ayuntamiento.
4. Conseguir una simplificación y normalización administrativa.
5. Reducir los tiempos de tramitación administrativa.
6. Reducir costes disminuyendo los tiempos de proceso y de trámite.
7. Incrementar la productividad en la organización.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	9/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

8. Incrementar la seguridad en la actuación administrativa (mejorando la capacidad de control y seguimiento de la tramitación, etc.).
9. Posibilitar un ciclo de medición y mejora continua de la actuación administrativa.
10. Dotar al Ayuntamiento de una herramienta corporativa que permita la gestión integral de los procedimientos y expedientes por medios electrónicos (iniciación, instrucción y terminación), así como la generación electrónica de documentos, el control de plazos, la consulta del estado y situación de los expedientes que de ellos se derivan, independientemente del canal por el que se haya iniciado y tramitado, etc.
11. Extender de forma paulatina la tramitación electrónica al mayor número de procedimientos del Ayuntamiento.
12. Automatización de procedimientos, en aquellos casos en los que sea posible.
13. Eliminar de forma progresiva el papel para lograr una efectiva Administración "sin papeles".
14. Aumentar el grado de satisfacción ciudadana con la gestión municipal.
15. Mejorar la imagen corporativa que el ciudadano/a percibe del Ayuntamiento como una organización más flexible y eficaz.

En el presente documento se utilizará la nomenclatura "Ayuntamiento" para referirse al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

3. Identificación y descripción del alcance

El alcance del contrato comprenderá como mínimo:

1. **Instalación de herramienta corporativa de gestión de expedientes** que de soporte a la tramitación electrónica de procedimientos. Los trabajos de implementación del expediente electrónico en el marco de este proyecto, serán siempre utilizando la herramienta de gestión de expedientes suministrada e instalada por el adjudicatario.

2. **Administración de la herramienta corporativa de gestión de expedientes durante la duración del contrato.** Todas las tareas de gestión y administración de la herramienta de gestión de expedientes, salvo aquellas que tengan que ver con la administración de sistemas informáticos que la soportan (administración del sistema operativo, administración del entorno de virtualización, administración de las infraestructuras de red y gestión de copias de seguridad) deberán ser realizadas por el adjudicatario durante la duración del contrato.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	10/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

3. **Prestación de los servicios de consultoría** para el estudio de procedimientos con el objetivo de analizarlos y establecer una metodología de mejora, simplificación y rediseño que permita su tramitación electrónica. Se trata de una consultoría que estudie de forma exhaustiva, simplifique, mejore e implemente los procedimientos sobre la herramienta corporativa de gestión de expedientes propuesta por el adjudicatario. Los procedimientos susceptibles de consultoría y simplificación serán principalmente aquellos que tengan un mayor impacto en la reactivación o dinamización de la actividad económica de la Ciudad, así como aquellos que sean seleccionados atendiendo a criterios como la transversalidad, potencial de mejora y potenciales usuarios del proceso.

4. **Realización de actividades de formación y acompañamiento** (gestión del cambio) dirigidas al personal municipal, como actividades de gran importancia para el éxito del proyecto. Los objetivos que se pretenden alcanzar con el proyecto no se pueden conseguir con la mera implantación de una herramienta tecnológica. El éxito del proyecto va ligado a un modo diferente de entender la función pública, como servicio al ciudadano/a, que implica un profundo cambio en las estructuras administrativas y en el modo de gestión de los servicios públicos. Una parte importante del proyecto es el liderazgo, el asesoramiento y todas las tareas derivadas de la gestión del cambio que permitan informar, difundir, formar, etc., al personal municipal, a los ciudadanos/as y a otras administraciones del nuevo modelo.

5. **Integración de la herramienta de gestión de expedientes con las plataformas tecnológicas corporativas**. El adjudicatario deberá acometer los desarrollos que sean necesarios en la plataforma de gestión de expedientes suministrada para que ésta se integre con las plataformas tecnológicas corporativas existentes en cada momento, siempre que éstas últimas dispongan de los mecanismos adecuados de interconexión (servicios web, intercambio de ficheros, conexión a bases de datos,...).

6. **Parametrización, configuración e implantación de todo el sistema.** El sistema completo deberá entregarse llave en mano, completamente operativo, tanto en el servidor como en los puestos clientes de los trabajadores/as municipales.

7. **Prestación de los servicios de soporte y mantenimiento (correctivo, adaptativo y evolutivo)** de la herramienta de gestión de expedientes implantada por el adjudicatario. Las propuestas presentadas por los licitadores incluirán un plan de mantenimiento que deberá incluir, entre otros aspectos, los siguientes: entrega sin coste de mejoras y nuevas versiones de los sistemas instalados; asistencia telefónica y on-line para la resolución de dudas, problemas y análisis de incidencias; tiempo de respuesta para la resolución de incidencias; actualización automática de software, etc.; Soporte al usuario final (que cubra dudas sobre el uso del sistema, atención y resolución de incidencias, cambios y adaptación del software a los nuevos requisitos demandados por el usuario), así como Soporte al personal del Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	11/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

(Servicio TIC), y de la Unidad Técnica de Proyectos de Modernización para la correcta explotación del sistema.

8. **Migración de datos al nuevo sistema.** El adjudicatario deberá realizar la migración de la información contenida en las bases de datos de los actuales sistemas que gestionan los expedientes, al nuevo sistema, en aquellos casos en los que sea necesario, y así se determine por parte del Ayuntamiento.

9. **Documentación de la lógica de la actuación administrativa automatizada,** es decir, la lógica del procedimiento automatizado.

10. **Elaboración de los documentos necesarios para la aprobación formal del sistema** (proyecto de incorporación).

La empresa adjudicataria realizará el conjunto de trabajos necesarios encaminados a conseguir los objetivos fijados en este documento, adecuando, además, la solución proporcionada a la infraestructura hardware y software existente en este Ayuntamiento.

4. Resultados esperados

Como consecuencia de la ejecución del proyecto objeto de la presente licitación, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria dispondrá al final de la misma, como mínimo, de los siguientes resultados:

1. Catalogación de procedimientos candidatos para ser tramitados de forma electrónica (conjunto de procedimientos principales identificados, así como un conjunto de procedimientos secundarios que podrán ser abordados en actuaciones futuras).

2. Análisis exhaustivo de los procedimientos principales (fases, trámites, relaciones con los departamentos internos, flujo de documentos, plantillas actuales, sistemas de información y herramientas tecnológicas implicadas, puntos críticos que afectan al ciudadano/a, etc.).

3. Propuesta de mejora de los procedimientos seleccionados, incluyendo una simplificación cuando sea posible y redunde directamente en el ciudadano o la administración.

4. Herramienta instalada y operativa, de carácter corporativo, para la tramitación electrónica de procedimientos.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	12/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

5. Implementación de los procedimientos seleccionados sobre la herramienta de gestión de expedientes. Una vez implementados los procedimientos, se procederá a realizar las pruebas necesarias, tanto de funcionamiento como de integración. Al finalizar las pruebas de forma satisfactoria se procederá a su puesta en producción, y por tanto, a su utilización generalizada por parte de los empleados públicos.

6. Firma electrónica y archivo digital de todos los documentos de un expediente, ya sean generados por los ciudadanos o por los empleados municipales, lo que implica la eliminación del papel y los expedientes 100% electrónicos.

7. Automatización del archivo de los expedientes.

8. Automatización de los procedimientos administrativos normalizados, siempre que sea posible.

9. Mejora de la formación y productividad del personal municipal, realizándose acciones formativas y de acompañamiento como actividades de gran importancia para el éxito del proyecto.

5. Descripción y requisitos técnicos

Se detallan a continuación las especificaciones mínimas que deberá cubrir el contrato. Estas especificaciones se consideran umbrales mínimos, debiendo el licitante cubrir cualquier coste no descrito específicamente y que sea necesario para la correcta prestación del servicio.

Los licitantes podrán mejorar en sus ofertas, sin coste adicional, los requisitos mínimos establecidos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Asimismo, no existirá límite en el número de horas que deba dedicar el adjudicatario para la correcta prestación del servicio, no aceptándose, de ningún modo, la prestación del servicio a cargo de una bolsa de horas.

5.1. Realización de Consultoría

Tal y como se ha señalado en el apartado 2 (Objeto del contrato), es objeto de este pliego la contratación del servicio de análisis, simplificación y normalización de los procedimientos administrativos en el ámbito del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y su implementación en una herramienta de gestión de expedientes.

Asimismo, en el apartado 3 (Identificación y Descripción del Alcance), se establece que la prestación de los servicios de consultoría tendrá como alcance el estudio de procedimientos con el

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	13/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

objetivo de analizarlos y establecer una metodología de mejora, simplificación y rediseño que permita su tramitación electrónica.

Tal y como se ha señalado, se trata de una consultoría que estudie de forma exhaustiva, simplifique, mejore e implemente los procedimientos sobre la herramienta corporativa de gestión de expedientes propuesta por el adjudicatario. Los procedimientos susceptibles de consultoría y simplificación serán principalmente aquellos que tengan un mayor impacto en la reactivación o dinamización de la actividad económica de la Ciudad, así como aquellos que sean seleccionados atendiendo a criterios como la transversalidad, potencial de mejora y potenciales usuarios del proceso. Se comenzará por un número acotado de procedimientos que permita abordarlos con garantías de éxito. Se han identificado, en principio, las siguientes áreas del Ayuntamiento donde se considera que debe centrarse el análisis para la identificación de los procedimientos principales a implementar sobre la herramienta corporativa de gestión de expedientes (no obstante, durante la ejecución del contrato podrán modificarse dichas áreas o bien ampliarse el número de áreas, si así se estima necesario por parte del Ayuntamiento):

- Edificaciones y Actividades.
- Mercados, Rastro, Venta Ambulante y Mercadillos.
- Tráfico y Transportes.
- Vías y Obras.
- Urbanismo.

A continuación se detallan las fases previstas para la realización de la Consultoría:

5.1.1. Estudio inicial y selección de procedimientos

En esta fase se realizará un estudio inicial y selección de procedimientos identificados en las áreas seleccionadas, confeccionándose el Inventario de procedimientos y la Ficha Descriptiva de cada procedimiento. Para ello, se llevarán a cabo, entre otros, entrevistas con las personas definidas por el Ayuntamiento, con el fin de recopilar toda la información necesaria para analizar la situación actual en que se tramitan los procedimientos a implementar en la herramienta corporativa de gestión de expedientes.

En cuanto a la obtención de la información, la empresa que resulte adjudicataria propondrá los mecanismos que considere oportunos (cuestionarios de procesos, entrevista con los responsables, documentación existente, muestreo de expedientes etc.), para recabar toda la información que precise para el análisis inicial de los procedimientos.

Se utilizará el concepto de familias de procedimientos entendiendo por tal la agrupación no arbitraria de procedimientos bajo el concepto de similitud en el esquema básico de tramitación, normativa reguladora, y documentación de entrada y de salida.

Además de la agrupación por familias de procedimientos en los términos de lo expuesto en los párrafos anteriores, se deberá hacer una identificación y tipificación de los trámites y procedimientos ordenados en función de los siguientes criterios:

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	14/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

- Por hechos vitales.
- Por Áreas de Gobierno del Ayuntamiento.
- Por temas, teniendo en cuenta el ámbito competencial del Ayuntamiento.
- Por destinatario o públicos objetivos de los trámites o servicios (ciudadanos/ empresas; por colectivos: jóvenes, mujeres, menores,etc...
- Por nivel de impacto o incidencia social.
- Por la alineación con la dinamización económica del municipio.
- Por nivel de tramitación por medios electrónicos en cada de una de las fases del trámite.

En función de estos criterios se determinarán aquellos procedimientos que se priorizarán para la implantación de los mismos en la herramienta de gestión de expedientes que permita su tramitación electrónica.

La base de todos y cada uno de los procedimientos será el procedimiento administrativo común, a lo que habrá que sumar la normativa procedimental sectorial. A partir de ahí, hay que caracterizar a cada procedimiento por un conjunto de datos, pasos y actuaciones, de forma que procedimientos muy similares puedan ser fundidos en un único procedimiento, cuyas particularizaciones originarían otro procedimiento.

Para cada familia de procedimientos se deben definir una serie de elementos que caracterizan los procedimientos que derivan de ella:

- ✓ Esquema simplificado de la tramitación de los procedimientos de esa familia.
- ✓ Breve descripción de cada uno de los procedimientos y trámites que conforman la familia.
- ✓ Documentación que ha de aportarse al menos para iniciar la tramitación, con sus modelos normalizados de impresos o solicitudes.
- ✓ Quién lo puede tramitar.
- ✓ Requisitos.
- ✓ Plazos de presentación.
- ✓ Lugar de presentación.
- ✓ Tasas, en su caso.
- ✓ Estructura y plantilla de los documentos que deban resultar necesariamente de un procedimiento perteneciente a la familia.
- ✓ Órgano competente para tramitar.
- ✓ Otros actores mínimos que han de estar presente de forma obligatoria en los procedimientos.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	15/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

- ✓ Órgano competente para la resolución.
- ✓ Plazo de resolución.
- ✓ Si agota o no la vía administrativa.
- ✓ Efectos del silencio.
- ✓ Recursos y plazos.
- ✓ Normativa aplicable a cada procedimiento (distinguiendo la de rango legal y reglamentaria).
- ✓ Identificación de los canales de comunicación.
- ✓ Su grado de implantación telemática
- ✓ Posibilidades de proporcionar servicios de administración electrónica.

Para llegar a establecer la relación de procedimientos se desarrollarán actividades consistentes, fundamentalmente, en la recogida y análisis de documentación sobre los procedimientos administrativos del Ayuntamiento y su forma de gestión.

La recogida de información se realizará en base a:

- Entrevistas con responsables de procesos.
- Cuestionarios de procesos.
- Documentación existente.

El plan de trabajo que se emplee debe estar en todo caso inspirado en el principio de colaboración y búsqueda del consenso de todos los agentes que intervienen en los procedimientos (Servicios gestores, Intervención General, la Secretaría General Técnica, etc.) Los trabajos deben centrarse no sólo en el circuito de tramitación de los procesos sino que también abarcará el estudio de la organización asociada al proceso, los documentos que genere y la normativa aplicable, así como la existencia, utilización y adecuación de los equipos lógicos o software asociados a la tramitación de los procesos, si los hubiere.

Se escogerán los procedimientos candidatos para ser implementados en la herramienta de gestión de expedientes, atendiendo a criterios de racionalidad, oportunidad y complejidad, sin perder de vista el horizonte temporal que impone el propio contrato. La selección final de los procedimientos la realizará el Ayuntamiento.

5.1.2. Análisis y simplificación

Con los procedimientos identificados en la fase anterior se realizará un análisis en profundidad de los mismos, con el objeto de establecer una metodología de mejora y simplificación que posibilite su tramitación electrónica, detallando las modificaciones generales necesarias en los procedimientos concretos seleccionados. Para ello, se tendrán que analizar y

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	16/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

estudiar, entre otras cuestiones, aspectos de índole legal y técnica (marco normativo aplicable, órgano competente, tiempo requerido para la tramitación, simplificación de trámites, etc.). En este sentido, cabe señalar que los profesionales de las diversas áreas municipales involucradas en los procedimientos seleccionados serán una importante fuente de información, colaborando en la identificación de los aspectos relevantes y las oportunidades de mejora.

Esta fase consiste, por tanto, en el análisis, racionalización y simplificación de los procedimientos seleccionados, al objeto de lograr, entre otros aspectos:

- La reducción y supresión de trámites.
- La eliminación de controles innecesarios y desproporcionados.
- La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos/as, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o consultas a los datos que dispone la propia entidad, o bien, sustitución del requisito de presentación de documentación por la declaración responsable.
- Sustitución de autorizaciones por declaraciones o comunicaciones previas del interesado, con control posterior.
- La reducción en los plazos y tiempos de respuesta.
- La detección e implementación de posibles escenarios de actuación administrativa automatizada. La transformación de los procedimientos en servicios de respuesta inmediata (son procedimientos y servicios en los que se resuelven las demandas o pretensiones de las personas interesadas en un único contacto con la Administración o en un tiempo muy breve. Por ejemplo, las certificaciones o inscripciones en registros). A este respecto, cabe señalar que la actuación administrativa automatizada es aquella actuación administrativa producida por un sistema de información, sin necesidad de intervención de una persona física. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimiento, así como de meros actos de comunicación. La existencia de actuación administrativa automatizada obliga a generar procedimientos de auditoría y a la definición del órgano responsable a efectos de impugnación. Por ejemplo, este tipo de actuación es aplicable a las certificaciones de inscripciones en registros.
- La normalización documental.
- La racionalización de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.

Los trabajos a desarrollar en esta fase atravesarán los siguientes hitos:

1. Obtención de información.
2. Análisis de la información.
3. Diagnóstico y rediseño del procedimiento.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	17/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

1.- Obtención de Información: la empresa que resulte adjudicataria recabará toda la información necesaria para el análisis de los procedimientos, que no haya sido obtenida en la fase de Estudio Inicial.

2.- Análisis de la Información: se analizarán los datos obtenidos en la recogida de información organizándolos de tal forma que permita detectar los posibles puntos débiles de la tramitación. El análisis abarcará tanto la organización, como el flujograma de trabajo, la normativa y los documentos que genera la tramitación del procedimiento, así como la existencia, utilización y adecuación de los equipos lógicos o software asociados a la tramitación de los procesos, si los hubiere.

a) Análisis del circuito de tramitación y organización: se sistematizará la información obtenida sobre el circuito de tramitación ordenándola. Para ello resulta conveniente reflejar formal y sistemáticamente de forma que aparezca de modo ordenado secuencialmente todas y cada una de las actividades del procedimiento, agrupándola en fases, trámites, actividades y subactividades que componen el procedimiento.

Resulta igualmente necesario identificar la persona responsable de la realización de cada una de las actividades y el tiempo invertido en su realización.

b) Análisis normativo del procedimiento: se habrá de verificar:

- La normativa que se viene aplicando. Confeccionar una relación de las normas sustantivas, procedimentales y competenciales aplicables, tanto directa como supletoriamente.
- Clasificar la normativa.

c) Análisis de los tiempos de tramitación: serán objeto de análisis, al menos, los siguientes tiempos:

- Tiempo real de tramitación.
- Tiempo efectivo, es decir el mínimo indispensable para la realización de actuaciones concretas del procedimiento.
- Tiempo externo o esperas obligatorias: el tiempo empleado en esperas imprescindibles consumido por los interesados o unidades distintas externas o no a la tramitación del procedimiento.
- Tiempo burocrático: Tiempo real menos el tiempo efectivo más las esperas obligatorias. Se refleja respecto del tiempo total del procedimiento y de los tiempos parciales.

d) Análisis documental: se habrán de sistematizar los datos relativos a los documentos del procedimiento:

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	18/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

- Identificar los documentos
- Clasificarlos por su tipología.

3.- Diagnóstico y Rediseño: sobre el análisis realizado se habrá de detectar e identificar, en su caso, los problemas, disfunciones y deficiencias que se producen en su tramitación, así como sus posibles causas, al tiempo que se pondrán de manifiesto aquellos aspectos en los que existen posibilidades de mejora.

a) Circuito de tramitación y la organización: se deben analizar, al menos, los siguientes extremos:

1. Detectar actividades que no aportan valor añadido al procedimiento y que puedan resultar innecesarias (registros internos, comprobaciones innecesarias...).
2. Comprobar las funciones de supervisión, excesivas o innecesarias.
3. Duplicidades de archivo.
4. Apreciar la concentración de las cargas de trabajo en puestos.
5. Valoración de la adecuada distribución del personal, idoneidad del puesto con las funciones y adecuación de las personas a los puestos.
6. Distribución del trabajo: está distribuido de forma equilibrada y si existe una fragmentación excesivas de las tareas.

b) Normativo: se evaluarán entre otros aspectos los siguientes:

- Adecuación de la tramitación del procedimiento a las normas.
- Adecuación a los principios que rigen el procedimiento.

En este sentido se debe de tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Órganos competentes. Su adecuación a la normativa. Estudiar si con ello se agiliza la posibilidad de delegación de competencias.
2. Inadmisión y subsanación de defectos de solicitudes.
3. Exigencia de los requisitos estrictamente legales.
4. Exigencia de aportación de documentos exigidos por la normativa aplicable al procedimiento.
5. Plazo de resolución: cumplimiento de los plazos legales y en caso contrario sus posibles causas.
6. Notificaciones y publicaciones.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	19/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

7. Informes: determinar la naturaleza de los informes, su carácter preceptivo o no, y si son vinculantes o no.
8. Comprobar el uso correcto del trámite de audiencia en su caso.
9. Cumplimiento de los requerimientos legales en la resolución y en especial con la obligación de su motivación.
10. Aplicación de los principios generales.

c) Documental: el análisis documental debe aportar información sobre los siguientes aspectos:

1. Exceso de documentos.
2. Adecuación de los documentos a la normativa etc.
3. Lenguaje empleado.
4. Estructura del documento.

Una vez realizado el diagnóstico de todos los aspectos señalados, se debe elaborar el Documento de Diagnóstico-Propuestas de mejora y simplificación y/o rediseño de los procedimientos, acompañado del catálogo normativo y el catálogo y normalización documental. Al objeto de incorporar la tramitación electrónica a los procesos, el Documento de Diagnóstico deberá recoger expresamente, en aquellos hitos procedimentales en los que medie relación entre distintos departamentos del Ayuntamiento, y en aquellos otros en donde medie relación o comunicación con el ciudadano/a, la propuesta (jurídica y técnicamente fundadas en documento escrito) de garantías y medidas de seguridad orientadas a garantizar la identificación, autenticación e integridad, y que sean adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones de modo que se aplique el principio de proporcionalidad consagrado en el art. 4 f) de la LAECSP, y se detallará aquellos hitos en los que inexcusablemente la relación por medios electrónicos debe basarse en los sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003 de firma Electrónica, en los términos de lo regulado en el capítulo II, del título II de la LAECSP.

Se deberá elaborar el Manual de tramitación de cada uno de los procedimientos seleccionados.

Los Manuales tendrán, como mínimo, el siguiente contenido:

- Diagrama de flujo de tramitación.
- Información de la tramitación, señalando, en su caso, las medidas procedentes en aplicación de la Ley de Protección de Datos.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	20/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

- Relación de tipos de documentos involucrados en la tramitación (tanto documentos de entrada como documentos de salida, con especificación de plantillas aplicables cuando proceda).
- Se propondrá, cuando corresponda, una simplificación de los procedimientos seleccionados y la modificación o eliminación de trámites y documentos. La simplificación deberá ser, en cualquier caso, supervisada y autorizada por el Ayuntamiento.

5.1.3. Implementación de procedimientos en la herramienta de Gestión de Expedientes

Los procedimientos analizados y simplificados serán implementados sobre el gestor de expedientes propuesto por el adjudicatario, realizando todas aquellas parametrizaciones necesarias para su correcta puesta en funcionamiento.

En este sentido, el adjudicatario se hará responsable de la parametrización en la plataforma de gestión de expedientes, de los procedimientos rediseñados y normalizados, que conjuntamente con el Director de Proyecto se determinen prioritarios.

Se crearán o adaptarán todas las plantillas de documentos que sean necesarias para la tramitación electrónica de los expedientes sobre la herramienta de gestión.

Asimismo, se tendrá que llevar a cabo el modelado de los procedimientos seleccionados en la herramienta de gestión de expedientes con la finalidad de posibilitar su tramitación electrónica.

Se distinguen las siguientes etapas:

1. ***Elaboración de la Ficha del Procedimiento***

Esta fase está compuesta, entre otras, de las siguientes tareas:

- Identificación de las integraciones necesarias con aplicaciones del Ayuntamiento.
- Identificación de las plantillas y documentos necesarios.
- Identificación de perfiles.
- Identificación de metafases y fases.
- Identificación de transiciones, incluyendo transiciones normales, de división, de unión, de inicio de procedimiento, y eventos que se pueden producir en el procedimiento.
- Como resultado de esta fase se validará que la Ficha del Procedimiento contiene toda la información necesaria para modelar e implementar el procedimiento.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	21/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

2. ***Modelización del flujo del procedimiento con la herramienta de gestión de expedientes:***

   Esta fase está compuesta, entre otras, de las siguientes tareas:

   - Definición de perfiles.
   - Definición de metafases.
   - Definición de fases.
   - Definición de transiciones, incluyendo transiciones normales, de división, de unión, de inicio de procedimiento, y eventos que se pueden producir en el procedimiento.
   - Definición de módulos reutilizables.
   - Establecimiento de perfiles en las transiciones.
   - Definición de tipos de párrafos, variables y parámetros.
   - Definición de acciones, condiciones y avisos.
   - Exportación del procedimiento al fichero correspondiente.
   - Como resultado de esta fase se obtendrá un documento que contiene todo el flujo del procedimiento.

3. ***Creación de plantillas y documentos en el formato necesario.***

4. ***Indicadores de gestión:***

   Esta fase está compuesta de las siguientes tareas:

   - Definición y aprobación de los indicadores de gestión.
   - Implementación en el gestor de expedientes de cada uno de los indicadores de gestión que medirán los procedimientos.

5. ***Implementación del procedimiento en la herramienta de gestión de expedientes:***

   - Como resultado de esta fase se obtienen todos los componentes básicos necesarios para soportar el flujo del procedimiento modelado.

6. ***Subir el procedimiento a la plataforma en preproducción:***

   - Como resultado de esta fase se obtiene el procedimiento cargado en la plataforma de preproducción.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	22/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

5.1.4. Pruebas y puesta en marcha

También será responsabilidad del adjudicatario la realización de todas las pruebas técnicas, funcionales y de usuario que garanticen la calidad de la implantación.

En este sentido, una vez implementados los procedimientos en el entorno de preproducción, se procederá a realizar las pruebas necesarias, tanto de funcionamiento como de integración, para verificar el adecuado funcionamiento de los mismos, contando con la validación del personal municipal encargado de su gestión.

De no ser así, se tomarán las medidas necesarias para subsanar el funcionamiento anómalo hasta conseguir la citada validación.

El adjudicatario finalmente será responsable del paso a producción de los procedimientos administrativos a medida que se vayan liberando las versiones definitivas y validadas de los mismos. Por ello, al finalizar las pruebas y comprobaciones de forma satisfactoria se procederá a su implementación en el entorno de producción (puesta en producción), y por tanto a su utilización generalizada por parte de los empleados públicos.

Se llevará a cabo, si procede, la incorporación (migración) de datos procedentes de otros sistemas, para que en el momento del arranque exista continuidad respecto a la situación anterior, siempre condicionado a que esta operación sea técnicamente posible en función de la tecnología preexistente, el formato de almacenamiento de datos, la homogeneidad de los mismos, su capacidad para ser tratados de manera automatizada, etc.

5.2. Implantación de Herramienta Corporativa de Gestión de Expedientes

5.2.1. Requisitos Generales

Se deberá suministrar, implantar y poner en marcha un sistema de seguimiento de expedientes electrónicos que permita la gestión integral de todas las fases del ciclo de vida de cualquier expediente, así como de los documentos generados a lo largo del mismo, garantizándose, ante todo, la integridad y seguridad de las actuaciones. Esta solución para la gestión de los expedientes electrónicos deberá ser compatible con el entorno tecnológico actual de este Ayuntamiento, y deberá integrarse con las aplicaciones que forman parte del mismo (por ejemplo, Sicalwin, Portafirmas, Registro Electrónico de Decretos y Resoluciones, Plataforma Multicanal, Sede Electrónica, etc...), de tal manera que se garantice el mayor grado de automatización posible en el intercambio de información con cada una de estas aplicaciones. Las integraciones necesarias para la correcta ejecución del proyecto se determinarán durante las fases iniciales del mismo, en función de los procedimientos seleccionados.

La herramienta de gestión de expedientes electrónicos se concibe como herramienta "necesaria" para dar soporte a la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento, y por tanto, deberá ser un producto ya testado e implantado con éxito en otras Administraciones Públicas, además de intuitiva y parametrizable.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	23/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

La adecuación de la plataforma a las necesidades funcionales de los procedimientos es vital y se potenciará la sencillez de la parametrización de los mismos, la ausencia, en lo medida de lo posible de programación y la integración con el mapa de sistemas actual del Ayuntamiento.

Se valorará de forma positiva referencias de éxito en otras Administraciones Públicas (sobre todo locales) donde el licitador haya trabajado con dicha herramienta.

La herramienta debe permitir disponer tanto de expedientes puramente electrónicos (debidamente procedimentados, modelizados con sus correspondientes diagramas de flujo y tramitados de forma electrónica en su totalidad), así como de expedientes parcialmente electrónicos o de expedientes que no lo son en grado alguno (actuando en este caso la citada aplicación como un simple gestor documental).

Como mínimo, la herramienta corporativa de gestión de expedientes deberá contemplar los siguientes módulos, los cuales deberán funcionar de forma integrada y coordinada:

- Diseñador de flujos de trabajo: que permita, de una forma sencilla (que no requiera conocimientos de programación), diseñar los procesos, con subprocesos, tareas, puntos de decisión, puntos de control, flujo de documentos, control de plazos, control de versiones de los procedimientos, etc.

- Motor de ejecución de procesos: que permita la ejecución y el control de cada uno de los procesos que se inicien. Deberá controlar toda la vida del proceso desde que se inicia hasta que pase a un estado de finalización (normal o anormal). Este motor deberá ser lo suficientemente potente para gestionar procesos de más de 500 usuarios simultáneos.

- Monitor de actividad: una consola de actividad que permita conocer el estado de ejecución de todos los expedientes, detectar puntos calientes, expedientes parados, etc.

Dentro de la Intranet Municipal se deberá implementar el Portal de Gestión de Expedientes Electrónicos, para la gestión interna de los procedimientos por parte del personal municipal. El diseño del Portal deberá adaptarse a la estética de la Intranet Municipal.

El Portal de Gestión de Expedientes Electrónicos, que será accesible vía web, tendrá una interfaz donde los usuarios deberán identificarse y podrán acceder a una vista personalizada de las funcionalidades y aplicaciones a las que tengan acceso según su perfil de usuario.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	24/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

Todas las propuestas presentadas por los licitadores deberán indicar el grado de cumplimiento de las soluciones con los requisitos incluidos en este pliego (soportado, soportado con adaptaciones, soportado con soluciones de terceros, no soportado).

Salvo los requisitos más genéricos, todos los requisitos / solicitudes de información se mostrarán agrupados en tablas, para facilitar su identificación y catalogación. El formato de la tabla es el siguiente:

Código	Descripción

Para la valoración de las propuestas, cada licitador deberá emplear una tabla de respuesta a requisitos que contendrá, junto a cada requisito, el grado de cumplimiento y las observaciones que considere (se valorarán positivamente todas las aclaraciones y detalles, textuales o gráficas, que permitan conocer mejor la solución propuesta). El formato de la tabla de respuesta deberá ser el siguiente:

Código del requisito	Descripción del requisito	Grado de cumplimiento	Información aportada

Y la leyenda empleada para especificar el grado de cumplimiento será:

Leyenda	Descripción
Soportado	Requisito soportado por la herramienta "out of the box". Valores= Si/No. En caso de que se soporte, pero en una futura versión, indicar fecha de release de dicha versión en producción.
Adapt	Requisito soportado mediante adaptación del código fuente. Valores= Si/No, se deberá indicar estimación de coste (en tiempo, planificación y presupuesto).
3rd	Requisito soportado por soluciones de terceros (se deberá garantizar la integración). Valores= Si/No, se deberá indicar solución adoptada.
No soportado	Requisito no soportado por la solución.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	25/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

Asimismo, para la valoración de las propuestas, entre la documentación a aportar por los licitadores debe encontrarse los requisitos técnicos del hardware para poder desplegar los entornos de producción y de pre-explotación. Deberán indicar arquitectura de servidores así como características técnicas de los mismos. Además, los licitadores deberán indicar los casos en los que sea necesario disponer de licencias de software adicional (por ejemplo base de datos) y esta no esté incluida en la propuesta, las características de dichas licencias.

5.2.2. Requisitos Funcionales

A continuación se describen los Requisitos Funcionales que la herramienta de gestión de expedientes debe cumplir:

Código	Descripción
RF1	Permitirá crear, modificar, guardar, duplicar modelos de procedimiento.
RF2	Permitirá crear, modificar, guardar, duplicar los modelos de documentación asociados al expediente para facilitar la parametrización.
RF3	Permitirá trabajar con subprocedimientos, para la reutilización en varios procedimientos.
RF4	Soporte a la creación de familias de procedimientos para su mejor reutilización.
RF5	Capacidad para parametrizar trámites automáticos y manuales.
RF6	Capacidad para delegación de tareas (trámites u otras tareas recogidas en el flujograma del procedimiento).
RF7	La herramienta tiene que incorporar una gestión de la seguridad, que permita establecer roles y/o privilegios para los usuarios y en función de los mismos posibilitar la actuación sobre un trámite. Por tanto, deberá incorporar control de perfiles, roles, grupos de usuarios y permisos y accesos.
RF8	Deberá permitir la clasificación de los usuarios por cargos y roles.
RF9	El interfaz será adaptable en función del nivel de uso y privilegios del cargo o rol.
RF10	El sistema deberá ir acompañado de documentación tanto técnica como de uso que permita una total autonomía en la explotación de la herramienta por parte de los

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	26/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

	usuarios.
RF11	Permitirá la definición de cualquier tipo de procedimiento administrativo.
RF12	Permitirá diseñar el procedimiento gráficamente.
RF13	Permitirá modelar las diferentes fases que sigue un procedimiento.
RF14	Permitirá el diseño de subflujos que sean integrados dentro de procedimientos completos.
RF15	De forma preferente la parametrización de los expedientes debería poderse realizar bajo el soporte de una interfaz gráfica.
RF16	El interfaz de modelado se realizará mediante un interfaz gráfico que sea intuitivo y usable.
RF17	De forma preferente la herramienta no requerirá la introducción de código fuente para parametrizar los flujos de los procedimientos.
RF18	Permitirá modelar orden de ejecución y puntos de decisión.
RF19	Permitirá modelar información necesaria y generada por la actividad.
RF20	El modelador de procedimientos permitirá definir diferentes tipos de transición entre las fases (inicio, unión, división, fin, etc.).
RF21	El modelador de procedimientos permitirá definir variables, acciones y condiciones asociadas a los procedimientos, las transiciones y las fases.
RF22	El modelador de procedimientos permitirá el establecimiento de controles de tiempo y alertas.
RF23	El modelador de procedimientos permitirá modelar roles y unidades organizacionales.
RF24	El modelador de procedimientos permitirá definir perfiles de usuario y responsables asociados a cada una de las fases.
RF25	El modelador de procedimientos permitirá establecer las tareas a realizar en cada fase indicando las unidades responsables de las mismas.
RF26	El modelador de procedimientos permitirá determinar los documentos y formularios asociados en cada caso.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	27/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

RF27	Para cada tarea que se incluya en el diagrama de flujo de un procedimiento deberá existir la posibilidad de mostrar documentos clave asociados a la tarea, o establecer los tiempos máximos para su ejecución.
RF28	El modelador de procedimientos permitirá la definición de los Hitos del procedimiento (ej: Iniciado/En tramitación/ Terminado).
RF29	A través del modelador de procedimientos se podrá llevar a cabo la parametrización de los firmantes de cada tipo de documento, una vez identificados los mismos en el análisis de procedimientos.
RF30	El motor de procedimientos será capaz de interpretar los modelos definidos mediante la funcionalidad del modelador de procedimientos. Debe permitir que una vez diagramado el procedimiento, éste se despliegue en la plataforma de gestión de expedientes electrónica, permitiendo que la información o documentación generada se transmita de una persona a otra, para que realice cierta acción, de acuerdo con una serie de reglas bien definidas, de forma automática y electrónica.
RF31	El motor de procedimientos dispondrá de un interfaz gráfico de usuario que permita desarrollar toda la funcionalidad con al menos dos perfiles de acceso, uno administrador y otro de gestor de expedientes.
RF32	El motor de procedimientos dispondrá de un interfaz de servicios web para dar de alta nuevos expedientes y consultar el estado de expedientes.
RF33	El motor de procedimientos se integrará con el sistema de archivo y gestión documental para el almacenamiento y recuperación de los documentos asociados a un expediente.
RF34	El motor de procedimientos almacenará y gestionará información asociada al procedimiento, tal como las variables definidas en la funcionalidad de modelado de procedimientos y que servirá para evaluar las condiciones definidas en el flujo del procedimiento.
RF35	El motor de procedimientos guiará al gestor del expediente por las tareas que es necesario realizar en cada fase.
RF36	La herramienta tiene que permitir una tramitación sencilla, intuitiva y de fácil comprensión para los usuarios.
RF37	Encaminamiento automático de tareas a las personas asignadas para realizarlas, permitiendo en todo momento efectuar cambios para acomodarse a imprevistos y

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	28/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

	reorganizaciones.
RF38	La herramienta deberá contener un conjunto de mecanismos interactivos de carácter opcional, y adaptados a la ejecución eficaz del trabajo administrativo, para guiar y orientar con detalle al trabajador/a municipal en la realización de las tareas que tenga asignadas en el curso de la gestión de los expedientes o en el de las consultas e informes que procedan con relación a los mismos. En cualquier caso, se les mostrará la información necesaria para la acción a realizar y se le indicará los campos y documentos que resultan obligados cumplimentar.
RF39	La herramienta permitirá el acceso rápido al estado de un expediente.
RF40	Dispondrá de un entorno de usuario amigable en forma de "bandeja de entrada" desde la cual se mostrará un resumen del estado de los expedientes del que se es responsable, se podrá iniciar o avanzar trámites, se tendrá acceso a avisos electrónicos, plazos vencidos, tareas pendientes, firmas pendientes, etc. Permitirá la visualización de las tareas asignadas a cada usuario gestor, e indicará avisos de tareas, trámites o procedimientos pendientes, vencidos o nuevos.
RF41	Contará con un escritorio de tramitación que permita la consulta de toda la información relacionada con el mismo, como por ejemplo: • Información del procedimiento. • Evolución del expediente: muestra todas las fases por las que ha ido pasando el expediente desde su apertura y los datos asociados más relevantes, como usuarios implicados y fechas de apertura y cierre. • Plazos: muestra los plazos que se han iniciado y aún no han concluido para el expediente. El responsable del expediente tiene la posibilidad de aumentar o disminuir dichos plazos. • Atributos del expediente: muestra todos los atributos relevantes para el expediente que han sido introducidos por el interesado o tramitadores del mismo. • Documentos: muestra el listado de todos los documentos relacionados con el expediente y permite la visualización, descarga, incorporación o firma de los mismos si el tramitador tiene los permisos necesarios. • Mensajes: muestra los mensajes relacionados con el expediente. • Relaciones del expediente: permite relacionar unos expedientes con otros, establecer el tipo de relación y consultar los expedientes

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	29/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

	relacionados. • Eventos: permite ejecutar eventos que son subprocedimientos que pueden ocurrir o no en el procedimiento y a los que se puede transitar desde cualquier estado (por ejemplo, requerimiento de documentación, aportar documentación no definida en el expediente, etc.).
RF42	Dispondrá de un área de tramitación que permita ejecutar las tareas asociadas a cada fase del expediente (introducción de datos, incorporación de documentos, generación de documentos, etc.).
RF43	El sistema informará al tramitador/a de los cambios de estado del expediente que tengan importancia para él/ella, o cada vez que es necesario que intervenga en la tramitación: recepcionar documentación, requerimiento de documentación, cumplimiento de plazos, etc.
RF44	Comunicará a los gestores responsables de las fases activas de cada procedimiento que tienen trabajo pendiente al producirse cada transacción y lanzará las alertas previstas al acercarse los plazos. Deberá incorporar un sistema de control de plazos con preaviso del cumplimiento de los mismos, basándose en un calendario configurable. Controlará y avisará a los gestores responsables de los expedientes de las limitaciones de tiempo. Para ello, se requerirá control de plazos y avisos automáticos de agotamiento de los mismos mediante indicadores e informes.
RF45	La aplicación deberá poder enviar tareas de alarma y/o correos electrónicos de alarma (con cualquier servidor de correo), notificaciones, mensajes a y entre usuarios. Por ejemplo, dichas tareas o correos se enviarán de manera automática a un usuario cuando falte poco tiempo para la fecha fin estimada de una tarea que tiene asignada. El sistema deberá mostrar las tareas que están pendientes de actuación por parte del tramitador/a.
RF46	Antes de ejecutar una tarea o transición, el sistema comprobará que se cumplen las condiciones definidas en el procedimiento, y durante la ejecución de tareas y transiciones se realizarán las acciones definidas en el procedimiento (enviar mensajes, actualizar datos, etc.).
RF47	Capacidad de trabajar con copias de seguridad y versiones del modelo de procedimiento.
RF48	La herramienta dispondrá de un catálogo de procedimientos, en el ámbito de este proyecto, que será accesible para el usuario y que facilitará la búsqueda del procedimiento adecuado.
RF49	La herramienta debe tener en cuenta la frecuente modificación de los procedimientos

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	30/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

	y trámites administrativos, y por ello, debe contener las previsiones necesarias para que puedan introducirse esas modificaciones en los procedimientos electrónicos con facilidad, rapidez y simplicidad.
RF50	La tramitación del expediente permitirá en cualquier caso la modificación en cualquier trámite de los documentos asociados.
RF51	Integración con otras herramientas y/o sistemas de información empleados en el Ayuntamiento que se requieran para la correcta tramitación de los procedimientos. En este sentido, la herramienta de gestión de expedientes permitirá la integración con otras aplicaciones de gestión municipal (población, tributos, contabilidad, etc.), allá donde se requiera y haya sido parametrizado previamente. Por ello, se requiere interfaz de integración con aplicaciones externas: la herramienta debe permitir la integración de aplicaciones de terceros y, por lo tanto, deberá dar soporte a la mayoría de las relaciones que se puedan producir con las diferentes aplicaciones (login único, sesiones de usuario, intercambio de datos, etc.)
RF52	Las funcionalidades que permitan la integración de aplicaciones de terceros deberán se escalables de manera que permitan añadir nuevas funcionalidades para la integración de aplicaciones construidas en un futuro.
RF53	La interfaz de integración deberá ser abierta pudiendo ampliarse por un tercero si fuera necesaria.
RF54	Cabe destacar, entre otras integraciones, que la herramienta de gestión de expedientes deberá integrarse con la Sede Electrónica del Ayuntamiento (la cual contempla los Registros de Entrada/Salida, así como la Carpeta Ciudadana). La integración con la Sede Electrónica deberá ser bidireccional para permitir, de una parte, el traslado de las solicitudes y documentación electrónica hacia el expediente con el inicio automatizado de la tramitación, y por la otra, la consulta desde la sede electrónica del estado de tramitación exacto en el que se encuentra el expediente. Deberá existir un vínculo entre ambos sistemas que mantenga la referencia entre la solicitud del ciudadano/a y el expediente electrónico generado, de forma que cuando el ciudadano/a acceda a la sede electrónica a consultar el estado de su solicitud (previa autenticación de su identidad mediante el uso de los mecanismos de seguridad habilitados al efecto), pueda ver el estado del expediente asociado. La información a mostrar contendrá como mínimo el estado y la fase actual en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable. Asimismo, se podrán visualizar los documentos asociados al expediente en cuestión. Siempre se deberá garantizar la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	31/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

	conservación de los documentos almacenados.
RF55	Los procedimientos podrán ser iniciados por los ciudadanos vía telemática.
RF56	Se podrá anexar documentación electrónica.
RF57	Permitirá el envío automatizado de avisos por e-mail a los empleados/as responsables de la gestión de cada tipo de solicitud, una vez que la solicitud llega al sistema desde la Sede Electrónica del Ayuntamiento.
RF58	Permitirá la consulta telemática del estado de un expediente por parte de los interesados debidamente autenticados.
RF59	Permitirá diseñar formularios que muestren información sobre el estado de los expedientes.
RF60	Se contará con una consola de administración que permita crear y configurar los formularios.
RF61	Capacidad de firma electrónica: el sistema debe permitir firmar electrónicamente a través de su integración con la aplicación municipal de Portafirmas. Los empleados/as municipales podrán firmar documentos directamente contra la aplicación Portafirmas si son firmantes de los mismos o enviarlos al portafirmas del empleado/a o autoridad que tenga esa condición. Los firmantes de los documentos en el Portafirmas podrán firmar documentos individualmente, en lotes y rechazar documentos indicando el motivo del rechazo para que así los tramitadores puedan modificarlos antes de volverlos a reenviar. Aplicación de firma electrónica para la aprobación de documentos y generación de índices electrónicos.
RF62	Deberá tener capacidad para delegación de firmas.
RF63	Deberá tener capacidad de mensajería. Se deberá integrar con las plataformas de mensajería electrónica, SMS, y correo electrónico disponibles en el Ayuntamiento.
RF64	Notificaciones: el sistema deberá estar integrado totalmente con la plataforma de notificación telemática para realizar la notificación de cualquier resolución administrativa.
RF65	La herramienta de gestión de expedientes debe haber superado con éxito todas las pruebas que acrediten su interoperabilidad con los formatos estándares de firma electrónica, servicios de validación, sellado de tiempos y otras normativas internacionales.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	32/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

RF66	Deberá resolver los servicios de notificación electrónica, compulsa electrónica, y archivo electrónico para alcanzar el objetivo de una plena administración sin papeles.
RF67	Definición, de manera sencilla y amigable, de los informes de explotación de datos.
RF68	Se podrán imprimir los expedientes: permitirá la impresión de la información de los expedientes en base a informes predefinidos; exportación de la misma a formato pdf y otros formatos que se decidan.
RF69	La elaboración de índices electrónicos de los expedientes-e aprobados mediante firma electrónica.
RF70	La herramienta deberá permitir el enlace entre distintos expedientes-e.
RF71	Un documento podrá formar parte de más de un expediente-e.
RF72	Deberá permitir el archivado y foliado de un expediente, así como la obtención o exportación, en cualquier momento, del expediente completo, incluyendo documentos electrónicos, formularios y metadatos en formatos estándares de uso común.
RF73	Toda la documentación electrónica asociada al expediente deberá ser visualizable de modo práctico e integrado con el resto de funcionalidades.
RF74	Se automatizará el inicio de los procesos bien internamente o a instancia de parte interesada. El alta de expedientes se podrá realizar de oficio o a instancia de parte. No todos los procedimientos serán visibles para todos los tramitadores. Para que un tramitador/a pueda dar de alta a un expediente correspondiente a un tipo de procedimiento, es necesario que tenga los perfiles adecuados.
RF75	Dispondrá de un creador flexible de plantillas asociadas a los diferentes trámites administrativos. La creación, edición y posible eliminación deberá establecerse de manera intuitiva para que los usuarios con políticas de acceso adecuadas puedan realizar su administración completa.
RF76	La herramienta deberá contemplar la posibilidad de emitir los preceptivos documentos vinculados a la tramitación administrativa de los distintos tipos de expedientes, tales como los informes técnicos, de manera preconfigurada a través de itinerarios estructurados dentro del ciclo de gestión electrónica.
RF77	La herramienta deberá incluir funcionalidad para el archivo y la gestión de documentos electrónicos.
RF78	La herramienta deberá cumplir la legislación vigente relacionada con la materia, así

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	33/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

	como con las normas técnicas sobre gestión de documentos y archivo, y las normas y estructuras internacionales de descripción e intercambio de datos en archivos.
RF79	La herramienta realizará la clasificación y archivado de toda la documentación relacionada con los expedientes en el ámbito de este proyecto en un repositorio único de información. .
RF80	Deberá proporcionar mecanismos que permitan la validación de los documentos originales, tanto los aportados de forma presencial (documentos impresos o físicos) como los aportados por la vía electrónica, comprobando que la documentación existente se ajusta a la requerida para la realización del procedimiento.
RF81	Las principales funcionalidades en cuanto a la gestión de documentos serán: a) Admisión de documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos. La misma podrá ser individual o por lotes. Por ejemplo, toda factura que se presente en soporte papel por el Registro General del Ayuntamiento se escaneará e introducirá en el circuito de firmas, pasando los controles y revisiones oportunas. Se podrá optar por la compulsa electrónica o la opción de digitalización certificada (finalmente, la factura en soporte papel se archivará). Del mismo modo, toda solicitud ciudadana que se presente en soporte papel a través del Registro General del Ayuntamiento, se escaneará e incorporará a la aplicación (el soporte papel se remitirá al centro gestor correspondiente para su archivo). b) Admisión de documentos externos en formato electrónico tanto de forma individual como por lotes. c) Elaboración de documentos, de manera que permita: i. Definición de plantillas de modelos de documentos. ii. Los documentos se generarán automáticamente basándose en plantillas predefinidas, teniendo en cuenta que el software ofimático corporativo del Ayuntamiento es el LibreOffice versión 3.5 o superior (o Microsoft Office 2010 o superior, solamente en casos en los que no sea posible la utilización de LibreOffice). El sistema deberá poder generar documentos en formato pdf. iii. Se deberá proporcionar un sistema amigable para el mantenimiento de las plantillas de documentos, de modo que éste pueda ser mantenido por aquellos usuarios que no tengan un perfil técnico. iv. Se deberá suministrar la herramienta necesaria para la reedición por parte de los usuarios finales de los documentos generados automáticamente. d) Diseño de fichas y formularios que irán asociados a los documentos. e) Control y gestión de las diferentes versiones de los documentos. f) Indexación por contenidos y OCR que permita la búsqueda de documentos por texto libre. g) Carácter integral, de manera que el Sistema deberá permitir la integración con cualquier otra aplicación existente en el Ayuntamiento y que sea generadora de documentos. h) Cumplimiento del Art. 7 de la Orden EHA-962-2007, en cuanto a Digitalización Certificada y, concretamente, cumplimiento técnico-funcional de

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	34/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

	la Resolución de 24 de octubre de 2007 del Ministerio de Economía y Hacienda, así como lo dispuesto en las demás normas en materia de la digitalización certificada de facturas, documentos sustitutivos y de cualesquier otro documento que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que pueda estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.
RF82	La gestión de documentos debe comprender todas las funciones del ciclo de vida de un documento: creación, manipulación, aprobación, consulta y archivado.
RF83	Permitirá la generación automática de documentos: el sistema debe permitir una gestión automatizada en la generación de los documentos durante la tramitación administrativa, de tal forma que los mismos se creen atendiendo a diferentes parámetros: quién ha iniciado el expediente (titular, representante,...), legislación vigente en el momento de la solicitud, etc.
RF84	Permitirá el acceso a los documentos: incluye las funcionalidades necesarias para localizar un documento, por búsqueda indexada o por sus metadatos. El sistema permitirá localizar los expedientes por distintos criterios de búsqueda.
RF85	Deberá contar con un sistema de gestión de permisos y privilegios que controle el acceso a los expedientes, procedimientos y documentos, así como las acciones que sobre los mismos puedan llevar a cabo los distintos usuarios.
RF86	Trazabilidad de los procedimientos y documentos tanto a nivel de gestión como de accesos.
RF87	Debe permitir supervisar el uso o movimiento de los documentos mediante un sistema de trazabilidad (pistas de auditoría) incluyendo el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
RF88	Obtención de copias en papel de documentos en formato electrónico y firmados electrónicamente. Estas copias deberán incluir la impresión de un código generado de manera automática que permita la comprobación tanto de la integridad del documento como de los firmantes del mismo.
RF89	Verificación: todos los documentos generados por el sistema tendrán incorporado un código de verificación. Dicho código permitirá el acceso a una copia electrónica del documento a toda la ciudadanía que solicite la misma a través de la Ventanilla Virtual del Ayuntamiento.
RF90	Los documentos deberán almacenarse en el gestor documental.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	35/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

RF91	La herramienta deberá garantizar la integridad de los documentos y el origen de los mismos.
RF92	Se asegurará la completitud e inalterabilidad de los expedientes, así como de toda la tramitación y documentación asociadas a los mismos.
RF93	El módulo de gestión documental también debe permitir establecer políticas de retención de los documentos para su eliminación o paso al módulo de archivo en función del ciclo de vida asociado. La destrucción de documentos debe ser segura y estar documentada.
RF94	Cada documento dispondrá de una huella digital la cual se visualizará al imprimir cualquier documento firmado electrónicamente y que permitirá a terceros cotejar y verificar la validez de los mismos.
RF95	Cada documento tendrá un localizador unívoco que permitirá acceder al mismo mediante su uso en el gestor documental.
RF96	Deberá permitir el archivado de los documentos de los expedientes una vez concluido el ciclo vital de los mismos.
RF97	Debe garantizar que se pueda confiar en los documentos y se puede demostrar su integridad y autenticidad, mediante mecanismos como la integración con la plataforma de firma electrónica.
RF98	Debe garantizar que los documentos electrónicos puedan mantener sus cualidades a lo largo del tiempo de modo que la accesibilidad, autenticidad y fiabilidad se mantengan mientras el documento sea necesario.
RF99	El sistema debe permitir la agrupación de documentos en expedientes y su tratamiento como unidades de gestión y almacenamiento a todos los efectos.
RF100	El sistema deberá contemplar los requerimientos reglamentarios relativos a los plazos para la gestión de los expedientes, implicando tanto los plazos temporales de cada uno de los procedimientos a gestionar como los hitos de los trámites que los definen.
RF101	Para cada una de estas entidades de información se deberá dar la posibilidad de configurar eventos de notificación y alarmas.
RF102	Visualización u ocultación de los datos del expediente de forma automática en

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	36/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

	función del tipo de proceso así como del rol del usuario.
RF103	Permitirá la visualización gráfica del modelo del procedimiento, con señalización de las tareas activas, del camino seguido y de los pasos posteriores.
RF104	Asignación, des-asignación, escalado, etc. de tareas, en función de la estructura jerárquica y funcional.
RF105	Permitirá efectuar modificaciones sobre la marcha, por las personas debidamente autorizadas, del modelo de un determinado expediente para acomodarlo a circunstancias imprevistas o corrección de errores. Se deberán generar trazas de auditoría sobre los procesos alterados.
RF106	Monitorización en tiempo real para la detección de cuellos de botella, etc., bajo la forma de indicadores gráficos.
RF107	Recogida automatizada de datos sobre los procedimientos, para análisis y decisión de acciones de simplificación y mejora.
RF108	La herramienta debe estar preparada para que la identificación se pueda realizar por los siguientes medios: usuario/contraseña, e-DNI y otros certificados electrónicos.
RF109	La validación de usuarios se realizará contra la plataforma LDAP implantada en el Ayuntamiento.
RF110	Dependiendo del role del usuario, éste podrá visualizar cierta información del expediente así como realizar las operaciones a las que tenga permiso.
RF111	Administración de usuarios y roles, que permita dar de alta, de baja, modificar su perfil, bloquear, etc.
RF112	Deberá incluir un gestor del organigrama del Ayuntamiento. El organigrama representa la estructura en árbol de las unidades orgánicas y puestos de trabajo de la entidad. Esto permite especificar qué puestos de trabajo tienen acceso al sistema y con qué perfil, con independencia de los usuarios reales que ocupen dichos puestos.
RF113	Incluirá una herramienta de Cuadro de Mandos Integral, como apoyo a la toma de decisiones, que permita obtener, con diferentes criterios, cualquier dato estadístico e indicadores de gestión, así como la emisión automática de Informes al respecto. Se valorará que estos indicadores puedan ser definidos y configurados por parte del Ayuntamiento y que muestren diferentes niveles de agregación y vistas para

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	37/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

	adecuarlas oportunamente a cada nivel del organigrama del Ayuntamiento. El Cuadro de Mandos permitirá la explotación gráfica y estadística de la información contenida en los expedientes y procedimientos. El acceso a los indicadores se realizará en función de la jerarquía establecida por el Ayuntamiento, de tal forma que cada miembro pueda gestionarse sus propios indicadores. Se generarán roles de acceso agrupando los distintos tipos de usuarios. El sistema deberá tener la posibilidad de configurar diferentes cuadros de mando, de tal forma que permita personalizar la información que se muestra en función del perfil del usuario. El Cuadro de Mandos Integral para el seguimiento y control directivo de la situación general de los procedimientos en curso incluirá indicadores de medición de la productividad laboral y de las cargas de trabajo por puesto. En todo caso, a través del Cuadro de Mandos se podrá conocer en todo momento el estado de tramitación de todos los expedientes. Asimismo, se suministrará un panel de control donde se muestren las estadísticas relativas a: número de consultas realizadas a la carpeta ciudadana, nº de trámites realizados, etc., que el sistema recogerá de forma automática.
RF114	A partir de la Intranet del Ayuntamiento, los empleados/as y autoridades municipales podrán acceder a la herramienta de gestión de expedientes, para lo que deberán haber sido dados de alta previamente desde el administrador de la herramienta. Además, deberá asociarse a una unidad organizativa, definirse su puesto de trabajo y sus perfiles que les permitirán realizar determinadas tareas en los procedimientos que tienen permiso para gestionar. El diseño del Portal deberá adaptarse a la estética de la Intranet Municipal.

5.2.3. Requisitos Técnicos

A continuación se describen los <u>Requisitos Técnicos</u> que la herramienta de gestión de expedientes debe cumplir:

Código	Descripción
Arquitectura	
RT1	Modular. La arquitectura deberá ser modular, permitiendo que los nuevos servicios que se implanten puedan ser tratados como unidades independientes, fácilmente integrables en el conjunto del sistema.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	38/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

RT2	Escalabilidad. La plataforma suministrada será altamente escalable, garantizando de este modo el crecimiento de la solución en función del desarrollo de futuros servicios y contenidos, y del incremento de usuarios.
RT3	Portabilidad. Los desarrollos realizados tendrán en cuenta las tendencias actuales de última generación en materia de programación y portabilidad a otros entornos (multiplataforma).
RT4	Usabilidad y accesibilidad. Se adoptarán los mecanismos necesarios para cumplir los requisitos en materia de accesibilidad establecidos por el W3C a través de la WAI (Iniciativa para una Web Accesible, del Consorcio World Wide Web). En cualquier caso, se exigirá la accesibilidad que normativamente hayan establecido las administraciones públicas, tanto nacionales como europeas.
RT5	Navegabilidad. Se evitará en lo posible el uso de aplicaciones que usen código no estandarizado y que obliguen a la obtención de un Plug-In para la visualización del resultado. El sistema desarrollado estará disponible para los navegadores más extendidos entre la comunidad de Internet, como mínimo Internet Explorer y Mozilla Firefox.
RT6	Alta disponibilidad. Se configurará un sistema de alta disponibilidad que minimice los puntos de fallo, de manera que si cualquiera de las partes críticas de la aplicación sufre un fallo en su nivel de servicio, este no afecte al conjunto de la aplicación.
RT7	Rendimiento. La respuesta a los usuarios será tan rápida como sea técnicamente posible conseguir con los condicionamientos impuestos. Esta característica deberá mantenerse a medida que el sitio y el número de usuarios aumenten.
RT8	Sistemas de monitorización y alerta. La plataforma seleccionada incorporará las herramientas necesarias para la gestión de los sistemas, su monitorización, visualización y tratamiento de alertas, etc.
RT9	WebServices. La plataforma deberá soportar Web Services para el intercambio de información con aplicaciones externas, desarrolladas en cualquier lenguaje de programación y desde cualquier plataforma.
RT10	Interoperabilidad. Se asegurará la compartición de datos e intercambio de información entre los distintos sistemas de información tanto de Servicios del Ayuntamiento como de terceras Entidades o Instituciones.
RT11	Flexibilidad. Partiendo de la premisa que contemplará módulos comunes para todas las áreas implicadas, el Sistema deberá ser capaz de ajustarse a los requisitos de gestión de cada una de las áreas organizativas asociadas. Por tanto se deberá contemplar la posibilidad de realizar la parametrización y configuración adhoc para cada una de las áreas organizativas objeto del presente proyecto. Considerando cada área de actuación, el sistema se deberá dimensionar según las necesidades de información y complejidad administrativa de cada área administrativa.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	39/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

RT12	Integrabilidad con los diferentes sistemas y aplicativos implantados en el Ayuntamiento: Registro General Telemático, Portal Geográfico, Ventanilla Única (Multicanal), Firma Electrónica, etc.. El nuevo aplicativo debe cumplir con los requerimientos establecidos para la adopción de los procedimientos de la Administración Municipal Electrónica.
RT13	Interactividad, entre los diferentes agentes (ciudadanos, Administración Local, otras Entidades) que alimentan el sistema de información, permitiendo no sólo el mantenimiento adecuado de la información sino también su gestión y tratamiento.
RT14	Todo el sistema debe construirse en torno a un sistema de gestión documental que permita el ingreso, custodia, obtención, almacenamiento de firmas, validación, expedición de copias autenticadas y otros servicios relacionados con los trámites telemáticos.
Estándares	
RT16	La tecnología aplicable se basará fuertemente en la aplicación de estándares del mercado. El uso intensivo de estándares de la industria garantizará la interoperabilidad del sistema desarrollado con cualquier otro sistema de las administraciones públicas también basado en estándares, así como permitirá una evolución futura libre de servidumbres a tecnologías propietarias.
Seguridad	
RT17	El sistema incorporará las medidas de securización necesarias para que todos los procedimientos incorporados, así como la documentación generada tengan la misma validez jurídica que los actuales medios de intercambio físico de documentos en formato papel. Para la identificación de estas medidas de securización, se contemplará lo especificado en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que reconoce el derecho de los ciudadanos a acceder electrónicamente a las Administraciones Públicas 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.
RT18	En cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, LOPD, el sistema debe permitir implementar las políticas de seguridad de acceso a la información, mediante la definición de roles y permisos, así como la trazabilidad de las operaciones de los usuarios, mediante registros de actividad que puedan ser consultados en cualquier momento desde el propio producto o bien pudiendo exportar dicha información.
RT19	La solución ofertada deberá indicar los requerimientos de seguridad para cada uno de los módulos, tanto técnicos como materiales.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	40/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

RT20	El acceso desde Internet deberá estar securizado mediante protocolos SSL/TLS.
RT21	El sistema debe permitir la trazabilidad de las operaciones realizadas en todo momento, identificando qué usuario o ciudadano ha realizado una u otra acción de forma inequívoca. Asimismo, se deberá mantener un histórico: todas las modificaciones que se realicen en un dato del Sistema deberán conservar las versiones anteriores de ese mismo dato con las pertinentes fechas de modificación y usuarios involucrados.
Firma electrónica	
RT22	Para garantizar la autenticidad e integridad de los documentos asociados a los procedimientos se utilizará el mecanismo de firma electrónica reconocida. Los documentos que el administrado proporcione serán firmados automáticamente en el momento de su subida al sistema dejando a elección del usuario el certificado a utilizar para ello.
RT23	Deberá permitir la utilización de los certificado digitales más usuales tales como los de la FNMT-RCM, CAMEFIRMA, DNI electrónico, CATCERT, ACCV, IZENPE, Firmaprofesional, etc, tanto en soporte software como en tarjeta inteligente.
RT24	En general deberá ser capaz de validar el certificado seleccionado en toda su extensión, incluyendo el estado de revocación y custodiar dicha evidencia. Debe permitirse especificar los criterios de aceptación de certificados según entidad de certificación o tipo.
RT25	Se utilizará la plataforma de firma electrónica disponible en el Ayuntamiento, @Firma, la cual permite a las Aplicaciones de Administración Electrónica acceder a servicios de validación de los certificados digitales más usuales tales como, certificado de la FNMT-RCM, CAMEFIRMA, DNI electrónico, etc.
RT26	Se deberá implementar el servicio de sello de tiempo en aquellos procedimientos que lo requieran. El sistema debe poder custodiar y consultar sellos de tiempo (RFC 3161), así como la respuesta OCSP (RFC 2560) y otras evidencias electrónicas que garanticen la validez y momento de generación de las firmas electrónicas generadas por el sistema.
RT27	El sistema deberá disponer de un módulo específico de servidor para llevar a cabo las validaciones de certificados de forma centralizada, no requiriendo acceso a Internet por parte de los distintos equipos cliente que hagan uso del sistema.
RT28	Deberá permitir el ingreso de documentos electrónicos externos, junto con sus firmas electrónicas. Debe ser capaz de validar la firma electrónica externa y determinar la integridad y autenticidad del documento externo.
RT29	Debe admitir facturas electrónicas en formato F64, Facturae y UBL Invoice, con firma

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	41/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

	electrónica en los formatos XMLDSIG, XADES y ser capaz de verificar la firma electrónica y los certificados empleados en este formato.
Gestión de procesos	
RT30	El sistema de gestión de expedientes debe permitir el diseño de procedimientos mediante una herramienta gráfica que permita un fácil modelado de los diagramas de flujo, sin que sea necesario conocimientos de programación informática para realizar estos trabajos.
RT31	El sistema deberá permitir añadir la información necesaria para que tales procedimientos puedan ser ejecutados sin necesidad de codificar. El diseño, monitorización y seguimiento de los procesos debe poderse llevar a cabo por parte de un usuario no informático.
RT32	La ejecución de procesos debe estar garantizada con independencia de las actividades de los usuarios, y en este sentido se valorará que dicha ejecución se lleve a cabo por procesos de servidor.
RT33	Se valorará la existencia de un motor de reglas de negocio que permita activar diversas condiciones predefinidas, tales como control de plazos, consignación de documentos o datos, respuesta a la aprobación o rechazo de documentos, etc.
RT34	El motor de procesos permitirá integrarse con otros módulos o aplicativos de terceros para la comunicación de datos a través de servicios web XML.
RT35	El sistema debe permitir la exportación/importación sencilla y completa de todos los elementos que definen un proceso.
Concurrencia y escalabilidad	
RT36	El sistema no debe estar limitado en número de usuarios, documentos, tipologías, objetos, etc.
RT37	Deberá garantizar un rendimiento adecuado para un total de 1000 puestos de trabajo, con aproximadamente 500 usuarios concurrentes.
RT38	Deberá permitir agregar nuevos repositorios de información en cualquier momento, tanto estructurada como no estructurada, según se demande, así como reubicar la información existente entre repositorios.
RT39	Deberá incluir funciones de digitalización individual, multi-página y por lotes. En particular el sistema debe facilitar la digitalización masiva de documentación.
RT40	La indexación de contenidos, así como el tratamiento OCR de los gráficos, deberá realizarse de forma transparente en servidor, sin mediación del usuario ni interferencia en la gestión diaria.
RT41	La solución ofertada deberá indicar los requerimientos técnicos y materiales mínimos y recomendados para cada uno de los módulos.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	42/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

Soporte de la Información	
RT42	Debe permitir almacenar los documentos encriptados.
RT43	No impondrá ninguna limitación al formato de los documentos, pudiendo almacenar y visualizar cualquier formato existente si fuera necesario, tanto ofimático (PDF, DOC, ODF, XLS, PPT, etc.), ráster (PNG, TIF, GIF, JPG, etc.), xml (Facturae, UBL), como de diseño 2D/3D, CAD/CAM, vídeo, etc.
RT44	Deberá permitir la creación y conversión entre formatos, en especial a PDF.
RT45	Asimismo, deberá velar por la autenticidad e integridad de los documentos y metadatos principales mediante mecanismos de firma electrónica.
Interoperabilidad	
RT46	Las interfaces web deben regirse por los estándares como xhtml con los requisitos de accesibilidad establecidos por el W3C. Siendo plenamente compatibles con los navegadores Internet Explorer 6.0 o superior y Firefox 2.0 o superior.
RT47	El sistema propuesto debe ser capaz de integrarse con otras aplicaciones y bases de datos.
RT48	Debe permitir exportar datos o consultas a productos de ofimática, como Microsoft Office y OpenOffice.
RT49	Debe permitir el envío de documentos por correo electrónico, de forma sencilla, ya sea individual o por lotes, incluyendo las firmas electrónicas si constan.
RT50	Todas las operaciones básicas de consulta de los datos de un documento o expediente (estado, fecha, hora, tipo,...) deben estar disponibles a través de interfaces.
RT51	Estas interfaces deben disponer, al menos, de componentes de comunicación para aplicaciones Java y PHP.
RT52	El acceso a las bases de datos relacionales debe hacerse según estándares SQL, para permitir la migración de datos a otros gestores diferentes a los indicados inicialmente.
Generales	
RT53	El Sistema deberá ser intuitivo, de fácil manejo y personalizable.
RT54	Las ofertas que se presenten deberán indicar detalladamente los requerimientos de implantación de la plataforma ofertada, así como la adaptación de dichos elementos a los estándares de mercado, a fin de que los servicios técnicos municipales puedan

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	43/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

	evaluar su capacidad de integración en el entorno tecnológico en el que se opera.
RT55	Las empresas licitadoras deberán garantizar que la explotación y administración posterior de la solución que aporten pueda realizarse por los servicios técnicos municipales con las herramientas que faciliten para ello.
RT56	La empresa adjudicataria debe garantizar que el Sistema no devendrá obsoleto en cuanto a tecnología se refiere, es decir, realizará en el sistema los cambios necesarios para adaptarlo a la evolución del software soportado, base de datos, herramientas de desarrollo, sistema operativo, etc.

5.3. Entorno Tecnológico Actual

La herramienta corporativa de gestión de expedientes, la cual da soporte a la tramitación electrónica de procedimientos, deberá ser compatible con el entorno tecnológico actual de este Ayuntamiento, y deberá integrarse con las aplicaciones que forman parte del mismo (por ejemplo, Sicalwin, Portafirmas, Registro Electrónico de Decretos y Resoluciones, Plataforma Multicanal, Sede Electrónica, etc...), de tal manera que se garantice el mayor grado de automatización posible en el intercambio de información con cada una de estas aplicaciones.

El adjudicatario deberá asumir todos los costes derivados de cada una de estas integraciones, incluidas las adaptaciones que sea necesario desarrollar en aplicaciones preexistentes, tratando de garantizar en todo momento la menor intervención humana posible en los procesos.

Se requiere la integración de la herramienta corporativa de gestión de expedientes con las plataformas de mensajería electrónica y de SMS disponibles actualmente en el Ayuntamiento para poder utilizar estos canales durante la tramitación de los expedientes.

Asimismo, cabe señalar que el software de ofimática del Ayuntamiento es el **LibreOffice** versión 3.5 o superior.

6. Documentación

6.1. Consideraciones generales

La documentación se entregará de forma que permita su revisión y actualización, así como el seguimiento adecuado del Proyecto por parte de los responsables designados por la Unidad Técnica de Proyectos de Modernización.

La documentación se entregará en soporte papel y en soporte digital. La empresa adjudicataria será la responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo. Si para el mantenimiento de la información en soporte digital por parte de la Unidad Técnica de Proyectos de Modernización fuera necesario utilizar herramientas de las que no dispone dicha Unidad, se deberán incluir en la oferta todas las licencias necesarias para su mantenimiento.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	44/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

La empresa adjudicataria deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que origina el estado del cambio.

6.2. Documentación a entregar durante la ejecución del proyecto

El adjudicatario deberá entregar copias de todos los documentos producidos y utilizados a lo largo del proyecto, en particular:

En todas las Fases

- Actas de reunión.
- Informes de seguimiento.

Fase de inicio del proyecto

- Plan de proyecto: será usado para evaluar y administrar el proyecto, y deberá ser actualizado durante su ciclo de vida.

Fase de estudio inicial y selección de procedimientos

- Inventario de procedimientos de cada una de las Áreas seleccionadas.
- Ficha descriptiva de cada procedimiento.
- Informe detallado de los procedimientos objeto de estudio y selección de aquellos candidatos a ser implementados sobre el gestor de expedientes corporativo propuesto por el adjudicatario.

Fase de análisis y simplificación

- Documento de Diagnóstico-Propuestas de mejora y simplificación y/o rediseño de los procedimientos candidatos a ser implementados sobre la herramienta de gestión de expedientes: se incluirá, cuando corresponda, una simplificación de los procedimientos seleccionados y la modificación o eliminación de trámites y documentos. La simplificación deberá ser, en cualquier caso, supervisada y autorizada por el Ayuntamiento. El plan de mejora deberá identificar las propuestas de mejora, con actividades, responsables y plazos. El Documento de Diagnóstico-Propuestas deberá acompañarse del catálogo normativo y el catálogo y normalización documental.
- Manual de tramitación de cada procedimiento: documento de análisis detallado de cada uno de los procedimientos seleccionados, incluyendo diagramas de flujo de tramitación, información de la tramitación, tipos de documentos, indicadores de calidad, plantillas actuales, etc.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	45/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

Fase de implementación sobre el gestor de expedientes

- Documentos de definición de la configuración y parametrización del sistema.
- Diagramas de flujo sobre la herramienta de definición de flujos de trabajo.
- Plantillas de documentos en formato LibreOffice o Microsoft Office.
- Indicadores de gestión para la medición de los procedimientos.

Fase de pruebas y puesta en marcha

- Manuales de Administración.
- Manuales de Operación / Usuario.
- Instrucciones para la correcta explotación del Sistema.
- Plan de Pruebas.
- Plan de Formación.
- Informe de resultado de las pruebas realizadas.
- Plan de implantación.
- Manual de uso del procedimiento electrónico.

Otros documentos

- Informe Final de Ejecución de Proyecto: donde se recoja de forma detallada la implantación llevada a cabo así como el nivel de cumplimiento ejecutado, haciendo referencias a toda la documentación aportada.
- Plan de Soporte:
  - Protocolo de Resolución de Incidencias para el servicio de mantenimiento y soporte y garantía.
  - Acuerdo de Nivel de Servicio para las prestaciones de garantía y mantenimiento.
- Cualquier otra información que sea precisa para obtener una buena comprensión del Sistema.

7. Plan de formación

Los licitadores deberán acompañar a su oferta un Plan detallado de Formación, donde se especificará, cada uno de los cursos ofertados, indicando los datos de duración, número de horas,

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	46/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

perfil del profesorado, número de alumnos y contenido; así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

El adjudicatario deberá asegurar la formación y la correcta utilización de la herramienta por parte de los empleados públicos, para lo que deberá proponer la formación que estime oportuna y el soporte al usuario. En este sentido, el adjudicatario facilitará la formación necesaria para facilitar un mejor aprovechamiento de la plataforma. Como mínimo, se deberán ofertar los siguientes cursos de formación:

- Curso de Administración. Dirigido a personal técnico del Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para conocer los detalles de administración y configuración del gestor (creación y modificación de flujos de trabajo, programación de tareas, inclusión y modificación de plantillas de documentos, creación de alertas, etc.). Duración mínima de 8 horas.
- Curso de Usuarios. Se realizará un (1) curso por cada uno de los procedimientos implementados. Dirigidos a los usuarios finales involucrados en cada uno de los procedimientos candidatos a ser implementados. Cada curso podrá tener una o varias ediciones, hasta un máximo de tres (3), dependerá del número de asistentes y la capacidad de la sala de formación. Duración mínima de 10 horas.

La formación antes indicada será impartida en las dependencias que el Ayuntamiento determine. Corresponde a la empresa adjudicataria preparar el entorno necesario para impartirla, así como realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, disponer los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado al informe final de ejecución del proyecto.

Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación impresa de la que se entregará por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso, sin perjuicio de que se entregue además en soporte digital. El sistema podrá incluir manuales y vídeos explicativos del funcionamiento del mismo.

8. Organización

8.1. Dirección del proyecto

El Ayuntamiento designará a un Director de Proyecto como máximo responsable del mismo, e interlocutor cualificado para relacionarse con la empresa que resulte adjudicataria. La empresa deberá en todo momento mantener la comunicación con el Ayuntamiento a través del Director del Proyecto.

Se formará un comité para la Dirección del Proyecto, que estará formado por un representante del Ayuntamiento, que tendrá la condición de **Director de Proyecto**, y un representante de la empresa adjudicataria, que tendrá la condición de **Jefe de Proyecto**.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	47/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

El **Jefe de Proyecto** realizará el seguimiento continuo de la evolución del proyecto, informando al **Director de proyecto** con la periodicidad que éste establezca.

Además, el **Jefe de Proyecto** y el **Director de Proyecto** mantendrán reuniones periódicas de seguimiento (como mínimo mensuales) para la revisión del grado de cumplimiento de objetivos, y la adopción de medidas necesarias para el cumplimiento de los mismos. Una vez celebrada cada reunión de seguimiento, el Jefe de Proyecto redactará el Acta de la misma, en la cual se recogerán todas las acciones acordadas, los responsables de realizarlas y las fechas que se prevé que estarán finalizadas. En cada reunión de seguimiento se hará repaso del estado de las acciones acordadas en la reunión anterior.

El **Director de proyecto** asumirá, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Aprobar el plan de trabajo.
- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este documento de prescripciones técnicas y sus anexos.
- Validar los informes de seguimiento y las actas de reunión que sean trasladadas por el Jefe de Proyecto.
- Decidir las modificaciones técnicas sobre el proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con el usuario final.
- Aprobar los entregables referidos en el presente pliego de prescripciones técnicas.
- Proponer la aprobación de la culminación de cada una de las fases/hitos del proyecto.
- Aprobar la solicitud de cierre del proyecto.
- Actualizar la información del proyecto y el avance del mismo en la herramienta que el Ayuntamiento disponga a estos efectos. Actualmente se utiliza la solución open source Talaia Open PPM. No obstante, queda abierto a que el Ayuntamiento pueda considerar en el curso del contrato la utilización de otra herramienta.

8.2. Equipo humano dedicado al proyecto

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	48/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

Los licitadores especificarán en su Plan de Recursos el equipo de trabajo que se asigne para el desarrollo del objeto contractual, con indicación de perfiles, dedicación y funciones. En todo caso el perfil de los miembros de la organización que se proponga por los licitadores debe ser multidisciplinar y estar integrado por personas con experiencia en modernización administrativa, organización y tramitación de expedientes administrativos, análisis y diseño de procedimientos y en regulación normativa específicamente en el sector público y de las nuevas tecnologías. Asimismo, han de tener experiencia en trabajos en grupo y en proyectos de temática similar. A tal efecto se deberán acompañar los currículum vitae de las personas que se propongan.

Se debe de proponer una organización específica en la que cada función quede perfectamente identificada, y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento. Esa organización ha de contar con un órgano de dirección y un equipo de trabajo encargado de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del contrato.

Debe detallarse lo máximo posible la planificación del proyecto, si bien esta planificación debe ser aprobada por el Ayuntamiento con anterioridad al inicio de los trabajos, y una vez aceptada formará parte del contrato. En el caso de no ser aceptada, deberá corregirse.

La empresa adjudicataria deberá aportar, como mínimo, los siguientes perfiles, con la dedicación que se indica:

- **1 Jefe de Proyectos**. Dedicación parcial.
- **1 Consultor / Analista** especializado en procedimientos de la Administración Pública. Dedicación parcial.
- **2 Consultores / Implantadores**. Con dedicación exclusiva y lugar de trabajo principal en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (identificados como personal externo), durante toda la vigencia del contrato.

El **Jefe de Proyecto** asumirá, entre otras, las siguientes funciones:

- Mantener una comunicación efectiva con el Director del Proyecto propuesto por el Ayuntamiento, informando semanalmente de la evolución del proyecto.
- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Plan de Trabajo aprobado y poner en práctica las instrucciones de la Dirección del Proyecto.
- Gestionar, coordinar y planificar a nivel técnico y organizativo el proyecto para asegurar su éxito, fijando las prioridades de las tareas de los miembros de su equipo.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con el Ayuntamiento en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Identificar problemas, desarrollar soluciones y recomendar acciones.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	49/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

- Proponer a la Dirección del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Elaborar los Informes de seguimiento y Actas de reuniones.
- Presentar a la Dirección del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta adjudicataria. Los cambios o modificaciones en las personas que componen la organización propuesta por la empresa que resulte adjudicataria en su oferta inicial, exigirá la previa comunicación y aceptación por parte del Ayuntamiento, debiendo en todo caso mantenerse los perfiles profesionales exigidos en este Pliego. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá el cumplimiento de las siguientes condiciones:

1. Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
2. Presentación de posibles candidatos con un perfil profesional igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
3. Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director del Proyecto.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al Director del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

El adjudicatario aportará al equipo humano todos los medios materiales que sean necesarios para la realización del trabajo.

El equipo humano aportado por el adjudicatario para la ejecución de los trabajos estará sometido al poder de dirección y organización (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido. Será, por tanto, el adjudicatario el único responsable y estará obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales, etc., por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. Todo ello con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente corresponden al mismo.

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato, las empresas licitantes deberán ofrecer los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder alcanzar, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos, los objetivos del proyecto.

En cualquier caso, e independientemente del personal (número de personas, perfil técnico y rol de cada miembro del equipo propuesto) que la empresa adjudicataria mencione en su oferta,

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	50/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

se asegurará la ejecución de la totalidad de las tareas requeridas en el presente pliego de prescripciones técnicas, aportando aquellos recursos de personal adicionales que sean necesarios para lo anterior.

8.3. Planificación del proyecto

Los licitadores deberán aportar una descripción detallada de la organización y planificación del proyecto, especificando en cada una de sus fases las tareas y plazos que corresponden a los licitadores, y las que competen al Ayuntamiento.

El detalle de esta planificación se deberá reflejar en un documento denominado "Plan de Proyecto" que deberá ser aportado por las empresas en la fase de licitación, y que deberán incluir como mínimo lo siguiente:

- Organización del proyecto (organización jerárquica, responsables, equipo de trabajo, interlocutores, planteamiento inicial de las reuniones, órganos de control y seguimiento del proyecto, etc....).
- Plan de recursos (perfiles, dedicación y funciones).
- Asignación de recursos a las tareas.
- Indicación de los hitos del proyecto, con descripción de las tareas y estimación de los tiempos para la finalización de las mismas.
- Enumeración de los entregables del proyecto.
- Plan de calidad que se aplicará (metodología, documentación, controles, etc....).
- Plan de gestión del cambio.

Por tanto, en el Plan se definirán las tareas a realizar, los responsables de su ejecución y los resultados a obtener en cada caso. Se aportará también la secuencia y el calendario/cronograma de módulos o agrupación de tareas que se proponga seguir, y el esfuerzo previsto expresado en días por persona (desglosado por módulos y perfiles). Este Plan contemplará como mínimo el análisis y definición de alcance del Proyecto, diseño, desarrollo, plan de pruebas e implantación controlada, implantación completa del sistema, y formación. Asimismo, se deberán contemplar aquellas tareas apropiadas para proceder a una Gestión del Cambio en el Ayuntamiento.

Una vez adjudicado el contrato, y en el plazo máximo de 5 días naturales, se revisará el plan propuesto y se elaborará, en colaboración con el Director de proyecto, el Plan de Proyecto definitivo.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	51/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

9. Condiciones generales

9.1. Lugar de ejecución de los trabajos

Los trabajos objeto del contrato, cuando la propia naturaleza del trabajo así lo requiera, se realizarán en las dependencias del Ayuntamiento, si bien, el resto de trabajos se podrán desarrollar en las dependencias de la empresa adjudicataria, de común acuerdo, siempre que no se perjudiquen los intereses legítimos de la Administración.

9.2. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ayuntamiento a tales efectos, la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Toda la documentación se entregará en formato impreso, correctamente editada y en español, y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en formato electrónico compatible para su tratamiento y reproducción.

9.3. Traspaso de conocimientos

En el caso de que, una vez concluido el periodo de prestación del servicio, y se licite un nuevo contrato, si la empresa ganadora del nuevo contrato es distinta de la que presta el servicio hasta entonces, la empresa saliente se compromete al traspaso de información, métodos de actuación, y todo el conocimiento, información y documentación relevantes para la prestación del servicio, a la empresa entrante, como mínimo durante el último mes del periodo que acaba.

9.4. Confidencialidad y protección de datos

La documentación e información suministrada por el Ayuntamiento al adjudicatario tendrá carácter confidencial y no será utilizada para otros fines diferentes de la elaboración de la oferta y, en su caso, de la ejecución del contrato, siendo de aplicación el que la ley ha establecido por el uso de este tipo de información.

Los datos que por la realización de pruebas, o por el hecho de su accesibilidad en el periodo de prestación del servicio, pudiesen estar al alcance del adjudicatario, serán

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	52/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

considerados, a todos los efectos de carácter confidencial, siendo de aplicación el que la ley ha establecido por el uso de este tipo de información.

El adjudicatario vendrá obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de carácter personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, así como lo dispuesto en las demás normas en materia de protección de datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

Asimismo, en caso de manejar datos especialmente protegidos por alguna otra Ley o Reglamento diferente a la anteriormente citada, el adjudicatario vendrá obligado al cumplimiento de lo dispuesto en dicha legislación.

La empresa adjudicataria deberá formar e informar explícitamente a su personal en las obligaciones que dimanan de tales normas, programando las acciones formativas oportunas.

Confidencialidad

La empresa adjudicataria garantizará que mantendrá la más estricta confidencialidad y expreso cumplimiento del deber de secreto profesional en relación con los asuntos del Ayuntamiento durante la prestación de servicios y después de su terminación.

La empresa adjudicataria durante y con posterioridad a la prestación de servicios, tratará toda la información propiedad del Ayuntamiento de forma estrictamente confidencial, tomando las medidas necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros, ni estos puedan tener acceso a los mismos sin autorización expresa del Ayuntamiento.

Tendrá la consideración de información confidencial toda aquella susceptible de ser revelada por palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en un futuro, ya sea intercambiada como consecuencia de esta relación contractual o que una parte señale o designe como confidencial a la otra.

9.5. Propiedad intelectual de los trabajos

El adjudicatario aceptará expresamente que la propiedad intelectual de todos los estudios, documentos, desarrollos y resultados de los trabajos realizados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Ayuntamiento, con excepción de aquellos que estén sujetos a derechos de propiedad industrial o intelectual o que hayan sido licenciados para la ejecución del contrato.

9.6. Prevención de Riesgos Laborales

El adjudicatario asumirá la responsabilidad en materia de Prevención de Riesgos Laborales, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como en las demás normas en materia de prevención de riesgos

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	53/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

laborales que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

El adjudicatario se compromete a tener conocimiento en todo momento de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y a responsabilizarse del cumplimiento de la misma.

Entre otras, las funciones preventivas básicas a desempeñar son:

- Impulsar los comportamientos seguros y la correcta utilización de los equipos de trabajo y protección, fomentando el interés y la cooperación de los trabajadores en la acción preventiva.
- Formar e informar a los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.
- Promover el mantenimiento en general, equipos de protección individual y efectuar su seguimiento y control.
- Realizar evaluaciones elementales de riesgos y, en su caso, establecer medidas preventivas del mismo carácter compatibles con su grado de formación.
- Elaboración de manuales y documentación necesarios, para el cumplimiento de la normativa vigente: instrucciones de seguridad en el puesto de trabajo, equipos de protección individual (EPI), vigilancia de la salud, etc.
- Colaborar en la evaluación y el control de los riesgos generales y específicos de la actividad a realizar, efectuando visitas al efecto, atención de quejas y sugerencias, registro de datos y cuantas funciones análogas sean necesarias.
- Actuar en caso de emergencia y primeros auxilios gestionando las primeras intervenciones al efecto.
- Cooperar con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en cuantas cuestiones sean necesarias, relativas a materia de prevención de riesgos laborales.

10. Servicio de mantenimiento y garantía

El software será instalado en los servidores del Ayuntamiento siguiendo las especificaciones técnicas mínimas que se establezcan. El adjudicatario deberá indicar unas condiciones de funcionamiento óptimas para adecuar la infraestructura a esos mínimos. Todo el coste de infraestructura hardware será responsabilidad del Ayuntamiento. Cualquier otro sofware no indicado que sea necesario para el funcionamiento normal de la herramienta de gestión de expedientes deberá estar incluido en la oferta.

La instalación del software se podrá realizar in-situ o mediante una conexión remota. La instalación tendrá una garantía mínima de dos (2) años, contado a partir de su recepción definitiva.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	54/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

En las ofertas deberán figurar las condiciones generales de garantía y servicio de mantenimiento, así como el periodo ofertado, que será como mínimo de dos (2) años, contado a partir del acta de recepción conforme del objeto del contrato. Durante el período de garantía ofertado, el adjudicatario proporcionará un servicio de mantenimiento sin coste alguno.

Sin menoscabo de prestaciones adicionales que pudieran ofrecerse, el citado **servicio de mantenimiento** comprenderá:

- Atención y resolución de incidencias relacionadas con las implantaciones.
- Resolución de dudas/incidencias relacionadas con la implementación de los procedimientos en la herramienta de gestión de expedientes.
- Resolución de dudas relacionadas con el gestor de expedientes corporativo, tanto a nivel de usuario como a nivel de administrador de la herramienta.
- Resolución de todas las incidencias o errores de funcionamiento de los elementos ofertados que se comuniquen por los servicios municipales o sean detectados por la propia empresa, incluyéndose en el apartado de incidencias aquellas producidas por actualización de versiones de cualquiera de los elementos software relacionados con el sistema producto de esta contratación. El tiempo de respuesta a un aviso de mal funcionamiento del sistema, si éste no representa el paro total del mismo ni afecta a ningún elemento fundamental de éste, no superará, en ningún caso, las 4 horas desde la comunicación de la incidencia, en días laborables y dentro del horario laboral. En caso contrario, el tiempo de respuesta será como máximo de dos horas. Todos los gastos incurridos (mano de obra, desplazamientos, etc.) para subsanar dichos fallos serán a cuenta del licitante.
- Soporte de asistencia. Las incidencias y/o consultas podrán ser comunicadas al adjudicatario por teléfono, por correo electrónico y/o a través de alguna plataforma de gestión de tickets de soporte. A tal fin el adjudicatario proporcionará, entre otros, un número de teléfono y dirección de correo electrónico al que poder comunicar las incidencias y/o consultas.
- El horario de atención de incidencias será de 7:30 a 15:30 horas (hora canaria).
- Se registrarán todas las incidencias y peticiones reportadas, mensualmente deberá reportarse al Ayuntamiento las solicitudes/incidencias tratadas dependiendo de su importancia, prioridad, tiempos de resolución, etc.
- Soporte técnico personalizado: deberán cubrirse, entre otras, las siguientes necesidades:
  - Realización de consultas sobre el uso de productos y aplicaciones objeto del contrato.
  - Realización de cualquier consulta técnica referente a los productos suministrados.
  - Realización del ajuste de parámetros de funcionamiento del software y/o hardware.
  - Información sobre cualquier incidencia técnica acerca del mal funcionamiento de los productos objeto del Pliego.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	55/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

- Solicitud de actualización de productos y manuales.

- Soporte correctivo dirigido a solventar cualquier anomalía.
- Soporte preventivo.
- Soporte evolutivo bajo la responsabilidad del adjudicatario.
- Envío periódico de los parches de las aplicaciones y desarrollos realizados. Instalación y configuración de todas las nuevas versiones de software que sean necesarias, así como de los parches publicados y su actualización en el sistema. Una vez realizadas las actuaciones necesarias, el sistema deberá seguir funcionando en las condiciones óptimas.
- La realización de las tareas precisas que permitan la continuidad del funcionamiento del sistema en caso de modificaciones, realizadas por el propio adjudicatario.
- El adjudicatario dotará a sus técnicos de las herramientas y equipos adecuados para la realización de sus tareas.
- Todo el personal al servicio del adjudicatario observará y mantendrá las normas de conducta, pulcritud y decoro adecuadas al trabajo a desempeñar y en el trato con el personal del Ayuntamiento.
- Todos los gastos derivados de la uniformación y los elementos distintivos auxiliares correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.
- Todos los gastos incurridos como consecuencia de la prestación del soporte demandado: desplazamientos, dietas, mano de obra, piezas de repuesto que hubiera que sustituir, incluyendo los elementos de conexionado, etc, así como cualquier otro gasto necesario serán por cuenta del licitante.
- Realización de las copias de seguridad así como su restauración. El adjudicatario deberá proveer de los sistemas necesarios para la realización y restauración de las copias de seguridad de los datos y aplicaciones manejados por el sistema.
- Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este Pliego.
- Suministro de nuevas revisiones / versiones de todos los elementos ofertados que vayan apareciendo en el mercado a lo largo del período de garantía y mantenimiento.
- Conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.
- Servicios de soporte al usuario.
- El Sistema deberá estar preparado para poder realizar tanto las copias de seguridad como su restauración con los sistemas de backup del Ayuntamiento, permitiendo salvaguardar y recuperar tanto los datos estructurados como los no estructurados.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	56/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

- El producto debe ser capaz de actualizarse automáticamente en todos los equipos requeridos, sin intervención manual de ningún técnico.
- Se deberá proporcionar una lista de cambios y mejoras en el producto con antelación suficiente, permitiendo a voluntad la actualización del producto de forma automática en cualquier momento.
- Se valorará que el sistema disponga de mecanismos que alerten al administrador en caso de que se produzca alguna incidencia en alguno de los módulos.
- El producto resultante deberá permitir su funcionamiento de forma autónoma y completa sin tener que adquirir ningún programa, licencia ni elemento para poder seguir funcionando una vez terminado el plazo de garantía fijado.

El desarrollo de los trabajos de mantenimiento y soporte deberá realizarse de acuerdo con el personal de la organización estableciendo reuniones periódicas conjuntas para diseñar la solución que mejor se adapte a las necesidades que se plateen.

Los licitadores deberán estar en condiciones de prestar un servicio de mantenimiento adecuado en un período de al menos cuatro (4) años con posterioridad a la finalización del periodo de garantía. Asimismo, harán explícito en su oferta las prestaciones y los cánones del servicio de mantenimiento anual, impuestos incluidos, una vez finalizado el período de garantía - mantenimiento ofertado, comprometiéndose a realizar dicho servicio, en caso de que el Ayuntamiento así lo requiriera.

Los licitadores incluirán en su oferta un Plan de Mantenimiento en el que se especifique el protocolo de actuación para la resolución de incidencias, que incluirá una descripción de, al menos, los siguientes aspectos:

1. Metodología propuesta.
2. Canales, personas responsables, procedimientos y mecanismos de gestión y resolución de incidencias.
3. Descripción de los servicios y prestaciones de soporte ofertados (horarios de atención, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, etc).
4. El suministro de nuevas versiones de las aplicaciones informáticas ofertada sin coste adicional para este Ayuntamiento.

Soporte Preventivo

El adjudicatario dentro del período de garantía, deberá realizar un mantenimiento preventivo que incluirá las revisiones periódicas, comprobaciones y cambios necesarios con el fin de asegurar la fiabilidad y el correcto funcionamiento del servicio.

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	57/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

El mantenimiento preventivo será asumido por el adjudicatario de acuerdo con el plan de revisiones que se establezca.

Las visitas preventivas constarán de las inspecciones encaminadas a comprobar el estado de funcionamiento y detectar y corregir posibles situaciones de riesgo en los equipos que puedan derivar en una avería.

De cada inspección realizada el adjudicatario emitirá un Parte de Preventivo en el que irá recogida la información que se obtenga de la inspección. Igualmente, una vez concluida la inspección, el adjudicatario emitirá un informe detallado, con el resultado de la inspección preventiva, así como con los comentarios y recomendaciones que se entiendan oportunos.

Si durante la inspección se detectaran no conformidades, se procederá de la forma siguiente:

- Cuando la no-conformidad pueda ser resuelta directamente por el técnico durante la visita, se procederá a la resolución de la misma, anotando en el Parte de Preventivo la no-conformidad y la actuación realizada.
- Si la no-conformidad no se puede resolver en ese mismo instante, el técnico anotará en el Parte de Preventivo la no-conformidad y abrirá la Incidencia correspondiente, para que se pueda proceder a aplicar las acciones correctoras adecuadas.

Soporte Correctivo

Este tipo de mantenimiento cubre las intervenciones dirigidas a solucionar todas las incidencias o errores de funcionamiento de los elementos ofertados y/o instalados por la empresa adjudicataria durante el período de garantía. Se incluyen en el apartado de incidencias aquellas producidas por actualización de versiones de cualquiera de los elementos software relacionados con el sistema producto de esta contratación.

- Dentro del servicio de mantenimiento correctivo, el adjudicatario incluye el servicio de reparación de aquellos elementos hardware, software o de cualquier otra naturaleza, que suministre para cumplir con el objeto de este pliego. Este servicio está concebido para aportar los mecanismos de reparación de los diferentes equipos y piezas que se puedan deteriorar dentro del período de garantía.
- En el caso de equipos físicos implica la subsanación o reparación de averías, con sustitución de piezas o de equipos averiados o defectuosos, incluyendo la manipulación de los equipos y sus componentes. El tiempo de resolución queda definido como el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia y la restitución del elemento al funcionamiento normal, no pudiendo ser superior en su totalidad a 72 horas.
- El adjudicatario podrá optar, bajo la conformidad del Director del Proyecto, por sustituir el equipo averiado por otro de prestaciones y funcionalidades equivalentes o superiores y retirarlos a sus talleres para su reparación, especialmente cuando exista riesgo de no

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	58/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

cumplir los parámetros de calidad (tiempos de reposición del servicio) establecidos y siempre que las aplicaciones, datos, y software base queden perfectamente operativos dentro de los tiempos de resolución contratados.

- Dentro de este servicio se incluye la instalación y configuración de los paquetes de software y aplicaciones de los equipos objetos del servicio de mantenimiento que hayan de realizarse por averías que afecten a los soportes de los mismos.
- En el caso de equipos lógicos de base, las intervenciones comprenden la aplicación de parches, reconfiguración, reinstalación, etc.
- Los tiempos de respuesta, resolución, etc., serán los establecidos en este Pliego, con independencia de los que sean proporcionados por las garantías del fabricante/suministrador de los equipos físicos y/o lógicos.
- Las intervenciones de reparación/reinstalación se llevarán a cabo mediante la sustitución de los aplicativos (software) y/o elementos hardware defectuosos o averiados, por otro original, y del mismo modelo/versión, dentro del tiempo de resolución establecido. Este proceso se realizará por el personal del adjudicatario, quien se deberá personar en el domicilio del equipo averiado, dentro del plazo de respuesta estipulado.
- Las reparaciones/reinstalaciones a efectuar serán realizadas de forma que causen las menores molestias posibles a los usuarios, y se minimice la posible discontinuidad del servicio prestado directamente o indirectamente por el aplicativo en cuestión. Por ello, se realizarán en el horario y día que se determine por parte del Ayuntamiento.
- De cada reparación/intervención el adjudicatario expedirá un parte de incidencia, y en el que vendrá reflejado el tiempo empleado en la resolución y el detalle de la avería, así como los materiales utilizados para su resolución.
- El oferente garantizará, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuestos necesarios para el mantenimiento de los equipos amparados por el presente pliego.

Soporte Evolutivo

Es obligación del adjudicatario la prestación durante el período de garantía, de un servicio de mantenimiento evolutivo que proporcione los recursos técnicos y humanos necesarios para realizar las acciones programadas sobre los equipos y aplicativos objetos de este contrato, en aras a mejorar su funcionamiento o incrementar su capacidad de servicio.

Dentro de él, se incluye la instalación de todas las nuevas versiones y la instalación de actualizaciones y parches que pudieran ser necesarios para corregir o prevenir un funcionamiento anómalo de los mismos así como consultas y resolución de problemas relacionados con el

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	59/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

equipamiento. El Servicio de Mantenimiento Evolutivo incluye la prestación de las siguientes tareas:

- Instalación de nuevas versiones de los aplicativos.
- Ampliación, instalación y/o sustitución de cualquier elemento de hardware.
- Instalación de los "drivers" precisos.
- Cambios de versiones del software.
- Configuraciones de equipos.
- Cambios de ubicación de los equipos.

En este servicio están incluidos los materiales hardware necesarios para realizar ampliaciones de los servidores informáticos.

Las Palmas de Gran Canaria, a 01 de agosto de 2014.

La Técnica Superior de Organización de la Unidad Técnica de Proyectos de Modernización	El Director General de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones
Beatriz Rúa-Figueroa González	Miguel Quintanilla Eriksson

Código Seguro de verificación:bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	11/09/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==	PÁGINA	60/60

bLzPrwGRICY5QzwpgH3Dqg==

ANEXO AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIOS DE ANÁLISIS, SIMPLIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU IMPLEMENTACIÓN EN UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 446959
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	04/08/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==	PÁGINA	1/8

tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==

ANEXO AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE ANÁLISIS, SIMPLIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU IMPLEMENTACIÓN EN UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES"

Índice

1.-Contenido de las ofertas para la valoración de los criterios dependientes de juicio de valor (Sobre B)..... 3
.-1.1.- Estructura..... *3*
.-1.2.- Información general sobre los cuestionarios..... *3*
.-1.2.1.- Cuestionario de Planteamiento Técnico de la Oferta..... 4
.-1.2.2. Cuestionario de Plataforma Tecnológica..... 5
.-1.2.3. Cuestionario de Servicio de Soporte y Mantenimiento..... 6
.-1.3. Documentación adicional (fuera de cuestionario)..... *6*
.-1.3.1.- Estructura normalizada de la documentación adicional..... 7
2.-Contenido de las ofertas para la valoración de criterios cuantificables de forma automática (Sobre C)..... 7
.-2.1.- Cuestionario: Importe de la Oferta..... *7*

Código Seguro de verificación:tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	04/08/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==	PÁGINA	2/8

tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==

1.- Contenido de las ofertas para la valoración de los criterios dependientes de juicio de valor (Sobre B)

Dentro del sobre con la oferta para la valoración de criterios dependientes de juicio de valor, el licitador incluirá la siguiente información: Indice, los Cuestionarios solicitados y la documentación adicional necesaria para la correcta ejecución del contrato.

Toda la documentación presentada vendrá precedida de un índice.

.- *1.1.- Estructura*

La información a presentar estará conformada por los siguientes apartados:

- Indice.
- Cuestionario de Planteamiento Técnico de la Oferta.
- Cuestionario de Plataforma Tecnológica.
- Cuestionario de Servicio de soporte y mantenimiento.
- Documentación adicional.

.- *1.2.- Información general sobre los cuestionarios*

El licitador deberá entregar los siguientes cuestionarios de forma que presente una síntesis de su oferta, en la que destaque las mejoras que propone y los aspectos más relevantes de su oferta.

El objeto de dichos cuestionarios es su uso como material principal para la valoración de las ofertas. Cualquier dato que no se encuentre en los mismos, aunque figurase en la documentación adicional, no será tenido en cuenta a la hora de realizar las diferentes valoraciones.

El licitante acompañará estos cuestionarios con la información que estime necesaria a la hora de completar la información en ellos descrita, con el fin de que sirva de documentación en la ejecución del contrato y en el mejor entendimiento de la misma. La referencia a la misma desde el cuestionario no implicará su uso en la valoración de la oferta.

El no presentar estos cuestionarios o su presentación mal cumplimentada o sin seguir las directrices en ellos marcadas, podrá suponer la no valoración de la oferta.

Los documentos que formen los cuestionarios deben utilizar el tipo de letra Arial, tamaño 11, con aproximadamente 40 líneas por página. El formato de cada página será DIN-A4, con

Código Seguro de verificación:tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	04/08/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==	PÁGINA	3/8

tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==

margen izquierdo y derecho de aproximadamente 3 cm. Los cuestionarios deberán presentarse además de en soporte papel en soporte electrónico, de tal manera que pueda reproducirse en los sistemas del Ayuntamiento.

La inclusión en la documentación de los criterios dependientes de juicio de valor de cualquier documento o dato relativo a los criterios cuantificables automáticamente, o de información que permita deducir dichos datos, determinará la inadmisión o exclusión de la proposición.

.- 1.2.1.- Cuestionario de Planteamiento Técnico de la Oferta

En este cuestionario el licitador realizará una síntesis de las especificaciones de los diferentes apartados del servicio propuesto para el análisis, simplificación y normalización de los procedimientos administrativos y su implementación en una herramienta de gestión de expedientes.

En concreto, debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

- Planteamiento global de la oferta. Metodología, organización y programa de los trabajos. Descripción de los trabajos y metodología: fases del trabajo, descripción de actividades y resultados, estimación de recursos necesarios. En la organización y planificación del proyecto se especificará en cada una de sus fases las tareas y plazos que corresponden al licitador y las que competen al Ayuntamiento. El detalle de la planificación se deberá reflejar en el documento denominado "Plan de Proyecto", el cual deberá incluir como mínimo la siguiente información:
  - Organización del proyecto (organización jerárquica, responsables, equipo de trabajo, interlocutores, planteamiento inicial de las reuniones, órganos de control y seguimiento del proyecto, etc....).
  - Plan de recursos (perfiles, dedicación y funciones).
  - Asignación de recursos a las tareas.
  - Indicación de los hitos del proyecto, con descripción de las tareas y estimación de los tiempos para la finalización de las mismas.
  - Enumeración de los entregables del proyecto.
  - Plan de calidad que se aplicará (metodología, documentación, controles, etc....).
  - Plan de Formación.
  - Plan de Gestión del cambio.
- En el Plan de Proyecto se definirán las tareas a realizar, los responsables de su ejecución y los resultados a obtener en cada caso. Se aportará también la secuencia y el calendario/cronograma de módulos o agrupación de tareas que se proponga seguir, y el

Código Seguro de verificación:tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	04/08/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==	PÁGINA	4/8

tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==

esfuerzo previsto expresado en días por persona (desglosado por módulos y perfiles). Este Plan contemplará como mínimo el análisis y definición de alcance del Proyecto, diseño, desarrollo, plan de pruebas e implantación controlada, implantación completa del sistema, y formación. Asimismo, se deberán describir aquellas actividades apropiadas para proceder a una gestión del cambio en el Ayuntamiento.

- Descripción de la fase de Estudio Inicial y Selección de procedimientos.
- Descripción de la fase de Análisis y Simplificación.
- Descripción de la fase de Implementación de procedimientos en la herramienta de gestión de expedientes.
- Descripción de la fase de Pruebas y Puesta en marcha.
- Cronograma detallado de tareas, técnicas de gestión de proyecto, evaluaciones intermedias y control de calidad del proyecto.
- Información sobre experiencias previas del licitador en proyectos similares en el ámbito de la Administración Pública.

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 75 páginas (75 caras).

.- 1.2.2. Cuestionario de Plataforma Tecnológica.

En este cuestionario el licitador realizará una síntesis de las especificaciones de los diferentes apartados relativos a la plataforma tecnológica ofertada, incluyendo, al menos, los siguientes apartados:

- Descripción general de la herramienta.
- Cumplimiento de Requisitos Generales establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Cumplimiento de Requisitos Funcionales establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Cumplimiento de Requisitos Técnicos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Integración de la plataforma tecnológica ofertada con el entorno tecnológico actual del Ayuntamiento.

Cada licitador deberá emplear una tabla de respuesta a requisitos que contendrá, junto a cada requisito, el grado de cumplimiento y las observaciones que considere (se valorarán positivamente todas las aclaraciones y detalles, textuales o gráficas, que permitan conocer mejor la solución propuesta). El formato de la tabla de respuesta deberá ser el siguiente:

Código Seguro de verificación:tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	04/08/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==	PÁGINA	5/8

tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==

Código del requisito	Descripción del requisito	Grado de cumplimiento	Información aportada

Y la leyenda empleada para especificar el grado de cumplimiento será:

Leyenda	Descripción
Soportado	Requisito soportado por la herramienta "out of the box". Valores= Si/No. En caso de que se soporte, pero en una futura versión, indicar fecha de release de dicha versión en producción.
Adapt	Requisito soportado mediante adaptación del código fuente. Valores= Si/No, se deberá indicar estimación de coste (en tiempo, planificación y presupuesto).
3rd	Requisito soportado por soluciones de terceros (se deberá garantizar la integración). Valores= Si/No, se deberá indicar solución adoptada.
No soportado	Requisito no soportado por la solución.

Asimismo, entre la documentación a aportar por los licitadores debe encontrarse los requisitos técnicos del hardware para poder desplegar los entornos de producción y de pre-explotación. Deberán indicar arquitectura de servidores así como características técnicas de los mismos. Además, los licitadores deberán indicar los casos en los que sea necesario disponer de licencias de software adicional (por ejemplo base de datos) y esta no esté incluida en la propuesta, las características de dichas licencias.

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 60 páginas (60 caras).

.- 1.2.3. Cuestionario de Servicio de Soporte y Mantenimiento.

En este cuestionario el licitador realizará una síntesis de las especificaciones de los diferentes apartados del servicio propuesto para el soporte y mantenimiento, incluyendo, al menos, los siguientes apartados:

- Descripción de los servicios y prestaciones de soporte ofertados.
- Plan de mantenimiento y soporte.
- Características y alcance del mantenimiento y soporte preventivo.
- Características y alcance del mantenimiento y soporte correctivo.
- Características y alcance del mantenimiento y soporte evolutivo.

Código Seguro de verificación:tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	04/08/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==	PÁGINA	6/8

tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 30 páginas (30 caras).

.- 1.3. Documentación adicional (fuera de cuestionario)

La empresa licitadora podrá aportar cualquier documentación adicional que considere de interés para complementar la información incluida en los cuestionarios. Asimismo, desarrollará dentro de su oferta la documentación adicional según la estructura normalizada desarrollada a continuación.

Esta documentación tendrá como fin su uso exclusivamente como documentación en la ejecución del contrato y en el mejor entendimiento de la oferta. La referencia a la misma desde el cuestionario, no implicará su uso en la valoración de la oferta.

.- 1.3.1.- Estructura normalizada de la documentación adicional

La documentación adicional que se estime incorporar deberá cumplir obligatoriamente el siguiente orden. Asimismo, deberá desarrollar, al menos, los diferentes apartados descritos a continuación:

1. Indice.
2. Condiciones generales:
   - Identificación de la oferta.
   - Acatamiento con carácter general a las condiciones del Pliego.
   - Persona de contacto de la empresa.
3. Equipo técnico:
   - Relación de los perfiles profesionales de los componentes del equipo técnico.
4. Datos de la empresa:
   - Información de la empresa y experiencia tecnológica.
5. Cronograma.
6. Otra información.

Código Seguro de verificación:tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	04/08/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==	PÁGINA	7/8

tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==

2.- Contenido de las ofertas para la valoración de criterios cuantificables de forma automática (Sobre C)

El licitador debe entregar el siguiente cuestionario de forma que presente toda la información necesaria para la valoración de los criterios cuantificables de forma automática. Cualquier dato que no se encuentre en el mismo no será tenido en cuenta a la hora de realizar las diferentes valoraciones. Toda la documentación presentada vendrá precedida de un índice.

.- *2.1.- Cuestionario: Importe de la Oferta*

Se deberá indicar el importe, impuestos incluidos, en concepto de los servicios de análisis, simplificación y normalización de los procedimientos administrativos y su implementación en una herramienta de gestión de expedientes.

Las Palmas de Gran Canaria,

La Técnica Superior de Organización de la Unidad Técnica de Proyectos de Modernización

Beatriz Rúa-Figueroa González

El Director General de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones

Miguel Quintanilla Eriksson

Código Seguro de verificación:tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	04/08/2014
	BEATRIZ RUA-FIGUEROA GONZALEZ			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==	PÁGINA	8/8

tEdKzTB+KkfAacGKLGJvNQ==