PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PROCEDIMIENTO ABIERTO

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 67 90
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	1/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA".

CUADRO RESUMEN

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación es el soporte y mantenimiento correctivo, adaptativo, perfectivo y evolutivo de la plataforma y componentes que sustentan el '*Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía*', así como la actualización permanente de la información contenida en el catálogo de trámites y de procedimientos.

PRESUPUESTO

110.000,00 € IGIC incluido (7%), 102.803,74 € sin IGIC, con el siguiente desglose:

- Primera anualidad: 55.000,00 € (IGIC incluido)
- Segunda anualidad: 55.000,00 € (IGIC incluido)

En el caso de ejecutarse las prórrogas:

- Primera prórroga: 55.000,00 € (IGIC incluido)
- Segunda prórroga: 55.000,00 € (IGIC incluido)

DURACIÓN

2 años. (+2 prórroga) *

PLAZO DE GARANTÍA

1 año.

* Información contenida en el Pliego Administrativo.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	2/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de los servicios de "Servicios de soporte y mantenimiento del Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía."

ÍNDICE

1 Antecedentes 5
2 Objeto del Contrato. 5
3 Identificación y descripción del alcance. 6
4 Descripción y requisitos técnicos. 7
4.1 Servicio de soporte y mantenimiento. 7
4.1.1 Características generales del soporte y mantenimiento. 7
4.1.2 Mantenimiento correctivo, adaptativo, perfectivo y evolutivo 10
4.1.3 Características específicas del soporte y mantenimiento. 11
4.1.4 Fase de pre-explotación 12
4.1.5 Fase de explotación 13
4.1.5.1 Acompañamiento en la gestión del cambio. 14
4.2 Servicio de mantenimiento y actualización de contenidos. 14
4.3 Requisitos no funcionales del Sistema. 15
4.3.1 Facilidad de uso (Usabilidad) 15
4.3.2 Accesibilidad 16
4.3.3 Fiabilidad y Robustez 16
4.3.4 Rendimiento 16
4.4 Componentes del Sistema. 17
4.4.1 Sistemas Propietarios. 17

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	3/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

4.4.2 Desarrollos a medida para el Ayuntamiento. 18
4.4.3 Componentes con los que se integra el Sistema. 18
5 Calidad del Servicio 19
5.1 Servicio de Mantenimiento y actualización de Contenidos 19
5.2 Servicio de Soporte y Mantenimiento Técnico. 19
5.3 Prioridades 20
5.3.1 Prioridad A (Alta) 20
5.3.2 Prioridad B (Media) 21
5.3.3 Prioridad C (Baja) 21
5.4 Acuerdo de Nivel de Calidad de Servicio 22
5.4.1 Tiempo de Resolución 23
5.5 Informe de Calidad 23
6 Recursos Humanos 25
7 Documentación. 26
7.1 Consideraciones generales. 26
7.2 Documentación y productos a entregar durante la ejecución del proyecto 26
8 Organización. 28
8.1 Dirección del Proyecto. 28
9 Formación. 28
10 Condiciones Generales. 29
10.1 Formato y contenido de la oferta. 29
10.2 Lugar de ejecución de los trabajos. 30
10.3 Transferencia tecnológica. 30
10.4 Traspaso de conocimientos 30
10.5 Confidencialidad y Protección de Datos. 30
10.5.1 Confidencialidad 31
10.6 Propiedad intelectual de los trabajos 32
10.7 Prevención de Riesgos Laborales 32

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	4/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

1 Antecedentes

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria tiene implantado el denominado 'Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía', que permite, entre otras funcionalidades, que el ciudadano puede interactuar con el Ayuntamiento tanto desde el canal presencial como a través del portal de Internet (canal web).

Dicho Sistema dispone de un front-office común que integra los diferentes componentes que lo forman, y que están descritos en el apartado "*Componentes del Sistema*", destacándose, entre otros:

- La denominada "Oficina Virtual", donde el ciudadano puede solicitar y obtener, de manera sencilla y ágil servicios telemáticos desde cualquier ordenador con acceso a Internet, así como consultar información que sobre su persona ("Carpeta Ciudadana") se encuentra disponible en los Sistemas de Información del Ayuntamiento.
- El "Portal del Canal Presencial", dentro de la Intranet Municipal, con similares funcionalidades a la Oficina Virtual cuyo acceso está restringido a los empleados públicos.

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 de "*Servicios de soporte y mantenimiento del Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía*" con el fin de disponer de los servicios de mantenimiento correctivo, adaptativo, perfectivo y evolutivo de la plataforma y componentes que sustentan el '*Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía*', así como la actualización permanente de la información contenida en el catálogo de trámites y de procedimientos.

También constituye objeto de este contrato, el fomento de la inserción laboral de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo y la existencia de un plan de conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	5/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

En el presente documento se utilizará la nomenclatura "Ayuntamiento" para referirse al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, Servicio TIC para referirse al Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y Sistema para referirse a todos los componentes que sustentan el "Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía".

3 Identificación y descripción del alcance.

El alcance del contrato comprenderá como mínimo:

- Actualización permanente de los contenidos que maneja la Ventanilla Virtual y el Portal del Canal Presencial para la totalidad de los trámites implantados. A título orientativo se relaciona en el documento *Anexos al pliego de prescripciones técnicas* los trámites que se encuentran publicados.
- Actualización permanente de los contenidos que manejará la Oficina de Atención a la Ciudadanía y el Gestor de Tareas.
- Actualización y evolución del Sistema o desarrollo de nuevas funcionalidades en función de las necesidades demandadas por el Ayuntamiento, en el marco de condiciones de este contrato.
- Instalación, parametrización, actualización, configuración, despliegue técnico y puesta a punto del Sistema para su explotación por parte, según corresponda, del Ayuntamiento y de los ciudadanos.
- Migración de la información, despliegue técnico y configuración del entorno tecnológico para la puesta en marcha de nuevas versiones del Sistema.
- La prestación de los servicios de soporte y mantenimiento correctivo, perfectivo, adaptativo y evolutivo del Sistema.
- Configuración, instalación y puesta en marcha de nuevos trámites.
- Soporte al usuario final que cubra dudas sobre, entre otros, los siguientes aspectos: uso del Sistema, atención y resolución de incidencias y cambios y adaptación del Sistema a los nuevos requisitos demandados por el usuario.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	6/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

- Soporte al personal del Servicio TIC para la correcta explotación del Sistema.
- Asesoramiento técnico a terceros para integración de diferentes aplicativos con el Sistema.
- Evolución del Sistema con el fin de facilitar la integración por parte de terceros con el mismo.
- Actualización y evolución del Sistema con el fin de facilitar y compatibilizar el posterior desarrollo de otros canales de comunicación con el ciudadano por medio de centros de telefonía y otras vías de comunicación digital.
- Documentación, manuales de usuario y técnico.
- Formación del personal municipal en la gestión y uso del Sistema que facilite la transferencia tecnológica.

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

4 Descripción y requisitos técnicos.

Se detalla 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. 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, exceptuándose el caso del mantenimiento evolutivo.

4.1 Servicio de soporte y mantenimiento.

4.1.1 Características generales del soporte y mantenimiento.

El licitador se compromete a proporcionar los servicios de soporte y mantenimiento del Sistema desde el inicio del contrato hasta su finalización (incluyendo las prórrogas, si éstas se materializaran), con las siguientes condiciones mínimas:

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	7/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

- Soporte de asistencia telefónica ilimitado de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas. A tal fin el adjudicatario proporcionará un número de teléfono y dirección de correo electrónico al que poder comunicar las incidencias, consultas y peticiones. No obstante, en el curso del contrato, el Ayuntamiento podrá optar por la utilización de otro medio a través del cual canalizar las peticiones e incidencias, tal y como un sistema de tickets electrónico, proporcionando el Ayuntamiento, en este caso, la herramienta informática necesaria.
- Soporte técnico personalizado ilimitado de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas. Dentro del soporte técnico deberán cubrirse, entre otras, las siguientes necesidades:
  - Atención a consultas y proporcionar ayuda sobre el uso de productos y aplicaciones objeto del contrato.
  - Atención a cualquier consulta técnica referente a los productos en mantenimiento.
  - Realización del ajuste de parámetros de funcionamiento del Sistema.
  - Soporte al Servicio TIC para la correcta explotación del Sistema.
  - Actualización de productos y manuales.
  - Resolución de incidencias.
  - Asesoramiento técnico a terceros para integración de diferentes aplicativos con el Sistema.
- Actualización, configuración, mantenimiento, y puesta a punto del Sistema para su correcta explotación por parte del Ayuntamiento.
- Migración de la información, despliegue técnico y configuración del entorno tecnológico para la puesta en marcha de nuevas versiones del Sistema.
- Mantenimiento correctivo dirigido a solventar cualquier anomalía en el software.
- Mantenimiento perfectivo para mejorar la calidad de los programas.
- Mantenimiento adaptativo y evolutivo para atender a las nuevas necesidades surgidas.
- Instalación y configuración de todas las nuevas versiones de software que sean necesarias, así como de los parches y su actualización en el Sistema. Una vez

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	8/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

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, entre otras: modificaciones, realizadas por el propio adjudicatario y cambios en los entornos tecnológicos o en las interfaces con terceros sistemas.
- La conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.
- Automatización en los procesos de realización de las copias de seguridad así como su restauración. El adjudicatario deberá proveer de la información necesaria para la realización y restauración de las copias de seguridad de los datos y aplicaciones manejados por el Sistema.
- Formación del personal municipal en la gestión y uso del Sistema que facilite la transferencia tecnológica.

Todos los gastos incurridos como consecuencia de la prestación del servicio demandado: desplazamientos, dietas, mano de obra, así como cualquier otro gasto necesario serán por cuenta del licitante.

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

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

1. Canales, personas responsables, procedimientos y mecanismos de gestión y resolución de incidencias, consultas y peticiones. Se tendrá en cuenta que, como ya se ha mencionado, el Ayuntamiento podrá exigir, si así lo estimase necesario, la utilización de una herramienta informática concreta para la canalización y gestión de las incidencias, consultas y peticiones.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	9/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

2. Descripción de los servicios y prestaciones de soporte ofertados (horarios de atención, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, etc).

El plazo de duración del servicio de soporte y mantenimiento coincidirá con la duración del contrato.

4.1.2 Mantenimiento correctivo, adaptativo, perfectivo y evolutivo

Se considera como mantenimiento evolutivo el conjunto de incorporaciones, modificaciones y eliminaciones en el Sistema necesario para cubrir la expansión en las necesidades de los usuarios no imputables al mantenimiento correctivo, adaptativo o perfectivo. Por ello, el adjudicatario será responsable tanto de la detección, recopilación, análisis de impacto y estimación de dichas necesidades, como del análisis, desarrollo, implantación y puesta en marcha de las funcionalidades derivadas de las mismas.

Los servicios que prestará el adjudicatario por este concepto (mantenimiento evolutivo) irán contra una bolsa de horas, la cual se estipula en 600 horas anuales (en el caso de prórroga también habrá 600 horas por cada anualidad de la prórroga). Esta bolsa de horas podrá ser mejorada por el adjudicatario.

Sólo los trabajos de mantenimiento evolutivo serán imputados a la bolsa de horas y deberán ser valorados previamente, con su estimación en horas, por la empresa adjudicataria y, una vez remitida la estimación de la duración en horas al Servicio TIC, éste decidirá si se lleva a cabo la tarea o no, o podrá requerir una estimación más acorde a los trabajos solicitados.

Esta labor de estimar o presupuestar en horas una tarea de mantenimiento evolutivo, correrá a cargo de la empresa adjudicataria y en ningún caso se imputará el tiempo destinado a esta labor a la bolsa de horas.

Los servicios de mantenimiento perfectivo, correctivo y adaptativo se prestarán, como se ha indicado, sin cargo a la bolsa de horas. Se entiende por:

- Mantenimiento Perfectivo: las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad del Sistema en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara de los componentes, optimización del rendimiento y eficiencia,

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	10/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

reestructuración y rediseño de pantallas para facilitar a los usuarios la realización de sus tareas de una forma más efectiva, etc.

- Mantenimiento Correctivo: las modificaciones precisas para corregir errores del producto software o comportamiento de los componentes diferente al establecido en las especificaciones, etc.

- Mantenimiento Adaptativo: las modificaciones necesarias para adaptarse a variaciones de los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, gestores de bases de datos, interfaces con terceros sistemas, normativa de obligado cumplimiento, etc.

También está incluida en el alcance del proyecto la elaboración de la documentación funcional y técnica descrita en el apartado "*Documentación*".

4.1.3 Características específicas del soporte y mantenimiento.

Además de lo recogido en el apartado características generales del servicio de soporte y mantenimiento, el licitador deberá prestar los siguientes servicios a la explotación del Sistema durante la vigencia del contrato:

- Soporte para la resolución de incidencias en la operación de los servicios software que conforman el Sistema. Para ello se contará con acceso remoto seguro mediante VPN para la administración de los entornos.
- Implantación y puesta en marcha de nuevas versiones del Sistema, acometiendo todas las adaptaciones y configuraciones sobre los aplicativos que pudieran ser necesarias. Para ello el adjudicatario deberá realizar lo siguiente:
  - Usar un entorno paralelo para la migración.
  - Correr pruebas de regresión completas de todos los aplicativos.
  - Realizar los cambios o ajustes necesarios en la configuración y aplicaciones.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	11/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

- Actualización y evolución del Sistema con el fin de facilitar la integración por parte de terceros con el mismo y de compatibilizar el posterior desarrollo de otros canales de comunicación con el ciudadano por medio de centros de telefonía y otras vías de comunicación digital.
- Llevar a cabo las acciones de documentación y formación precisas destinadas a los trabajadores municipales y al personal del Servicio TIC (procedimientos de operación, uso y administración de los nuevos sistemas, monitorización del Sistema, etc.).
- Soporte al usuario final que cubra dudas sobre el uso del Sistema, atención y resolución de incidencias, cambios y adaptación del Sistema a los nuevos requisitos demandados por el usuario.
- Asesoramiento técnico a terceros para integración de diferentes aplicativos con el Sistema.

4.1.4 Fase de pre-explotación

La implantación de cada cambio o actualización del Sistema en el CPD municipal vendrá precedido de una fase de pre-explotación, en la que se incluirán, al menos, las siguientes actividades:

- Configuración de la infraestructura de alojamiento en servidores.
- Configuración de base de datos.
- Determinación de medidas de seguridad en los accesos web.
- Configuración de acceso web según usuarios y roles.
- Pruebas de funcionamiento de los componentes de la plataforma. (Se deben realizar pruebas de comportamiento, de carga y estrés, de rendimiento, de navegación, de regresión, etc.)
- Pruebas de funcionamiento de los sistemas de interoperabilidad entre los diferentes componentes.
- Formación a los usuarios.
- Inicio de Pruebas (datos no reales) con los usuarios designados por el Ayuntamiento que verifiquen el correcto comportamiento de las aplicaciones.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	12/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

La compilación e instalación del Sistema, y sus sucesivas versiones, se llevará a cabo en las instalaciones del Servicio TIC de acuerdo a las instrucciones del Manual de Instalación que debe elaborar el adjudicatario. Durante el proceso de compilación e instalación, el Servicio TIC podrá solicitar la asistencia técnica de personal especializado de la empresa para llevar a cabo dicha tarea.

La empresa adjudicataria entregará, tal y como se en el apartado "*Documentación*", el código fuente de aquellos componentes que conforman el Sistema tipificados como *Desarrollos a medida para el Ayuntamiento*, los scripts de generación de la base de datos y todos los componentes software necesarios (librerías, ficheros, etc.) para compilar, instalar y ejecutar la aplicación. Así mismo, se hará entrega del paquete y Manual de instalación, del Manual de Usuario y del Plan de Pruebas.

Una vez que se valide, por parte del Ayuntamiento, el correcto funcionamiento del Sistema, se activará la fase de explotación. En esta fase se inicia el funcionamiento del Sistema con acompañamiento a los usuarios, por parte de la empresa, si así lo considerase necesario el Ayuntamiento.

4.1.5 Fase de explotación

En la fase de explotación se deberá continuar el soporte a los usuarios y el soporte y mantenimiento del Sistema.

La implantación de cada actualización del Sistema en el CPD municipal, podrá requerir actividades tales como:

- Configuración de la infraestructura de alojamiento en servidores.
- Configuración de base de datos.
- Determinación de medidas de seguridad en los accesos web.
- Configuración de acceso web según usuarios y roles.

Serán llevadas a cabo, según Ayuntamiento determine en cada situación, por la empresa o por personal del Servicio TIC (en cuyo caso se podrá requerir acompañamiento de personal especializado de la empresa).

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	13/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

4.1.5.1 Acompañamiento en la gestión del cambio.

Para garantizar el éxito de este proyecto, el adjudicatario deberá realizar el acompañamiento y apoyo a los actores seleccionados en el periodo de consolidación y uso de los cambios introducidos en el Sistema. Para ello deberán adoptar las medidas necesarias para facilitar la gestión del cambio en la organización y deberán realizar una verificación del grado de adopción del sistema, con el objeto de adoptar las medidas correctivas necesarias y tomar las acciones que faciliten el cambio.

4.2 Servicio de mantenimiento y actualización de contenidos.

En relación a los contenidos que maneja la Ventanilla Virtual, la Oficina Presencial y el Gestor de Tareas, se deberán realizar, al menos, las siguientes acciones:

- Actualización permanente de los contenidos que maneja la Ventanilla Virtual y Presencial y el Gestor de tareas para la totalidad de los trámites implantados, tales como hojas informativas, base legal, documentos a aportar, diálogos, instancias, etc. en lo que respecta a los trámites y a las tareas; plantillas, documentos, etc., en lo que respecta a los procedimientos.

  A título orientativo se relaciona en el documento *Anexos al pliego de prescripciones técnicas* los trámites que se encuentran publicados.

- Carga, personalización y adaptación de nuevos trámites.
- El estudio de todas las instancias que se pueden clasificar conforme al catálogo de trámites, creando los nuevos tipos e incorporándolos al sistema.
- Realización de auditorías sobre los trámites, consistiendo en muestras que se realizarán sobre las solicitudes tramitadas, comprobando que se realizan conforme a los objetivos planteados: documentación aportada, subsanación (si procede), etc.
- Comprobar que los tiempos de espera y de atención, están dentro de los ratios previamente programados.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	14/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

4.3 Requisitos no funcionales del Sistema.

Como requisitos no funcionales a tener en cuenta en la evolución del Sistema se deberán contemplar al menos los siguientes:

4.3.1 Facilidad de uso (Usabilidad)

Se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

1. Visibilidad del estado del sistema en cada momento. el sistema siempre debería mantener informados a los usuarios de lo que está ocurriendo, a través de retroalimentación apropiada dentro de un tiempo razonable.
2. Uso de un lenguaje lo más sencillo posible, que sea cercano a los usuarios. Se evitarán tecnicismos y frases complejas
3. Control y libertad del usuario. En ocasiones los usuarios acceden a funciones de la aplicación por error, necesitando poder salir de esos estados indeseados a los que accedieron, de una forma clara y sencilla.
4. Consistencia y uso de estándares a la hora de utilizar y nombrar los términos, los controles de las interfaces y la metodología y procesos empleados.
5. Prevención de errores: mucho mejor que un buen diseño de mensajes de error es realizar un diseño cuidadoso que prevenga la ocurrencia de problemas.
6. Minimizar la carga de la memoria del usuario mostrando al usuario información de lo que está haciendo en cada momento, de lo que ha hecho, de cómo ha llegado a un lugar concreto de la aplicación. Mostrar también diálogos con mensajes cortos y secuencias cortas de ventanas para llevar a cabo tareas, con un nivel de anidamiento mínimo.
7. Flexibilidad y eficiencia de uso: permitir la realización de las actividades de la forma más rápida y fácil posible, especialmente las más frecuentes.
8. Uso de diálogos estéticos y diseño minimalista: los diálogos no deben contener información que es irrelevante o poco usada.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García González (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	15/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores, mostrando mensajes en un lenguaje claro y permitiendo deshacer acciones del usuario.
10. Ayuda y documentación: facilitar que el programa pueda usarse sin documentación o con una ayuda mínima. Dicha información debería ser fácil de buscar, estar enfocada en las tareas del usuario, con una lista concreta de pasos a desarrollar y no ser demasiado extensa

4.3.2 Accesibilidad

- El Sistema deberá ser lo más claro posible para facilitar su accesibilidad mediante el uso de información visual.
- El Sistema deberá ser diseñado pensando siempre en el usuario y en realizar las acciones con el menor número de interacciones posibles.

4.3.3 Fiabilidad y Robustez

- El Sistema debe evitar en todo momento la frustración del usuario o los eventos no previstos, como mensajes de error.
- El Sistema debe permitir acceso concurrente desde varios dispositivos al mismo tiempo.

4.3.4 Rendimiento

- El Sistema es esencial para el funcionamiento de la atención al público municipal, por lo que las aplicaciones deberán tener unos tiempos de respuesta mínimos. El criterio para fijar este tiempo será fijado por el Servicio TIC en función del proceso que requiera cada trámite. A este tiempo no se le tendrá en cuenta, los retardos ocasionados por los tiempos de respuesta de las aplicaciones externas de otros proveedores con los que tenga que integrarse.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	16/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

4.4 Componentes del Sistema.

El alcance de todas las actividades y servicios demandados en este Pliego abarca a todos los componentes que conforman el denominado *Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía*, entre los cuales cabe destacar:

4.4.1 Sistemas Propietarios.

- Plataforma de administración electrónica, *eXperta*, de *SPAI INNOVA ASTIGITAS, S.L.* basada en un sistema de Gestión del Conocimiento que incorpora funcionalidades avanzadas, a modo de sistema experto, para la interacción con la ciudadanía y para la automatización y resolución integral de tareas. Dispone de un gestor de tareas donde están implementados ciertos procedimientos, tales como: certificado de convivencia, certificado y volante de empadronamiento, reserva de bodas civiles y certificado de viajes.

  Dentro de esta plataforma se encuentra implementada la Oficina Virtual/Telemática a través de la que se pueden presentar las solicitudes con documentación electrónica adjunta, realizar el seguimiento de su estado de tramitación (Carpeta ciudadana), aportar documentación o información complementaria, descargar los documentos administrativos emitidos, realizar el pago electrónico, etc. Igualmente, el ciudadano puede obtener, con acreditación de la identidad, abundante información particular (certificado de convivencia, certificado y volante de empadronamiento, certificado de viajes, etc.) que se encuentra disponible en los Sistemas de Información del Ayuntamiento. La Oficina Virtual está complementada con un servicio de Firma Electrónica y de Pago Telemático Seguro, cuando por la naturaleza de los trámites / procedimientos lo requiere.

  Asimismo, dentro de dicha plataforma se encuentran implementadas, entre otras, las funcionalidades de compulsa, de comunicaciones interdepartamentales y monitorización de solicitudes.

- Registro de entrada/salida de *Aytos Soluciones Informáticas S.L.U. y el registro* telemático de *SPAI INNOVA ASTIGITAS, S.L.*

- Sistema gestor de colas/cita previa de *SPAI INNOVA ASTIGITAS*, S.L.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	17/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

4.4.2 Desarrollos a medida para el Ayuntamiento.

- Cuadro de Mandos Integral, que permite la explotación gráfica y estadística de la información contenida y gestionada por el Sistema. Recoge los principales indicadores e informa de la evolución de los mismos.
- Gestión electrónica de Resoluciones y Decretos. Herramienta utilizada por los departamentos municipales para la generación de los decretos o resoluciones, y su registro en el libro de decretos o resoluciones, y otros documentos anexos, como son: las notificaciones, anuncios o certificaciones.
- Pasarela de servicios. Bus de interconexión entre los diferentes sistemas: Gestor Documental, Registro de Resoluciones y Decretos, Oficina Presencial y Virtual/Telemática, etc.

4.4.3 Componentes con los que se integra el Sistema.

Las actividades y servicios demandados en este Pliego alcanzan a todas las integraciones realizadas o pendientes de desarrollar, con los componentes con los que debe interactuar el Sistema, entre los que cabe destacar:

- Gestor Documental corporativo. (Actualmente Alfresco.)
- Servicio de Pago Telemático (SPT). (Actualmente el Sistema se integra mediante Web Services con la plataforma de RED.ES.)
- Plataforma de correo electrónico corporativa. (Actualmente Zimbra.)
- Servicio de firma electrónica y sellado de tiempo. (Actualmente @Firma y TSA de MINHAP.)
- Plataforma de envío de SMS corporativa. (Actualmente desarrollo a medida).
- Y cualquier otro componente con el que se integre (bien sea porque ya existe dicha integración o porque sea un nuevo componente a integrar).

  A lo largo del contrato, estos componentes podrán cambiar y/o evolucionar; por lo que el adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios para la integración con los nuevos componentes o con sus actualizaciones siguiendo las normas técnicas de interoperabilidad del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	18/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

5 Calidad del Servicio

Para poder medir la calidad de los servicios prestados por el adjudicatario durante la vigencia del contrato, se establece los siguientes parámetros que regirán el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

5.1 Servicio de Mantenimiento y actualización de Contenidos

El tiempo máximo de resolución (tiempo transcurrido desde la notificación de la petición hasta la finalización de la misma) para este tipo de peticiones será de cuatro 4 jornadas hábiles (36 horas).

Se toma como referencia una jornada laboral corrida de 8:00 a 17:00 horas. En el caso en el que el adjudicatario incrementara en su oferta el horario de soporte de atención al usuario, la referencia de la jornada laboral se reducirá de acuerdo al número de horas mejorado por el adjudicatario.

5.2 Servicio de Soporte y Mantenimiento Técnico.

Una vez el Ayuntamiento da parte de una incidencia, por cualquiera de las vías establecidas e indicadas en el apartado "*Características generales del soporte y mantenimiento*", se tomará esta comunicación como fecha y hora de recepción e inicio de la incidencia.

El adjudicatario deberá dar respuesta (e iniciar su resolución) en un tiempo (tiempo efectivo dentro del horario de soporte establecido) inferior a 15 minutos, para el caso de incidencias con prioridad Alta, 2 horas para incidencias de prioridad Media, y 8 horas para el resto de incidencias, desde la recepción de la misma.

Las resoluciones de las incidencias serán gestionadas de forma que causen las menores molestias posibles a los usuarios, y se minimice la posible discontinuidad del servicio prestado. Para ello, se realizarán en el horario y día que se determine por parte del Ayuntamiento.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	19/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

En el caso de incidencias complejas o que impliquen decisiones sensibles de afectar al funcionamiento global de las oficinas electrónicas, el adjudicatario deberá realizar una valoración de la misma, y de los procedimientos a seguir para su resolución, debiendo comunicar todos los aspectos al Ayuntamiento, que será el encargado de dar el visto bueno para que se proceda a su resolución.

Una vez resuelta la incidencia, el adjudicatario comunicará su actuación al Ayuntamiento conforme a los procedimientos que hayan sido establecidos por el Ayuntamiento.

5.3 Prioridades

La asignación de la prioridad se realizará por el personal del Ayuntamiento, considerando los niveles que se han definido, en conjunto con las circunstancias particulares de cada caso. Se establecen los siguientes tipos de prioridades:

5.3.1 Prioridad A (Alta)

En general, serán de Prioridad **A** aquellas incidencias calificadas por el Ayuntamiento de muy graves y que afecten a la funcionalidad total de un componente del Sistema, de una aplicación o de un servicio. También serán categorizadas con este nivel aquellas consultas o peticiones de nuevas funcionalidades o cambios en las aplicaciones que sean considerados como imprescindibles para la continuación del servicio.

Los tiempos máximos de resolución (tiempo transcurrido desde la notificación al CAU hasta el reestablecimiento del servicio y/o finalización de la petición) para este tipo de incidencias y/o peticiones serán los siguientes:

Incidencias: 4 horas.

Peticiones: 4 jornadas (36 horas).

Los tiempos expresados en horas se refieren a horas laborables. Para ello se toma como referencia una jornada laboral corrida de 8:00 a 17:00 horas. En el caso que el adjudicatario incrementara en su oferta el horario de soporte de atención al usuario, la referencia de la jornada laboral se reducirá de acuerdo al número de horas mejorado por el adjudicatario.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	20/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

5.3.2 Prioridad B (Media)

Serán de prioridad **B** aquellas incidencias calificadas por el Ayuntamiento de graves y que afecten de forma parcial a la funcionalidad de un componente del Sistema, de una aplicación o de un servicio, y que en ningún caso paralicen al funcionamiento global del Sistema. También serán categorizadas con este nivel aquellas consultas o peticiones de nuevas funcionalidades o cambios en las aplicaciones que sean considerados como importantes pero no imprescindibles para la continuación del servicio.

Los tiempos máximos de resolución (tiempo transcurrido desde la notificación hasta el restablecimiento del servicio y/o finalización de la petición) para este tipo de incidencias y/o peticiones serán los siguientes:

Incidencias: 12 horas.

Peticiones: 12 jornadas (108 horas).

Los tiempos expresados en horas se refieren a horas laborables. Para ello se toma como referencia una jornada laboral corrida de 8:00 a 17:00 horas. En el caso en el que el adjudicatario incrementara en su oferta el horario de soporte de atención al usuario, la referencia de la jornada laboral se reducirá de acuerdo al número de horas mejorado por el adjudicatario.

5.3.3 Prioridad C (Baja)

Serán de prioridad **C** aquellas incidencias calificadas por el Ayuntamiento como no graves y que afecten levemente a la funcionalidad de un componente del Sistema, de una aplicación o de un servicio. También serán categorizadas con este nivel aquellas consultas o peticiones de nuevas funcionalidades o cambios en las aplicaciones que sean considerados como necesarias pero que no afecten a la continuación del servicio.

Los tiempos máximos de resolución (tiempo transcurrido desde la notificación hasta el restablecimiento del servicio y/o finalización de la petición) para este tipo de incidencias y/o peticiones serán los siguientes:

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	21/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

Incidencias: 5 jornadas (45 horas).

Peticiones: 20 jornadas (180 horas).

Los tiempos expresados en horas se refieren a horas laborables. Para ello se toma como referencia una jornada laboral corrida de 8:00 a 17:00 horas. En el caso que el adjudicatario incrementara en su oferta el horario de soporte de atención al usuario, la referencia de la jornada laboral se reducirá de acuerdo al número de horas mejorado por el adjudicatario.

5.4 Acuerdo de Nivel de Calidad de Servicio

Se establecerá un nivel de servicio mínimo mediante la evaluación de una serie de indicadores, algunos de los cuales se especifican a continuación y otros podrán ser definidos durante la vigencia del contrato. Los licitadores podrán mejorar los indicadores expuestos y proponer nuevos indicadores a los que se compromete.

El incumplimiento reiterado y grave de los niveles de calidad del servicio se considerará incumplimiento grave contractual y podrá comportar la resolución del contrato por parte del Ayuntamiento.

Los indicadores seleccionados inicialmente para el seguimiento de los acuerdos de nivel de calidad de servicio son:

1. Tiempo de resolución – peticiones de mantenimiento y actualización de contenidos.
2. Tiempo de resolución – consultas prioridad A
3. Tiempo de resolución – incidencias prioridad A
4. Tiempo de resolución – peticiones prioridad A
5. Tiempo de resolución – consultas prioridad B
6. Tiempo de resolución – incidencias prioridad B
7. Tiempo de resolución – peticiones prioridad B
8. Tiempo de resolución – consultas prioridad C
9. Tiempo de resolución – incidencias prioridad C

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	22/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

10. Tiempo de resolución – peticiones prioridad C

La unidad de medida de todos los indicadores será *horas*. La puesta en marcha del compromiso del Acuerdo de Nivel de Calidad de Servicio solicitado y propuesto comenzará 60 días naturales después del acta de inicio del servicio, ya que este periodo inicial se entiende como de puesta en marcha y ajustes.

5.4.1 Tiempo de Resolución

Este parámetro establece el aspecto de calidad en cuanto a los recursos humanos dedicados por el adjudicatario y su dedicación al contrato, frente a la carga de trabajo demandada por el Ayuntamiento.

Se establecen los siguientes porcentajes mínimos de cumplimiento:

Prioridad / Tipo	% mínimo de cumplimiento
Contenidos	90 %
A	95%
B	90%
C	85%

5.5 Informe de Calidad

El adjudicatario deberá remitir mensualmente un informe de calidad en el que hará constar los datos objetivos, referidos a las consultas, incidencias y peticiones, atendidas en el mes del estudio así como a aquellas pertenecientes a otros períodos y que continuaban abiertas al comienzo del mes que se evalúa, que avalen el cumplimiento de los acuerdos de nivel de calidad de servicio:

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García González (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	23/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

- Cuadro detalle de las tareas realizadas que refleje los valores de los indicadores seleccionados por el Ayuntamiento para el seguimiento de los acuerdos de calidad de servicio.

  A modo de guía, el cuadro detalle debe constar de los siguientes datos:

  - Tipo. Indicará si se trata de una consulta, una incidencia, una petición o un mantenimiento de contenidos.
  - Prioridad. Tomará los valores A, B o C o, si no procede, quedará vacío.
  - Aplicación, componente o servicio sobre el que recae la tarea.
  - Breve descripción.
  - Fecha y hora de apertura/notificación.
  - Fecha y hora de cierre. Si aún no ha sido resuelta, quedará vacío.
  - Horas / jornadas laborables empleadas para la resolución. Si aún no ha sido resuelta, se indicará las horas laborables empleadas hasta el momento de elaboración del informe.

  Aquellas tareas del cuadro detalle que excedan los tiempos máximos de resolución indicados en este Pliego, requerirán que se justifique dicha desviación.

  El cuadro detalle será ordenado por tipo, prioridad y fecha-hora de apertura.

- Cuadro resumen que refleje los indicadores seleccionados por el Ayuntamiento para el seguimiento de los acuerdos de calidad de servicio.

  En base a los datos recogidos en el "cuadro detalle" de indicadores, se elaborará un cuadro resumen con lo siguiente:

Tipo - Prioridad	% cumplimiento
Contenidos	
Consulta - A	
Incidencia - A	
Petición - A	

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL) Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)		FECHA	29/09/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	24/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

Consulta - B	
Incidencia - B	
Petición - B	
Consulta - C	
Incidencia - C	
Petición - C	

En cualquier caso, el informe se ajustará a los requisitos que sean establecidos en cada momento por el Director del Proyecto del Ayuntamiento

El informe de Calidad estará visado por el Jefe del proyecto de la empresa adjudicataria y se entregará en formato electrónico a la Dirección del Proyecto del Ayuntamiento (o a quien éste designe) dentro de los cinco (5) primeros días naturales siguientes al mes a evaluar. La información contenida en dicho informe será contrastada con la información que tiene disponible el Ayuntamiento, quien podrá requerir su rectificación en caso de que así lo estimara conveniente.

6 Recursos Humanos

Los licitadores harán explícito en su oferta los medios humanos con que cuentan para dar respuesta ante peticiones y posibles problemas e incidencias que se puedan ocasionar en el objeto del presente contrato.

En general, para la prestación efectiva de los servicios que se describen en este pliego, el adjudicatario dispondrá de un grupo de técnicos suficiente y cualificado para la atención de las actividades que incluye este contrato.

- Vinculación al convenio colectivo de ámbito estatal que le sea de aplicación.

La empresa adjudicataria, en las relaciones con sus trabajadores adscritos a la ejecución del contrato, quedará sujeta a lo previsto en el convenio colectivo laboral de ámbito estatal vigente

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	25/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

que le sea de aplicación, salvo que este sea menos favorable que el convenio de empresa que le pueda ser de aplicación".

7 Documentación.

7.1 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 el Servicio TIC.

De todos los estudios, documentos, productos y código fuente de los programas se entregará copia en soporte digital. Asimismo, será responsabilidad de la empresa adjudicataria mantenerlos actualizados a lo largo del contrato. Si para la edición de la información en soporte digital por parte del Servicio TIC fuera necesario utilizar herramientas de las que no dispone dicho Servicio, se deberán incluir en la oferta todas las licencias necesarias para su mantenimiento.

7.2 Documentación y productos a entregar durante la ejecución del proyecto

El adjudicatario deberá entregar copia de todos los documentos producidos y utilizados a lo largo del proyecto y de aquellos documentos que deban completarse o subsanarse en el caso de que contengan deficiencias, en particular:

- Documento de entorno tecnológico y gráfico de componentes.
- Manual y paquete de Instalación.
- Manuales de Administración.
- Manuales de Operación / Usuario según perfil.
- Manuales de realización y restauración de las copias de seguridad de los datos y aplicaciones manejados por el Sistema.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	26/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

- Instrucciones para la correcta explotación del Sistema.
- Documentación técnica (estructura del modelo de datos, clases, diseño de interfaces, diseño de APIs y servicios web, etc.).
- Documentos de definición de requisitos, restricciones, compatibilidades, configuración y parametrización tanto del Sistema como del equipo del usuario final.
- Análisis de impacto en el entorno tecnológico del Ayuntamiento.
- Plan de pruebas e informe de las pruebas realizadas.
- Plan de Formación.
- Documento de adecuación del Sistema a la legalidad vigente en materia de seguridad y protección de datos.
- Análisis funcional de cada integración del Sistema con terceras aplicaciones o con los datos gestionados por otros Sistemas.
- Documento que recoja las actualizaciones y nuevas funcionalidades que se implementen en el Sistema.
- Informe de Calidad del Servicio descrito en el apartado "*Informe de Calidad*" del presente pliego.
- Cualquier documentación solicitada por el Servicio TIC y que tenga que ver con la prestación de este contrato.
- Informe Final de Ejecución de Proyecto:
  - Donde se recoja de forma detallada el servicio llevado a cabo así como el nivel de cumplimiento ejecutado, haciendo referencias a toda la documentación aportada.
- Cualquier otra información que sea precisa para obtener una buena comprensión del Sistema.

En el caso de los productos software incluidos en el apartado "*Desarrollos a medida para el Ayuntamiento*", también deberá proporcionarse lo siguiente:

- Código fuente.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	27/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

- Definición de requisitos y análisis funcional. (Lista de requisitos funcionales y no funcionales, casos de uso, prototipos de interfaz, etc.).
- Scripts de generación de la base de datos y todos los componentes software necesarios (librerías, ficheros, etc.) para compilar, instalar y ejecutar las aplicaciones.

Asimismo, tanto en el periodo de mantenimiento, como en el de garantía, la empresa adjudicataria deberá mantener un registro histórico tanto de los cambios producidos en la documentación, con una breve descripción de la causa que origina el estado del cambio, así como de las modificaciones acaecidas en el software, con sus correspondientes *release notes*.

8 Organización.

8.1 Dirección del Proyecto.

- Se formará un comité para la Dirección del Proyecto, que estará formado por un representante del Servicio TIC, que tendrá la condición de Director de Proyecto, y un representante de la empresa adjudicataria, que tendrá la condición de Jefe de Proyecto.
- 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 para la revisión del grado de cumplimiento de objetivos.

9 Formación.

Se deberá realizar una formación continua durante la vigencia del contrato, pudiendo en cualquier momento solicitar el Ayuntamiento cursos a medida para colectivos determinados así como la repetición de cursos formativos.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	28/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

La formación debe abarcar todos los componentes del Sistema y deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

- Formación al personal técnico del Servicio TIC del Ayuntamiento, que les permita la correcta realización de las tareas de administración, gestión y explotación del Sistema, de modo que sean autónomos en el uso, configuración y mantenimiento.
- Formación a los usuarios del Sistema que garantice la utilización del Sistema según los perfiles.
- La formación antes indicada será impartida, previsiblemente, en las instalaciones del Ayuntamiento. No obstante, y a petición del Ayuntamiento, si así lo estimase conveniente, la empresa adjudicataria deberá facilitar el local en el que se impartirán dichos cursos así como toda la infraestructura y recursos necesarios. 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.
- Para el desarrollo de toda acción formativa exigida, el adjudicatario desarrollará y pondrá a disposición de los asistentes a las jornadas, la documentación necesaria para el seguimiento de la misma (manuales de uso, información técnica necesaria, etc.).

10 Condiciones Generales.

10.1 Formato y contenido de la oferta.

Con carácter general, la información presentada en la oferta debe estar estructurada de forma clara y concisa. La oferta no debe contener referencias a documentos externos o anexos no incluidos cuando éstos sean puntos clave en la valoración de la oferta.

El Ayuntamiento se reserva el derecho a exigir a los licitadores que presenten documentación que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta o bien información adicional sobre el contenido de la misma, estando el licitador obligado a ello.

El Ayuntamiento podrá requerir a los licitadores que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de sus proposiciones. En ningún caso se

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	29/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

admitirá que en proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su oferta. Sólo se admitirá la información que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.

En el caso de que el licitador presente su oferta en papel, deberá acompañarla de copia en formato electrónico.

10.2 Lugar de ejecución de los trabajos.

Dependiendo de la naturaleza de los trabajos a realizar, éstos se ejecutarán en las dependencias del Ayuntamiento o bien de la empresa adjudicataria, de común acuerdo, siempre que no se perjudiquen los intereses legítimos de la Administración.

10.3 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.

10.4 Traspaso de conocimientos

La empresa se compromete, durante el periodo de prestación del servicio o una vez que éste esté concluido, al traspaso de información, métodos de actuación, y todo el conocimiento, información y documentación relativa al Sistema, al Ayuntamiento o, en su caso, a las empresas que éste determine.

10.5 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 oferte 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.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	30/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

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 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.

El adjudicatario se compromete a tener conocimiento en todo momento de la legislación vigente en esta materia y a responsabilizarse del cumplimiento de la misma. Asimismo, deberá formar e informar explícitamente a su personal en las obligaciones que dimanan de tales normas, programando las acciones formativas oportunas.

10.5.1 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

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	31/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

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.

10.6 Propiedad intelectual de los trabajos

Todos los estudios, documentos, así como los programas y aplicaciones informáticas -incluidos los códigos fuente que lo componen - y demás productos elaborados en cumplimiento de la presente contratación que afecte a los productos software incluidos en el apartado "*Desarrollos a medida para el Ayuntamiento*", serán propiedad del Ayuntamiento, de forma que tendrá la facultad de realizar o autorizar la cesión a terceros, reproducción total o parcial, la transformación, divulgación, publicación y cualquier otra actuación para la que esté legitimado legalmente.

La empresa adjudicataria no podrá realizar ninguna de las actuaciones referidas anteriormente, salvo autorización expresa del Ayuntamiento.

10.7 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 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.

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	32/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

- 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 necesarias, 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.

Las Palmas de Gran Canaria.

El Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación	La Jefa de la Unidad Técnica de Aplicaciones
María Elena García González	Beatriz Torres Lista

Código Seguro de verificación:Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Beatriz Torres Lista (Jefe de Unidad Técnica-BTL)		FECHA	29/09/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==	PÁGINA	33/33

Vnunc/FDSXM1E/p7CSHcjw==

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ANEXOS AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 67 90
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	1/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

Anexo al Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de los servicios de "Servicios de soporte y mantenimiento del Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía"

ÍNDICE

1 Contenido de las ofertas para la valoración de 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 *Características del servicio de soporte y mantenimiento.* 4
1.2.2 Cuestionario de *Características del servicio de mantenimiento y actualización de contenidos.* 6
1.2.3 Cuestionario de *Características y propuesta de evolución del Sistema.* 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). 8
2.1 Personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo. 8
2.2 Compromiso en la ejecución del contrato en caso de nuevas contrataciones 8
2.3 Plan de conciliación de la vida laboral y familiar 8
2.4 Importe de la oferta. 9
2.5 Horas ofrecidas para mantenimiento evolutivo. 9
3 Relación a título orientativo de los trámites que se encuentran publicados. 10

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	2/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

1 Contenido de las ofertas para la valoración de 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: índice, 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.

Los cuestionarios se compondrán de los siguientes apartados:

- Índice.
- Cuestionario de *Características del servicio de soporte y mantenimiento.*
- Cuestionario de *Características del servicio de mantenimiento y actualización de contenidos.*
- Cuestionario de *Características y propuestas de evolución del Sistema.*
- 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 solución. 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, como se ha indicado, 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 margen izquierdo y derecho de aproximadamente 3 cm.

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	3/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

En el caso de que el licitador presente su oferta y/o cuestionario técnico en papel, deberá acompañarse de copia en formato electrónico. (El soporte físico de los documentos en formato electrónico será pendrive).

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 *Características del servicio de soporte y mantenimiento.*

En este cuestionario el adjudicatario realizará una síntesis de las especificaciones de los diferentes apartados de la solución propuesta relacionados con el servicio de soporte y mantenimiento, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

Características del servicio de soporte y mantenimiento.

- Protocolo de actuación para la resolución de incidencias y/o consultas, que incluirá una descripción de, al menos, los siguientes aspectos:
  - Metodología propuesta.
  - Canales de atención (telefónico, correo electrónico,...).
    - Horarios de atención (al menos 8:00 a 17: 00 horas).
    - Tiempos de respuesta.
    - Tiempos de resolución.
    - Relación de los perfiles profesionales de los componentes del equipo técnico.
    - Personas responsables.
    - Procedimientos y mecanismos de gestión y resolución de incidencias.
- Descripción de los servicios y prestaciones de soporte ofertados.
- Actualización, configuración, mantenimiento, y puesta a punto del Sistema para su correcta explotación por parte del Ayuntamiento.
- Características y alcance del mantenimiento correctivo.

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	4/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

- Características y alcance del mantenimiento perfectivo.
- Características y alcance del mantenimiento adaptativo.
- Características del mantenimiento evolutivo.
- Instalación y configuración de todas las nuevas versiones de software que sean necesarias, así como de los parches y su actualización en el Sistema.
- Realización de las tareas precisas que permitan la continuidad del funcionamiento del Sistema en caso de modificaciones, realizadas por el propio adjudicatario.
- Conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.
- Realización de las copias de seguridad de datos y aplicaciones manejados por el Sistema así como su restauración
- Formación del personal municipal en la gestión y uso del Sistema que facilite la transferencia tecnológica.
- Traspaso de información, documentación y conocimientos relativos al Sistema.
- Características específicas del soporte y mantenimiento:
  - Soporte para la resolución de incidencias en la operación de los servicios software que conforman el Sistema.
  - Implantación y puesta en marcha de nuevas versiones del Sistema.
  - Acciones de documentación y formación precisas para el personal del Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 12 páginas (12 caras).

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García González (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	5/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

1.2.2 Cuestionario de *Características del servicio de mantenimiento y actualización de contenidos.*

En este cuestionario el adjudicatario realizará una síntesis de las especificaciones de los diferentes apartados de la solución propuesta relacionados con el servicio de mantenimiento y actualización de contenidos, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

- Actualización de los contenidos que maneja la Ventanilla Virtual, la Ventanilla Presencial y el Gestor de Tareas.
- Carga, personalización y adaptación de nuevos trámites.
- Auditorias sobre los trámites.

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 8 páginas (8 caras).

1.2.3 Cuestionario de *Características y propuesta de evolución del Sistema.*

En este cuestionario el adjudicatario realizará una síntesis de las especificaciones de los diferentes apartados de la solución propuesta relacionados con los servicios de evolución del Sistema, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

- Nuevas funcionalidades y mejoras a implementar en el Sistema.
- Nuevos módulos a incorporar en el Sistema.
- Integración con otros Sistemas.
- Cualquier otra característica relacionada con la evolución del Sistema.

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 8 páginas (8 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.

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	6/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

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.

Dentro de este apartado, el licitante deberá aportar obligatoriamente toda la documentación solicitada en el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como la necesaria para el cumplimiento de la estructura normalizada desarrollada a continuación, con el fin de su uso durante la ejecución del contrato.

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 los diferentes apartados descritos a continuación.

- **Índice.**
- **Condiciones generales.**
  - Identificación de la oferta.
  - Acatamiento con carácter general a las condiciones del Pliego.
  - Persona de contacto de la empresa.
- **Descripción de la propuesta ofertada**
  - Memoria descriptiva de las condiciones de los servicios de soporte y mantenimiento ofertados.
  - Método de gestión, seguimiento y control del mantenimiento y control de calidad.
  - Otros aspectos adicionales.
- **Equipo técnico.**
  - Relación de los perfiles profesionales de los componentes del equipo técnico.
- **Datos de la empresa.**
  - Información de la empresa y experiencia tecnológica.
- **Cronograma.**
- **Otra información.**

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	7/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

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 Personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo.

- Porcentaje de personas en plantilla en la situación descrita en el correspondiente apartado del pliego administrativo.

2.2 Compromiso en la ejecución del contrato en caso de nuevas contrataciones

- Porcentaje de personas a la que se compromete a incorporar en caso de nuevas contrataciones, en la situación descrita (situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo) en el correspondiente apartado del pliego administrativo.

2.3 Plan de conciliación de la vida laboral y familiar

Para este apartado se deberán detallar, estos datos contenidos en el Plan de conciliación de la vida laboral y familiar, del proveedor:

- Número de horas que se puede flexibilizar en el horario diario para atender al cuidado de ascendientes y descendientes en primer grado directo y por afinidad, cumpliendo el horario en el cómputo global semanal.

- Valoración económica de ayudas para el cuidado de ascendientes y descendientes en primer grado directo y por afinidad (servicios de guardería, servicios de ayuda a domicilio, etc.)

- Valoración económica de cualquier mejora de las condiciones establecidas en los convenios colectivos que sean de aplicación.

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	8/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

2.4 Importe de la oferta.

- Importe de la oferta, sin impuestos, de los servicios de soporte y mantenimiento del Sistema Multicanal de atención a la ciudadanía durante los 2 años de contrato.

2.5 Horas ofrecidas para mantenimiento evolutivo.

- Número total de horas ofrecidas para mantenimiento evolutivo, según el apartado del Pliego de prescripciones técnicas *Mantenimiento correctivo, adaptativo, perfectivo y evolutivo*.

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	9/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

3 Relación a título orientativo de los trámites que se encuentran publicados.

Nº	ASUNTO	UNIDAD
1.	Solicitud de Usuario del Servicio de Remisión de Información Municipal de Interés por Correo Electrónico	(01) Alcaldía-Gabinete
2.	Acreditación de Representación por vía telemática	(02) Oficina de Atención a la Ciudadanía. OAC
3.	Presentación de Documentación a Expediente en Trámite	(02) Oficina de Atención a la Ciudadanía. OAC
4.	Solicitud General ((No Catalogado)	(02) Oficina de Atención a la Ciudadanía. OAC
5.	Registro electrónico (Únicamente para trámites no creados en la sede electrónica del Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria)	(02) Servicio de Atención Ciudadana (OAC)
6.	ORVE ELL	(02) Servicio de Atención Ciudadana (OAC)
7.	Registro Notificación AEAT	(02) Servicio de Atención Ciudadana (OAC)
8.	Alegación en Período de Información Pública al Plan General de Ordenación	(04) Servicio de Urbanismo
9.	Alegaciones en Período de Información Pública al Plan Parcial de Ordenación	(04) Servicio de Urbanismo
10.	Alegación en Período de Información Pública al Estudio de Detalle	(04) Servicio de Urbanismo
11.	Alegación en Período de Información Pública al Plan Especial de Ordenación	(04) Servicio de Urbanismo
12.	Solicitud de Expropiación Forzosa	(04) Servicio de Urbanismo
13.	Comunicación de Cambios Referentes a la Solicitud de Vivienda	(04) Servicio de Urbanismo
14.	Alquiler con Garantías para el Inquilino y Propietario de la Vivienda	(04) Servicio de Urbanismo
15.	Solicitud de Subvención para Rehabilitación del Casco Histórico-Artístico de Vegueta-Triana	(04) Servicio de Urbanismo
16.	Comunicación de Información sobre viviendas del Patronato de Vivienda Francisco Franco	(04) Servicio de Urbanismo
17.	Solicitud de Regularización de la Comisión de Liquidación Patronato Francisco Franco	(04) Servicio de Urbanismo
18.	Solicitud de Modificación en Expedientes de Viviendas Municipales	(04) Servicio de Urbanismo
19.	Solicitud de Ayuda Económica en materia de Vivienda	(04) Servicio de Urbanismo
20.	Solicitud de Pago Aplazado de la Regularización de las Escrituras de Vivienda del Patronato Francisco Franco	(04) Servicio de Urbanismo
21.	Convocatoria de subvenciones para actuaciones en mejoras de accesibilidad y habitabilidad de viviendas (año 2016), por parte del Consorcio de Viviendas de Canarias	(04) Servicio de Urbanismo
22.	Alegaciones en materia Tributaria	(05) Órgano de Gestión Tributaria
23.	IIVTNU. Recurso Extraordinario de Revisión contra el Impuesto sobre el Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(05) Órgano de Gestión Tributaria
24.	ICIO. Alegaciones Trámite de Audiencia en el Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras	(05) Órgano de Gestión Tributaria
25.	ICIO. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras: Obras de Rehabilitación, Mantenimiento o Conservación en Inmuebles Catalogados	(05) Órgano de Gestión Tributaria
26.	ICIO. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras: Acceso y Habitabilidad de Personas Discapacitadas en Inmuebles	(05) Órgano de Gestión Tributaria
27.	ICIO. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras: Construcciones, Instalaciones u Obras declaradas de Especial Interés o Utilidad	(05) Órgano de Gestión Tributaria

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	10/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

	Municipal (05) Órgano de Gestión Tributaria	
28.	ICIO. Recurso de Reposición contra el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras	(05) Órgano de Gestión Tributaria
29.	ICIO. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras: Aprovechamiento Térmico o Eléctrico de la Energía Solar	(05) Órgano de Gestión Tributaria
30.	Certificaciones con Firma Autenticada	(0201) Negociado del Padrón
31.	Solicitud de Inscripción en el Padrón de Habitantes	(0201) Negociado del Padrón
32.	Certificaciones de Empadronamiento	(0201) Negociado del Padrón
33.	Certificaciones sobre el Callejero	(0201) Negociado del Padrón
34.	Volante de Empadronamiento	(0201) Negociado del Padrón
35.	Certificaciones de Convivencia con Informe Policial	(0201) Negociado del Padrón
36.	Certificaciones Históricas del Padrón Municipal de Habitantes	(0201) Negociado del Padrón
37.	Solicitud de Alta en el Padrón Municipal de Habitantes por Omisión	(0201) Negociado del Padrón
38.	Datos Numéricos de población	(0201) Negociado del Padrón
39.	Reclamación - por Parte de la Ciudadanía Española - a la Oficina del Censo Electoral	(0201) Negociado del Padrón
40.	Baja por Defunción en el Padrón Municipal de Habitantes	(0201) Negociado del Padrón
41.	Solicitud de Consulta y/o Copia de Expedientes	(0201) Negociado del Padrón
42.	Modificación de Características Personales en el Padrón Municipal de Habitantes	(0201) Negociado del Padrón
43.	Solicitud de Renovación de la Inscripción Padronal para la Ciudadanía Extranjera No Comunitaria sin Autorización de Residencia Permanente	(0201) Negociado del Padrón
44.	Modificación en el Padrón Municipal de Habitantes por Cambio de Domicilio	(0201) Negociado del Padrón
45.	Solicitud de Alta en el Padrón Municipal de Habitantes por Traslado de Residencia	(0201) Negociado del Padrón
46.	Solicitud de Alta en el Padrón Municipal de Habitantes por Nacimiento	(0201) Negociado del Padrón
47.	Rotulación de Vías Urbanas y Numeración de Edificios	(0201) Negociado del Padrón
48.	Solicitud de Inscripción y/o Reclamación del Censo Electoral de la Ciudadanía de la Unión Europea -No española- en relación a las Elecciones al Parlamento Europeo y a las Municipales	(0201) Negociado del Padrón
49.	Obtención de Certificado para la Bonificación en las Tarifas de los Servicios Regulares del Transporte Aéreo y Marítimo entre las Islas Canarias y el Resto del Territorio Nacional	(0201) Negociado del Padrón
50.	Baja por Inscripción Indebida en el Padrón Municipal de Habitantes	(0201) Negociado del Padrón
51.	Solicitud de Celebración de Matrimonios Civiles por Delegación del Registro Civil	(0202) Gestión de Solicitudes
52.	Solicitud de Certificado de Inscripción en el Registro Municipal de Parejas de Hecho	(0202) Gestión de Solicitudes
53.	Sugerencias y Reclamaciones	(0202) Gestión de Solicitudes
54.	Solicitud de Exposición Pública de Anuncios y Edictos	(0202) Gestión de Solicitudes
55.	Solicitud de acceso a la información pública	(0202) Gestión de Solicitudes
56.	Concesión de Subvenciones Nominativas	(03) Servicio de Cultura
57.	Aprobación de Eventos	(03) Servicio de Cultura
58.	IBI. Declaración Catastral (901-N): Alteración de la Titularidad y Variación de la Cuota de Participación en Bienes Inmuebles	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
59.	IBI. Declaración Catastral (902-N): Nueva Construcción, Ampliación, Reforma o Rehabilitación de Bienes Inmuebles	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
60.	IBI. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: Empresas Promotoras y Constructoras (Aplicación de Bonificación)	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
61.	IBI. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: Empresas Promotoras y Constructoras (Primera Solicitud)	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
62.	IBI. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Bienes	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	11/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

	Inmuebles: Familias Numerosas	
63.	IIVTNU. Declaración para la Liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
64.	IBI. Declaración Catastral (904-N): Cambio de Cultivo o Aprovechamiento, Cambio de Uso o Demolición o Derribo de Bienes Inmuebles	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
65.	IIVTNU. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
66.	IIVTNU. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía): Causa de muerte	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
67.	IIVTNU. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
68.	Alegación lista cobratoria sobre el IBI	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
69.	IBI. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: VPO (Viviendas de Protección Oficial)	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
70.	IBI. Solicitud de Prórroga en la Bonificación del Impuesto de Bienes Inmuebles: VPO (Vivienda de Protección Oficial)	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
71.	IBI. Renuncia/Desistimiento Solicitud en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
72.	IIVTNU. Solicitud de No sujeción en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
73.	IBI. Declaración Catastral (903-N): Agregación, Agrupación, Segregación, División de Bienes Inmuebles	(0501) Impuestos Territoriales(IBI-Plusvalía)
74.	IVTM. Recurso de Reposición contra el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	(0502) Gestión Tributaria (IAE-IVTM-Tasas)
75.	IVTM. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: Vehículo con Antigüedad mínima de Veinticinco años	(0502) Gestión Tributaria (IAE-IVTM-Tasas)
76.	Identificación del conductor que haya cometido una infracción de tráfico de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Real Decreto	(0503) Multas
77.	Pliego de Descargo para Denuncias de Tráfico	(0503) Multas
78.	IBI. Recurso de Reposición contra el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Rústica	(0504) Recaudación (Fraccionamientos-Embargos-Certificados)
79.	IBI. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	(0504) Recaudación (Fraccionamientos-Embargos-Certificados)
80.	IBI. Recurso de Reposición contra el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	(0504) Recaudación (Fraccionamientos-Embargos-Certificados)
81.	ICIO. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos en el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras	(0504) Recaudación (Fraccionamientos-Embargos-Certificados)
82.	IBI. Recurso de Reposición contra el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana	(0504) Recaudación (Fraccionamientos-Embargos-Certificados)
83.	IIVTNU. Solicitud de Prórroga para la Presentación de la Declaración Mortis Causa en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(0504) Recaudación (Fraccionamientos-Embargos-Certificados)
84.	Autoliquidación de la Tasa por Expedición de Documento Administrativo	(0504) Recaudación (Fraccionamientos-Embargos-Certificados)
85.	IBI. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana	(0504) Recaudación (Fraccionamientos-Embargos-Certificados)
86.	IBI. Solicitud de Certificado relativo al Impuesto sobre Bienes Inmuebles	(0504) Recaudación (Fraccionamientos-Embargos-Certificados)
87.	IIVTNU. Recurso de Reposición contra el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(0504) Recaudación (Fraccionamientos-Embargos-Certificados)
88.	IBI. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Rústica	(0504) Recaudación (Fraccionamientos-Embargos-Certificados)

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	12/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

89.	Alegaciones al Órgano de Gestión Presupuestaria	(112) Órgano de Gestión Presupuestaria
90.	Reclamación a la Aprobación Inicial del Presupuesto General del Ayuntamiento	(112) Órgano de Gestión Presupuestaria
91.	Solicitud de Alta/Modificación de Cuenta Bancaria	(111) Órgano de Gestión Económico-Financiero
92.	Toma de Razón de Transmisión de Derechos de Cobro	(111) Órgano de Gestión Económico-Financiero
93.	Solicitud de Compensación de Deudas	(111) Órgano de Gestión Económico-Financiero
94.	Registro de Participación de la Ciudadanía	(117) Servicio de Coordinación Territorial y Participación
95.	Convocatoria cesión de uso de locales	(117) Servicio de Coordinación Territorial y Participación
96.	Propuestas de Actividades Realizadas por Asociaciones o a Título Individual (PTI)	(117) Servicio de Coordinación Territorial y Participación
97.	Autorización para la Celebración de Eventos o Espectáculos Públicos, en Local cerrado, con aforo previsto superior a 50 personas y no superior a 150 o recinto abierto con aforo previsto superior a 50 personas y no superior a 500	(11702) U.T. Infraestructuras (Distritos)
98.	Solicitud de Alta/Modificación de Terceros	Sección de Caja
99.	Presentación de Facturas	Registro de Facturas
100.	Solicitud de Calificación como Empresa I+E	(13) Empleo e Imef
101.	Presentación de Ofertas a las Licitaciones del IMEF para Participar en Procedimientos de Contratación	(13) Empleo e Imef
102.	Solicitud de Ocupación de Nicho en el Vivero de Empresas	(13) Empleo e Imef
103.	Presentación de Oferta de Empleo por parte de las Empresas	(13) Empleo e Imef
104.	Solicitud / Búsqueda de Empleo	(13) Empleo e Imef
105.	Licitaciones abiertas del IMEF	(13) Empleo e Imef
106.	Solicitud de Ejecución Subsidiaria en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
107.	Comunicación de Paralización de Obras por Parte del Denunciado	(14) Servicio de Protección del Paisaje
108.	Solicitud de Suspensión de Multas en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
109.	Solicitud de Personación en Expediente Administrativo en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
110.	Solicitud de Declaración Legal de Ruina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
111.	Alegación en el Trámite de Audiencia por Denuncia de Obra Sin Licencia o No Ajustadas a Licencia	(14) Servicio de Protección del Paisaje
112.	Recurso Extraordinario de Revisión en Tramitación de Expediente en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
113.	Solicitud de Prórroga de Plazo para Obras Realizadas sin Licencia o no Ajustadas a la Licencia Concedida	(14) Servicio de Protección del Paisaje
114.	Comunicación de Incumplimiento de la Orden de Suspensión	(14) Servicio de Protección del Paisaje
115.	Solicitud de Ampliación de Plazo en las Órdenes de Ejecución	(14) Servicio de Protección del Paisaje
116.	Denuncia por Obra sin Licencia o No Ajustada a Licencia, o por Mal Estado de Inmuebles, Solares, Muros o Taludes	(14) Servicio de Protección del Paisaje
117.	Comunicación Cumplimiento/Incumplimiento de Resolución en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
118.	Comunicación de Vencimiento de Plazo en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
119.	Comunicación de Legalización	(14) Servicio de Protección del Paisaje
120.	Solicitud de Levantamiento de Precinto de Obras	(14) Servicio de Protección del Paisaje
121.	Solicitud de Reducción de Sanción en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
122.	Informe de Evaluación de Edificios	(14) Servicio de Protección del Paisaje
123.	Solicitud de Permiso de Obras en el Cementerio Municipal Solicitud de Recuperación de Unidad de Enterramiento	(142) Cementerios y Servicios Funerarios
124.	Solicitud de Alta a Nueva Unidad de Enterramiento	(142) Cementerios y Servicios Funerarios
125.	Solicitud de Renovación de la Concesión de Uso Temporal de la Unidad de Enterramiento	(142) Cementerios y Servicios Funerarios
126.	Solicitud de Concesión de Uso Temporal de Unidad de Enterramiento	(142) Cementerios y Servicios Funerarios

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	13/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

127.	Solicitud de Modificación del Reglamento Regulador de Cementerios Municipales	(142) Cementerios y Servicios Funerarios
128.	Reclamación de la Entidad Concesionaria del Servicio de Cementerio	(142) Cementerios y Servicios Funerarios
129.	Solicitud de Certificado de la Titularidad de Unidad de Enterramiento	(142) Cementerios y Servicios Funerarios
130.	Solicitud de Transmisión de los Derechos Funerarios de una Unidad de Enterramiento	(142) Cementerios y Servicios Funerarios
131.	Solicitud de Permiso para Montar Puesto de Flores en la Festividad de Todos los Santos	(142) Cementerios y Servicios Funerarios
132.	Solicitud de Autorización de Puesto en el Mercadillo Navideño de la Noche de Reyes	(5102) Mercados
133.	Solicitud de Declaración de Fuera de Ordenación	(16) Servicio de Edificación y Actividades
134.	Devolución de Fianzas	(16) Servicio de Edificación y Actividades
135.	Comunicación de Modificación No Substancial Relativa a Establecimento Comercial o Industrial Legalmente Habilitado	(16) Servicio de Edificación y Actividades
136.	Comunicación Previa con Declaración Responsable de Actividad Inocua, con Licencia de Obras Obtenida (Obras Mayores)	(16) Servicio de Edificación y Actividades
137.	Declaración Responsable de Actividad Inocua que no Requiere Obra o Solo Obras Menores de Acondicionamiento	(16) Servicio de Edificación y Actividades
138.	Solicitud de Información Urbanística	(16) Servicio de Edificación y Actividades
139.	Solicitud de Certificado de Antigüedad	(16) Servicio de Edificación y Actividades
140.	Solicitud de Alineaciones y Rasantes	(16) Servicio de Edificación y Actividades
141.	Solicitud de Licencia de Instalación Publicitaria en Edificio	(16) Servicio de Edificación y Actividades
142.	Solicitud de Licencia de Obras Ordinarias de Urbanización	(16) Servicio de Edificación y Actividades
143.	Solicitud de Licencia de Obra y/o Usos Provisionales	(16) Servicio de Edificación y Actividades
144.	Solicitud de Baja en la Licencia de Ocupación del Dominio Público con Mesas, Sillas, Sombrillas y Otros Elementos Análogos con Finalidad Lucrativa	(16) Servicio de Edificación y Actividades
145.	Solicitud de Licencia de Instalación en Espacio Público	(16) Servicio de Edificación y Actividades
146.	Solicitud de Licencia de Parcelación, Segregación y/o Modificación de Fincas	(16) Servicio de Edificación y Actividades
147.	Solicitud de Cédula de Habitabilidad	(16) Servicio de Edificación y Actividades
148.	Comunicación de Ampliación de Horario para Fiesta de Navidad y Fin de Año	(16) Servicio de Edificación y Actividades
149.	Solicitud de Cambio de Titularidad de Licencia de Obra	(16) Servicio de Edificación y Actividades
150.	Comunicación de Cese de la Actividad Clasificada o Inócua	(16) Servicio de Edificación y Actividades
151.	Solicitud de Transmisión de la Licencia de Apertura, Instalación o Actividad	(16) Servicio de Edificación y Actividades
152.	Cesión de Derechos de Transmisión en Expediente a la Obtención de la Licencia de Instalación	(16) Servicio de Edificación y Actividades
153.	Denuncia sobre el Funcionamiento de una Actividad Industrial o Comercial	(16) Servicio de Edificación y Actividades
154.	Comunicación del Desistimiento de la Solicitud, formulado por el Interesado, con Anterioridad a la Concesión de la Licencia de Instalación	(16) Servicio de Edificación y Actividades
155.	Solicitud de Certificado de Concesión de Licencia, o de Haber Presentado Declaración Responsable y Comunicación Previa	(16) Servicio de Edificación y Actividades
156.	Comunicación Previa a la Celebración de Espectáculos Públicos, con Declaración Responsable (Aforo Máximo de 50 Personas)	(16) Servicio de Edificación y Actividades
157.	Informe de Conformidad Urbanística para Obra de Actividad de Radiocomunicación	(16) Servicio de Edificación y Actividades
158.	Declaración Responsable Obra Actividad Radiocomunicación	(16) Servicio de Edificación y Actividades
159.	Declaración Responsable Finalización de Obra Actividad Radiocomunicación	(16) Servicio de Edificación y Actividades
160.	Comunicación Previa a la instalacion con Declaración Responsable para la apertura de actividades clasificadas no sometidas al régimen de autorización	(16) Servicio de Edificación y Actividades
161.	Solicitud de Autorización para Espectáculos Públicos/Eventos (Local Cerrado con Aforo Previsto Superior a 150 Personas o	(16) Servicio de Edificación y Actividades

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	14/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

	Recinto Abierto con Aforo Previsto Superior a 500 Personas)	
162.	Solicitud Licencia de Instalación de Actividad Clasificada	(16) Servicio de Edificación y Actividades
163.	Comunicación Previa Ejecución de Obras	(16) Servicio de Edificación y Actividades
164.	Solicitud de Informe de compatibilidad urbanística	(16) Servicio de Edificación y Actividades
165.	Solicitud de Ocupación de la Vía Pública con Terrazas	(16) Servicio de Edificación y Actividades
166.	Comunicación Previa Primera Ocupación	(16) Servicio de Edificación y Actividades
167.	Presentación de Facturas	Sec. Conta.
168.	Solicitud de modificación de datos generales de proveedores	Sec. Conta.
169.	Obtención de datos para el Modelo 190	Sec. Conta.
170.	Obtención de datos para el Modelo 347	Sec. Conta.
171.	Solicitud de Transmisión de Licencia Municipal de Auto-Taxi	(18.01) Transportes
172.	Denuncia sobre Vado o Reserva de Estacionamiento	(18) Tráfico y Transportes
173.	Petición en Materia de Ordenación y Señalización del Tráfico	(18) Tráfico y Transportes
174.	Denuncia en Relación con el Servicio de Auto-Taxi	(18.01) Transportes
175.	Solicitud de Certificado Relativo a Licencia de Auto-Taxi	(18.01) Transportes
176.	Solicitud de Instalación de Publicidad en los Auto-Taxi	(18.01) Transportes
177.	Solicitud de Modificación de Licencia por Sustitución de Vehículo Auto-Taxi	(18.01) Transportes
178.	Solicitud de Duplicado de Licencia Municipal de Auto-Taxi	(18.01) Transportes
179.	Solicitud de Expedición, Renovación o Duplicado de Carné de Taxista	(18.01) Transportes
180.	Cierre de Calle	(18) Sección de Tráfico y Transportes
181.	Ocupación de la Vía Pública	(18) Sección de Tráfico y Transportes
182.	Solicitud de Certificado Relativo a la Ordenación y Señalización del Tráfico	(18) Sección de Tráfico y Transportes
183.	Vados y Reservas de Estacionamiento	(18) Sección de Tráfico y Transportes
184.	Examen para la obtención del Certificado de Habilitante para el ejercicio de la Actividad de Conductor de Taxi	(18) Sección de Tráfico y Transportes
185.	Solicitud Relacionada con los Contenedores y/o Papeleras	(20) Limpieza Viaria y Recogida Residuos Sólidos Urbanos
186.	Denuncia de Hechos Relacionados con Limpieza y Recogida de Residuos Sólidos	(20) Limpieza Viaria y Recogida Residuos Sólidos Urbanos
187.	Solicitud de Prestación de Servicio de Limpieza en Zona Determinada	(20) Limpieza Viaria y Recogida Residuos Sólidos Urbanos
188.	Retirada de Animales Muertos	(20) Limpieza Viaria y Recogida Residuos Sólidos Urbanos
189.	Convocatorias de Procedimientos Selectivos del Servicio de Limpieza	(20) Limpieza Viaria y Recogida Residuos Sólidos Urbanos
190.	Solicitud de nueva admisión de plaza en la Escuela Municipal de Educación Infantil de Primer Ciclo para el curso 2017/2018	(21) Sección de Educación
191.	Solicitud de renovación de plaza en la Escuela Municipal de Educación Musical para el curso 2017/2018	(21) Sección de Educación
192.	Solicitud de incorporación a la lista de reserva de la escuela municipal de educación musical	(21) Sección de Educación
193.	Subsanación Solicitud Plaza en Escuela Municipal de Educación Infantil	(21) Sección de Educación
194.	Subsanación de Solicitudes de Renovación y de Nueva Admisión Presentadas para la Escuela de Educación Musical (Curso 2017/2018), tras la publicación de la Lista Provisional	(21) Sección de Educación
195.	PCI-Prestación Canaria de Inserción	(24) Servicios Sociales (Unidad Central)
196.	PIPD - Prestaciones Individuales Complementarias a Personas con Discapacidad	(24) Servicios Sociales (Unidad Central)
197.	PIPM-Prestaciones Individuales Personas Mayores	(24) Servicios Sociales (Unidad Central)
198.	PIPD-Prestación Individual Básica de Asistencia Especializada a Personas con Discapacidad: Asistencia Institucionalizada	(24) Servicio de Bienestar Social (Unidad Central)
199.	PIPD - Prestación Individual Básica de Asistencia Especializada a Personas con Discapacidad: Asistencia Personal	(24) Servicio de Bienestar Social (Unidad Central)
200.	PIPD - Prestación Individual Básica de Asistencia Especializada a Personas con Discapacidad: Asistencia de Movilidad y	(24) Servicio de Bienestar Social (Unidad Central)

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	15/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

	Comunicación	
201.	PIPD - Prestación Individual Básica de Asistencia Especializada a Personas con Discapacidad: Asistencia Domiciliaria	(24) Servicio de Bienestar Social (Unidad Central)
202.	PIPD- Prestación Individual Básica de Recuperación Profesional a Personas con Discapacidad	(24) Servicio de Bienestar Social (Unidad Central)
203.	PIPD - Prestación Individual Básica de Rehabilitación a Personas con Discapacidad	(24) Servicio de Bienestar Social (Unidad Central)
204.	SAD-Servicio de Ayuda a Domicilio	(24) Servicio de Bienestar Social (Unidad Central)
205.	Reclamación sobre el IBI social	(24) Servicio de Bienestar Social (Unidad Central)
206.	PEES - Prestación Económica de Emergencia Social	(24) Servicio de Bienestar Social (Unidad Central)
207.	PEEN - Prestación Económica de Especial Necesidad	(24) Servicio de Bienestar Social (Unidad Central)
208.	RECT - Resolución Rectificativa	(24) Servicio de Bienestar Social (Unidad Central)
209.	Solicitud de Ayuda para Vivienda Habitual	(24) Servicio de Bienestar Social (Unidad Central)
210.	Subvenciones a ONG del Área de Cohesión Social e Igualdad de Concurrencia Competitiva	(24.3) U.T. Servicios Sociales Específicos
211.	Subvenciones nominativas a ONG del Área de Cohesión Social e Igualdad	(24.3) U.T. Servicios Sociales Específicos
212.	Solicitud de Acceso al Registro de Licitadores de Obras, Servicios y Suministros	(26) Sección de Contratación
213.	Presentación de proposiciones para Valorización de los residuos de construcción y demolición que retira el Servicio Municipal de Limpieza en la vía pública. Expediente de Contratación: 9/16-S	(26) Sección de Contratación
214.	Servicio de conservación y mantenimiento de la señalización dinámica y cámaras de TV en la Avenida Marítima - Expediente: 319/16-S	(26) Sección de Contratación
215.	Presentación de proposiciones para Servicio de Limpieza del Parque Móvil Municipal - expediente:112/16-S	(26) Sección de Contratación
216.	Servicio de vigilancia y seguridad del Distrito Isleta, Puerto, Guanarteme. expediente: 13/16	(26) Sección de Contratación
217.	Presentación de Proposición para Suministro de agua de riego para los barrios de Tamaraceite, Lomo Los Frailes y La Galera - expediente: 40/16-C	(26) Sección de Contratación
218.	Presentación de proposiciones para Servicio de alquiler de infraestructuras, montaje, desmontaje y transporte para los eventos que organice o en los que colabore la Consejalía de Distrito Centro. Expediente de Contratación: 1195/15-S	(26) Sección de Contratación
219.	Presentación de proposiciones para Servicio de transportes, traslados y/o desplazamientos de viajeros para diversas actividades lúdicas, deportivas y socioculturales y socioeducativas de Distrito Vegueta, Cono Sur y Tafira. Expediente: 332/16-S	(26) Sección de Contratación
220.	Presentación de proposiciones para Servicio de Limpieza de las dependencias del Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria - expediente: 1201/15-S	(26) Sección de Contratación
221.	Presentación de proposiciones a Servicio de transportes, traslados y/o desplazamientos de viajeros para diversas actividades lúdicas, deportivas de la Concejalía del Distrito Vegueta, Cono Sur y Tafira. expediente: 332/16-S	(26) Sección de Contratación
222.	Licitaciones Abiertas de la Sección de Contratación	(26) Sección de Contratación
223.	Licitación para Organización y celebración de Fotosub 2016 y 2017 -expediente: 435/16-S	(26) Sección de Contratación
224.	Licitaciones abiertas del Instituto Municipal de Deportes	(27) Instituto Municipal de Deportes (IMD)
225.	Convocatoria de Subvenciones del Instituto Municipal de Deportes de Las Palmas de Gran Canaria destinadas a la Promoción y Divulgación de los Juegos y Deportes Tradicionales Canarios durante la Temporada 2016/2017	(27) Instituto Municipal de Deportes (IMD)
226.	Convocatoria de Subvenciones del Instituto Municipal de Deportes de Las Palmas de Gran Canaria destinadas al Fomento de la Práctica del Deporte Adaptado durante la temporada 2016/2017	(27) Instituto Municipal de Deportes (IMD)
227.	Convocatoria de subvenciones del Instituto Municipal de Deportes	(27.01) Negociado de Subvenciones, Actividades y

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	16/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

	destinadas a la organización de eventos deportivos de interés municipal durante el año 2017	Eventos Deportivos
228.	Solicitud de Modificación de Datos en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas	(28) Secretaría General del Pleno y Sus Comisiones
229.	Solicitud de Certificación de Actos, Resoluciones y Acuerdos de Órganos Dependientes de la Secretaría General del Pleno	(28) Secretaría General del Pleno y Sus Comisiones
230.	Solicitud de Participación de la Ciudadanía en el Pleno	(28) Secretaría General del Pleno y Sus Comisiones
231.	Solicitud de Renovación Anual de la Inscripción en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas	(28) Secretaría General del Pleno y Sus Comisiones
232.	Solicitud de Inscripción en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas	(28) Secretaría General del Pleno y Sus Comisiones
233.	Puestos con habilitación de carácter nacional (sistema de libre designación)	(28) Secretaría General del Pleno y Sus Comisiones
234.	Presentación del Certificado de Sanidad Animal	(31) Unidad Técnica de Salud Pública
235.	Denuncia sobre Fauna Urbana y Solicitud de Recogida de Animales	(31) Unidad Técnica de Salud Pública
236.	Alegación sobre el Procedimiento Sancionador de la Ordenanza Municipal sobre Protección y Tenencia de Animales	(31) Unidad Técnica de Salud Pública
237.	Recurso de Reposición sobre el Procedimiento Sancionador relativo al Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos	(31) Unidad Técnica de Salud Pública
238.	Solicitud de Actuación de Control de Plagas	(31) Unidad Técnica de Salud Pública
239.	Solicitud de Modificación en el Censo de Animales de Compañía	(31) Unidad Técnica de Salud Pública
240.	Solicitud de Licencia para Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos	(31) Unidad Técnica de Salud Pública
241.	Alegación sobre el Procedimiento Sancionador relativo al Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos	(31) Unidad Técnica de Salud Pública
242.	Recurso de Reposición sobre el Procedimiento Sancionador de la Ordenanza Municipal sobre Protección y Tenencia de Animales	(31) Unidad Técnica de Salud Pública
243.	Solicitud de Alta en el Censo de Animales de Compañía	(31) Unidad Técnica de Salud Pública
244.	Denuncia sobre Animales	(31) Unidad Técnica de Salud Pública
245.	Gestión de Colonias de Gatos	(31) Unidad Técnica de Salud Pública
246.	Solicitud de Inscripción para Actividades de Educación Vial	(32) Policía Local
247.	Solicitud de Presencia Policial para Actividades Culturales, Vecinales, Deportivas o de Similar Naturaleza	(32) Policía Local
248.	Reclamación Patrimonial Derivada de un Servicio Policial o del Depósito y Traslado de Vehículos	(32) Policía Local
249.	Solicitud de Vigilancia y Seguimiento Policial por Inseguridad Ciudadana o Molestias Continuadas	(32) Policía Local
250.	Solicitud de Certificado de Actuación Policial	(32) Policía Local
251.	Solicitud/Renovación de Licencia de Armas de Cuarta Categoría	(32) Policía Local
252.	Solicitud de Certificado de Atestado por Accidente de Tráfico	(32) Policía Local
253.	Consulta o Solicitud de Objeto Perdido	(32) Policía Local
254.	Presentación de Denuncia ante la Policía Local	(32) Policía Local
255.	Solicitud de Presencia Policial por Conflictos Vecinales	(32) Policía Local
256.	Autorización y disposición del gasto	(35) Servicio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones
257.	Solicitud de Informe de Intervención de Bomberos	(36) Extinción de Incendios y Salvamento
258.	Información para Ingresar como Voluntario en la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	(36) Extinción de Incendios y Salvamento
259.	Solicitud de Colaboración de Protección Civil en Eventos	(36) Extinción de Incendios y Salvamento
260.	Tramitación de Solicitudes a la Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Canarias	(37) Oficina Municipal de Información al Consumidor. OMIC
261.	Solicitud de Inspección de Consumo(Industria/Establecimiento Comercial)	(37) Oficina Municipal de Información al Consumidor. OMIC
262.	Recurso de Reposición de la Resolución Sancionadora de	(37) Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	17/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

	Consumo	OMIC
263.	Alegaciones al Acuerdo de Inicio/ Propuesta de Resolución de Procedimiento Sancionador de Consumo	(37) Oficina Municipal de Información al Consumidor. OMIC
264.	Reclamación en la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)	(37) Oficina Municipal de Información al Consumidor. OMIC
265.	Solicitud de Certificado de Asistencia y Desarrollo de Actividades	(40) Juventud
266.	Solicitud de Colaboración para Celebración de Actividad o Evento Juvenil	(40) Juventud
267.	Solicitud de Ayuda para Transporte de Colectivos Juveniles	(40) Juventud
268.	Solicitud de Ayuda Económica para Actividades Juveniles	(40) Juventud
269.	Solicitud de Ejercicio de Derecho de Acceso (Ley Orgánica de Protección de Datos)	(50) Unidad de Proyectos de Modernización
270.	Solicitud de Ejercicio de Derecho de Oposición (Ley Orgánica de Protección de Datos)	(50) Unidad de Proyectos de Modernización
271.	Solicitud de Ejercicio de Derecho de Cancelación (Ley Orgánica de Protección de Datos)	(50) Unidad de Proyectos de Modernización
272.	Solicitud de Ejercicio de Derecho de Rectificación (Ley Orgánica de Protección de Datos)	(50) Unidad de Proyectos de Modernización
273.	Solicitud de Baja en el Puesto de Mercadillo	(51) Sección de Desarrollo Local y Consumo
274.	Solicitud de Renovación de la Autorización de Venta en Mercadillo	(51) Sección de Desarrollo Local y Consumo
275.	Reclamación de la Ciudadanía (Roturas de lápidas, Limpieza, etc...)	(51) Sección de Desarrollo Local y Consumo
276.	Solicitud Económica de la Entidad Concesionaria	(51) Sección de Desarrollo Local y Consumo
277.	Solicitud de Traspaso/Permuta/Cambio de Ubicación de Puesto de Venta Ambulante	(5101) Venta Ambulante
278.	Recurso de Reposición al Procedimiento Sancionador de Venta Ambulante	(5101) Venta Ambulante
279.	Obtener Autorización para el Ejercicio de la Venta Ambulante	(5101) Venta Ambulante
280.	Alegación al Procedimiento Sancionador de Venta Ambulante	(5101) Venta Ambulante
281.	Solicitud de Inspección de Consumo(Industria/Establecimiento Comercial)	(5103) OMIC
282.	Recurso de Reposición de la Resolución Sancionadora de Consumo	(5103) OMIC
283.	Alegaciones al Acuerdo de Inicio/ Propuesta de Resolución de Procedimiento Sancionador de Consumo	(5103) OMIC
284.	Tramitación de Solicitudes a la Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Canarias	(5103) OMIC
285.	Reclamación en la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)	(5103) OMIC
286.	Reclamación por Responsabilidad Patrimonial	(57) Sección de Responsabilidad Patrimonial y Apoyo a la Asesoría Jurídica
287.	Recurso Potestativo de Reposición en Expediente de Responsabilidad Patrimonial	(57) Sección de Responsabilidad Patrimonial y Apoyo a la Asesoría Jurídica
288.	Comunicación de Incidencias en la Vía Pública	(67) Unidad Técnica de Vías y Obras
289.	Solicitud de Autorización para el Comienzo de Obras e Instalaciones en la Vía Pública	(67) Unidad Técnica de Vías y Obras
290.	Solicitud de Autorización para el Comienzo de Obras e Instalaciones en la Vía Pública	(67) Unidad Técnica de Vías y Obras
291.	Solicitud de Cambio de Titularidad de Licencia de Obra Menor en la Vía Pública	(67) Unidad Técnica de Vías y Obras
292.	Devolución de Fianza por Obras o Instalaciones en la Vía Pública	(67) Unidad Técnica de Vías y Obras
293.	Licencia Municipal de Obra Menor en la Vía Pública	(67) Unidad Técnica de Vías y Obras
294.	Interposición de Reclamación Económico-Administrativa Municipal	(71) Tribunal Económico Administrativo Municipal
295.	Aceptación del pago de la deuda a través del mecanismo previsto en el Real Decreto-ley 8/2013, de 28 de junio	(81) Intervención General
296.	Solicitud del Certificado Individual de reconocimiento de la Existencia de Obligaciones pendientes de Pago a cargo de las Entidades Locales	(81) Intervención General
297.	Autorización, disposición así como Reconocimiento y Liquidación de la Obligación	(82) Área de Gobierno de Sostenibilidad

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	18/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==

298.	Concurso para el arrendamiento del Hotel Santa Catalina	(84) Área de Gobierno de Empleo, Turismo, Movilidad, Promoción Económica y Ciudad de Mar

Las Palmas de Gran Canaria.

El Técnico del Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

María Elena García González

La Jefa de la Unidad Técnica de Aplicaciones Informáticas

PS: El Jefe de la Unidad Técnica de Sistemas y Comunicaciones

José Miguel Rubio Navarro

Código Seguro de verificación:VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	11/10/2017
	Mª Elena García Gonzalez (Técnico Medio de Sistemas de Información y Comunicación-MGG)			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==	PÁGINA	19/19

VDVr5fEPm6CIfHl3N3H3/Q==