



Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Abierto, con varios criterios de adjudicación

Servicio de soporte de la aplicación TRAMEL (2019-2020)

Referencia: SIC-TRAMEL-plie-180412-Soporte TRAMEL 2019-2020
(1.2).doc

Creación: 12/04/2018

Consejería: Hacienda

CRI: Centro Regional de Informática

Servicio: Integración de Aplicaciones Corporativas





Índice de contenido

1	Objeto y valor estimado	3
2	Condiciones del equipo de trabajo	3
2.1	Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto	3
2.2	Horario	4
2.3	Constitución inicial del equipo de trabajo	4
2.4	Modificaciones en la composición del equipo de trabajo	4
2.5	Formación del equipo de trabajo.....	5
2.6	Otras condiciones.....	5
3	Descripción técnica del servicio	6
3.1	Entorno funcional. Especificación de requisitos	6
3.2	Entorno tecnológico	31
3.3	Fases del contrato	33
3.4	Indicadores	35
4	Metodología a utilizar en la ejecución	36
5	Transferencia tecnológica	36
6	Documentación de los trabajos	37
7	Seguridad y confidencialidad de la información	37
7.1	Sistemas de información y tratamiento	37
7.2	Reglamento General de Protección de Datos	38
7.3	Esquema Nacional de Seguridad	40
7.4	Política de Seguridad	41
	Anexo I. Datos de actividad del servicio.....	42
	Anexo II. Descripción de perfiles profesionales	43
	- Jefe de proyecto.....	43
	- Analista	43
	- Analista-programador	44
	Anexo III. Cuestionario de personal	45





1 Objeto y valor estimado

El objeto del contrato consiste en el soporte evolutivo, correctivo y perfectivo de la aplicación TRAMEL.

El valor estimado del contrato es de 1.233.936 euros IVA excluido, con el siguiente desglose:

- Contrato original: 401.280 euros IVA excluido
- Posible prórroga del contrato (hasta 3 años): 601.920 euros IVA excluido
- Posibles modificaciones al alza del precio del contrato: 80.256 euros IVA excluido
- Posible prórroga por un periodo máximo de nueve meses contemplada en el último párrafo del artículo 29.4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público ("...cuando al vencimiento de un contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación..."): 150.480 euros IVA excluido

2 Condiciones del equipo de trabajo

2.1 Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto

Los trabajos serán realizados por el equipo de trabajo del adjudicatario en sus propias dependencias, salvo aquellas tareas que el responsable del contrato considere necesario que se realicen en dependencias de la Administración (como reuniones de seguimiento), corriendo el coste de conexión con los entornos que proporcione la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones (en adelante, DGIPyT) a cuenta del adjudicatario. Dicha conexión remota deberá tener en cuenta, los criterios de diseño, seguridad y mantenimiento que el responsable del contrato dictamine durante la vigencia del mismo, que deberán ser asumidos por el adjudicatario y sus empresas contratadas. La DGIPyT tiene, dentro de su catálogo de accesos remotos para personal externo, los siguientes 3 modelos:

- Acceso VPN-SSL individual para técnicos externos, a través de plataforma Juniper SA600 propiedad de la CARM, con acceso a través de navegador, software Juniper Network Connect con uso de tarjeta criptográfica de usuario de la FNMT o DNI electrónico.
- VPN LAN2LAN, Túnel a través de Internet, con terminador de túneles CISCO ASA-5550.
- LAN2LAN a través de línea de datos dedicada, instalada y mantenida por el licitador. Esquema similar al anterior con una línea de datos entre la sede del licitador y el CPD corporativo de la CARM.

Cada trabajador del adjudicatario que vaya a acceder mediante conexión segura a la red de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberá firmar un documento de





compromiso de confidencialidad y privacidad que le será facilitado por el responsable del contrato. Es condición necesaria para autorizar el acceso la firma de dicho documento.

2.2 Horario

Los trabajos se realizarán de lunes a viernes, de acuerdo con el horario que se establezca con el responsable del contrato dentro del rango comprendido entre las 7:30h y las 20:30h, cubriendo un máximo de 40 horas semanales.

Se deberá garantizar una atención mínima en la siguiente franja horaria:

Día	Ventana de servicio normal
Lunes	8:00 – 15:00, 16:00 – 20:00
Martes	8:00 – 15:30
Miércoles	8:00 – 15:00, 16:00 – 20:00
Jueves	8:00 – 15:30
Viernes	8:00 – 15:30

El nivel de atención debe adaptarse a los periodos de menor y mayor carga del servicio (periodos vacacionales y periodos críticos como la apertura y cierre del ejercicio presupuestario, respectivamente).

2.3 Constitución inicial del equipo de trabajo

Se estima que, para la realización de los trabajos objeto de este pliego, se requiere la siguiente dedicación mínima:

Perfil	Jornadas (8 horas)
Jefe de proyecto	440
Analista	440
Analista-programador	880

2.4 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan el servicio corresponde al responsable del contrato, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen. La persona sustituta ha de tener una cualificación igual o superior a la de la persona sustituida.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin





coste adicional durante el tiempo necesario. Si a criterio del responsable del contrato esto no fuera posible, las 10 primeras jornadas de trabajo de la persona sustituta no serán facturables.

2.5 Formación del equipo de trabajo

La empresa será responsable de la formación necesaria para que sus técnicos puedan desarrollar las tareas encomendadas englobadas en el objeto de este contrato.

2.6 Otras condiciones

En cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se hace constar en el pliego de prescripciones técnicas lo siguiente:

1. La empresa adjudicataria deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico, el poder de dirección inherente a todo empresario con relación a sus trabajadores, asumiendo absolutamente todas sus obligaciones (negociación y pago de salarios, concesión de permisos, vacaciones, etc.). En ningún caso se identificará, en el contrato de servicios, el nombre de los trabajadores que la empresa designe para cumplir el contrato.
2. La Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario.
 - 2.1. La Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleado de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal un certificado digital de persona física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - 2.2. La Administración Regional no proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal una cuenta de correo.
 - 2.3. La Administración Regional no proporcionará ordenadores personales al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal equipos de trabajo con, al menos, sistema operativo, suite ofimática y antivirus actualizados.
3. Por parte de la empresa adjudicataria se habrá de designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente el responsable del contrato, funcionario de la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones.
 - 3.1. La CARM podrá establecer la forma de comunicación con el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que considere necesaria para agilizar la comunicación con éstos (teléfono, videoconferencia, mensajería instantánea, etc.).





- 3.2. El adjudicatario deberá utilizar el sistema de gestión de incidencias corporativo de la CARM. No obstante, si así lo acuerdan las partes, se podrá utilizar un sistema de gestión de incidencias alternativo.
4. En el contrato que se formalice con la empresa adjudicataria no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la Consejería de Hacienda asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario o de la empresa instrumental encomendada.
5. Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
6. El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.
7. El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de la Administración Regional.
8. Para la realización de este trabajo únicamente se proporcionarán a dicho personal accesos temporales a los sistemas y servidores implicados o relacionados directamente con el objeto de este contrato.
 - 8.1. La Administración Regional no proporcionará claves de acceso (login y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, salvo que resulte necesario para la ejecución del contrato, en cuyo caso se dispondrá de las mismas con carácter temporal, debiendo quedar reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las específicas funciones a desarrollar.
9. A los efectos del Apartado g) de la Instrucción SEGUNDA de dicho Acuerdo, el responsable a nivel administrativo de la contratación será Pedro Olivares Sánchez, Jefe del Servicio de Integración de Aplicaciones Corporativas, así como el Director General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones, los cuales serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades a que se refiere la instrucción quinta de este Acuerdo.

3 Descripción técnica del servicio

3.1 Entorno funcional. Especificación de requisitos

La **Plataforma de Tramitación Electrónica de Expedientes** (TRAMEL) implementa un modelo genérico de expediente y de trámite electrónico, sobre el cual se implementan en la plataforma cualquier tipo de trámite administrativo.



Se fundamenta en una serie de conceptos sobre los que se construyen los diferentes procedimientos que serán gestionados desde la plataforma de tramitación. Dichos conceptos se exponen en el siguiente diagrama:



Una vez realizado el análisis del trámite se procede a su parametrización, así como al desarrollo de los formularios y servicios de negocio a medida que se requieran.

Los parámetros genéricos de las actividades son:

- **Actores** que participan.
- **Evolución del Ciclo de vida** del proceso.
- Notificaciones.
- **Procedimientos** que contiene el proceso.
- **Flujo** de procedimiento.
- Plantillas y documentos asociados con el proceso.
- Detalles de cada **actividad** que contienen los procedimientos.

TRAMEL proporciona una capa de servicios básicos, configurados sobre una arquitectura orientada a servicios. Los principales módulos que componen la plataforma son los siguientes:

- **Definición:** Que permite la **creación del catálogo de tramitación** donde reside la definición de las diferentes tipologías de referencias/expedientes, procedimientos, documentos y servicios.
- **Diseño:** A través de **herramientas productivas** y con el uso del catálogo se diseñan los trámites.





- **Administración:** Permite la administración en todo momento del trámite.
- **Tramitación:** Una vez realizada la configuración y el diseño del trámite la operativa programada es llevada a cabo por los perfiles parametrizados.



Además, TRAMEL también ofrece funcionalidades de tramitación electrónica flexible que permiten la implantación de multitud de procedimientos sin necesidad de realizar un análisis, diseño y construcción exhaustivos de los mismos. Esta tramitación de flujos flexibles está orientada a aquellos casos en los que se simplifica la tramitación a una encadenación de diferentes tipos estándar de actividades a realizar sobre los expedientes (anexar documentos, firmar documentos, completar datos de un formulario, generar documentos,...), donde en cada momento hay un coordinador o responsable del trámite que realiza las tareas que considera oportunas, delega el trabajo a otro usuario/departamento o cambia el expediente de fase sin necesidad de seguir un flujo determinado de tramitación. Las fases del expedientes son genéricas y los cambios de fase están limitados sólo por un conjunto de situaciones prohibidas (por ejemplo, no es posible generar el documento "adjudicación definitiva" si no existe el documento "adjudicación provisional").

Gestión de usuarios

Se realiza a través del Centro de Autorizaciones de Javato (framework de desarrollo de aplicaciones Java en la CARM). Según el módulo de TRAMEL se usa un mecanismo u otro de gestión:

- Contrato Menor (CM): descentralizada (definidos gestores de usuarios por consejería/organismo autónomo)
- Registro de Facturas (RF): descentralizada (definidos gestores de usuarios por consejería/organismo autónomo)
- Registro de Contratos (RC): compartida (tareas informáticas y de gestores)
- Excepción de Homologación (CC): centralizada (realizada por personal informático)

Principales tipos de expedientes electrónicos implementados en el sistema

➤ REGISTRO DE FACTURAS

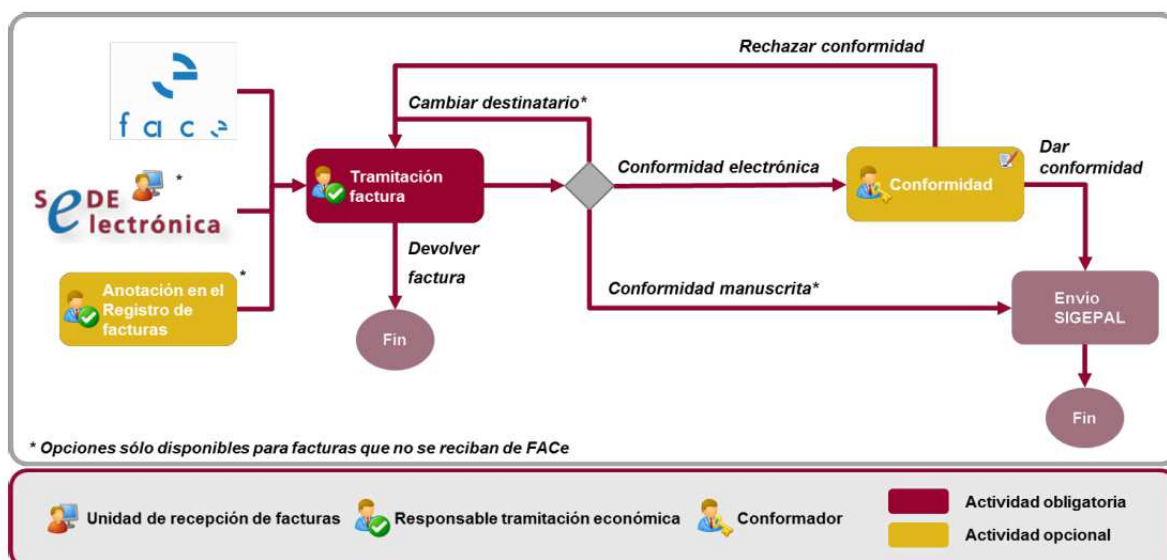
Este módulo permite a la CARM cumplir con el Decreto 155/2013, de 27 de diciembre, por el que se crea y regula el Registro Contable de Facturas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Además, se integra con la Plataforma **FACe**-Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, al que la CARM decidió adherirse mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 12 de septiembre de 2014. La adhesión a dicho punto de entrada permite la recepción automática de las facturas electrónicas que los proveedores presentan en el mismo.

El objeto de este expediente es tramitar la anotación en el Registro de Facturas de los datos obligatorios según dicho decreto, el envío al responsable de gestión económica asociado al órgano responsable del reconocimiento de la obligación económica que tal factura pretende acreditar y la conformidad electrónica de la misma.

Abarca desde la inscripción de la factura en el Registro hasta su conformidad por parte del responsable del contrato (continuando su tramitación en SIGEPAL).

En cuanto a las facturas electrónicas recibidas de FACe, se admiten los formatos de Factura-e 3.2.0, 3.2.1 y 3.2.2.

PROCEDIMIENTO (Flujo de actividades)



Nota: La actividad "Conformidad" es obligatoria (en el esquema, "Conformidad" se refiere sólo a conformidad electrónica pues la manuscrita sigue otro camino).



DESCARGA DE FACTURAS EN TRAMEL

- Codificaciones de orgánica
 - DIR3
 - Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas
 - Utilizado por FACe y formulario eA
 - Mantenido por el Servicio de Atención al Usuario de la CARM (SAC)
 - SIGEPAL
 - Orgánica presupuestaria
 - Utilizada por TRAMEL
- Correspondencia entre ambas codificaciones de orgánica en una tabla de la plataforma de Administración Electrónica, en la que se hace la asociación:
 - Oficina contable (código DIR3 Intervención General)
 - Órgano gestor (código DIR3 consejería/organismo autónomo)
 - Unidad tramitadora (código DIR3 centro directivo: SG o DG)
 - Orgánica SIGEPAL
- En el Centro de Autorizaciones de Javato se indica a qué grupo Responsable de Gestión Económica del Registro de Facturas se corresponde ese valor de orgánica de SIGEPAL (a través de la propiedad SIGEPAL del grupo), pudiendo TRAMEL dirigir así la factura al centro directivo correcto.
- Descarga desde FACe

TRAMEL ejecuta varias veces al día un proceso automático que recupera las facturas de las oficinas contables de la CARM incluidas en el Registro Contable de Facturas (Intervención Gral. CARM → TRAMEL -las de los centros directivos- y EDUCARM -las de los centros docentes-). Este proceso:

 - En primer lugar, invoca al servicio web de FACe *solicitarNuevasFacturasFACe* que recupera datos básicos de la factura electrónica:
 - Número de registro de la factura en FACe
 - Código DIR3 del órgano contable
 - Código DIR3 del órgano gestor
 - Código DIR3 de la unidad tramitadora
 - Fecha de registro en el Registro Electrónico Común (REC)





- Después invoca al servicio web de FACe *descargarFactura*, que ya obtiene la información completa de la factura:
 - Número de registro de la factura en FACe
 - Número de la factura
 - Serie de la factura
 - Importe
 - NIF y razón social del expedidor de la factura
 - Nombre del documento factura
 - Documento factura (base64 del fichero XSIG de la factura)
 - Formato del documento factura (MIME Type del fichero)
 - Array con los documentos anexos a la factura en formato base64

Con los datos obtenidos de las dos llamadas anteriores se iniciará en TRAMEL, para cada una de las facturas recibidas, un expediente en el Registro Contable de Facturas y se completará de manera automática la primera actividad de trámite, "Anotación en el Registro de Facturas", asignando como Título del expediente:

<Número de Inscripción en el RF - Número de Registro FACe - NIF proveedor - Razón social proveedor - Importe total>

Si todo ha ido bien, se invocará al servicio web de FACe *confirmarDescargaFactura*. Si el proceso de descarga de alguna factura ha fallado en algún paso, no se llamará a este servicio con el fin de que se intente volver a descargar la siguiente vez que se ejecute el proceso automático. El reintento de descarga de una misma factura se hará durante las 32 horas siguientes al primer intento fallido. Si en ese intervalo de tiempo no se logra su descarga, habrá que hacerla manualmente una vez solucionado el problema que lo impedía.

➤ Descarga desde formulario de Administración Electrónica 0452-20

De forma similar a la descarga desde FACe, la factura en papel se presenta en el Registro General, cuyo personal se encarga de dar de alta sus datos en este formulario.

Cuando se graba el formulario de solicitud se invoca un servicio web de TRAMEL al que se le pasa el XML con los datos y su correspondiente PDF. Paralelamente, la factura viaja en papel.

Esto iniciará en TRAMEL, para cada una de las facturas recibidas, un expediente en el Registro Contable de Facturas y se completará de manera automática la primera actividad de trámite, "Anotación en el Registro de Facturas", asignando como Título del expediente:

<Número de Inscripción en el RF - Número de Registro SUR - NIF proveedor - Razón social proveedor - Importe total>





ACTIVIDADES PROCEDIMIENTO

▪ **Anotación en el Registro de facturas**

Puede realizarse mediante las siguientes alternativas:

- Para las facturas electrónicas, esta actividad se realiza de forma automática mediante el procedimiento "Descarga desde FAcE", descrito en un apartado anterior.
- Para las facturas en papel:
 - De forma general, esta actividad se realiza de forma automática mediante la integración con el formulario específico de Registro de Facturas de la plataforma de Administración Electrónica de la CARM, como se indica en el apartado "Descarga desde formulario de Administración Electrónica 0452-20". Este formulario es utilizado por los usuarios encargados del registro de documentos (registros de entrada, ventanillas únicas)
 - Con carácter excepcional, esta actividad también puede ser ejecutada de forma manual cuando no esté disponible la plataforma de Administración Electrónica o por una unidad orgánica que no utilice el Registro General de la CARM (como el Consejo Jurídico). Para ello, el usuario con rol "Responsable de Gestión Económica", una vez que reciba la factura en papel, tendrá que iniciar un expediente en TRAMEL de tipo Registro de Facturas con título recomendado según el formato siguiente:

<Código inscripción registro administrativo - NIF expedidor - Razón social expedidor - Importe €>

Esto creará en el buzón de tareas del usuario esta actividad y le asignará a la factura un código de expediente TRAMEL y que le permitirá:

- Introducir fecha y número de inscripción de la factura en SUR o equivalente
- Seleccionar departamento, unidad organizativa y centro destinatario de la prestación
- Seleccionar el tercero expedidor de la factura (si tras introducir los criterios de búsqueda no se encuentra el tercero por el que se está interesado, habrá que buscarlo en la base de datos de SIGEPAL e importarlo a la base de datos de TRAMEL, para lo que se tendrá que pulsar el botón "Nuevo", indicar el NIF del tercero y seleccionarlo de la lista de terceros de SIGEPAL con dicho NIF)
- Opcionalmente, indicar correo-e de contacto del expedidor de la factura
- Introducir los datos de la factura (número, serie en su caso, fecha, base imponible total, importe IVA total y retención fiscal)

La factura quedará anotada manualmente en el RCF tras pulsar el botón "Anotar".





▪ Tramitación de factura

En la actividad anterior se identifica la unidad orgánica encargada de esta actividad, lo que permite enviarla al buzón de tareas de todos los miembros del grupo responsable de gestión económica adecuado.

- Antes de realizar cualquiera de las opciones de tramitación disponibles, en el caso de las facturas en papel, se deberá:
 - Revisar y completar los datos del expedidor de la factura
 - Revisar el importe total de la factura y completar el detalle de los importes (base imponible, importe de IVA y retención fiscal -indicando el valor 0 en caso de que no aplique-)

Para las facturas electrónicas recogidas de FACe no podrá modificar los datos de la misma (número, serie, fecha e importes) ya que esta factura está firmada por el proveedor. Si alguno de estos datos es incorrecto se deberá devolver la factura al proveedor y éste deberá volver a presentarla correctamente.

- Después, realizar una de las acciones de tramitación disponibles:

- ***Devolver la factura al proveedor***

Si, una vez revisados los datos anotados de la factura, se desea devolverla al proveedor por considerarla incorrecta, se deberá anotar esta devolución pulsando sobre el botón "Devolver a proveedor", quedando la factura marcada en TRAMEL como "Devolución proveedor", no necesitando realizar ningún trámite adicional sobre la misma en la aplicación.

- Si la factura devuelta es electrónica, TRAMEL informará a FACe del nuevo estado "Rechazada" invocando el servicio web *cambiarEstadoFactura* y FACe notificará al proveedor indicando esta devolución
- Si la factura es en papel, se le debe comunicar al proveedor por los cauces establecidos (Registro de Salida)

- ***Cambiar el destinatario***

Si, una vez revisados los datos anotados de la factura, se desea cambiar el destinatario de la misma por pertenecer ésta a otro centro directivo:

- Si la factura es en papel, se deberá pulsar sobre el botón "Modificar destinatario" y seleccionar el nuevo centro destinatario de la prestación mediante los campos seleccionables que muestran la estructura presupuestaria de la CARM. Esta modificación requiere la indicación de una *observación*, indicando título y descripción de la misma. Tras pulsar el botón "Modificar", la tramitación de la factura pasará a los





Responsables de Gestión Económica del centro seleccionado, debiendo remitirles adicionalmente la documentación en papel correspondiente a la factura recibida

- Si la factura es electrónica, no se podrá modificar el destinatario ya que está indicado en la propia factura que viene de FACe. Si el destinatario es incorrecto se deberá devolver la factura al proveedor y éste deberá volver a presentarla correctamente
- ***Registrar la conformidad manuscrita o enviar a conformar electrónicamente***

Una vez revisados los datos de la factura:

- Si se indica que la conformidad de la factura va a ser electrónica:
- Si la factura es en papel [adjuntarla y compulsarla electrónicamente -se genera copia auténtica de la misma-]:
 - Adjuntar una copia electrónica de la factura en el apartado "Factura" de la sección "Documentación electrónica"
 - Firmarla electrónicamente para su compulsación digital. Para ello, pulsar el botón "Detalle" de la factura y, a continuación, el botón "Enviar Portafirmas", para enviar el documento a Portafirmas (se mostrará en TRAMEL el identificador de solicitud de firma en Portafirmas), donde se realizará la compulsación de la factura localizando la solicitud de firma de este documento y firmándolo electrónicamente
- Si la factura es electrónica (FACe) [se habrá cargado desde FACe y no habrá que compulsarla pues viene firmada electrónicamente por el proveedor]:
 - En el apartado "Factura" de la sección "Documentación electrónica" se habrá cargado desde FACe la factura, pudiendo:
 - "Abrir" la factura firmada electrónicamente por el proveedor (fichero XSIG)
 - "Validarla": Se usa el visor de documentos proporcionado por la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) y se comprueba si el documento está firmado, por quién y hasta cuándo es válida la firma (requisito de Intervención General)
 - "Visualizarla", haciendo uso de un **visualizador de facturas** para ver su contenido con un formato más amigable (PDF). En TRAMEL se está utilizando el software proporcionado por la IGAE, VISDOC versión 2.27.1 (marzo 2017). La integración con TRAMEL se realiza mediante una API.





- En cualquier caso, tanto si se va a registrar la conformidad manuscrita de la factura como si se va a enviar la misma a conformar electrónicamente hay que:
- Completar la sección "Conformidad y/o certificación", siguiendo los siguientes pasos:
 - Indicar si aplica certificación de obra para esta factura. En caso afirmativo se deberá indicar la fecha de certificación asociada a esta factura
 - Seleccionar el "Tipo de conformidad" de la factura entre "Manuscrita" y "Electrónica"
 - En el caso de conformidad manuscrita, indicar la "fecha de conformidad" de la factura
 - Seleccionar el conformador de la factura de entre los disponibles en el centro directivo
- Completar la sección "Datos económicos", siguiendo los pasos:
 - Indicar el código y denominación del expediente administrativo de contratación al que pertenece la factura
 - Indicar el objeto del contrato cubierto por la factura
 - Seleccionar la asignación presupuestaria de la factura, eligiendo entre:
 - Una partida
 - Varias partidas (si la misma factura se imputa a distintos subconceptos de un mismo centro directivo o al mismo subconcepto de distintos centros directivos)
 - Extrapresupuestaria (únicamente en el caso de facturas de cartones de bingos, reciclajes de aceites, etc.)
 - Seleccionar el tipo de tramitación presupuestaria (ordinaria, caja fija o pagos a justificar)
 - Seleccionar la/s partida/s presupuestaria/s asociada/s a la factura
 - Si es una partida, pulsar el botón "Buscar Partida" para navegar al formulario de búsqueda de partidas presupuestarias, en el que, tras introducir los criterios de búsqueda y pulsar el botón "Buscar", se deberá "Incluir" la partida presupuestaria asociada a la factura
 - Si son varias partidas, pulsar el botón "Nuevo" para añadir una nueva partida presupuestaria y a continuación el botón "Buscar Partida" que, tras elegirla (pulsando el botón "Incluir"), volverá al formulario anterior, en el que habrá que indicar el importe de la factura que corresponde a esta partida y pulsar el botón "Guardar".





Habrà que repetir estos pasos para el resto de partidas presupuestarias asociadas a la factura

- Si el tipo de conformidad elegida es:
- Manuscrita: pulsar el botón "Conf. manuscrita", con lo que la tramitación de la factura finalizarà, volcándose automáticamente sus datos al sistema de gestión contable SIGEPAL.
- Electrónica: pulsar el botón "Conf. electrónica", pasando el expediente a la siguiente actividad.

▪ Conformidad electrónica

Ya se trate de una factura en papel o electrónica el sistema generará automáticamente, en base a los datos anotados, un documento de conformidad de la factura que enviarà a la bandeja de Portafirmas del usuario que se haya seleccionado como conformador (no se envía la factura). Éste recibirá un correo-e del sistema Portafirmas indicando esta situación y deberá entrar al mismo a realizar o rechazar la firma electrónica del documento.

- Si lo firma electrónicamente, se generará una copia auténtica del documento de conformidad de la factura firmado y la tramitación de la factura finalizarà, enviando automáticamente sus datos al sistema de gestión contable SIGEPAL con el fin de poder relacionar posteriormente los documentos contables de pago que se tramiten desde SIGEPAL con las facturas registradas en TRAMEL-RF.
- Si rechaza su firma, el flujo vuelve a la actividad "Tramitación factura" para que el responsable de gestión económica corrija el problema encontrado o devuelva la factura al proveedor si el error no es subsanable.

ACCIONES POSIBLES EN TRAMEL TRAS ENVÍO DE DATOS FACTURA A SIGEPAL

▪ Consulta

Pulsando sobre la pestaña "Contratación" > "Registro de Facturas" del menú superior de TRAMEL se accede al formulario de Búsqueda del Registro de Facturas, en el que hay múltiples criterios de búsqueda (datos propios del registro, destinatario, expedidor, datos de la factura o datos de la conformidad). Una vez encontrada la factura a la que se desea acceder, se pueden "Consultar" sus datos.

Al acceder a una factura se mostrarán los datos inscritos en el Registro y se indicará si existe un documento contable que la referencie en SIGEPAL.

▪ Modificación/anulación

Únicamente se podrá modificar o anular una factura desde TRAMEL con estado "Conformada (enviada SIGEPAL)" si no ha sido referenciada por un documento contable





en SIGEPAL (estado SIGEPAL "No referenciada", es decir, no incluida en ningún expediente contable). Para ello, hay que acceder a la pestaña "Contratación" > "Registro de facturas", introducir los criterios de búsqueda de la factura y "Consultar".

- Si se desea anular la factura, habrá que pulsar el botón "Anular" e introducir el motivo de la anulación
- Si se desea modificar la factura, habrá que pulsar el botón "Modificar".

En ambos casos, al pulsar el botón "Confirmar", la factura quedará anulada/modificada en TRAMEL y SIGEPAL. Además, en el caso de anulación y de que la factura sea electrónica, se devolverá a FACE que la marcará como "Rechazada", informando a su vez al proveedor.

Si los botones "Anular"/"Modificar" no aparecen al consultar la factura, es porque ya existe un documento contable que la reference. Se deberá primero eliminar este documento contable desde SIGEPAL y volver a consultar la factura desde TRAMEL-RF.

Si la factura está contabilizada, se deberá consultar a la Intervención General para que indique al usuario cómo se debe proceder en este caso.

ROLES

- **Unidades de registro.** Encargadas de realizar excepcionalmente la tarea de anotación en el registro (únicamente cuando la factura sea en papel)
- **Responsables de gestión económica.** Perfiles asignados en cada dirección general que se encargan de la tramitación de las facturas, es decir, de completar los datos asociados a las mismas y de seleccionar el conformador de entre los disponibles en su dirección general.
- **Conformadores.** Responsables de los contratos que se encargan de dar conformidad a las facturas mediante la firma electrónica del documento de conformidad en el sistema Portafirmas.

CONSULTA PROVEEDORES ESTADO TRAMITACIÓN FACTURA

Los proveedores pueden consultar en todo momento el estado de tramitación de sus facturas a través de:

- **PLATAFORMA FACE**

Mediante el sistema FACE los proveedores pueden consultar el estado de tramitación de las facturas electrónicas presentadas en dicho sistema.

Para proporcionar esta información, el sistema TRAMEL envía a FACE, mediante la invocación de un servicio web, el estado de tramitación de cada factura cuando se





produce un cambio. Para consultar el estado de contabilización y pago de una determinada factura, se consulta previamente esta información en el sistema SIGEPAL.

▪ SEDE ELECTRÓNICA DE LA CARM

Mediante la sede electrónica de la CARM los proveedores pueden consultar el estado de tramitación de las facturas de dos formas diferentes:

- Utilizando un certificado electrónico, los proveedores pueden consultar el estado de tramitación de todas sus facturas en papel.
- Mediante contraseña, los proveedores pueden consultar el estado de tramitación de una determinada factura en papel que hayan presentado en el Registro de la CARM.

Para proporcionar esta información, el sistema TRAMEL publica un servicio web que permite a la sede electrónica acceder a esta información, previo uso de alguno de los métodos de identificación descritos anteriormente.

Para consultar el estado de contabilización y pago de una determinada factura, se consulta previamente esta información en el sistema SIGEPAL.

➤ CONTRATO MENOR

Módulo que permite la tramitación electrónica de la autorización y el pago de los contratos menores definidos por el artículo 138 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

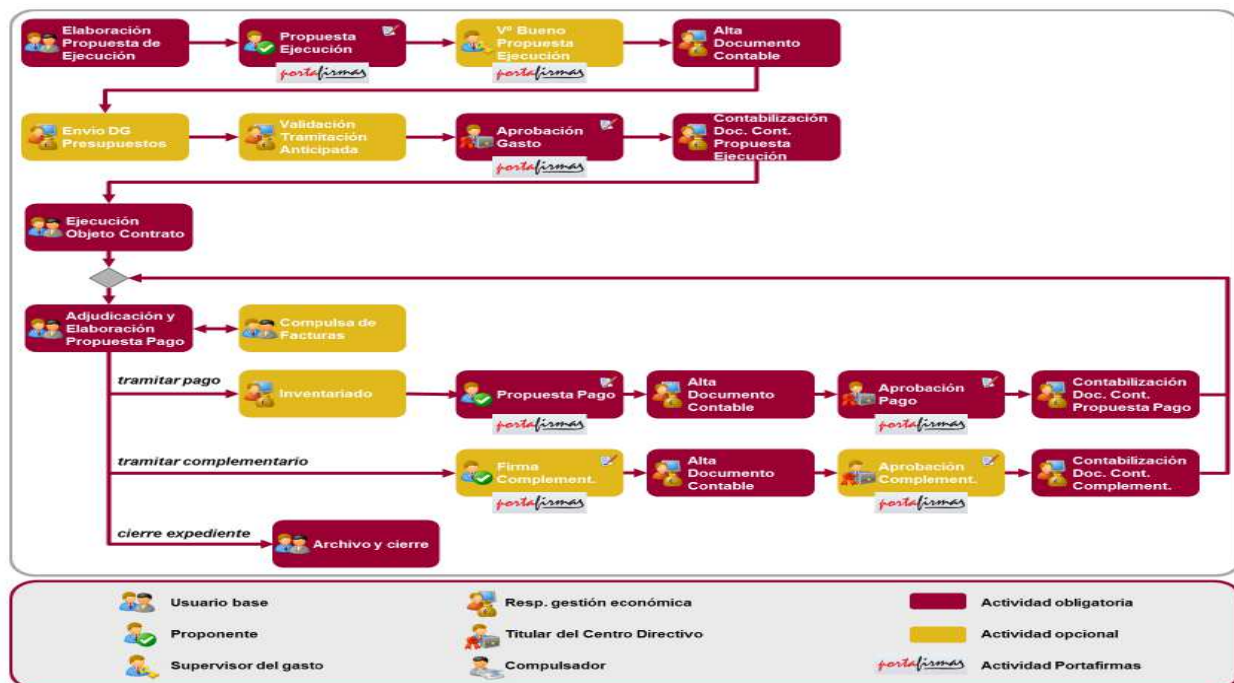
Como novedades:

- Se simplifica y normaliza el proceso de tramitación de un contrato menor al permitir únicamente el esquema de tramitación contable A+DOK/DOP (con el fin de garantizar que todos los compromisos de gasto asumidos por la Administración estén debidamente autorizados -A-, de ahí la importancia de realizar siempre este acto administrativo de forma previa a ejecutar el objeto del contrato)
- Se elimina la necesidad de que los gastos de contratos menores pasen por las Secretarías Generales, encargándose los centros gestores tanto de las altas de documentos contables como de su contabilización. Estas tareas se realizan automáticamente desde TRAMEL, sin necesidad de acceder a SIGEPAL

En los contratos menores definidos en el artículo 138.3, la tramitación del expediente sólo exigirá la aprobación del gasto y la incorporación al mismo de la factura correspondiente, con la salvedad, también prevista en TRAMEL, del contrato de obras, para el que debe añadirse el presupuesto de las obras, el correspondiente proyecto cuando normas específicas lo requieran o el informe de supervisión en su caso.



PROCEDIMIENTO (Flujo de actividades)



NOTA:

En el flujograma faltan 2 actividades opcionales, ambas firmadas en Portafirmas:

- Visto Bueno Propuesta Ejecución CTIC (después de la actividad Visto Bueno Propuesta Ejecución)
- Visto Bueno Propuesta Pago (después de la actividad Propuesta de Pago)

La tramitación electrónica de este expediente puede dividirse en las siguientes fases:

■ Autorización (documento contable A)

Se procede a aprobar la propuesta de ejecución del contrato y tramitar y contabilizar el documento contable de autorización correspondiente. Para ello se realizan las siguientes actividades:

○ Elaboración propuesta de ejecución

A esta actividad se llega después de que el usuario base cree un nuevo expediente de tipo "Contrato Menor" al que le dará un título y al que el sistema le asignará automáticamente un código de expediente TRAMEL.

El usuario base se encargará de completar los datos del contrato (objeto, tipo, importe, partida presupuestaria, clasificación CPV, etc.) y adjuntar la documentación necesaria.

A destacar los siguientes campos:





- Tramitación iniciada (No/Sí): cuando se implantó este trámite se daba el caso de que la propuesta de ejecución del gasto estuviera ya hecha a través del procedimiento ordinario no electrónico (en papel). Con esta opción se permitía adjuntar el documento A en papel al expediente y registrar sus datos en TRAMEL para poder proceder al pago de las facturas. Hoy día ya no hay propuestas de ejecución del gasto en papel, pero se mantiene esta posibilidad como solución a determinadas incidencias que se producen y que requieren de esta opción (ejemplo: empresa que, tras realizar la fase de autorización –A-, cambia de CIF. Se cierra el expediente origen –en el que ya ha hecho la A- y se crea uno nuevo para el nuevo CIF, indicando Tramitación iniciada = 'Sí' -con el fin de poder realizar la fase de pago en este segundo expediente-)

Para estos expedientes, únicamente se deberá tramitar en el sistema el pago electrónico de las facturas, registrando previamente los datos de la autorización ya realizada con anterioridad.

En la fase de gasto, cabe señalar que la opción "Tramitación Anticipada" se marcará siempre con el valor "No", aunque en el expediente en papel se hubiera utilizado este tipo de tramitación contable. Además, el campo "Fec. Solicitud Gasto" se deberá indicar la fecha de aprobación de la autorización del expediente en papel y en los datos económicos (base imponible, tipo impositivo) se deberá indicar el importe completo de la autorización del expediente en papel.

Se visualizará una nueva sección denominada "Documentos Tramitación Iniciada", en la que se deberá adjuntar y compulsar en el documento "Propuesta de Ejecución" una copia escaneada del documento de autorización del gasto del expediente en papel y, en caso de existir, copia del documento contable correspondiente. Confirmar el resto de datos y/o documentos y pulsar el botón "Alta Gasto" (a diferencia de los expedientes normales, en estos casos no se solicitará confirmación de los datos del documento contable de autorización, ya que no creará ninguno).

En la fase de pago, en el campo "Documento Contable" se podrá seleccionar cualquiera de los documentos contables de pago disponibles. Se deberá seleccionar el tipo adecuado en función del documento contable de autorización existente en el expediente en papel. Mediante el campo "Documento propuesta pago" se podrá seleccionar la plantilla a utilizar para generar el documento administrativo electrónico a firmar por el Proponente y por el Titular del Centro Directivo. En caso de existir documento contable de autorización en el expediente en papel, se deberá buscar con el botón "Buscar".

- Tramitación anticipada (No/Sí): Indica si el expediente de gasto es o no de tramitación anticipada, es decir, si se autoriza el gasto para pagos a realizar en el ejercicio siguiente.
- Requiere Visto Bueno CT Coord. Inf. (No/Sí): Se deberá indicar "Sí" para contratos menores de carácter informático.
- Requiere Informe Función Pública (No/Sí): Se deberá indicar "Sí" para algunos contratos menores de servicios, prestados por personal externo. En este caso se deberá anexar y firmar electrónicamente (compulsa) el documento "Informe de Función Pública" (obtenido fuera del sistema) de la sección "Documentos Informe Función Pública" y opcionalmente, el documento "Memoria para petición de informe a Función Pública" de la misma sección.





- Proponente: seleccionar al proponente de entre la lista de usuarios con rol Proponente del centro directivo.
- Tipología del Gasto: seleccionar entre obra, servicio, suministro, otros y privados. En el caso de elegir servicio, se deberá también indicar su categoría.
- Fec. Solicitud Gasto: la del día (no modificable)
- Tipo impositivo: seleccionar el tipo de IVA que se aplica en este contrato. Si en un contrato se aplican distintos tipos, se elegirá la opción "Múltiple/No especificado", calculando la cantidad de IVA fuera de la aplicación e introduciéndola en el campo reservado para ello.
- Partida Presupuestaria: Utilizar el formulario de búsqueda de la misma manera que en el trámite de Registro de Facturas.
- Clasificación según Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV): pulsando sobre el botón "Añadir" de esta sección, se abre el formulario de búsqueda. Se recomienda utilizar como criterio de búsqueda una o varias palabras descriptivas del objeto del contrato en el campo "Descripción". Una vez identificada la clasificación CPV más idónea, se pulsa sobre el botón "Incluir" para seleccionarla.
- Documentos (sección): si el expediente debe contener alguno de los documentos contemplados en esta sección (Excepción de homologación, Presupuesto de Obra/Pliego de Prescripciones Técnicas o Petición de bienes, servicios y suministros de contratación centralizada), deberá adjuntarse pulsando sobre el botón "Detalle" de dicho documento. Una vez adjuntado, si se desea compulsarlo hay que volver a pulsar en "Detalle" y, a continuación, sobre el botón "Enviar Portafirmas". Una vez enviado el documento a Portafirmas aparecerá la información sobre el estado de esta firma en la parte inferior del formulario.
- Ofertas Presentadas (opcional): si la normativa así lo indica, o se considera conveniente para el contrato menor que se está tramitando, se podrán adjuntar las ofertas disponibles pulsando el botón "Añadir" de esta sección.

Una vez completados todos los datos de la propuesta de ejecución, se podrá continuar con las acciones de:

- Guardar
- Anular expediente

Los expedientes de contrato menor pueden ser anulados desde esta tarea inicial del trámite (o desde la tarea de "Subsanación Propuesta de Ejecución"), pulsando sobre el botón "Anular Expediente". A continuación se deberá introducir una observación indicando el motivo de anulación del expediente. Los expedientes así anulados no generan nuevas actividades y pasan al estado "Anulado".

- Dar de alta la solicitud del gasto

Se lleva a cabo al pulsar el botón "Alta Gasto". En este caso, el sistema validará que se han introducido todos los datos y documentos necesarios e indicará los posibles errores mediante mensajes en rojo al final del formulario, que, una vez solucionados, permitirá, volviendo a pulsar el botón, navegar a otro formulario donde se deberán





confirmar los datos del documento contable de gasto que en pasos posteriores del trámite se dará de alta en SIGEPAL. En este segundo formulario, TRAMEL:

- Propondrá el nombre del documento contable en base al título del expediente que se está tramitando (cortado a la máxima longitud que soporta SIGEPAL, 40 caracteres) y que se podrá modificar si se desea
- Indicará el tipo de documento contable que se utilizará (en este caso, siempre se utilizará un documento contable de Autorización A, por lo que no se podrá modificar)

Por último, habrá que volver a pulsar sobre el botón "Alta Gasto" para completar la actividad y avanzar el trámite a la siguiente tarea.

○ **Propuesta de ejecución**

Una vez ejecutada la actividad anterior, el sistema genera de forma automática el documento administrativo electrónico de *Propuesta de Ejecución* en base a los datos introducidos y lo envía al sistema Portafirmas del usuario proponente, que deberá entrar a esta aplicación para firmarlo electrónicamente o rechazarlo. El usuario proponente no tendrá que acceder a TRAMEL para realizar esta tarea, aunque en su buzón de TRAMEL recibirá una tarea de nombre "Propuesta Ejecución", desde la que podrá consultar el detalle de la misma si así lo desea.

○ **Visto bueno Propuesta de Ejecución**

Actividad similar a la anterior en la que se realiza una segunda firma en el sistema Portafirmas sobre la propuesta de ejecución. Es opcional y se configura mediante reglas de supervisión que dependen de los datos del contrato (por ejemplo, subconcepto presupuestario).

○ **Visto bueno Propuesta de Ejecución CTCI**

Actividad similar a la anterior en la que se realiza otra firma en el sistema Portafirmas sobre la propuesta de ejecución en el caso de que el expediente requiera el visto bueno del Secretario de la Comisión Técnica de Coordinación Informática (CTCI). Es opcional (sólo para contratos menores de carácter informático) y se configura mediante reglas de supervisión.

○ **Alta documento contable de autorización**

Una vez firmada la propuesta de gasto, el responsable de gestión económica recibirá esta tarea en su buzón en la que, mediante un proceso de integración con SIGEPAL, se procede al alta preliminar del documento contable de autorización.

Antes de realizar el alta en SIGEPAL podrá revisar los datos del documento contable (datos del expediente de TRAMEL que se está tramitando, datos generales del documento contable que va a ser creado en SIGEPAL, datos del documento contable al que se hace referencia -si lo hubiera-, datos de la partida y proyecto presupuestario del documento contable que va a ser creado, tabla con las líneas del documento contable que va a ser





creado y tabla en la que se puede añadir una observación asociada a la actividad), aunque no podrá modificarlos, por lo que:

- Si detecta algún error deberá rechazar el alta pulsando sobre el botón "Subsanación"
- Si todos los datos son correctos podrá pulsar sobre el botón "Alta". TRAMEL se conectará con SIGEPAL para intentar el alta del documento contable. En caso de que no se permita se mostrará el mensaje de error indicado por SIGEPAL, debiendo rechazar el alta del documento contable. En caso de que todas las comprobaciones realizadas por SIGEPAL sean correctas, se procederá de forma automática al alta. Como en la tramitación de los contratos menores a través de TRAMEL no es necesario realizar la consolidación del documento contable en SIGEPAL, el expediente pasará directamente al Titular del Centro Directivo para su aprobación.

En los casos de tramitación anticipada, después del alta en SIGEPAL del documento contable de Autorización de Tramitación Anticipada (TAA), la Dirección General de Presupuestos (que no participa en el flujo de TRAMEL-CM) lo valida en SIGEPAL (TRAMEL se comunica con SIGEPAL para comprobar esta validación). Con el fin de sincronizar esta validación con TRAMEL, el responsable de gestión económica del centro directivo gestor del contrato (que ha de tener el perfil en jCentroAutorización de "DGPresupuestos") deberá ejecutar en TRAMEL la tarea "Validación Tramitación Anticipada" y así, avanzar la tramitación del expediente a la actividad de "Aprobación del Gasto". Si la Dirección General de Presupuestos no realiza la validación en SIGEPAL, la tarea de TRAMEL no podrá ser avanzada. Una vez que un expediente de tramitación anticipada está en la actividad "Validación Tramitación Anticipada" no es posible modificarlo, por lo que si no es correcto se deberá iniciar un nuevo expediente.

○ **Aprobación del gasto**

Una vez ejecutada la actividad anterior, el sistema envía de forma automática el documento administrativo electrónico de *Aprobación del gasto* al sistema Portafirmas del Titular del Centro Directivo (habitualmente el Director General por delegación del Consejero), que deberá entrar a esta aplicación para firmarlo electrónicamente o rechazarlo. El Titular del Centro Directivo no tendrá que acceder a TRAMEL para realizar esta tarea, aunque en su buzón de TRAMEL recibirá una tarea de nombre "Aprobación Gasto", desde la que podrá consultar el detalle de la misma si así lo desea.

○ **Contabilización documento contable de autorización**

Una vez realizada la aprobación del gasto, el responsable de gestión económica, tras revisar los datos del documento contable, podrá realizar la contabilización del mismo mediante un proceso de integración de TRAMEL con SIGEPAL. Para ello, deberá pulsar el botón "Contabilizar". Al pulsarlo, TRAMEL se conectará con SIGEPAL para intentar contabilizar el documento contable.

- En caso de que SIGEPAL no permita la contabilización del documento contable se le mostrará el mensaje de error indicado por SIGEPAL
- En caso de que todas las comprobaciones realizadas por SIGEPAL sean correctas, se procederá de forma automática a la contabilización del documento contable





▪ Ejecución

Fase cuyo significado es recordar al usuario base que tiene un contrato menor autorizado a la espera de que se ejecute su objeto. Una vez que el objeto del contrato se haya ejecutado, podrá pasar a ejecutar esta tarea, registrando la correcta ejecución del objeto del contrato pulsando el botón "Aceptar".

▪ Pago (*documentos contables DOK/DOP y complementarios A*)

Desde esta fase se procede a la tramitación de la propuesta de pago de cada una de las facturas asociadas al contrato menor, así como a la tramitación de los posibles documentos contables complementarios asociados al mismo. Para ello se realizan las siguientes actividades:

○ Adjudicación y elaboración propuesta de pago

Desde esta actividad se selecciona el adjudicatario del contrato (en caso de tramitar la primera factura del expediente) y se seleccionan las facturas, que previamente deberán estar registradas y conformadas en el módulo TRAMEL-RF. Si las facturas seleccionadas se encuentran en papel y no han sido adjuntadas en el RF, será necesario adjuntar una copia electrónica de las mismas y proceder a su compulsa electrónica mediante una firma en el sistema Portafirmas.

Esta tarea se asigna directamente al mismo usuario base que realizó la tramitación de la propuesta de ejecución del contrato. En caso de que se desee que otro usuario base del mismo centro directivo realice la tarea, el usuario base deberá devolverla al grupo pulsando el botón "Devolver".

El formulario asociado a esta fase dispone de una serie de pestañas, entre las que destacan:

- Ofertas (opcional): si la normativa así lo indica, o se considera conveniente para el contrato menor que se está tramitando, se podrán adjuntar las ofertas presentadas pulsando el botón "Añadir" de esta sección. Se puede marcar la adjudicataria mediante el botón de selección "Adjudicada" de la tabla de ofertas
- Facturas: Para añadir una factura asociada al contrato menor deberá estar previamente registrada y conformada en el RF de la CARM. Para asociar una de estas facturas se deberá pulsar el botón "Nuevo" de esta pestaña. Si se está introduciendo la primera factura del expediente y no ha registrado una oferta como adjudicataria, el sistema solicitará la selección del tercero asociado al contrato menor.

Pasos:

- Seleccionar factura

Se podrá seleccionar una factura del Registro de Facturas pulsando el botón "Buscar Factura", con el que se navegará al formulario de búsqueda del Registro de Facturas, pero mostrando únicamente las facturas en estado "Conformada (enviada SIGEPAL)" y





que sean del mismo tercero y partida presupuestaria que el Contrato Menor que se está tramitando.

Al seleccionar una factura del RF, el sistema cargará de forma automática los datos allí registrados. Además, para las facturas con documento de conformidad firmado electrónicamente en el RF, el sistema también incorporará el documento electrónico y los datos de su compulsa.

- Completar datos de la factura

Aquí se deberán completar los siguientes datos:

- Concepto principal de la factura
- Si el objeto de la misma es inventariable (Aplica Inventario (No/Sí))
- Gasto elegible (importe financiado por fondos ajenos a la CARM), si lo hay
- Porcentaje de retención de IRPF, si la hay
- Forma de pago (transferencia, ...)
- IBAN de la cuenta bancaria (en el caso de elegir "Transferencia" como forma de pago)

- Compulsa

En el caso de que la factura seleccionada haya sido conformada de forma manuscrita en el RF, se deberá además adjuntar la factura escaneada y compulsarla electrónicamente (la compulsa electrónica de la factura supone la firma electrónica de la misma en el sistema Portafirmas para acreditar que el documento escaneado y adjuntado al sistema es fiel al original).

- Si el usuario base que está realizando esta tarea tiene además el rol de Compulsador, le aparecerá el botón "Iniciar compulsa"
- Si no, deberá pulsar el botón "Tramit. Compulsa" para enviar la factura a compulsar. En este caso, el expediente desaparecerá del buzón de tareas del usuario base y volverá a aparecerle en esta misma actividad cuando el perfil Compulsador haya realizado esta acción

- Tramitar pago

Una vez añadida la factura (y compulsada en caso de que no lo estuviera en el RF) se mostrará esta situación en la tabla de la pestaña Facturas, pudiéndose iniciar la tramitación del pago de la misma, seleccionando aquella/aquellas para la/las que desea iniciar el pago y pulsando el botón "Tramitar Pago" (se puede tramitar el pago de varias facturas de forma simultánea, mediante un mismo documento de disposición, reconocimiento de la obligación y propuesta de pago -DOK-. El único requisito es que todas las facturas seleccionadas tengan asociada la misma forma de pago).

El sistema mostrará un último formulario donde deberá confirmar los datos del documento contable que, en pasos posteriores del trámite, se dará de alta en SIGEPAL.





En este formulario se propondrá un nombre del documento contable en base a los códigos y fechas de las facturas seleccionadas (cortado a la máxima longitud que soporta SIGEPAL, 40 caracteres) y el tipo de documento que se utilizará, que deberá seleccionarse de entre los tipos disponibles (DOK/DOP). Se mostrará además la información del documento contable de autorización al que se hará referencia, que será el que se tramitó en este mismo expediente.

Una vez confirmados los datos, se pulsará el botón "Tramitar Pago" para terminar la actividad y avanzar el trámite a la siguiente.

- **Inventariado**

Desde esta actividad, opcional dependiendo del objeto de la factura, un usuario con rol de Inventariado podrá registrar el número de operación de inventario asociado a la factura.

- **Propuesta de pago, visto bueno propuesta de pago, alta de documento contable de pago, aprobación de la propuesta de pago y contabilización.**

El esquema y ejecución de estas tareas es similar a la fase de autorización, aunque en este caso se genera un documento administrativo de propuesta de pago y el documento contable es de disposición y propuesta de pago.

- Tramitar complementario

Desde la tarea de "Adjudicación y Elaboración Propuesta Pago" de la fase del pago se puede iniciar la tramitación de documentos contables complementarios de la autorización (pulsando el botón "Tramit. Complement."), para los siguientes casos:

- Después de aprobar el pago de una o varias facturas, liberar los fondos restantes de la autorización (complementario negativo parcial o barrado parcial)
- Ampliar los fondos de la autorización (complementario positivo).
- Anular la autorización completa (complementario negativo total o barrado total)

El sistema mostrará un formulario donde se deberá indicar los datos del documento contable complementario que, en pasos posteriores del trámite, se dará de alta en SIGEPAL:

- Seleccionar el tipo de complementario:

1. Complementario positivo: Este documento contable permite ampliar la autorización tramitada en el expediente, por haberse visto excedida para el objeto del contrato menor indicado. Para la tramitación de este tipo de complementario el sistema generará obligatoriamente un





documento administrativo y solicitará la firma electrónica del Proponente y del Titular del Centro Directivo antes de su contabilización

2. Complementario negativo: Este documento contable, conocido habitualmente como barrado, permite reducir el importe de la autorización, de forma parcial o total. Existen dos tramitaciones para los complementarios negativos:

- a) *Con orden*: En este caso el sistema generará un documento administrativo y solicitará la firma electrónica del Proponente y del Titular del Centro Directivo antes de su contabilización. Se utiliza esta tramitación, por ejemplo, en los siguientes casos:

- i. Cuando se desestima la realización del contrato después de haberlo autorizado y es necesario barrar todo el importe de la autorización.

- ii. Cuando, aun habiéndose ejecutado parcialmente un contrato y tramitado el pago de una o varias facturas, el adjudicatario entra en una situación que le imposibilita contratar con la Administración Pública (por ejemplo, declaración de concurso de acreedores) y no se puede finalizar el resto del objeto del contrato.

- b) *Sin orden*: En este caso no se generará ningún documento administrativo ni se solicitará la firma del Proponente y del Titular del Centro Directivo. Se utiliza esta tramitación cuando, tras haber pagado una o varias facturas de un contrato menor y tras haber ejecutado su objeto de forma completa, es necesario liberar el crédito restante de la previsión que se realizó en el momento de la autorización.

- Indicar el importe del complementario (en los complementarios negativos el sistema propondrá por defecto el importe restante) y el motivo del mismo.
- Pulsar el botón "Tramit. Complement." Con estos pasos se inicia la tramitación del complementario y se avanza el trámite a la siguiente actividad.

- Cierre expediente

El usuario base puede cerrar expedientes de CM desde la tarea de Adjudicación y Elaboración de Propuesta de Pago en los siguientes casos:

- Si existe una autorización de ejercicio corriente se podrá cerrar el expediente cuando el importe restante del mismo sea 0 €. En caso de que haya pagado todas las facturas asociadas al contrato y este importe restante no sea 0 €, deberá tramitar un complementario negativo para liberar este importe antes de poder cerrar el expediente.
- Si la autorización es de ejercicio anterior al corriente entonces podrá cerrar el expediente en cualquier momento, excepto en el caso en el que se prevean realizar imputaciones, en el que no se debería cerrar.

Para cerrar el expediente pulse el botón "Cierre expediente" indicado en la pantalla.





Otras de las funcionalidades específicas que contempla el sistema son:

- Todos los tipos de contratos menores: obras, servicios y suministros
- Tramitación electrónica del pago para contratos cuya autorización estuviera hecha en papel de forma previa al uso del sistema
- Tramitación del pago de una o varias facturas asociadas al mismo contrato, ya sea de forma simultánea o secuencial
- Tramitación de documentos contables complementarios (positivos o negativos/barrado) de las autorizaciones hechas en el sistema
- Contratos que requieran la autorización previa de la Comisión Técnica de Coordinación Informática (CTCI) (aquellos de carácter informático) o de un informe previo de Función Pública (algunos contratos de servicios –personas–)
- Expedientes de gasto de tramitación anticipada
- Imputaciones de contratos autorizados en ejercicios anteriores (tanto si la autorización se tramitó en el sistema como si se hizo en papel antes de su entrada en funcionamiento)

➤ EXCEPCIÓN DE HOMOLOGACIÓN

Este tipo de expediente es utilizado para la tramitación de las solicitudes de excepción de homologación o excepción de adquisición centralizada, reguladas por el artículo 7 del Decreto 82/2001, de 16 de noviembre, por el que se regula la contratación centralizada de bienes, servicios y suministros en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El sistema permite las siguientes funcionalidades principales:

- **Introducción** en el sistema de los **datos asociados a la excepción**. El expediente cuenta con un conjunto de interfaces visuales mediante las cuales se introducen los datos relativos a la petición de excepción. Desde estas interfaces es posible registrar datos como:
 - Órgano de contratación que pretende tramitar la contratación afectada por la excepción solicitada.
 - Acuerdo marco afectado por la excepción de homologación.
 - Tipo de solicitud (normal o especial)
 - Empresa a la que se va a solicitar el suministro en caso de informe favorable.
 - Artículos implicados.
 - Informe técnico previo.
- **Gestión de la documentación asociada al trámite**. Desde el expediente es posible adjuntar la documentación relativa a la solicitud (solicitud, justificación y





presupuesto), el informe técnico previo en caso de ser necesario y el informe preceptivo de excepción, que podrá ser generado de forma automática en base a la plantilla disponible en el sistema

- **Tramitación de la solicitud** por parte del órgano responsable de contratación centralizada de la CARM, incluyendo la solicitud y gestión de un informe técnico, así como el registro en el sistema del resultado de la petición de excepción (favorable o desfavorable) y notificación al órgano solicitante.

Los perfiles implicados en la tramitación del expediente son:

- **Órgano peticionario.** Corresponde las personas de las distintas unidades orgánicas que pueden realizar peticiones en el ámbito de la contratación centralizada y que en este caso solicitan la excepción a dichos procedimientos. Su responsabilidad es la de introducir en el sistema los datos relativos a su solicitud, la documentación asociada a la misma y, cuando corresponda, realizar las correcciones y/o modificaciones indicadas por los técnicos de contratación centralizada.
- **Técnico de contratación centralizada.** Es el perfil general de los técnicos asignados a la unidad competente en materia de contratación centralizada de la CARM y realizan la tramitación y elaboración del informe de excepción.
- **Equipo Informes Técnicos.** Distintos equipos técnicos que se encargan, en los casos en los que corresponda, de realizar los informes técnicos previos antes de emitir el correspondiente informe preceptivo de excepción (por ejemplo, la Comisión Técnica de Coordinación Informática, Oficinas Técnicas, etc.).
- **Responsable Contratación Centralizada.** Es el perfil encargado de autorizar o rechazar el informe preceptivo de excepción de homologación de forma previa a su envío al organismo o unidad peticionaria.

Otro módulo implementado en el sistema

El módulo indicado a continuación, aunque también se encuentra implementados en TRAMEL, no forma parte de la gestión de expedientes electrónicos, ya que no le aplica el concepto de expediente y procedimiento electrónico, por no tener asociado un conjunto establecido de tareas.

➤ **REGISTRO DE CONTRATOS**

El módulo del Registro de Contratos de TRAMEL está regulado por el capítulo I del Decreto número 121/2002, de 4 de octubre, por el que se regula el Registro Público de Contratos y el Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Este módulo está compuesto por las siguientes funcionalidades:

- **Gestión de la información de los Contratos.** La información de cada uno de los contratos se almacena en estructuras de datos basadas en los estándares CODICE de contratación pública:





- **Datos generales.** Se almacena información como el número de registro asignado automáticamente por el sistema (con el formato AAAA/NNNNNN, donde AAAA es el año de formalización del contrato y NNNNNN un número incremental), el órgano de contratación, el código de expediente, el objeto del contrato, el tipo de procedimiento de licitación y la forma de adjudicación.
 - **Datos del proyecto de compra.** Se almacenan las características generales del contrato (tipo, importe de licitación, valor estimado, etc.), si tiene contratos referenciados (complementarios o acuerdos marcos), su clasificación CPV o CPA, o si está dividido en lotes y la información de los mismos.
 - **Datos de las condiciones de licitación.** Contiene información sobre la normativa aplicada, las anualidades presupuestarias previstas y los programas de financiación.
 - **Datos del proceso de licitación.** Se registra información sobre el tipo de tramitación, las fechas de publicación de los anuncios en los diarios oficiales y si se han realizado invitaciones a proveedores.
 - **Datos de la adjudicación.** Contiene información sobre las ofertas recibidas, el adjudicatario, la fecha de adjudicación y el detalle del proyecto adjudicatario.
 - **Datos de la formalización.** Se almacena la información relativa a la fecha de formalización del contrato, su inicio y duración, así como la garantía definitiva cuando corresponda.
 - **Datos de prórrogas y modificaciones.** Esta información se registra a lo largo de la ejecución del contrato y contiene información sobre las posibles prórrogas o modificaciones que puedan darse (fecha de acuerdo, causas y modificaciones en los importes o plazos de ejecución).
 - **Datos de la finalización.** Esta información se registra a la finalización del contrato y contiene la fecha de finalización y el importe final abonado. También es posible registrar una finalización anormal del contrato y su información asociada.
- **Gestión de la documentación.** El sistema permite al órgano de contratación registrar la documentación asociada a cada contrato. Se ofrecen por defecto los siguientes tipos de documentos, aunque el usuario puede añadir cualquier documentación adicional que considere de interés:
 - Pliego de cláusulas administrativas particulares.
 - Documento de formalización del contrato.
 - Acto administrativo o documento que acredita la extinción normal o anormal del contrato.
 - Modificación, prórroga o variaciones del plazo de ejecución.
 - **Gestión de los intercambios de información el Tribunal de Cuentas.** Se ofrecen dos funcionalidades para facilitar el intercambio de información con el Tribunal de Cuentas:





- **Envío de información puntual sobre determinados contratos.** Con el registro inicial o modificación de cada contrato se comprueban las condiciones establecidas por el Tribunal de Cuentas para el envío de información puntual sobre determinados contratos. En caso de que se cumpla alguna de estas condiciones, el contrato queda marcado en el registro con el estado "Pendiente de envío al TCu". Los usuarios de la Junta Regional de Contratación Administrativa responsables del Registro pueden buscar los contratos marcados en esta situación para preparar y enviar la información necesaria al Tribunal de Cuentas. Una vez realizado este envío, estos usuarios pueden marcar los contratos con el estado "Enviado a TCu".
- **Envío de información periódica.** El sistema permite exportar la información de los contratos al formato establecido por el Tribunal de Cuentas. Esta exportación se realiza de forma anual con los contratos registrados durante el ejercicio anterior.
- **Gestión de los intercambios de información con el Registro de Contratos del Estado.** El sistema permite exportar la información de los contratos según el formato XML establecido por el Registro de Contratos del Estado. Esta exportación se realiza de forma anual con los contratos registrados durante el ejercicio anterior.
- **Mecanismos de integración con otros sistemas de contratación pública de la CARM.** Existe definido un Web Service de entrada de datos al sistema mediante el que otras aplicaciones de contratación pública de la CARM pueden dar de alta o modificar los contratos, facilitando así el registro de la información a los órganos de contratación que cuentan con sistemas propios. Actualmente esta funcionalidad está siendo utilizada por el Servicio Murciano de Salud (SMS).

El Registro de Contratos es accedido por los siguientes perfiles:

- **Junta Regional de Contratación Administrativa.** Custodian el Registro de Contratos y como tal son los administradores de los mismos. Pueden consultar, modificar o registrar contratos asociados a cualquier órgano de contratación. También se encargan de administrar los órganos de contratación y los usuarios asociados en los mismos. Por último, es el perfil que tiene acceso a las funcionalidades de intercambio de información con el Tribunal de Cuentas y el Registro de Contratos del Estado.
- **Órganos de Contratación.** Son los usuarios, habitualmente pertenecientes a los Servicios de Contratación de las Consejerías u OOAA, encargados de registrar o modificar la información en el sistema. Únicamente tienen acceso a los contratos de los órganos de contratación donde están configurados. Existe un perfil especial de administrador de órgano de contratación que cuenta con la funcionalidad habitual de administrar los usuarios de dicho órgano de contratación. Este perfil se utiliza principalmente para delegar la administración de la seguridad en determinados Organismos Autónomos como el SMS.

3.2 Entorno tecnológico





Todos los trabajos técnicos, diseños y desarrollos se realizarán de acuerdo a los estándares de trabajo definidos por la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones.

Cualquier desarrollo a realizar en el marco de esta contratación se realizará en lenguaje Java (JEE, arquitectura de 3 capas). Se implantará sobre la siguiente plataforma tecnológica (o la evolución de la misma que en cada momento esté disponible):

- Base de datos: Oracle 10.2 en cluster.
- Servidor de aplicaciones: Tomcat 6.

TRAMEL se ha desarrollado con tecnología Java 1.6, proporcionando un marco de desarrollo y ejecución de aplicaciones centradas en Web de cliente ligero JavaServer Faces (JSF) en una aproximación clásica MVC:

- En la capa de presentación, JSF MyFaces 1.1.3, ADF 10.1.3.0.4, Tomahawk 1.1.9.
- En el nivel de servicios de aplicación e integración, Spring 2.5.4
- Para persistencia y acceso datos, Hibernate 3.2.6

También se usan en TRAMEL los siguientes componentes:

- Para servicios web, CXF 2.2.1 para interacción con la gestión documental (Alfresco, a través de CMIS) y Xfire 1.2.6 para integración con servicios de la plataforma de Administración Electrónica (descarga de facturas electrónicas, envío de documentos a Portafirmas) y el sistema contable-presupuestario (SIGEPAL, basado en SAP)
- Para la generación de trazas, Log4J 1.2
- Para la gestión de flujos, tareas y procesos de trabajo, jBPM 3.1.3 y Quartz 1.6.0

Como entorno de desarrollo se usa una versión adaptada del entorno Eclipse 3.5.2, extendido con distintos asistentes adecuados al marco de desarrollo configurado que facilita las tareas de desarrollo y despliegue asistido.

Gestión de usuarios

Para la gestión de usuarios y privilegios, se consulta un directorio OpenLDAP que es actualizado a partir del componente jCentroAutorizaciones del framework Javato (framework de desarrollo de aplicaciones Java en la CARM)

Generación de documentos y listados

Para la generación de los documentos en los módulos "Contrato Menor" y "Registro de Facturas" se usa el componente jInformes del framework Javato (framework de





desarrollo de aplicaciones Java en la CARM). Esta aplicación permite la generación de informes, los cuales se componen de orígenes de datos y de plantillas.

Los orígenes de datos serán los que obtengan los datos que se mostrarán en los informes y actualmente pueden ser de 3 tipos:

- Consultas a base de datos
- Procedimientos almacenados en base de datos
- Procedimientos PL/SQL almacenados en base de datos

Las plantillas son las que dan formato a los datos que se muestran en el informe. Existen tres tipos de plantillas:

- Rápidas (únicamente mediante parametrización)
- BIRT
- ODT (basada en documentos Open Office)

Existen motores generadores de informes para fusionar los datos obtenidos por los orígenes de datos con las plantillas, estos motores son los que devuelven el informe.

Para el resto de módulos, se usa JasperReports.

Gestión documental

TRAMEL almacena los documentos electrónicos no firmados en una instancia de Alfresco Community (sobre base de datos Oracle), los documentos firmados se almacenan en el repositorio corporativo de documentos.

Gestión del servicio

Para la gestión del servicio se utilizará la herramienta corporativa utilizada en la CARM (a fecha de redacción de este documento, GLPI). Los datos reflejados en el sistema de gestión de incidencias se utilizarán para contrastar el nivel de prestación del servicio y podrán afectar en la facturación del mismo si caen por debajo del umbral establecido.

El licitador podrá proponer herramientas o desarrollos adicionales que considere convenientes para una mejor prestación y medición del servicio. Los costes de licenciamiento del software propuesto correrán a cargo del adjudicatario durante la ejecución del contrato. Se valorará que, al final del contrato, dichas herramientas o desarrollos pasen a ser propiedad de la CARM.

De ser necesario hardware adicional, el licitador hará uso de los servicios de CPD proporcionados por el proveedor que presta servicio a la CARM.

3.3 Fases del contrato

Se establecen tres fases en este contrato: inicio, ejecución y devolución del servicio.





3.3.1 Fase de inicio

La fase de inicio del contrato tiene por objetivo que el adjudicatario se familiarice con la aplicación TRAMEL y adquiera el conocimiento necesario para prestar dicho servicio.

En ella, el adjudicatario analizará la documentación disponible (modelo de datos, procedimientos definidos, etcétera), así como el código fuente de la aplicación y preparará sus entornos de trabajo.

El plazo de esta fase será de un mes, durante la misma el adjudicatario prestará el servicio pero no se aplicarán penalizaciones.

3.3.2 Fase de ejecución

Esta fase constituye la mayor parte del contrato. Durante ella, el adjudicatario realizará la ejecución propia del servicio de acuerdo a las condiciones mínimas exigidas en el presente pliego y las aportadas en su oferta, junto con las propuestas adicionales y transformaciones que se consideren necesarias para una gestión eficiente.

Las tareas de soporte a la explotación de TRAMEL se concretan en:

- Corrección de incidencias y errores conocidos detectados, ya sean por aspectos técnicos o funcionales, que impidan el correcto funcionamiento de la aplicación.
- Implantación de mejoras técnicas que, sin añadir funcionalidad, aumenten la calidad, seguridad y/o el rendimiento de la aplicación.
- Implantación de mejoras funcionales requeridas por modificaciones normativas.
- Resolución de dudas (funcionales y técnicas) de los usuarios finales mediante el establecimiento de un soporte especializado de segundo nivel.
- Actuaciones formativas de los usuarios finales y técnicos de la CARM relativas a los trabajos realizados.
- Apoyo puntual al personal destinado a las tareas de administración de los sistemas así como colaboración en la detección y eliminación de riesgos y amenazas que pudiesen afectar a la aplicación.

La fase de ejecución comprende desde el fin de la fase de inicio hasta el fin del contrato o el fin de la prórroga, de producirse.

3.3.3 Fase de devolución del servicio

Con objeto de garantizar una adecuada devolución del servicio, el adjudicatario del presente pliego se compromete a colaborar activamente con la CARM y, en su caso, con otro adjudicatario, para facilitar la transferencia de conocimiento, asegurando el





mantenimiento de la calidad del servicio. Para ello se establece una fase de devolución del servicio, que convive con la fase de ejecución. A criterio del responsable del contrato (si considera que la documentación disponible es insuficiente), el adjudicatario estará obligado a transferir el conocimiento a través de sesiones de formación tanto a técnicos de la CARM como al siguiente adjudicatario del servicio.

El adjudicatario es enteramente responsable de la prestación del servicio, con la capacidad y agilidad requeridas hasta que finalicen de forma simultánea tanto la fase de ejecución como la de fase de devolución del servicio.

La duración de la fase de devolución del servicio se determinará una vez que se conozca la duración de la fase de inicio del contrato que sustituya al que es objeto del presente documento. Se estima que tendrá una duración máxima de tres meses.

3.4 Indicadores

A continuación se definen los indicadores objetivos por los que se va a evaluar la prestación del servicio, la periodicidad con la que se van a medir, el nivel de acuerdo de servicio requerido y el nivel de mejora máximo admitido:

- **PIFP (Porcentaje de Interacciones Fuera de Plazo):** Porcentaje de interacciones cerradas fuera de plazo en el periodo considerado (sobre el total de interacciones cerradas en el periodo considerado) más el porcentaje de interacciones abiertas que ya están fuera de plazo en el último día del periodo considerado (sobre el total de interacciones abiertas en el último día del periodo considerado).
- **FRP (Factor de Rotación de Personal):** Número de cambios en el equipo de trabajo del adjudicatario que no ha solicitado el responsable del contrato ni son por causa de fuerza mayor en el periodo considerado. Persigue la estabilidad del equipo de soporte para optimizar el tiempo de resolución de interacciones y minimizar el tiempo de transferencia de conocimiento a los nuevos miembros del equipo.
- **IR (Índice de Reclamaciones):** Porcentaje de quejas sobre el total de interacciones dadas de alta en el periodo considerado.
- **CP (Calidad del Proceso):** Número de no conformidades leves detectadas por el responsable del proceso durante el periodo considerado (documentación incorrecta, deuda técnica generada, etcétera). Una no conformidad grave se considera equivalente a tres leves.

Indicador	Periodicidad medida	SLA requerido	Nivel de mejora máximo admitido
PIFP	Mensual	20%	5%
FRP	Trimestral	1	0
IR	Mensual	1%	0,25%
CP	Mensual	3	0





Consideraciones en la aplicación del indicador PIFP:

- Los plazos de las interacciones a realizar serán:
 1. En el caso de incidencias, 50 horas.
 2. En el caso de solicitudes y tareas: consensuados entre el responsable del contrato y el responsable del equipo de trabajo asignado por el adjudicatario en el momento de dar de alta la tarea.
- El tiempo de resolución se define como el tiempo transcurrido desde que se asigna una interacción al equipo de soporte hasta que el trabajo a realizar en dicho ticket por parte del equipo de soporte está correctamente concluido. Esto incluye la gestión del repositorio de código fuente, la elaboración de la documentación asociada, las pruebas y las posibles iteraciones en el desarrollo por defectos en la solución entregada. Se excluye el tiempo imputable a otros equipos de trabajo (remisión de información por parte de los usuarios, despliegues en los servidores por parte del personal informático de la CARM, etcétera).
- El cómputo del tiempo de resolución descontará el horario no laboral así como los festivos y fines de semana.
- En situaciones excepcionales, para interacciones debidamente justificadas, el adjudicatario podrá solicitar al responsable del contrato una modificación del Acuerdo de Nivel de Servicio, siendo potestad del responsable del contrato admitir esta modificación.

Consideraciones en la aplicación del indicador CP:

- Se considera que una no conformidad es grave cuando se trate de un error relevante que pueda causar fallos en la prestación del servicio o en el trabajo de los usuarios, que afecte a la imagen del servicio o tenga una repercusión importante.

4 Metodología a utilizar en la ejecución

Durante la prestación del servicio, la empresa seguirá la guía de buenas prácticas ITIL/ ISO 20.000. En particular, se aplicará la gestión de problemas para resolver las causas raíz de las incidencias.

5 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en su caso, a facilitar a las personas designadas por la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones a tales efectos, la información, manuales empleados en la formación y documentación que éstas soliciten 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.

La titularidad plena de todos los trabajos realizados (documentación, código fuente desarrollado, etc.) pasará a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.





6 Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación requerida por la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones. En particular, se generarán como mínimo los siguientes documentos:

- Manual de usuario.
- Manual de instalación/implantación.
- Documento de Análisis/Diseño.
- Documento de Desarrollo.
- Documento de Pruebas.
- Documento de Soporte y Mantenimiento (en particular, los protocolos de resolución de incidencias y cambios reglados).

La documentación quedará en propiedad exclusiva de la Administración Regional sin que el contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la DGIPyT, que la facilitará en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

7 Seguridad y confidencialidad de la información

7.1 Sistemas de información y tratamiento

Los sistemas de información objeto del contrato se categorizan de nivel MEDIO (en el caso de GLPI) y de nivel MEDIO (en el caso de TRAMEL). La categoría de las distintas dimensiones es la siguiente:

Sistema de Información	Dimensión Disponibilidad	Dimensión Integridad	Dimensión Confidencialidad	Dimensión Autenticidad	Dimensión Trazabilidad
GLPI	B	B	M	B	B
TRAMEL	B	M	B	M	B

7.1.1 Objeto del encargo del tratamiento

El adjudicatario del contrato ejercerá como encargado del tratamiento de datos (en adelante, ETD) de carácter personal referidos a los tratamientos de los sistemas de información anteriormente mencionados.





7.1.2 Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este pliego, la DGIPyT pondrá a disposición de licitador que lo solicite y del adjudicatario la lista de tipos de información de datos de carácter personal afectados por el contrato.

7.1.3 Duración

El encargo del tratamiento tiene la duración definida para el contrato en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares y el inicio y fin establecido durante el proceso de contratación.

7.1.4 Subcontratación

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a la DGIPyT, con una antelación de 30 días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si la DGIPyT no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el subencargado del tratamiento y las instrucciones que dicte la DGIPyT. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etcétera) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante la DGIPyT en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

7.2 Reglamento General de Protección de Datos

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, solo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de la DGIPyT.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al DPD.

c) Llevar, por escrito, un registro¹ de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

¹ Las obligaciones indicadas en los apartados 1 y 2 no se aplicarán a ninguna empresa que emplee a menos de 250 personas, salvo que el tratamiento que realice pueda suponer un riesgo para los derechos y las libertades de los interesados, no sea ocasional, o incluya categorías especiales de datos personales indicadas en el artículo 9, apartado 1 del RGPD, o datos personales relativos a condenas e infracciones penales a que se refiere el artículo 10 de dicho Reglamento. (Art. 30.5 RGPD).





1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:

a) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

b) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de la DGIPyT, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros subencargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones de la DGIPyT. En este caso la DGIPyT identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

e) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

f) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

g) Mantener a disposición de la DGIPyT la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

h) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

i) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al RT, DPD y la DGIPyT, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, y comunicar las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.





c. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

j) Colaborar con la DGIPyT en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

k) Colaborar con la DGIPyT en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

l) Poner disposición de la DGIPyT toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por aquella.

m) Medidas de Seguridad:

a. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

b. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.

n) Designar un Delegado de Protección de Datos y comunicar su identidad y datos de contacto a la DGIPyT.

ñ) Destino de los datos: Destruir los datos², una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a la DGIPyT.

7.3 Esquema Nacional de Seguridad

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, sobre el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en este sentido, y para los servicios objeto del contrato, dispondrá de la Certificación de Conformidad con el ENS o se comprometerá a disponer de la Certificación de Conformidad con el ENS en el plazo de 12 meses a partir del inicio del contrato.

El nivel exigible por la Dirección Técnica en la implantación de las medidas de seguridad en los entregables correspondientes a los servicios contratados para cada uno de los sistemas de información vendrá determinado por la categorización del sistema de información objeto de este contrato y son los siguientes:

Sistema de	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión
------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

² Se entiende que se refiere a los datos que puedan haberse extraído y/o almacenado en dispositivos bajo la administración del ETD, no a los existentes en el SI GLPI.



Información	Disponibilidad	Integridad	Confidencialidad	Autenticidad	Trazabilidad
GLPI	B	B	M	B	B
TRAMEL	B	M	B	M	B

7.4 Política de Seguridad

El adjudicatario, al inicio del contrato y siempre que varíe el personal relacionado con el servicio contratado, recabará y entregará al Director Técnico una declaración responsable individual del personal a su servicio en relación con el objeto del contrato en la que:

- El firmante asume que, salvo que la información tenga carácter público, toda la información que conozca en relación con el contrato será considerada confidencial a los efectos contemplados en la Política de Seguridad de la CARM, cuerpo documental que se desarrolle en aplicación de su Artículo 20 y Manual de Uso de los Medios Electrónicos.
- Bajo la premisa anterior se obliga como persona usuaria a las condiciones fijadas por dicha normativa.

Mantener a disposición de la DGIPyT la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones establecidas para el cumplimiento normativo en materia de seguridad.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

El incumplimiento de condiciones y compromisos puede conllevar, además de la responsabilidad civil y judicial, las correspondientes penalizaciones.

Murcia, fecha y firma en el margen izquierdo

EL JEFE DEL SERVICIO DE
INTEGRACIÓN DE APLICACIONES
CORPORATIVAS

Fdo.: Pedro Olivares Sánchez

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE
COORDINACIÓN INFORMÁTICA Certifica que el presente
documento ha sido informado favorablemente por la
Comisión celebrada el 12/04/2018

Fdo.: José Arturo Botí Espinosa





Anexo I. Datos de actividad del servicio

Usuarios de la aplicación TRAMEL: 1.600

Tickets durante el periodo 2016-2017:

Año-mes	Tickets abiertos
2016-01	150
2016-02	229
2016-03	360
2016-04	301
2016-05	305
2016-06	238
2016-07	237
2016-08	106
2016-09	209
2016-10	255
2016-11	295
2016-12	493
2017-01	168
2017-02	462
2017-03	281
2017-04	210
2017-05	228
2017-06	481
2017-07	467
2017-08	91
2017-09	229
2017-10	321
2017-11	577
2017-12	724
Total	7.458

Expedientes dados de alta durante el periodo 2016-2017:

Tipo de expediente	2016	2017
Contrato Menor	15.674	16.016
Excepción de Homologación Contratación Centralizada	41	121
Registro de Facturas	45.308	52.845
Registro Licitadores	76	56
Total	61.099	69.038





Anexo II. Descripción de perfiles profesionales

En este anexo se describen los perfiles profesionales normalizados dentro de los que se debe encuadrar el personal adscrito a la oferta. Se muestran ordenados de mayor a menor nivel profesional.

- Jefe de proyecto

o Titulación

- Ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, o grado en informática. En caso de no poseer éstas, también será válida la posesión de cualquier titulación universitaria combinada con 6 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido.

o Tareas/responsabilidades

- Coordinación y dirección del equipo de trabajo.
- Distribución de tareas.
- Garantizar la calidad del trabajo realizado y de la documentación generada.
- Interlocutor con la Administración.
- Participación en la resolución de incidencias que le sean asignadas.

o Experiencia previa para la capacitación del puesto

- 2 años de experiencia como jefe de proyecto en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego y en el ámbito funcional de la gestión de expediente administrativos de contratación o 3 años de experiencia como analista en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego y en el ámbito funcional de la gestión de expediente administrativos de contratación.

- Analista

o Titulación

- Ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, o grado en informática. En caso de no poseer éstas, también será válida la posesión de cualquier titulación universitaria combinada con 5 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido.

o Tareas/responsabilidades

- Apoyo al jefe de proyecto en la distribución de tareas.
- Participa en la relación con el área usuaria y obtiene información para la realización de módulos del sistema.
- Análisis y diseño de la solución técnica de los desarrollos establecidos.
- Coordinación del equipo técnico de analistas-programadores.





- Participación en la resolución de incidencias que le sean asignadas.
- **Experiencia previa para la capacitación del puesto**
 - 2 años de experiencia como analista en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego y en el ámbito funcional de la gestión de expediente administrativos de contratación o 3 años de experiencia como analista-programador en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego y en el ámbito funcional de la gestión de expediente administrativos de contratación.

- **Analista-programador**

- **Titulación**
 - Ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, o grado en informática. En caso de no poseer éstas, también será válida la posesión de cualquier titulación universitaria o de una formación profesional de nivel 2 (FP II) de informática, en ambos casos combinada con 5 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido.
- **Tareas/responsabilidades**
 - Apoyo a los analistas en el análisis y diseño de la solución técnica de los desarrollos establecidos.
 - Programación y documentación del código generado.
 - Pruebas del software, en colaboración con los usuarios.
 - Participación en la resolución de incidencias que le sean asignadas.
- **Experiencia previa para la capacitación del puesto**
 - Al menos 2 años de experiencia como analista-programador en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego o 3 años de experiencia como programador en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego.





Anexo III. Cuestionario de personal

Datos comunes

Empresa licitante:	
Perfil ofertado:	
Apellidos y nombre:	

Titulación académica

Título académico	Centro	Años	Fecha expedición

Años: Duración oficial

Certificaciones

Certificado	Organismo certificador	Periodo de validez





Datos relativos a los proyectos (para experiencia en entornos tecnológico y funcional)

Clave	Nombre Proyecto	Fecha Inicio	Fecha Final	Meses	% dedicación	Entidad usuaria	Perfil	Funcionalidad del proyecto	Descripción entorno tecnológico proyecto	C1	C2	C3	C4	C5	C6
P1															
P2															
..															
..															
Pn															

Deben rellenarse todos los campos de este formulario a excepción de los Ci que no sean procedentes.

A continuación se detallan algunos campos de este formulario.

Meses: Meses reales trabajados en ese periodo.

% dedicación: Porcentaje de dedicación al proyecto.

Perfil: Perfil que ha desempeñado en el proyecto. Ver cuadro de valores.

Funcionalidad del proyecto: Breve descripción de la/s funcionalidad/des del proyecto.

Descripción entorno tecnológico proyecto: Relación detallada de la configuración informática del proyecto que justifique la información reflejada en el cuadro de experiencia en el entorno tecnológico. Por ejemplo, indicar el sistema operativo utilizado, la base de datos, los lenguajes de programación, herramientas de programación, de documentación, de análisis, etc.

Los Ci corresponden con los siguientes elementos tecnológicos:

C1: Base de datos Oracle (SQL, PL/SQL)

C2: Java EE

C3: Web Services (SOAP, REST) y XML

C4: HTML, CSS y JavaScript

C5: Gestión de expedientes con jBPM

C6: Gestión documental con Alfresco

Los perfiles serán los descritos en el anexo "Descripción de perfiles profesionales":

JP: Jefe Proyecto

AN: Analista

AP: Analista Programador

En caso de requerir otras deben describirse detalladamente.

Un proyecto se considera dentro del entorno tecnológico requerido si incluye al menos 3 de los 6 elementos tecnológicos indicados.

