



Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Abierto, con varios criterios de adjudicación

Plataforma para la Prestación de servicios de Administración Electrónica para Ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes.

Referencia: PPT-Plataforma de Administración Electrónica para
Ayuntamientos.doc
Creación: 10/03/2016
Consejería: Hacienda y Administración Pública
CRI: Centro Regional de Informática
Versión de plantilla: 2.0
Servicio: Dirección General de Administración Local

27.07/2017.14.12.41 | Firmante: RODES,BELMONTI, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 831b1527-aa03-445a-0721-48760184





Índice de contenido

1. Objeto:	6
2. Precio estimado	6
3. Condiciones del equipo de trabajo	6
3.1. Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto	6
3.2. Formación del equipo de trabajo	7
3.3. Otras condiciones	7
4. Descripción:	9
4.1. Sistema Central: Plataforma de Administración Electrónica.	9
4.2. Implantación directa de Sistemas de Administración Electrónica	9
4.3. Aplicaciones necesarias para prestación efectiva de servicios de Administración Electrónica	9
4.4. Servicios de sostenibilidad de la plataforma:	10
5. Sistema Central: Plataforma de Administración Electrónica	10
5.1. Requisitos técnicos:	10
5.2. Requisitos lógicos.	11
6. Implantación directa de Sistemas de Administración Electrónica	12
6.1. Sede Electrónica multientidad	13
6.1.1. Información y servicios mínimos	14
6.1.2. Carpeta Ciudadana	15
6.1.2.a) Consulta de trámites realizados.	15
6.1.2.b) Consulta de estado de tramitación de expedientes	15
6.1.2.c) Consulta de documentos	16
6.1.2.d) Notificaciones.	16
6.1.2.e) Otras informaciones.	16
6.1.3. Catálogo de trámites y Registro Electrónico	16
6.1.3.a) Trámites telemáticos de respuesta inmediata y desatendida:	17
6.1.3.b) Trámites telemáticos con formulario específico:	17
6.1.3.c) Trámites telemáticos sin formulario específico:	18
6.2. Aplicación de Registro de E/S.	18
6.2.1. Características Generales:	20
6.2.2. Características del registro telemático:	20
6.2.3. Características del registro presencial:	20
6.2.3.a) Asistencia al ciudadano y Digitalización.	21
6.2.4. Características de los Servicios de integración:	21
6.3. Plataforma de Tramitación Electrónica de Expedientes.-	22





6.3.1.	Sistema de Gestión Documental: Repositorio de documentos y expedientes electrónicos.	23
6.3.1.a)	Módulo de firma electrónica	24
6.3.2.	Integración con soluciones básicas de Administración Electrónica y servicios de interoperabilidad.	26
6.3.2.a)	Reutilización de documentos del Ciudadano.	28
6.3.2.b)	Notificaciones.	28
6.3.2.c)	Sistema de Archivo de Expedientes Electrónicos.	29
6.3.3.	Tramitador de Expedientes Electrónicos.	30
6.3.3.a)	Modelador de trámites:	31
6.3.3.b)	Procedimiento Genérico:	32
6.3.3.c)	Propuestas de Decreto y de Acuerdos de Órganos Colegiados.	34
6.3.3.d)	-Procedimiento de propuesta de gasto menor, recepción y fiscalización de facturas.	36
6.4.	Conexión con el portal regional de "OpenData"	38
7.	Aplicaciones necesarias para la prestación efectiva de servicios de Administración Electrónica.	38
7.1.	Características generales para todos los productos de la Intranet.	38
7.1.1.	Generales	38
7.1.2.	Seguridad	39
7.1.3.	Compatibilidad	40
7.1.4.	Concurrencia y Escalabilidad	40
7.1.5.	Integración con otras soluciones	40
7.1.6.	Administración Electrónica	41
7.2.	Módulo de Información Común.	41
7.3.	Aplicación de Gestión de Población.	42
7.4.	Aplicación de Gestión Contable y Presupuestaria	44
7.4.1.	Aspectos Generales	44
7.4.2.	Elaboración del Presupuesto	45
7.4.3.	Gestión del Presupuesto de Gastos e Ingresos.	45
7.4.4.	Proyectos de Gasto y Gastos con Financiación Afectada.	46
7.4.5.	Recursos de otros Entes.	47
7.4.6.	Tesorería.	47
7.4.7.	Anticipos de Caja Fija y pagos a justificar.	47
7.4.8.	Operaciones extrapresupuestarias.	48
7.4.9.	Información Financiera y Rendición de Cuentas.	48
7.4.10.	Coste efectivo	49





7.4.11.	Indicadores de Gestión	49
7.4.12.	Facturación electrónica.....	51
7.4.13.	Integración con aplicaciones de Tributos	52
7.5.	Aplicación de Gestión de Subvenciones	52
7.5.1.	Normativa aplicable	52
7.5.2.	Módulo de Administración/Parametrización.....	52
7.5.3.	Módulo de Seguridad	53
7.5.4.	Módulo de Codificaciones	53
7.5.5.	Módulo de Gestión de Cierres	54
7.5.6.	Módulo de Tramitación de subvenciones	54
7.6.	Aplicación de Gestión Patrimonial.....	57
7.6.1.	Características generales.....	57
7.6.2.	Integraciones.....	58
7.6.3.	Otras características	59
7.7.	Aplicación de Recursos Humanos.....	59
7.7.1.	Características generales.....	59
7.7.2.	Características funcionales	60
7.7.2.a)	Módulo de organización y puestos de trabajo	61
7.7.2.b)	Módulo de Nóminas, Seguros Sociales y otras funcionalidades	63
7.7.2.c)	Módulo del empleado: Portal y control de presencia.....	67
7.7.2.d)	Expediente electrónico personal.....	69
7.8.	Aplicación de Tasas, Precios públicos y demás exacciones.	70
7.8.1.	Características generales de la aplicación.	70
7.8.2.	Características específicas de la aplicación Gestión Tributaria y Recaudación.	71
7.8.3.	Funcionalidades:	72
7.8.4.	Tributos a gestionar.....	73
7.8.4.a)	Impuestos sobre las Instalaciones, Construcciones y Obras.	73
7.8.4.b)	Tasas, Precios Públicos y demás exacciones previstas en la ordenanza municipal.....	74
7.8.4.c)	Multas de Tráfico.	75
7.8.5.	Otros Módulos.....	75
7.8.5.a)	Gestión integrada de domiciliaciones bancarias:.....	75
7.8.5.b)	Recaudación Voluntaria:.....	76
7.8.5.c)	Recaudación Ejecutiva.....	77
7.8.6.	Portal Tributario	78

27.07/2017 14:12:41 Firmante: RODES BELMONTÉ VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 83fb1527-aa03-4454-072148760184





7.8.7.	INTEGRACIONES.....	80
7.8.7.a)	Integración con Sede electrónica.	80
7.8.7.b)	Integración con el aplicativo de Contabilidad.	80
7.8.7.c)	Integración con el aplicativo de Gestión Municipal de Habitantes.	80
7.8.7.d)	Integración con otras aplicaciones de Gestión Tributaria.	81
8.	Plan de Implantación:	81
8.1.	Implantación.....	82
8.1.1.	Instalación:.....	82
8.1.2.	Personalización:.....	82
8.1.3.	Migración e Integración:.....	83
8.1.4.	Formación:.....	84
8.1.5.	Soporte a la puesta en explotación.....	84
8.2.	Dirección de los trabajos.....	85
8.2.1.	Comité de Dirección y Seguimiento	85
9.	Servicios de Mantenimiento y Soporte	87
9.1.	Mantenimiento	87
9.2.	Soporte.....	88
9.2.1.	Disponibilidad:	89
9.2.2.	Componentes y Servicios a prestar:.....	89
9.2.2.a)	Portal de acceso	89
9.2.2.b)	Gestor de Incidencias	90
9.2.2.c)	Servicio de Soporte Telefónico	90
9.2.2.d)	Servicio de Asistencia Remota.....	91
9.2.2.e)	Servicio Presencial.....	91
9.2.3.	Nivel de servicio.....	91
9.2.3.a)	Disponibilidad de las Aplicaciones	91
9.2.3.b)	Servicio de Mantenimiento correctivo	92
9.2.4.	Revisiones.....	94
9.2.4.a)	Revisión informativa semestral	94
9.2.4.b)	Revisión del cumplimiento del ANS	94
9.2.5.	Penalizaciones por incumplimiento	94
10.	Seguridad y confidencialidad de la información	95
10.1.	Tratamientos por cuenta de terceros	95
10.2.	Cumplimientos de los Esquemas nacionales de Seguridad e Interoperabilidad	96





1. Objeto:

El objeto del contrato es la contratación de servicios de administración electrónica destinados a las entidades locales referidas en este pliego, para la implementación efectiva de las obligaciones derivadas de las leyes 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.3

2. Precio estimado

El presupuesto máximo asciende a la cantidad de 3.130.303,03 € (sin IVA), tres millones, ciento treinta mil, trescientos tres euros, con tres céntimos de euro; el IVA asciende a 657.363,64 €, seiscientos cincuenta y siete mil trescientos sesenta y tres euros, con sesenta y cuatro céntimos de euro; el presupuesto máximo con IVA incluido asciende a 3.787.666,67 €, tres millones, setecientos ochenta y siete mil seiscientos sesenta y seis euros, con sesenta y siete céntimos de euro.

3. Condiciones del equipo de trabajo

3.1. 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, por su naturaleza, el director del contrato considere imprescindible realizar en las dependencias de la Administración (reuniones y sesiones de formación y entrega del trabajo realizado), corriendo el coste de conexión con los entornos que proporcione la Dirección General de Patrimonio e Informática (DGPI) 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 DGPI 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.

3.2. 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.

3.3. 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 Patrimonio e Informática no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario salvo aquellas tareas que, por su naturaleza, el director del contrato considere imprescindible realizar en las dependencias de la Administración (reuniones y sesiones de formación y entrega del trabajo realizado).
 - 2.1. La Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleo 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 personal 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 Patrimonio e Informática.
 - 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 y Administración Pública 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 servicio objeto de este contrato afecta a un servicio concreto con autonomía y sustantividad propia, sin que pueda ser considerado como tarea permanente o habitual.
8. 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.
9. 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.
 - 9.1. 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.
10. A los efectos del Apartado g) de la Instrucción SEGUNDA de dicho Acuerdo, el responsable a nivel administrativo de la contratación es Pedro Luis Delicado Molina, Jefe de Servicio de Gestión Informática, así como la Directora General de Patrimonio e Informática, 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.

4. Descripción:

El servicio constará de una plataforma software instalada en servidores de la CARM para ofrecer servicios de administración electrónica. Esta plataforma hospedará un conjunto de aplicaciones y soluciones software en modo multientidad accesibles por las entidades locales para poner a disposición de las mismas los siguientes Sistemas y Servicios clasificados en las siguientes Áreas integradas:

4.1. Sistema Central: Plataforma de Administración Electrónica.

El sistema central comprenderá todo el software, instalaciones y configuraciones necesarias para ofrecer a los ayuntamientos los servicios contemplados en este pliego. Este sistema central se instalará en servidores y equipos de comunicaciones proporcionados al adjudicatario por la C.A.R.M.

4.2. Implantación directa de Sistemas de Administración Electrónica

- Sede Electrónica.
- Servicios de Interoperabilidad
- Aplicación de Registro telemático.
- Plataforma de tramitación electrónica de expedientes.
- Gestión de Archivo electrónico.
- Conexión con Portal Regional de "OpenData"

4.3. Aplicaciones necesarias para prestación efectiva de servicios de Administración Electrónica.

- Aplicación de Gestión de Población.
- Aplicación de Gestión Contable y Presupuestaria.
- Aplicación de gestión Patrimonial.
- Aplicación de Subvenciones.
- Aplicación de Recursos Humanos.
- Aplicación de Tasas, Precios públicos y demás exacciones.





- Sistemas de Gestión común de datos únicos: Territorio, personas, documentos...

4.4. Servicios de sostenibilidad de la plataforma:

- Mantenimiento evolutivo de productos y Licencias.
- Servicio de soporte.

Son objeto también de esta contratación los trabajos de:

- Implantación
- Personalización
- Migración de datos anteriores.
- Formación.
- Soporte a la puesta en explotación de todos los componentes.

5. Sistema Central: Plataforma de Administración Electrónica

5.1. Requisitos técnicos:

La plataforma de hospedaje se instalará íntegramente sobre plataforma virtual, actualmente VMWare, si bien ha de ser compatible con otros productos de virtualización del mercado.

La Base de Datos sobre la que se instalará es ORACLE 11g, si bien se valorará su compatibilidad con Postgre y SQLServer.

Las licencias de base de datos y Sistemas operativos corren por cuenta de la CARM.

Cualquier otro software necesario para el funcionamiento del Sistema correrá por cuenta del adjudicatario.

Caso de ser necesaria para el producto del licitador una plataforma de servicios de escritorio remoto, ha de poder implementarse sobre RDS y sobre Citrix, corriendo, como se ha dicho, tales licencias a cargo del adjudicatario.

El licitador habrá de definir en su oferta la arquitectura de sistemas necesaria para el servicio, con indicación del software necesario y su naturaleza: desarrollo propio, software comercial perpetuo, suscripción software libre etc., indicando nº de licencias necesarias y coste "P.V.P." de adquisición y mantenimiento.





También ha de constar en la oferta los requisitos de los servidores propuestos en cuanto a capacidad de proceso, memoria y cualquier otro condicionante de rendimiento pertinente.

También será de consideración, en el mismo sentido del apartado anterior los requisitos de los clientes en cuanto hardware y software, así como en lo relativo a anchos de banda necesarios para un buen rendimiento global del sistema.

La infraestructura propuesta ha de gozar de redundancia en línea en todos sus componentes críticos.

- El sistema operativo donde se instalarán las aplicaciones y/o Bases de Datos será Windows 2008 o Windows 2012 Server, Linux RedHAT o CentOS, todos de 64 bits.
- El sistema operativo de los clientes podrá ser Windows XP, Vista, 7, 8 o superior tanto de 32 como de 64 bits.
- Caso de ofertar módulos en cliente-servidor, éstos habrán de publicarse con tecnología RDS.
- Ejecución en servidores de aplicaciones: Tomcat, WebSphere, Weblogic, OAS, etc...

Se valorará la sencillez de la infraestructura necesaria en cuanto a productos software y hardware, tanto en la parte servidor como en la cliente, prefiriéndose entorno Web a cliente servidor.

Cualquier cambio futuro de tecnología en las aplicaciones, por ejemplo migración de aplicaciones cliente/servidor a entorno Web, debe estar cubierto en la oferta.

La infraestructura propuesta ha de gozar de redundancia en línea en todos sus componentes críticos.

El licitador habrá de presentar una estimación de necesidades de almacenamiento inicial y evolutivo, teniendo en cuenta un uso máximo del servicio.

Será obligación del adjudicatario definir y mantener válidos los scripts de copias de seguridad de las bases de datos y la estrategia del plan de copias recomendable, proporcionándolos al departamento de sistemas de la CARM.

5.2. Requisitos lógicos.

El servicio de hospedaje ha de funcionar en modo multientidad, de manera transparente a las entidades locales clientes del mismo.

Se ha de ofrecer un portal de acceso a la plataforma a los usuarios de las entidades locales que incluyan información y noticias o alertas referidas a la misma o a temas de interés en el ámbito de la gestión municipal dentro del marco de la administración electrónica y otras utilidades.





La autenticación podrá ser tanto por certificado electrónico o usuario/contraseña.

La autenticación ha de pedirse una sola vez para el acceso a cualquier aplicación del sistema.

6. Implantación directa de Sistemas de Administración Electrónica

Esta implantación se asentará sobre los siguientes Sistemas básicos:

- Sede electrónica multientidad.
- Aplicación de Registro E/S.
- Sistema de gestión documental.
- Plataforma de tramitación electrónica de expedientes
- Servicios de interoperabilidad.
- Conexión Portal Opendata.

Las ofertas habrán de estar orientadas a la integración con las soluciones básicas de administración electrónica que la Dirección TIC pone a disposición de las Administraciones Públicas, concretamente:

- 1. Punto de Acceso General (PAG)
- 2. Carpeta Ciudadana
- 3. Cl@ve: Sistema de identificación electrónica
- 4. Apoder@: Registro electrónico de apoderamientos (REA)
- 5. Habilit@: Registro de empleados públicos habilitados
- 6. SIR: Sistema de Interconexión de Registros.
- 7. Inside y Archive: Documento, expediente y archivo electrónico
- 8. Plataforma de Intermediación de Datos (PID)
- 9. Notific@: Notificaciones electrónicas





- 10. SIA: Sistema de información administrativa
- Esta integración podrá exigirse, no sólo en el periodo de implantación, sino a lo largo de todo el tiempo de ejecución del contrato, atendiendo a madurez y evolución técnica y funcional de dichas soluciones o de otras que las sustituyan.

6.1. Sede Electrónica multientidad

La Sede electrónica multientidad presentará una Sede electrónica oficial para cada ayuntamiento, de la que éste será titular, donde los ciudadanos puedan acceder a la información y a los servicios del mismo con las mismas garantías que lo harían en la sede física.

La Sede electrónica de cada ayuntamiento estará personalizada conforme a los símbolos y colores identificativos de cada uno de ellos.

La Interfaz de las webs correspondiente a las sedes electrónicas será responsiva, (RWD *Responsive Web Design*), de manera que se adapte al dispositivo desde el que se acceda: PCs, tablets, smartphones, etc.

La Sede estará integrada con el “Punto de Acceso General”, (P.A.G. en <https://administracion.gob.es>) y a través de éste con la “Carpeta Ciudadana”. El adjudicatario deberá facilitar los distintos servicios y niveles de integración conforme éstos vayan estando disponibles durante el periodo de vigencia del contrato. Esto conlleva también la implantación completa de los códigos DIR3 si no lo estuvieren y la integración del catálogo de procedimientos del ayuntamiento con el “Sistema de Información Administrativa”, (S.I.A.).

La Sede Electrónica ha de permitir la autenticación con el sistema @CLAVE, en sus versiones de validez limitada en el tiempo y permanente para la realización de trámites.

Así mismo, interactuará con el Registro Electrónico de Apoderamientos, (R.E.A.) a través de los servicios que ofrezca la plataforma “@podera”, para validar las actuaciones telemáticas por representación de terceros a los que el interesado ha otorgado previamente la correspondiente habilitación para uno o más trámites.

La Sede también ha de estar preparada para la incorporación de firma electrónica del ciudadano sin necesidad de tener instalado un navegador compatible con la ejecución de applets de java.

Si en tiempo de implantación no se dieran las condiciones de organización administrativa que permitieran la implantación de estos sistemas de autenticación y firma, ésta habría de realizarse durante el periodo de soporte una vez que se dieran las condiciones que lo hagan posible.





El adjudicatario realizará los trabajos de consultoría y asistencia técnica a los ayuntamientos que sean necesarios para la obtención del certificado de Sede y del sello de órgano, necesarios para la explotación 100% efectiva de la misma.

6.1.1. Información y servicios mínimos

Estas Sedes Electrónicas ofrecerán como mínimo, la siguiente información:

- a) Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes en ella derivadas.
- b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con la propiedad intelectual.
- c) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.
- d) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
- e) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede.
- f) Disposiciones de creación del registro o registros electrónicos accesibles desde la sede.
- g) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.

Servicios a ofrecer desde las Sedes Electrónicas:

- a) Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica.
- b) Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.
- c) Relación de los medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en el ejercicio de su derecho a comunicarse con la Administración].
- d) Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- e) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- f) En su caso, publicación de los diarios o boletines.





g) En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones de que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.

h) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.

i) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación obteniéndose el documento original para su cotejo. Se evita así que un documento firmado en la misma pierda validez al ser impreso.

Este servicio ha de estar accesible tanto en la Sede para el ciudadano como para los usuarios del sistema en la entidad local

j) Indicación de la fecha y hora oficial y calendario de días inhábiles a los efectos de cómputo de plazos imputables tanto a los interesados como a las Administraciones Públicas.

k) Cualquier otro servicio que la legislación vigente (nacional, autonómica o local) requiera que se ofrezca por parte de una sede electrónica.

Entre estas obligaciones los servicios mínimos que han de ofrecer las sedes electrónicas de los ayuntamientos son:

6.1.2. Carpeta Ciudadana

La "Carpeta Ciudadana" habrá de integrarse con la plataforma 060 del estado: "Mi Carpeta" accesible desde el "Punto de Acceso General" y el servicio de notificaciones 060.

Consistirá en un espacio privado donde el ciudadano pueda acceder a los siguientes servicios:

6.1.2.a) Consulta de trámites realizados.

Información genérica y en detalle de los trámites realizados por el ciudadano con la entidad local, incluidos aquellos presentados de forma no telemática pero tramitados electrónicamente mediante esta plataforma.

6.1.2.b) Consulta de estado de tramitación de expedientes

Equivalente al apartado anterior, pero con información de los expedientes antes de que se produzca su resolución.

27.07/2017.14.12.4.1 | Firmante: RODES BELMONTI, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 83fb157-an03-f454-072148760184





6.1.2.c) Consulta de documentos

El ciudadano podrá acceder a todos los documentos referidos a él que obran en poder de la entidad local, ya hayan sido aportados por éste, emitidos por la entidad o recabados de oficio por la propia entidad a través de servicios de interoperabilidad con otras administraciones.

6.1.2.d) Notificaciones.

Dentro de la Carpeta del Ciudadano existirá un área donde éste pueda ser notificado efectivamente de las resoluciones e informaciones que le atañan a partir de su acceso al contenido de la notificación. Este sistema ha de ser compatible con la notificación por Dirección Electrónica Habilitada, (D.E.H.) También figurarán las notificaciones realizadas a través del "Tablón Edictal Único", (T.E.U.).

6.1.2.e) Otras informaciones.

También figurará dentro de la carpeta información referente a:

- Apoderamientos.
- Asientos registrales con el ayuntamiento y con otras administraciones.

6.1.3. Catálogo de trámites y Registro Electrónico

En la sede figurará el catálogo de trámites que la sede electrónica ofrece a los ciudadanos de cada ayuntamiento. Este catálogo de trámites tendrá identificada la oficina gestora que haya de tramitar el procedimiento correspondiente en cada ayuntamiento adecuándose a la estructura orgánica y funcional de cada uno de ellos.

Todos estos trámites telemáticos generarán el correspondiente asiento electrónico en el registro general de Entrada Salida, pudiéndose recuperar en cualquier instante un justificante de la presentación con sello de tiempo.

El catálogo ha de estar clasificado por áreas funcionales.

Para cada trámite se ha de proporcionar información acerca de: objeto, descripción, destinatarios, plazos, oficinas gestoras, requisitos, documentación necesaria, instrucciones de tramitación, normativa y cualquier otra información pertinente.

Habrán de quedar cubiertos al menos todos los procedimientos administrativos tramitados por el Ayuntamiento en el último año, ya sea mediante formulario de respuesta inmediata, específico o genérico, según decida el comité de Dirección y Seguimiento del contrato.





Así mismo, y en cuanto al nivel de automatización ofrecido se distinguirán 3 tipos de trámites telemáticos:

6.1.3.a) Trámites telemáticos de respuesta inmediata y desatendida:

Estos trámites contarán con un formulario específico e interactuarán directamente con la información residente en la base de Datos y proporcionará al ciudadano el producto final en la misma sesión.

En estos trámites han de incluirse como mínimo estos relacionados con la gestión de población:

- Obtención del Volante de Empadronamiento.
- Obtención del Volante de Convivencia.
- Consulta de los datos históricos de Empadronamiento y Convivencia...

Se valorará la inclusión de cualquier otro tipo de certificación o consulta inmediata de información que el ayuntamiento pueda facilitar.

6.1.3.b) Trámites telemáticos con formulario específico:

Estos trámites contarán con un formulario específico que contará con las listas de valores y validaciones contra la Base de Datos necesarias.

Conforme al catálogo de procedimientos pasarán a gestionarse por la oficina gestora correspondiente mediante un flujo genérico o específico de tramitación.

Se han de implementar en la Sede Electrónica al menos los siguientes formularios electrónicos específicos:

- **Generales**
 - Quejas y sugerencias.
 - Comunicaciones previas.
 - Declaraciones responsables.
 - Reclamación de responsabilidad patrimonial.





- **Urbanismo**

- Comunicaciones previas para obras.
- Declaraciones responsables para obras.
- Licencias urbanísticas.
- Declaraciones responsables para actividades.
- Licencia de actividad.
- Licencia primera ocupación.
- Licencia de segregación.

- **Vía pública**

- Solicitud ocupación vía pública.
- Solicitud de vado.

La solución ofertada contará con una herramienta sencilla para la generación de estos formularios específicos en sede.

El adjudicatario dará la formación necesaria para que los técnicos de los ayuntamientos puedan utilizar la herramienta para la generación de nuevos formularios con, en su momento, el correspondiente apoyo del servicio de soporte.

6.1.3.c) Trámites telemáticos sin formulario específico:

Estos trámites contarán con un formulario genérico común que permitirá el anexo de documentos. En el formulario se elegirá el procedimiento administrativo correspondiente desde una lista de valores con el catálogo de procedimientos del Ayuntamiento, para según su catalogación, ser redirigidos a la oficina responsable de su tramitación.

6.2. Aplicación de Registro de E/S.

La aplicación debe ser compatible con el Sistema de Interconexión de Registros, SIR, de manera que permita el intercambio de asientos electrónicos de registro con otras administraciones públicas. Por consiguiente la aplicación debe estar preparada para ser certificada en la norma SICRES 3.0 o posterior.





Una vez implantada la aplicación, y si la A.G.E. lo permite, es necesario superar la batería de pruebas de certificación "SICRES3.0/SIR", en coordinación con la Oficina de Certificación del MINHAP para obtener la correspondiente certificación de la instalación multientidad.

Como herramienta de apoyo está disponible la herramienta "SICRES-Tester".

Así mismo, será necesaria la instalación del Componente de Intercambio Registral (CIR).

Si la A.G.E. no permitiera la interconexión al SIR, el adjudicatario deberá colaborar en la implantación de la solución "ORVE" y en la mejor comunicación posible entre ésta y la aplicación de registro proporcionada.

La aplicación será multicanal, consolidándose las entradas producidas tanto en la red de oficinas de registro del ayuntamiento como aquellas que vengan del registro electrónico.

Los asuntos se clasificarán según el catálogo de procedimientos definido y mediante una implementación del modelo organizativo multinivel de cada ayuntamiento derivará la entrada a la oficina gestora correspondiente.

Ha de contar en otras funcionalidades con:

- Auditoría.
- Integración con núcleo común de terceros, territorio y gestión documental.
- Gestión de Anotaciones de entrada y de salida con utilidades de reserva de números.
- Utilidades para la creación estructurada de oficinas de registro y unidades orgánicas administrativas y tramitadoras que reflejen la organización del ayuntamiento.
- Emisión de libros de Entrada y de Salida agrupados según el modelo organizativo del ayuntamiento.
- Implementar el concepto de ventanilla única mediante el registro de asientos dirigidos a unidades externas, con utilidades para su tratamiento posterior.
- Utilidades de explotación incluyendo operaciones de tratamiento masivo bajo criterios y programación definidos como: traspaso a histórico, asignación de anotaciones a unidades gestoras, generación múltiple de listados,...

Otras Características:

27/07/2017 14:12:41 | Firmante: RODES BELMONTÉ, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 83fb1527-aa03-445a-072148760184





6.2.1. Características Generales:

- Existirá un registro entrada/salida único para todo el Ayuntamiento.
- Se asignará un identificador único a cada una de las entradas y salidas registradas.
- Deberá permitir la compulsa electrónica de los documentos digitalizados en el registro presencia.
- Deberá permitir el registro multientidad de forma que pueda existir un registro independiente para organismos dependientes del Ayuntamiento.
- Permitirá relacionar registros de entrada con registros de salida.

6.2.2. Características del registro telemático:

- La plataforma permitirá registrar telemáticamente entradas de los ciudadanos, pudiendo contener texto y documentos anexos.
- Las entradas recibidas por la plataforma estarán firmadas electrónicamente por el ciudadano solicitante de la entrada (tanto el texto como los ficheros o un resumen de los mismos).
- Las entradas recibidas por la plataforma serán registradas en el Registro de Entrada/Salida de forma automática a través de los servicios web ofertados por dicha funcionalidad.
- Igualmente, permitirá el intercambio de Asientos de registro con otras unidades registrales conectadas al Sistema de Interconexión de registros, (SIR).
- El identificador único de registro devuelto por el Registro de Entrada/Salida será comunicado al ciudadano junto con un acuse de recibo firmado por el Ayuntamiento que contenga toda la información que disponga la legislación vigente.
- Será configurable que los asientos registrados puedan ser marcados con un sello de tiempo.

6.2.3. Características del registro presencial:

- La interfaz estará orientado a los funcionarios de registro y permitirá tanto registrar documentos en formato papel como la presentación telemática asistida al ciudadano.
- En la presentación telemática asistida al ciudadano, se valorará la posibilidad de uso de forma biométrica.





- Permitirá dar de alta nuevas entradas y nuevas salidas. En las entradas se deberá registrar, al menos, la unidad destino, el tema, el expediente asociado (si lo hubiera), la fecha y el número de registro.
- Permitirá modificar el estado, la unidad destino, el tema y el expediente asociado a un asiento.
- Podrán realizarse búsquedas por diferentes criterios.
- Podrán obtenerse informes (al menos los libros registrales diarios)
- Se podrá gestionar tanto las unidades responsables como los temas que irán ligados a las diferentes entradas del sistema

6.2.3.a) Asistencia al ciudadano y Digitalización.

- El sistema permitirá la incorporación de documentos digitalizados mediante un componente para su digitalización en línea. Ha de poder usarse cualquier escáner con driver "twain".
- Los documentos correspondientes a las solicitudes presentadas en papel por los ciudadanos deberán ser escaneados y compulsados electrónicamente, devolviendo a los mismos los originales presentados, con el correspondiente sellado que certifique el acuse de recibo del asiento, consignándose al menos, la fecha, el número de registro, el tema y la unidad destino.
- La compulsa electrónica se realizará con el certificado-sello correspondiente a cada oficina de registro o con el certificado del funcionario que asista al ciudadano en la presentación.
- Las copias auténticas así generadas contarán con un Código Seguro de Verificación, CSV, para la comprobación de su validez en la propia aplicación de registro y/o en sede electrónica.
- Las entradas destinadas a otras administraciones serán digitalizadas, firmadas y enviadas electrónicamente a la unidad de destino de la administración competente a través del Sistema de Interconexión de Registros, (SIR), generándose el correspondiente asiento de salida.

6.2.4. Características de los Servicios de integración:

- El Registro Entrada/Salida deberá integrarse con el tramitador de expedientes iniciando expedientes o asociando a expedientes ya existentes como resultado de las entradas en el registro.
- También habrá de integrarse con el Registro de Funcionarios habilitados a través





de la herramienta “habilit@”, para permitir que los funcionarios, previo consentimiento expreso, puedan presentar electrónicamente solicitudes de los interesados que no estén obligados por el artículo 14 de la Ley 39/2015.

- Debe ofrecer sus servicios de registro tanto de forma remota (a través de servicios web que serán invocados por otras aplicaciones) como a través de interfaz de usuario.
- El interfaz de servicios web incluirán los servicios de consulta de unidades responsables y temas.
- Desde los servicios web se podrán acceder al alta, a la modificación y a la consulta.
- En general estarán accesibles vía servicios web todas las operaciones básicas de la aplicación.
- Todos los servicios web de integración estarán documentados funcional y técnicamente al máximo nivel de detalle que permita a terceros su uso para la integración de otro software.

6.3. Plataforma de Tramitación Electrónica de Expedientes.-

La plataforma deberá contemplar tanto expedientes iniciados de oficio como iniciados a petición del interesado.

Los expedientes iniciados a petición del interesado, han de estar identificados en el catálogo de procedimientos publicado en la sede electrónica en el momento de su entrada.

Aquellos que tengan su origen de tramitación en la Sede Electrónica vía registro de entrada telemático con el procedimiento administrativo identificado, ya sea a través de un formulario electrónico específico o de un formulario genérico, deberán de manera desatendida ser recibidos en la bandeja de entrada del centro gestor correspondiente, siempre que éste esté identificado en la información del procedimiento que obra en el catálogo. La información vendrá desgranada según los diferentes campos de datos definidos en el formulario.

Los expedientes que tengan su origen en formularios genéricos y que no puedan ser asignados al centro gestor final directamente sin revisar la naturaleza de su contenido, habrán de ser clasificados y distribuidos por una oficina de reparto.

Debe permitir la implantación efectiva del expediente electrónico, conforme a las leyes 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.

27/07/2017 14:12:41 Firmante: RODES BELMONTÉ, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 83fb1527-aa03-f45a-0721-48760184





Esto supone la tramitación completa de los expedientes asociados a los distintos procedimientos de manera exclusivamente electrónica, apoyándose en:

- Catálogo de Trámites y Registro electrónico, (ya descrito en el apartado 4.1.3).
- Sistema de Gestión Documental: Repositorio de documentos electrónicos.
 - o Módulo de firma electrónica.
- Integración con soluciones básicas de Administración Electrónica y servicios de interoperabilidad.
- Tramitador de expedientes electrónicos.

6.3.1. Sistema de Gestión Documental: Repositorio de documentos y expedientes electrónicos.

El sistema de gestión de documentos electrónicos debe ser el componente transversal principal de la plataforma de tramitación.

Como herramienta de “Archivo Definitivo” se usará la plataforma “**Archive**” del Estado, con la que el sistema de gestión documental ha de integrarse.

Este sistema de gestión trabajará sobre un repositorio único corporativo del ayuntamiento.

Debe implementar el concepto de documento electrónico, permitiendo ser tratado como “dato único” y ser referenciado desde distintos subsistemas, distintos trámites y distintos expedientes.

Debe implementar el concepto de expediente electrónico, en base a las Norma Técnica de Interoperabilidad del expediente electrónico.

Ha de estar enlazado mediante los correspondientes conectores con los sistemas de gestión de “back office” ofertados.

Además, para garantizar su independencia, debe disponer de una capa de servicios de acceso documentados y accesibles desde aplicaciones de terceros, cumpliendo con el standard “CMIS”.

El sistema de gestión documental ha de garantizar a largo plazo la integridad, y disponibilidad de los documentos almacenados, así como la autenticidad de sus firmas electrónicas mediante los correspondientes procesos de sellado de tiempo.





El documento deberá ser, desde el momento de su incorporación al sistema, catalogado según el cuadro de clasificación archivística de la corporación, conforme a un único modelo de ficha documental y unas únicas reglas de clasificación.

El gestor documental deberá llevar, por tanto, un control sistemático desde la creación del documento en el mismo, de su mantenimiento, uso, distribución y conservación. Para ello se apoyará en los siguientes instrumentos:

- **Catálogo de tipos de documentos:**

En él se identificarán todos los tipos de documentos que se gestionen, de entrada, internos o de salida, y se establecerán las políticas de gestión estandarizadas de cada tipología de documento, al menos en cuanto a:

- Incrustación Código Seguro de Verificación (CSV) en las copias auténticas.
- Características de escaneado
- Tipo y características de la firma de los documentos internos y de salida
- Tipo y características de la compulsión electrónica de los documentos de entrada origen papel
- Validación de la firma
- Condiciones de reutilización de los documentos de entrada que aportan los ciudadanos
- Reglas para su Clasificación archivística automatizada y cumplimentación automatizada de metadatos a partir del contexto desde el que es aportado, es decir, en base a la información que el sistema tenga de él: autor, titular, formato, identificador de expediente origen, clasificación documental, caducidad, etc.

- **Cuadro de Clasificación y Descripción Archivística:**

- Los documentos deberán contar con una ficha documental descriptiva que incorpore de una manera automática y transparente los metadatos correspondientes al documento disponibles en el asiento registral o expediente al que se refieren.
- El modelo de ficha documental será único para todos los documentos y seguirá las especificaciones de la Norma Internacional de Descripción Archivística ISAD(G).
- El sistema permitirá realizar búsquedas documentales por sus metadatos tanto desde los distintos sistemas de gestión como desde el propio gestor documental obteniendo una lista de documentos y siendo posible acceder a la ficha documental de cada uno.

6.3.1.a) Módulo de firma electrónica

Otro componente que deberá disponer la Plataforma es el de firma electrónica para gestionar la firma de documentos administrativos y resoluciones por parte de los participantes en la tramitación





de los expedientes, así como para permitir la compulsa electrónica de los documentos aportados en soporte papel

El módulo de Firma Electrónica ofrecerá una solución para la firma digital de documentos mediante certificados emitidos por un amplio rango de Autoridades Certificadoras, incluyendo el DNI electrónico.

Las funcionalidades mínimas requeridas son:

- Validar certificados.
- Firmar documentos.
- Estampar Sello de Tiempo a la firma.

La plataforma de firma deberá utilizar, cuando menos, la plataforma de validación @FIRMA para los servicios de validación y sellado de tiempo.

El sistema permitirá la firma electrónica en formato PAdES, PAdES-T, PAdES-LTV, XAdES-T, XAdES-XL, pudiéndose exigir cualquiera d estos formatos en concreto en tiempo de ejecución del contrato.

Con independencia del sistema elegido, la firma de los documentos habrán de poder comprobarse en la plataforma "VALIDe".

El sistema deberá permitir manifestar la firma electrónica en el documento, incrustando en el mismo una marca de agua o sello con la información del firmante, del certificado usado, momento de la firma y un código seguro de verificación con el enlace para verificar la autenticidad del documento firmado.

El sistema permitirá la firma del documento por uno o varios firmantes pudiendo configurar el Ayuntamiento los circuitos de firma necesarios para la correcta tramitación de los expedientes.

La firma podrá realizarse por los tramitadores directamente desde el motor de tramitación de expedientes o subsistema de registro o enviarse desde éstos a un determinado circuito de firma.

Los usuarios que han enviado un documento a un circuito de firma podrán seguir el estado del proceso de firma desde los sistemas de gestión desde los que se ha realizado el envío.

- **Portafirmas:**

El subsistema dispondrá también un Portafirmas electrónico para que responsables políticos y técnicos puedan visualizar sus documentos pendientes de firma, firmados o rechazados y desde el cual podrán firmar, visar o rechazar documentos de forma individual o masivamente.





Permitirá la definición de flujos de firma con pasos de firma en los que se pueda incluir uno o más posibles firmantes.

Permitirá la inclusión o referenciación directa de documentos relacionados con aquél objeto de la firma, de manera que el usuario, antes de firmar el documento, pueda consultar aquellos otros relacionados con el mismo al formar parte de un mismo expediente o asunto en general, aplicando no obstante las reglas de seguridad de acceso a la información definidas.

Permitirá la declaración de “revisores” del documento a firmar.

Desde el portafirmas electrónico deberá poder realizarse el seguimiento de aquellos documentos que el usuario tenga pendientes de firmar, visar y los que haya firmado, visado o rechazado.

La Plataforma también dispondrá de un portafirmas electrónico para dispositivos móviles: “Smartphones”, “tablets”, etc. Con los mismos tipos de firma permitidos que los de la versión de escritorio.

6.3.2. Integración con soluciones básicas de Administración Electrónica y servicios de interoperabilidad.

La plataforma de tramitación deberá conectarse a las soluciones básicas de administración electrónica que la DTIC pone a disposición de las administraciones públicas, existentes durante el periodo de ejecución del contrato.

Además de las integraciones exigidas en relación con la Sede Electrónica con:

- **PGA**, Punto de Acceso General, (SIA y DIR3)
- **Carpeta Ciudadana**.
- Sistema **CI@ve**.
- “**@podera**”: Registro Electrónico de Apoderamientos, (R.E.A.):

En relación con el Registro:

- **SIR**: Sistema de interconexión de registros.
- **habilit@**: Registro de Funcionarios habilitados.

Y en relación con el sistema de archivo:

- **Archive**





, la plataforma de tramitación deberá integrarse con

Reutilización de Documentos del Ciudadano:

- **Plataforma de intermediación de datos.**

Para obtener cualquier certificado necesario para la tramitación de un expediente que obre ya en poder de la administración, tanto Estatal como Autonómica o Local y que esté disponible a través de estos servicios de interoperabilidad. Así mismo ha de poder disponerse en esta plataforma de los certificados que genere el ayuntamiento y puedan ser requeridos por otras administraciones.

- **Plataforma de interoperabilidad de la CARM.**

En el mismo sentido que la anterior si fuera necesario para la obtención de algún documento o certificado que obre en poder de la CARM y no figure en la plataforma de intermediación.

Información al ciudadano y notificaciones:

- **Carpeta Ciudadana**

La plataforma de Tramitación deberá dejar accesible en la carpeta ciudadana los trámites ya realizados y la información relativa al estado de tramitación de los expedientes de cada persona.

- **Notific@.**

La plataforma de tramitación deberá realizar las notificaciones electrónicas a través de esta plataforma, mediante la invocación del correspondiente servicio web.

Sistema de Archivo de Expedientes Electrónicos:

- **Archive**

Como sistema de Archivo de expedientes electrónicos.

- **Inside.**

La plataforma Inside, y/o sus servicios, se utilizará para la generación de los expedientes electrónicos en formato ENI, (Esquema Nacional de Interoperabilidad), según las Normas Técnicas de Interoperabilidad del Expediente Electrónico. Esta generación ha de hacerse necesariamente para el archivado del expediente y para su traslado a cualquier otra administración.





6.3.2.a) Reutilización de documentos del Ciudadano.

De acuerdo con el artículo 53 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas, el ciudadano interesado en un expedientes tiene derecho, entre otros, a *“no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas”*.

Ha de permitir, por consiguiente, la existencia de un archivo electrónico del ciudadano, en el que constarán todos los documentos aportados por el mismo, así como los generados por el ayuntamiento de oficio o bajo demanda, permitiendo así su reutilización sin tener que solicitar aportación de documentación alguna que ya esté en posesión del ayuntamiento.

La solución ofertada habrá de integrarse con la plataforma de intermediación y, si es necesario, con la plataforma de interoperabilidad de la CARM.

Debe, así mismo, poder configurarse para cada tipología documental de entrada la propiedad de “documento reutilizable por el ciudadano” asignándose a una persona, pudiendo un mismo documento si tiene naturaleza multipersonal poder reutilizarse por varias personas. Para ello también es necesario que pueda gestionarse la autorización o denegación del consentimiento, (según la normativa vigente en el momento), por parte del ciudadano para su reutilización, guardándose la vinculación del mismo con el documento autorizado y los plazos de vigencia del consentimiento de su uso en cualquier otro expediente que lo requiera.

Esta lógica de reutilización deberá ser aplicada de forma automatizada por el sistema.

6.3.2.b) Notificaciones.

Las notificaciones electrónicas se realizarán a través de la plataforma Notific@.

Estas notificaciones podrán ser:

- A la D.E.H.: Para aquellos destinatarios que estén incluidos en el “censo de obligados”, (Ley 39/2015 Art. 14.2), y aquellos otros que se hayan adherido a este sistema de forma voluntaria.
- Por comparecencia en sede: Para aquellos ciudadanos que hayan expresado en el procedimiento correspondiente, la voluntad de ejercer su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración. En este último caso quedarán registradas en la Carpeta Ciudadana y en la propia sede del ayuntamiento con la que debe estar integrada.

En el caso de notificaciones en papel deberá poder registrarse además la notificación electrónica por comparecencia en sede.





6.3.2.c) Sistema de Archivo de Expedientes Electrónicos.

El sistema de gestión documental habrá de integrarse necesariamente con la aplicación web de archivo definitivo de expedientes y documentos electrónicos de la administración General el estado: "ARCHIVE".

Los expedientes y documentos serán importados y clasificados dentro de Archivos y series documentales, y pasarán por diversos estados (tanto de forma automática, como manual), en función de la política de conservación asignada.

Además el sistema habrá de:

- Interoperar con la plataforma de ARCHIVE para:
 - Remitir a la plataforma ARCHIVE los expedientes tramitados por la entidad desde sus sistemas de información en formato electrónico, una vez finalizados.
 - Ofrecer el derecho de acceso de los ciudadanos a sus expedientes archivados en ARCHIVE.
- Interoperar con la plataforma de Gestión Documental INSIDE para:
 - Permitir el intercambio de expedientes electrónicos entre Sistemas de Gestión de Expedientes en tramitación, hacia y desde cualquier Administración.
 - Permitir, la interoperabilidad con la Administración de Justicia que pudieran requerir los expedientes, hacia y desde cualquier administración.

La integración con el Servicio de Archivo e Interoperabilidad de Expedientes Administrativos conlleva el cumplimiento de las siguientes instrucciones técnicas:

- Instrucciones técnicas de Archivo Electrónico que se publican en el portal de administración electrónica (<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/archive>).
- Instrucciones técnicas de Interoperabilidad de Expedientes Administrativos que se publican en el portal de administración electrónica, en relación a las Normas Técnicas de Interoperabilidad relativas al Documento y Expediente Electrónicos, y a la de intercambio de expedientes administrativos (INSIDE) (<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/inside>).

Esta integración también conlleva una serie de obligaciones de la entidad, cuyo cumplimiento debe facilitar el adjudicatario y la solución informática, como:





- Publicar y mantener actualizada en el Punto de Acceso General (PAG) la información relativa a la Política de Gestión de Documentos general que afecte al ayuntamiento.
- Publicar en los 15 días naturales siguientes a la finalización de cada trimestre del año natural en el PAG la información relativa a los procedimientos administrativos integrados en su servicio de Archivo, y las unidades orgánicas a las que da servicio el centro de Archivo Electrónico, así como el sitio electrónico donde poder ejercer el derecho de acceso a los mismos.
- Actuar de forma proactiva ante cualquier cambio o mantenimiento en su servicio, debiendo avisar del mismo a la DTIC con una antelación mínima de un mes.
- Etc...

6.3.3. Tramitador de Expedientes Electrónicos.

El tramitador de expedientes debe permitir la tramitación íntegramente electrónica de los expedientes, de acuerdo con la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las AAPP.

Esta tramitación electrónica debe verificarse desde su inicio, ya sea de oficio o a petición del interesado, hasta su archivado, pasando por todas las fases, desde solicitudes de información, de documentos, subsanaciones, petición de informes a otros departamentos, recuperación de certificados de propio ayuntamiento u otras administraciones, resoluciones, notificaciones, etc..

Por consiguiente, el expediente habrá de tener desde su inicio, formato electrónico y se formará, según la Ley 39/2015, *“mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos...”*.

En dicho formato electrónico interoperable el expediente figurará completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, asimismo autenticado, de los documentos que contenga: Pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias. La autenticación del citado índice garantizará la integridad e inmutabilidad del expediente electrónico generado desde el momento de su firma y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

Para la obtención del formato electrónico interoperable del expediente se aplicará la Norma Técnica de Interoperabilidad vigente para el expediente electrónico y su guía de aplicación, con objeto de que pueda ser remitido cuando así proceda.

Este formato consistirá en:

- Documentos electrónicos, (juntos a clasificados por carpetas).

27.07/2017 14:12:41 Firmante: RODES BELMONT, VICENTE

27.07/2017 14:12:41 Firmante: DELCADO MOLINA, PEDRO LUIS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.

Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 83fb1527-aa03-4454-0721-48760184





- Índice electrónico, (concatenación de las huellas digitales de los documentos).
- Firma del Índice electrónico, (por la administración, órgano o entidad correspondiente).
- Metadatos

Para cada documento debe figurar en el XML exportable:

- Identificador.
- Huella digital.
- Fecha de incorporación al expediente.
- Patrón para el proceso de foliado.
- Orden en el expediente.

Se valorará la existencia de un visualizador para dicho formato electrónico.

Para ello debe contar con los siguientes módulos y/o funcionalidades:

6.3.3.a) Modelador de trámites:

Para la gestión de los llamados “procesos de negocio” el tramitador ha de contar con una herramienta gráfica ergonómica que permita modelar dichos procesos siguiendo notación estándar BPMN.

Se valorará que la herramienta sea accesible y productiva para personal sin conocimientos informáticos.

La herramienta de modelado ha de contemplar los elementos característicos de los gestores de procesos de negocio: usuarios, roles, intervenciones manuales, acciones automáticas, reglas, bifurcaciones, decisiones, etc...

Los procesos modelados han de ser exportable al formato estándar XPDL compatible con otros modelos de “workflow”.

Configuración de trámites:

Enlazado o integrado con el modelador, habrá un entorno de diseño y configuración del trámite que permita la especificación de cada fase del proceso, detallando plantillas, modelos, formatos de información, definiendo formularios, documentación a anexar, mecanismos de validación, firma





electrónica, recuperación de documentos, conexión con soluciones básicas de administración electrónica, etc.,,

Cuadro de Mandos:

El sistema proporcionará un cuadro de mandos con información e indicadores que permitan evaluar el estado de tramitación de los expedientes en el ayuntamiento por:

- Periodos.
- Órganos gestores.
- Tipo de Procedimientos.
- Etc...

También proporcionará la posibilidad de configurar umbrales de aleta, sistemas de aviso, etc..

6.3.3.b) Procedimiento Genérico:

Se implantará un flujo de tramitación genérico que permita la tramitación de cualquier expediente administrativo de la entidad local sujeto a la normativa del Procedimiento Administrativo Común.

Este flujo genérico ha de contemplar:

- Tramitación de expedientes tanto a petición del interesado como iniciados de oficio.
- Las fases de iniciación, instrucción, resolución, notificación, cierre del expediente y archivo.
- Una base documental de plantillas disponibles para los trámites.
- Una base documental con documentos ya aportados por los ciudadanos y que obran en poder del ayuntamiento para su reutilización en los nuevos expedientes donde éstos vuelvan a requerirse.
- Interconexión con los servicios de interoperabilidad referidos y cualquier otro necesario para la tramitación de los expedientes.
- Evaluación de la documentación contenida en el expediente y subproceso de subsanación de la misma, incluyendo la generación de la notificación (vía registro E/S) y telemática.
- Incorporación al expediente de cuantos informes sean necesarios, firmados electrónicamente.
- Vinculación de Expedientes.





- La publicación del expediente, o de los trámites pertinentes, si así procediera, en el perfil del contratante (de la entidad y/o de la Plataforma de Contratos del Sector Público) de manera automática.
- Posibilidad de firmar electrónicamente todos los documentos generados durante el proceso.
- Elaboración automática de las notificaciones, a partir de los datos contenidos en el expediente y la integración con el registro de E/S de la entidad.
- Catalogación y archivado del expediente en el sistema de gestión documental tras su resolución.

Este procedimiento genérico se personalizará en cuanto a estructura orgánica, plantillas de documentos y circuitos de firma para cada ayuntamiento.

El procedimiento genérico debe permitir la tramitación de cualquier tipo de Procedimiento Administrativo Común, con excepción de aquellos para los que haya un flujo de tramitación específico, ("Propuestas de Decreto y de Acuerdos de Órganos Colegiados" y "Procedimiento de recepción y fiscalización de facturas"), o una aplicación de gestión dedicada al mismo.

El expediente se creará de oficio o a instancia de parte, en cuyo caso se recibirá por parte del centro gestor que corresponda en una bandeja de entrada procedente del registro de entrada.

En el momento de creación o apertura del expediente se asignará la clasificación archivística correspondiente junto con los datos mínimos obligatorios: código identificativo, nombre, descripción, interesados, si procede, y otros metadatos específicos del expediente.

A partir de entonces será el usuario el que dirija la tramitación del expediente, contando para ello al menos con los siguientes subprocesos que dependerán de los permisos del usuario y del tipo de expediente:

- Solicitud de Subsanación
- Petición de informes
- Petición de Tarea Manual
- Petición de documento externo
- Propuesta de Resolución y/o Acuerdo.
- Notificaciones: El sistema ha de contemplar la generación de notificaciones por comparecencia en sede, (integrada con la carpeta ciudadana) y notificaciones por correo

27.07/2017.14.12.41 Firmante: RODES BELMONTÉ, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 831b1527-aa03-4454-0721-48760184





ordinario, permitiendo además la carga de notificaciones no telemáticas desde el sistema SICER.

Procedimientos específicos:

Se deberá definir un flujo específico de tramitación en todas las entidades locales objeto de esta contratación para los siguientes procedimientos:

6.3.3.c) Propuestas de Decreto y de Acuerdos de Órganos Colegiados.

El trámite se podrá realizar íntegramente desde el tramitador o interaccionando desde una aplicación externa.

Descripción del Trámite:

- Inicio:

- Se partirá de la grabación de la propuesta en el gestor de expedientes:
 - Título Propuesta (Posibilidad de definir un valor por defecto en función del tipo de expediente)
 - Proponente (Concejalía o Departamento que hace la propuesta)
 - Órgano Resolutorio
 - Unipersonal
 - Alcalde/Presidente
 - Delegado
 - Colegiado
 - JGL
 - Pleno
 - Expediente
 - Interesados externos (notificación)
 - Interesados internos (comunicaciones internas)
 - Antecedentes (Posibilidad de valor por defecto en función del tipo de expediente)
 - Texto Propuesta (Posibilidad de valor por defecto en función del tipo de expediente)





- Normativa aplicable (Posibilidad de valor por defecto en función del tipo de expediente)
- Pie de recurso (Posibilidad de valor por defecto en función del tipo de expediente).
- Estado: concluso o inconcluso.

El expediente se recibirá en la bandeja correspondiente de Secretaría

- **Propuestas de Decretos:** Se podrá rechazar o validar, generando automáticamente el decreto y pasándolo a la firma correspondiente.

- **Propuestas de Acuerdos de Órganos Colegiados:** Podrán diferenciarse las siguientes entradas de propuestas según el tipo de sesión:

- Junta de Gobierno.
- Pleno.

- **Otras propuestas o dictámenes**

- Mesa de Contratación.
- Comisiones.

- **Gestión de Sesiones:**

- **Creación:** El expediente de sesión debe incluir al menos:

- Fecha de celebración.
- Lugar de celebración.
- Tipo de sesión.
- Lista de convocados.
- Lista de asistentes.
- Tipo de notificación de la convocatoria.
- Acta de la sesión anterior.

- **Accesos:** Los convocados deben acceder al expediente de sesión y, en su caso, al expediente origen de la propuesta.





- **Propuestas:** Habrá opciones para incluir, editar, eliminar propuestas y ordenarlas. Generación automática sucesiva del Orden del Día y el Decreto de Convocatoria. Bloqueo de sesión reversible con la generación del decreto de Convocatoria.
- **Validaciones especiales:** Para poder iniciar una sesión de un órgano colegiado puede ser necesario que se requiera previamente el dictamen de una Comisión Informativa. La aplicación ha de dar la posibilidad de configurar y controlar estos aspectos. Normalmente en función del tipo de expediente.
- **Celebración:** Ha de permitir:
 - Registro de las intervenciones, incluyendo el texto de las mismas y de las deliberaciones.
 - Incluir resultados de votaciones.
 - Adjuntar documentación al expediente de la sesión.
 - Exclusión de puntos del Acta.
 - Admisión a trámite de puntos fuera del orden del día.
- **Notificaciones:** Ha de permitir:
 - Emisión de notificaciones firmadas por el secretario o sello de órgano.
 - Emisión de certificaciones de las propuestas tratadas firmadas por el secretario o sello de órgano.
 - Vinculación de las notificaciones y certificaciones tanto al expediente de la sesión como al expediente origen de la propuesta.

6.3.3.d) -Procedimiento de propuesta de gasto menor, recepción y fiscalización de facturas.

Se ha de implantar un flujo de tramitación telemática específico para la gestión de propuestas de gasto menor, recepción y fiscalización de facturas.

Dicho trámite estará conectado con el Punto General de Entrada de Facturas de la Administración General del Estado, plataforma FACE, a través del cual se recibirán de los proveedores las facturas en formato electrónico correspondientes a los códigos de centro directivo de los ayuntamientos para su integración en la Gestión de Contabilidad y en el trámite específico de fiscalización.





El flujo, descrito de forma somera, contemplará:

Órgano Gestor:

- Un sistema de generación, desde el órgano gestor, de propuestas de naturaleza económica-presupuestaria.
 - Directamente desde el Sistema de Contabilidad
 - En el contexto de la tramitación de un expediente invocando Servicios Web del Sistema de Contabilidad.
- Integración con sistema contable a los efectos de validación de conceptos y saldos.
- Gestión documental y generación de firma electrónica de la propuesta y documentos del expediente que así lo requieran.
- Tramitación y remisión al órgano de control. Trazabilidad y validación.

Órgano de Control:

- Un sistema de recepción de las propuestas de naturaleza económico-presupuestaria generadas y remitidas por los órganos gestores, con su documentación adicional. Trazabilidad.
- Control de plazos para la evacuación del informe de fiscalización. 10 días hábiles con carácter general.
- Integración con el Sistema de Contabilidad.
- Gestión documental y generación de firma electrónica de los documentos generados como resultado de la fiscalización que así lo requieran.

Gestión de discrepancias:

- Control de plazos a los efectos de subsanación por órgano tramitador.
- Aporte de documentación requerida por el órgano de control al tramitador.
- Determinación del órgano competente para resolver la discrepancia.
- Control de plazos a los efectos de resolución de discrepancias.
- Integración con sistema contable.





- Gestión documental y generación de firma electrónica de los documentos del expediente que así lo requieran.

6.4. Conexión con el portal regional de "OpenData"

El adjudicatario deberá de incorporar al Portal Regional de Datos Abiertos el conjunto de "datasets" solicitados por la dirección del contrato y autorizada por los ayuntamientos durante la ejecución del mismo hasta un máximo de 40.

El adjudicatario podrá apoyarse en la herramienta de escritorio "SEPADA" proporcionada por dicho Portal, que permite la generación automática de los ficheros de datos y su publicación en el mismo a partir de la definición de la Consulta de extracción de datos.

7. Aplicaciones necesarias para la prestación efectiva de servicios de Administración Electrónica

Los servicios efectivos de administración electrónica que se han de prestar al ciudadano han de estar necesariamente soportados, desde la Sede electrónica y la plataforma de tramitación y Sistema de Gestión Documental electrónico, en las correspondientes Aplicaciones de Gestión de Base de Datos como cimientos necesarios de la administración interna del ayuntamiento.

Estas aplicaciones de la Intranet garantizan la persistencia de la información, su integridad, disponibilidad, consistencia ante la concurrencia y proporcionan los procesos necesarios sobre los que se apoyarán las distintas fases de tramitación de los expedientes.

7.1. Características generales para todos los productos de la Intranet.

7.1.1. Generales

- El idioma de la totalidad de las aplicaciones deberá ser la Lengua Española.
- Multiusuario y multientidad (admitiendo la gestión de distintas entidades orgánicas en una misma instalación). No habrá pues ninguna instalación de los productos en dependencias distintas a las de la plataforma central en la CARM, salvo los clientes necesarios.
- Se deberá proporcionar una lista de cambios y mejoras en el producto con antelación suficiente permitiendo, a voluntad municipal, la actualización del producto de forma automática en cualquier momento
- Se valorará la posibilidad de que el sistema disponga de mecanismos que alerten al administrador en caso de que se produzca alguna incidencia en alguno de los módulos.





- El acceso a las bases de datos relacionales debe hacerse según estándares SQL, para permitir su migración de datos.
- Todos los productos incluirán sus correspondientes manuales técnicos (de instalación y administración), así como los manuales de usuario.
- Los Módulos en los que se estructura la descripción de funcionalidades necesarias para cada aplicación en este pliego no han de coincidir necesariamente con la de las soluciones ofertadas, pudiendo éstas, siempre que cumplan con las funcionalidades requeridas estar estructuradas de manera diferente.

7.1.2. Seguridad

- Permitirán la autenticación de los usuarios mediante usuario/contraseña o certificado digital con validación adicional contra el sistema LDAP o “Active Directory” definido en la organización, permitiendo así el mantenimiento de las políticas de “single sign-on” con el resto de aplicaciones del ayuntamiento.
- Incorporarán las medidas de seguridad necesarias para cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad, (ENS).
- Incluirán las medidas de seguridad necesarias, en la definición, administración y control de las actuaciones de los usuarios, que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Dispondrán de un sistema de seguridad, que permita la definición de autorizaciones a nivel de usuarios y de grupos de usuarios, determinando los niveles de acceso de los mismos tanto al sistema, como a las distintas opciones de menú de cada aplicación, llegando incluso a control la definición de privilegios a nivel de operaciones si fuere necesario.
- Restricción de utilización del sistema y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas mediante mecanismos que permitan la identificación, autenticación, gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios y la privacidad.
- Cumplimiento de lo establecido por la LOPD. Entre otras funcionalidades cabe destacar la posibilidad de definir permisos y distintos niveles de acceso, registrar todos los accesos, ocultar información sensible a usuarios no autorizados así como realizar seguimientos de lectura/escritura realizados por usuarios a datos de carácter personal.
- Restricción de utilización del sistema y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas mediante mecanismos que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios y la privacidad.





7.1.3. Compatibilidad

- Deberán permitir la creación y conversión entre formatos, en especial a PDF. Se indicarán las posibilidades o herramientas adicionales sobre PDF que incluya el producto.
- Habrán de ser compatible con el paquete “Microsoft Office 2007” o superior, “Open Office” y “Libre Office”, para la importación/exportación de documentos ofimáticos y posterior tratamiento de datos.
- Empleo de sentencias SQL estándar, que permita la migración a otros sistemas de bases de datos distintos a los inicialmente planteados, así como su integración con servicios “OPENDATA”
- La totalidad del sistema deberá ser compatible con sistemas de gestión de copias de seguridad estándar. Estas copias incluirán, al menos, los siguientes elementos:
 - Servidor de aplicaciones
 - Base de datos
 - Repositorios de documentos/Gestores documentales

7.1.4. Concurrencia y Escalabilidad

- El sistema debe ser multi-entidad, permitiendo elegir la entidad de trabajo tanto al acceder como una vez dentro del sistema.
- No debe estar limitado en número de usuarios, documentos, tipologías, objetos, etc.
- Debe soportar una concurrencia prácticamente ilimitada de usuarios, sólo restringida por el Sistema Operativo y/o Base de Datos
- Diseño modular, que permita instalar parte del Sistema en distintos equipos y servidores.
- Deberá garantizar un rendimiento adecuado para el total de usuarios concurrentes estimado.

7.1.5. Integración con otras soluciones

- Estas aplicaciones ofertadas han de ir acompañadas necesariamente por una interfaz de servicios que permita la invocación por parte de otras aplicaciones de la ejecución de todas las operaciones básicas de las mismas. Esta interfaz de servicios ha de estar claramente documentada para permitir sin dificultad a terceros la integración de sus propias soluciones software con ellas. No cumplir con estos requisitos será motivo de exclusión.
- El sistema propuesto debe ser capaz de interactuar con otras aplicaciones de terceros. Debe suministrarse como parte de la solución ofertada un conjunto de librerías o “APIs”





que permitan la integración de las aplicaciones objeto de este pliego con otros sistemas externos.

- El licitador deberá demostrar de forma fehaciente la existencia de esta capa de integración, que debe estar disponible para todas las operaciones básicas del ciclo de vida de un documento o expediente.
- Estas “APIs” deben disponer de una interfaz de comunicación basada en Servicios Web, REST, COM, SOAP o similar.

7.1.6. Administración Electrónica

Las aplicaciones de gestión ofertadas han de favorecer el cumplimiento de las Leyes 39/2015 y 40/2015, así como el Esquema Nacional de Interoperabilidad en base al cumplimiento de sus Normas Técnicas.

Por consiguiente, todos los documentos generados por las aplicaciones que formen parte de un expediente de un procedimiento administrativo habrán de ser firmados electrónicamente, ya sea mediante firma integrada en el aplicativo o invocando a la aplicación de Portafirmas ofertada.

Esto también supone la integración de todas las aplicaciones con las plataformas estatales que proporcionan servicios básicos de administración electrónica cuando éstos sean requeridos, principalmente:

- Notific@
- @podera
- Carpeta ciudadana
- Plataforma de intermediación

Todos los expedientes derivados de las aplicaciones de gestión interna habrán de tramitarse de manera íntegramente electrónica.

Todos los expedientes administrativos generados por las aplicaciones habrán de poder ser almacenados en formato electrónico ENI, conforme a las Normas Técnicas de Interoperabilidad del expediente electrónico.





7.2. Módulo de Información Común.

Este módulo ha de contemplar el conjunto de informaciones y datos comunes, sujetos al paradigma de "Dato único" a usar por el conjunto de aplicaciones de gestión a implantar en éste y en posteriores proyectos. Comprende principalmente:

Datos Territoriales:

Incluyendo información de unidades poblacionales, divisiones territoriales, secciones, parcelas, viales, direcciones, locales, edificios, etc... Estos datos han de servir de base como únicos para los aplicativos de gestión.

Datos de Terceros:

Módulo que ha de gestionar la información concerniente a las personas tanto físicas como jurídicas que tengan en algún momento relación con el ayuntamiento.

Archivo Digital:

Basado en el Sistema de Gestión Documental descrito en el punto 4.3.1, el archivo digital constituirá la base de datos única de documentos del sistema, garantizando su unicidad y trazabilidad.

Ha de ser accedido por todas las aplicaciones de gestión y en él almacenarán sus documentos éstas, de manera que puedan ser reutilizados por otros módulos del sistema.

7.3. Aplicación de Gestión de Población.

La Aplicación de Gestión de Población debe permitir la gestión integral de Padrón municipal de habitantes.

Las funcionalidades principales que debe ofrecer, sin perjuicio de las inherentes a toda aplicación informática bien construida, (Gestión de seguridad, permisos, perfiles de usuario, interfaz intuitiva, gestión de avisos, errores, integridad de datos, etc...), son:

- Integración con la sede electrónica para proporcionar servicios de manera desatendida.
- Integración con firma electrónica.
- Gestión de volantes y certificados, incluidos históricos, individuales y colectivos.
- Registro de certificaciones individuales y colectivas integrado en el sistema de gestión documental con identificador único.





- Integración con las bases de datos corporativas de datos comunes únicos: Terceros, Territorio, callejero, archivo digital, etc...
- Gestión de la información territorial:
 - o Gestión de históricos
 - o Fusión y división de secciones, entidades/núcleos poblacionales.
 - o Modificación de viales.
 - o Renumeraciones masivas.
- Módulo de Información Geográfica para el tratamiento visual de la información territorial; consulta y mantenimiento de viviendas, portales y vías del municipio.
- Mantenimiento Integral de población (altas, bajas, modificaciones de datos personales).
- Diario de operaciones: Altas, bajas, modificaciones,...
- Gestión de Alertas ante datos en conflicto, caducidades, etc...
- Histórico de habitantes: Relación de movimientos realizados para cada habitante, incluido un histórico de errores INE.
- Gestión INE: Realizará toda la gestión de intercambio de información con el Instituto Nacional de Estadística:
 - o Generación de los distintos ficheros de intercambio con el INE: Variaciones mensuales, vías, tramos, entidades de población,...
 - o Gestión de ficheros de carga con gestión automatizada de ficheros de errores: duplicidades, caducidades, variaciones residenciales, defunciones, nacimientos, etc.
 - o Generación automática de movimientos.
- Gestión electoral.
- Gestión de residentes no comunitarios.
- Módulo de explotación de datos: Informes y estadísticas.
 - o Listados por criterios territoriales.





- Estadísticas y gráficas por múltiples criterios: nacionalidad, edad, estudios, etc...
- Listados/etiquetas relacionados con movimientos de habitantes.

7.4. Aplicación de Gestión Contable y Presupuestaria

7.4.1. Aspectos Generales

La empresa adjudicataria deberá suministrar, instalar, poner en marcha, y mantener, las aplicaciones destinadas a la implantación del sistema de contabilidad en los ayuntamientos que se adhieran al proyecto objeto de este contrato.

El sistema de contabilidad, deberá permitir el cumplimiento de las obligaciones contables establecidas en las Órdenes HAP 1781/2013, de 20 de Septiembre, de la Instrucción del modelo normal de contabilidad local y en la Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las entidades locales (modificada por Orden HAP/419/2014, de 14 de marzo).

La confección de los estados y Cuentas a que obliga la normativa actual en la materia (entiéndanse entre otras, Ley reguladora de las Haciendas Locales, la Ley Orgánica del Tribunal de Cuentas, la Ley Orgánica de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera y la Ley de Prevención de la Morosidad, y de la deuda comercial) así como la extracción, en formatos compatibles, de la información a remitir al Tribunal de Cuentas, y, al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Las aplicaciones a contratar deberán dar, además, respuesta a las siguientes funcionalidades básicas:

- La gestión de los procedimientos contables y presupuestarios de cada uno de los Ayuntamientos adheridos.
- Administración de Grupos y Usuarios.
- Administración de usuarios por nivel de autorización.
- Acceso al presupuesto y a la gestión económica por parte de los servicios gestores.
- Acceso a la gestión económica de sus datos a los proveedores y acreedores para obtención de información, entre otras materias, sobre facturas y datos fiscales.
- Registrar la información relativa a los terceros que se relacionan con la entidad contable, proporcionando acceso a fichero de Terceros desde distintos módulos de trabajo.
- Multiaplicación de Gastos, Ingresos, Facturas presupuestarias y no presupuestarias.





- Contabilización automática y simultánea en partida doble, detectando automáticamente y emitiendo el correspondiente aviso de cualquier desviación entre ésta y la Contabilidad Presupuestaria.
- El uso interno de las tecnologías de la información y telecomunicaciones para su gestión permitiendo la implantación de la facturación electrónica.
- Posibilitar el ejercicio de los controles de legalidad, financiero y de eficacia.
- Facilitar el ejercicio de la función interventora en la modalidad de fiscalización previa limitada y control financiero o a posteriori.
- Se valorará el establecimiento de un módulo de control, seguimiento e información de subvenciones públicas conforme a su normativa reguladora que incluyen los circuitos de interconexión y publicación en la Base de Datos Nacional de Subvenciones, (BDNS).

El sistema ofertado permitirá la gestión integral de la Contabilidad Municipal contemplando los siguientes módulos:

7.4.2. Elaboración del Presupuesto.

Este módulo facilitará la elaboración de forma descentralizada, por parte de los distintos centros de gestión del presupuesto, contemplando:

- La posibilidad de definir distintos escenarios presupuestarios para la realización de simulaciones.
- Herramientas para la elaboración de escenarios presupuestarios partiendo de la información de la gestión presupuestaria del ejercicio en vigor.
- Trabajar con estados consolidados y no consolidados.
- Herramientas para la elaboración y gestión de expedientes de modificación de créditos.
- Herramientas para la Incorporación de remanentes de crédito, que complemente al anterior y que permita un mejor control y seguimiento de los remanentes de crédito.
- La tramitación de la aprobación de la prórroga presupuestaria y sus ajustes.
- La importación y exportación de escenarios presupuestarios realizados en hojas de cálculo u otros aplicativos que incluyan la representación gráfica de los datos presupuestarios. Estos formatos de salida incluirán estados comparativos con el ejercicio anterior al de elaboración.





7.4.3. Gestión del Presupuesto de Gastos e Ingresos.

Este módulo ha de realizar todas las operaciones y gestión exigidas en la vigente normativa contable y presupuestaria aplicable en la actualidad a las Corporaciones Locales, contemplando las siguientes funcionalidades mínimas:

Desde este módulo se podrán realizar las operaciones de apertura y cierres de ejercicio, (tanto temporales como definitivos), así como las de incorporación de remanentes de crédito de ejercicios anteriores.

- Permitir trabajar en modo Multiejercicio.
- Registrar la situación de los créditos, las modificaciones presupuestarias, las operaciones de ejecución del Presupuesto de gastos, los compromisos de ingreso y las operaciones de ejecución del Presupuesto de ingresos, poniendo de manifiesto el resultado presupuestario.
- Registro de las operaciones derivadas de obligaciones y derechos que provengan de presupuestos cerrados, y de las certificaciones, autorizaciones y compromisos de gasto e ingreso con cargo a presupuestos de ejercicios posteriores, así como el seguimiento y control de los proyectos de gasto y de los gastos con financiación afectada, y la obtención del Remanente de Tesorería.
- Gestión de gastos e ingresos plurianuales.
- Cierre y obtención de resultados en periodos parciales inferiores al ejercicio económico.
- Realizar el seguimiento y control de la contabilidad de costes que afecta a los centros gestores de gasto.
- Registrar la toma de razón de retenciones judiciales y de seguridad social, embargos, situaciones de terceros que condicionen los pagos y/o cobros.
- Registro y control de las operaciones de endoso, embargo y “factoring”.

7.4.4. Proyectos de Gasto y Gastos con Financiación Afectada.

Este módulo debe hacer el seguimiento y control de los proyectos de gasto de forma individualizada.

Modificación de previsiones, tanto en el total de gastos como en el porcentaje de financiación afectada.

Operaciones enlazadas con ejecución de presupuesto de gastos, ingresos y tesorería.





Gestión de proyectos ficticios y de proyectos para escenarios presupuestarios a medio y largo plazo.

Para los proyectos con financiación afectada, debe determinar con exactitud las desviaciones de ejecución que se produzcan dentro de cada ejercicio y de forma acumulada por cada uno de los agentes financiadores, permitiendo, en todo momento, la determinación de las magnitudes derivadas de la liquidación del presupuesto.

Se ha de incluir una herramienta que permita realizar el traspaso de financiación de un proyecto a otro.

7.4.5. Recursos de otros Entes.

Su finalidad será:

- Registrar las operaciones de administración de recursos por cuenta de otros entes públicos.
- La obtención de consolidación de presupuestos y cuentas entre el Ayuntamiento y sus entes dependientes.

7.4.6. Tesorería.

Este módulo se ocupará de:

- Registrar y poner de manifiesto los movimientos y situación de la tesorería, posibilitando el control y conciliación bancaria de las diferentes cuentas que constituyen la tesorería de la entidad contable.
- La gestión contable y de los medios de pago/cobro por parte de la Tesorería, conforme a las normas de intercambio con las entidades financieras.
- Incluirá herramientas que permitan la conciliación bancaria con los ordinales de tesorería.
- Gestión y relaciones de transferencias y "confirming", tanto en soporte papel como en soporte informático, adaptados los ficheros a la normativa bancaria.
- Registrar la toma de razón de retenciones judiciales y de seguridad social, embargos, situaciones de terceros que condicionen los pagos y/o cobros.
- Liquidación automática del IVA.





7.4.7. Anticipos de Caja Fija y pagos a justificar.

Este módulo realizará el seguimiento y control de los pagos a justificar y los anticipos de caja fija.

Habrà de estar integrada con los módulos de Contabilidad donde se generen las órdenes de pago firmes y pendientes.

Contemplará además:

- Los saldos de las posibles cajas.
- Las justificaciones de gastos.
- La gestión de los posibles reintegros
- La integración con el módulo de Tesorería para las reposiciones de fondos.
- Relación de pagos por transferencia.
- Las órdenes de pago con sus posibles retenciones, etc...
- La herramienta de gestión de habilitados, en la que el propio habilitado pueda contabilizar los pagos a los acreedores finales y confeccionar las cuentas justificativas.

7.4.8. Operaciones extrapresupuestarias.

Este módulo se encargará del registro control y seguimiento de las operaciones de naturaleza no presupuestaria.

7.4.9. Información Financiera y Rendición de Cuentas

Este módulo ha de contar con las siguientes funcionalidades:

- Registrar las operaciones relativas a la gestión y control del inmovilizado no financiero, de las inversiones financieras y del endeudamiento, incluidos los avales concedidos por la entidad.
- Seguimiento individualmente de las operaciones de crédito, tanto a largo como a corto plazo, suscritas por la Entidad.
- Gestión de Pasivos integrado con la Contabilidad Presupuestaria. Permitirá la contabilización automática de la regularización de la deuda de largo a corto plazo, de los





préstamos gestionados a través del módulo. Debe calcular automáticamente la anualidad teórica de la amortización y cálculo del ahorro neto.

- Permitir la confección de los documentos que integran la Cuenta General, y prever así mismo mecanismos de remisión de la información al Tribunal de Cuentas, u otros órganos respecto de los que pudiera existir obligación.
- Generación de documentación y ficheros exigidos por otras Administraciones Públicas y órganos de control externo, en cumplimiento de las normativas aplicables.
- Generación de los formatos PDF/XML exigidos por el Tribunal de Cuentas y los distintos órganos de control externo para la presentación de la Cuenta General.
- Permitir la generación de informes de morosidad y fichero en formato XML atendiendo a la Guía para la Elaboración de informes trimestrales que las entidades locales han de remitir al Ministerio de Economía y Hacienda, en cumplimiento de la Ley 15/2010, en la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.
- Permitir comunicar cuanta información financiera (en los formatos que sean peticionados) requiera el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, o cualquier instancia pública de acuerdo con la normativa aplicable.
- Facilitar el control, seguimiento y suministro de información requerida por la normativa de Estabilidad Presupuestaria, Sostenibilidad Financiera, Morosidad, y cualquier otra que resulte legalmente aplicable.

7.4.10. Coste efectivo

Ha de cumplir con la Orden HAP/2075/2014, de 6 de noviembre y permitir la integración con el sistema de gestión económico-financiero, incluyendo la posibilidad de importar de forma automática los datos del sistema contable, del sistema de gestión de inventario si lo hubiere, y la cuenta del resultado económico-patrimonial de las empresas públicas.

Debe permitir la asignación automática del coste a los servicios además de la posibilidad de utilizar bases de reparto para agilizar la imputación de los costes.

La consulta del coste efectivo de los servicios se podrá obtener tanto a nivel de entidad como a nivel de grupo de entidades.





7.4.11. Indicadores de Gestión

La aplicación incluirá un módulo de Contabilidad Analítica, que cumpla con la Resolución de 28 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se regulan los criterios para la elaboración de la información sobre los costes de actividades e indicadores de gestión a incluir en la memoria de las cuentas anuales del Plan General de Contabilidad Pública.

La empresa adjudicataria deberá acreditar que dispone de un módulo de indicadores de gestión que permita realizar comparaciones de los indicadores entre los distintos ejercicios y con las distintas entidades que formen parte del objeto de gestión. Se podrá realizar el cálculo de los indicadores de forma dinámica en base a los filtros aplicados (temporales y operacionales). Se ha de dar la posibilidad de envío de correos con información de los indicadores, debiendo disponer, al menos, de los siguientes:

Indicadores de ejecución presupuestaria

- Obligaciones reconocidas netas de corriente
- Permitirá el cálculo dinámico de los indicadores en base a los filtros aplicados, orgánica, programa (área de gasto, política de gasto,...), económica (capítulo, artículo,...), centro gestor, tercero...
- % Pagos sobre obligaciones reconocidas
- % Obligaciones sobre presupuesto definitivo
- Obligaciones por habitantes

• Ejecución del Presupuesto de Gastos.

Permitirá analizar el comportamiento del presupuesto a lo largo del ejercicio y su comparación con distintos ejercicios anteriores.

Se deberá analizar la evolución y comparación, al menos de, créditos definitivos, gastos comprometidos, obligaciones reconocidas netas, pagos realizados, obligaciones pendientes y remanentes de crédito.

• Ejecución del Presupuesto de Ingresos.

Permitirá analizar el comportamiento del presupuesto a lo largo del ejercicio y su comparación con distintos ejercicios.

Se deberá analizar la evolución y comparación, al menos de, previsiones definitivas, derechos reconocidos netos, recaudación neta y derechos pendientes de cobro.





Indicadores Presupuestarios

• Periodo Medio de Pago.

Permitirá estudiar la evolución de los ratios de operaciones pagadas, de operaciones pendientes de pago, periodo medio de pago de la entidad y periodo medio de pago global a proveedores.

Se podrá consultar el detalle de las facturas implicadas en el cálculo, indicándose el número de días pendientes de pago o el número de días que se tarda en pagar la factura.

• Resultado Presupuestario.

Permitirá la comparación del resultado presupuestario con el de otras entidades del grupo así como con el resultado de otros ejercicios.

• Superávit o Déficit por Habitante.

Indicadores Financieros y Patrimoniales

Habrà de poderse realizar comparaciones entre distintos ejercicios y/o periodos.

• Endeudamiento.

• Liquidez Inmediata.

• Ahorros neto y bruto.

• Remanente Líquido de Tesorería.

7.4.12. Facturación electrónica

- La aplicación debe integrarse perfectamente con el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado, ("FACE"), incorporándose las facturas al sistema desde esta plataforma. Actualizará la situación contable de las facturas de acuerdo a lo definido en "FACE".
- Ha de incorporar un Visor de factura electrónica, y sus adjuntos independiente del Gestor Documental e integrado en la gestión contable.
- Así mismo debe facilitar:
- La consulta en tiempo real de la situación de la factura.
- La gestión de las Solicitudes de Anulación por parte del proveedor y la recepción y tratamiento de las mismas.





- Almacenamiento en volumen configurable de la factura electrónica y sus adjuntos.
- Cumplimiento de las validaciones contenidas en la Orden HAP/1650/2015
- Posibilidad de mandar la imagen de la factura el (PDF) y/o el propio factura electrónica (XSIG) al Registro.
- Trazabilidad desde la contabilidad de cada factura electrónica.
- Cambios de estados acorde a la contabilidad.
- Monitor para tratamiento de Incidencias con posibilidad de visionado de la factura electrónica y personalización de textos de Rechazo.

7.4.13. Integración con aplicaciones de Tributos

En el caso de los municipios que usen la aplicación de gestión tributaria de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, A.T.R.M., se exigirá la mayor integración posible y en línea de las aplicaciones ofertadas de Contabilidad y de gestión de Tasas y Precios Públicos con la citada aplicación. Así, debe ser posible el reflejo automático en operaciones contables de las operaciones tributarias y el acceso y visualización desde la gestión tributaria de la información de las operaciones contables relacionadas, haciendo posible controles de operaciones contables duplicadas y de compensaciones de deuda.

En el resto de casos el adjudicatario diseñará un fichero para el traspaso de datos entre ambos aplicativos, pudiendo el municipio correspondiente proporcionar los datos tributarios en dicho formato para su integración con contabilidad e incorporar a su gestión de tributos la información que precise del sistema contable.

7.5. Aplicación de Gestión de Subvenciones

La aplicación de gestión de subvenciones debe permitir la tramitación completa de los procesos de subvenciones de un ayuntamiento, desde el alta de las bases reguladoras, convocatorias o normas de las que se derive la concesión de subvenciones, su tramitación completa, (solicitudes, concesiones, pagos, justificaciones, reintegros, etc.), integración con Terceros y la gestión contable para la realización de los movimientos contables correspondientes y la comunicación con la Base de Datos Nacional de Subvenciones, (en adelante BDNS).

7.5.1. Normativa aplicable

- Ley 38/2003 de 17 de Noviembre, General de Subvenciones
- Real Decreto 887/2006, de 21 de Julio, por el que se desarrolla la ley.

Firmante: DELICADO MOLINA, PEDRO LUIS

Firmante: RODES BELMONTÉ, VICENTE

27.07/2017 14:12:41

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 831b1527-aa03-4454-0721-48760184





- Resolución de 9 de diciembre de 2015 de la IGAE, por la que se regula el contenido y periodicidad de la información a suministrar a la nueva BDNS.

7.5.2. Módulo de Administración/Parametrización

La aplicación ha de contar con un módulo, para configurar el funcionamiento general de la aplicación.

Un sistema de permisos regulará el acceso a este módulo para los responsables de la aplicación en la entidad.

Las Áreas a configurar son al menos:

- **Parámetros generales de funcionamiento:** Definir avisos, controles, valores comunes y cualquier otro aspecto que configure el funcionamiento general de la aplicación en el ámbito del ayuntamiento.
- **Integraciones:** Desde este módulo se definirá el grado y parámetros de integración con la Gestión de Terceros y Contabilidad.
- **BDNS:** Para la configuración de los datos técnicos para la comunicación de la gestión de subvenciones con los servicios web de la BDNS.

7.5.3. Módulo de Seguridad

Existirá en la aplicación un sistema de gestión de permisos a los usuarios por:

- Centros Gestores sobre cuyas bases reguladoras se le permite trabajar.
- Operaciones permitidas o situaciones del expediente en el que se le permite operar.

7.5.4. Módulo de Codificaciones

En este módulo se registrarán el conjunto de valores permitidos y utilizables desde el resto de módulos y pantallas de la aplicación necesarios para el funcionamiento regulado de la aplicación como:

- Centros Gestores.
- Criterios de concesión, denegación.
- Entidades.





- Documentación a aportar, códigos de reparos
- Situaciones
- Órganos
- Parámetros de integración como fases contables, etc..
- Otras codificaciones no integradas con Terceros o Gestión Contable: Terceros, bancos, municipios, etc...

7.5.5. Módulo de Gestión de Cierres

Este módulo se ocupará de la gestión de todas aquellas Bases reguladoras, convocatorias y concesiones que teniendo aplicación presupuestaria hayan quedado pendientes de continuar con su gestión para el ejercicio siguiente.

Este módulo se encargará del cierre y traspaso de los saldos sobrantes de un ejercicio al posterior y de un presupuesto prorrogado a otro propio a mitad de ejercicio. También habrá de gestionar la relación entre aplicaciones presupuestarias entre ejercicios para el traspaso correcto de los saldos.

7.5.6. Módulo de Tramitación de subvenciones

El sistema de Subvenciones deberá contemplar todo el ciclo de ida de las subvenciones, desde las bases reguladoras de las subvenciones a conceder por la entidad (o la ordenanza general de subvenciones), las convocatorias publicadas para las distintas ayudas o subvenciones, indicando cómo se financian y en qué aplicaciones presupuestarias se gasta.

Informará de a quien se le conceden las subvenciones y por qué importe, así como si están o no pagadas, registrando a su vez el proceso de justificación previo o posterior en el caso de las prepagables.

Si existen reintegros, se informará de los procedimientos iniciados para exigir el reintegro de la subvención y el resultado final en cuanto a su recaudación.

Por último, se informará sobre distintas sanciones o inhabilitaciones registradas en la gestión de Subvenciones.

Cada uno de estos datos habrá de darse de alta en el sistema, como mínimo, para informar a la BDNS.

Por consiguiente se contemplarán los siguientes componentes:





Bases reguladoras:

Habrà de darse de alta la informaci3n referente a la Ordenanza general u Ordenanzas específicas de cada tipo de subvenci3n.

Se registraràn los datos obligatorios de la BDNS ademàs del resto de informaci3n necesaria y conveniente para una correcta tramitaci3n.

Convocatorias:

Relacionada con una Base de Convocatoria se registraràn las distintas convocatorias, debiendo distinguirse varios tipos:

- Concurrencia competitiva.
- Concesi3n Directa:
 - o Convenios
 - o Otras concesiones directas.

El m3dulo ha de gestionar los distintos estados a lo largo del ciclo de vida de la convocatoria.

El programa distinguirà tambi3n las subvenciones en especie.

Las convocatorias una vez validadas deberàn generar automàticamente el correspondiente apunte contable de aprobaci3n del gasto, excepto en aquellos casos en los que no est3 relacionada con una aplicaci3n presupuestaria como las subvenciones en especie.

Ha de permitir definir distintos tipos de gesti3n de los pagos y justificaciones: Pago anticipado total, parcial, pago total ante justificaci3n parcial y posterior justificaci3n parcial, pagos fraccionados, etc.

Tambi3n proveerà la posibilidad de definir fechas variables calculadas en funci3n de otras. Por ejemplo se podrà definir la fecha de inicio de solicitudes en funci3n de la fecha de publicaci3n de la convocatoria Tambi3n permitirà definir fechas l3mite de justificaci3n en funci3n de las fechas de pago o de concesi3n.

Otra informaci3n a contemplar serà la de:

- Documentaci3n a aportar
- Financi3n





- Aplicaciones presupuestarias
- Otros datos de publicación para la BDNS

Solicitudes:

El registro de solicitudes debe permitir su introducción manual como de manera automatizada mediante una capa de servicios.

Este módulo gestionará la documentación aportada y los posibles reparos, subsanaciones y plazos correspondientes.

El módulo habrá de estar integrado con terceros para la gestión de pagos con la gestión contable para realizar los asientos correspondientes a las solicitudes concedidas.

Concesiones:

Este módulo gestionará las posibles concesiones y denegaciones, integrándose con la gestión contable para las posibles anotaciones contables, teniendo en cuenta las aplicaciones presupuestarias relacionadas y el posible carácter plurianual de la subvención.

También se ocupará de las notificaciones electrónicas a los interesados.

Pagos:

El presente módulo se ocupará de enlazando con contabilidad, reconocer las obligaciones de pago de aquellas subvenciones que hayan sido concedidas, estén en condiciones de hacerlo y así se indiquen.

Se ha de controlar que la subvención además de estar concedida sea prepagable integra, prepagable pero sujetas a porcentajes de justificación y/o reconocimiento de la obligación o postpagable pero con las justificaciones emitidas y aprobadas.

La aplicación contemplará la posibilidad de fraccionamiento de las obligaciones.

Las órdenes de pago y los pagos habrán de generarse preferentemente en la gestión contable y recogidas en la aplicación de subvenciones.

Justificaciones:

El módulo que se ocupe del registro de justificantes ha de diferenciar entre:





- Subvenciones prepagables: Las justificaciones se introducirán tras el registro del pago de las subvenciones. En contabilidad se registrará el importe justificado. Deben enviarse información a la BDNS.
- Subvenciones postpagables: Se podrán introducir justificaciones desde el momento de la concesión.

La aplicación debe permitir el almacenamiento de copias auténticas de los justificantes recibidos.

Para cada subvención se podrá emitir la cuenta justificativa, caso de estar completamente justificada, o una “notificación de requerimiento” en el caso de que no lo esté.

Prórrogas:

La fecha límite de justificación de una subvención puede ser retrasada. Debe permitir operaciones masivas en función de un conjunto suficiente de filtros de selección, indicando días a prorrogar y causa.

Devoluciones y reintegros:

Para el caso de devoluciones, se han de poder registrar aquellas realizadas por terceros de importes no justificados y que no hayan sido objeto de una devolución o reintegro posterior.

Estas devoluciones han de producir el correspondiente apunte contable.

Respecto a los reintegros, la aplicación debe tramitar el correspondiente procedimiento de reintegro de manera íntegramente electrónica, registrando los datos finales de estado e importes en la aplicación y realizando los correspondientes asientos contables una vez producida la recaudación efectiva del reintegro.

Otros Módulos:

La aplicación contará a su vez con los módulos necesarios para gestionar las funcionalidades referentes a:

- Sanciones e inhabilitaciones.
- Anulaciones.
- Comunicaciones con la BDNS.
- Consultas e informes.





7.6. Aplicación de Gestión Patrimonial

De manera general, esta aplicación debe soportar la gestión íntegra y descentralizada del patrimonio del ayuntamiento.

7.6.1. Características generales

Debe tener carácter multientidad, para poder gestionar el patrimonio de la organización principal y de sus posibles entes.

Cumplir con el marco legal requerido en materia de patrimonio desde el punto de vista jurídico, económico, contable, patrimonial, urbanístico y técnico atendiendo a la legislación de Régimen Local.

Asegurar la gestión integral de todas las clasificaciones de bienes permitiendo a través de los datos conocer: su identificación, definición, situación jurídica, naturaleza, vida económica, coste y valor, inversiones realizadas, realidad patrimonial, datos específicos de cada epígrafe, características técnicas y funcionales, seguros, etc.

La implantación de la aplicación debe incluir:

- La migración de los datos patrimoniales existentes en base a un modelo de datos de intercambio, XML o similar, proporcionado por el adjudicatario. Correrá por cuenta de la Entidad Local el proporcionar los datos a migrar en dicho formato.
- Entrega de un manual de normas y procedimientos para la gestión del patrimonio de la entidad.
- Entrega de documento de metodología a seguir en la realización de trabajos de campo de inventario: Valoración, conciliación y cuadre contable.

7.6.2. Integraciones

Gestión Contable:

La aplicación debe integrarse con la Gestión contable para relacionar los expedientes de inversión, las altas patrimoniales, los asientos contables relacionados con los expedientes patrimoniales, etc..

Tramitador de expedientes:

Debe permitir la tramitación íntegramente electrónica del expediente electrónico patrimonial, con las necesarias interacciones con las soluciones básicas de administración electrónica necesarias.





Sistemas de Información Geográfica:

Todos los bienes patrimoniales han de estar georeferenciados para permitir su integración con cualquier Sistema de Información Geográfica, especialmente el propio de la D. G. de Administración Local basado en "Oracle Spatial" y "MapInfo", proporcionando un "capa patrimonial" al mismo.

Herramientas Ofimáticas:

Debe favorecer la exportación a herramientas ofimáticas para su tratamiento posterior.

7.6.3. Otras características

La aplicación incorporará facilidades para la gestión de bienes patrimoniales específicos, que por su naturaleza conlleven particularidades de gestión, tales como: Bienes histórico-artísticos, vía pública, carreteras, arrendamientos, instalaciones deportivas, arrendamientos, etc..

Como todas las aplicaciones de gestión objeto de este pliego, debe poseer una capa de servicios que permita la invocación de todas las operaciones básicas de la aplicación, tanto de consulta como de actualización.

Deberá posibilitar el tratamiento de amortizaciones y provisiones para la gestión del inmovilizado, así como la gestión de la obra en curso, pudiendo ser referenciada por cualquier gestión de proyectos.

7.7. Aplicación de Recursos Humanos

Las características que debe cumplir la solución ofertada son las siguientes:

- Debe ser un sistema abierto y flexible para gestionar de forma integrada toda la información relacionada con RR.HH. cumpliendo con las obligaciones y estándares legales aplicables por razón de la materia que permita, de forma sencilla, la implementación de nuevas necesidades, y la actualización de las ya existentes.
- Debe disponer de medios para la incorporación de toda la información existente en la aplicación actual de Gestión de Personal e integrarse con los sistemas de administración electrónica en funcionamiento.

7.7.1. Características generales

La aplicación informática deberá satisfacer las siguientes especificaciones de carácter general:





- Debe ser una aplicación informática desarrollada para la gestión de los recursos humanos de una administración local y por tanto, que incorpore todas las características funcionales específicas y se ajuste al marco normativo legal que le es propio.
- Debe ser una aplicación multientidad que permita la gestión de forma independiente de las diversas entidades que de ella dependan.
- Los módulos del sistema deben estar completamente integrados con una base de datos que integre toda la información disponible, de manera que todos los módulos que lo componen se comuniquen entre sí, según una filosofía de dato único evitando la información duplicada.
- Debe incorporar un software de tratamiento de documentos y de procedimientos electrónicos que permita definir, mantener y ejecutar la tramitación electrónica de la documentación asociada a la gestión de recursos humanos, ajustada a flujos previamente definidos o de forma abierta. Este software puede ser dedicado o apoyarse en el Tramitador de Expedientes Electrónicos ofertado.
- Debe integrar toda la información generada por la aplicación posibilitando la explotación de datos a través del portal del empleado.
- Dispondrá de un sistema destinado al usuario final para la explotación de los datos contenidos en la base de datos. Debe ser un sistema altamente parametrizable en la composición y diseño de informes, con:
 - Acceso a todos los campos existentes en la base de datos.
 - Utilización de fórmulas de cálculo en las consultas.
 - Ordenación ascendente / descendente por cualquier campo existente o calculado.
 - Definición de rupturas, agrupaciones y totalizaciones por campo.
 - Posibilidad de definición del formato de las salidas por el usuario.
 - Utilidades de duplicar consultas, asignación de filtros, etc.
 - Posibilidad de vincular datos con procesadores de texto en formato "combinar correspondencia"
 - Descarga de datos en formato ofimático (Hojas de Cálculo, HTML, Procesadores de Texto, etc.)





- Se valorará la existencia de una herramienta parametrizable de información de alto nivel tipo "Cuadro de mandos" destinada a la ayuda en la toma de decisiones.

7.7.2. Características funcionales

El alcance funcional del sistema puede agruparse en cuatro grandes apartados:

- Módulo de organización y puestos de trabajo.
- Módulos de nómina, seguros sociales y otras funcionalidades.
- Módulo del empleado, portal, control de presencia, etc.
- Expediente electrónico personal.

A continuación se desarrollan estos objetivos:

7.7.2.a) Módulo de organización y puestos de trabajo

Tienen por objeto asegurar la continuidad de los procesos relacionados con los siguientes asuntos:

- Organigrama de las entidades y relación de puestos de trabajo.

Comprenderá la gestión de todas las actuaciones derivadas del mantenimiento de la estructura organizativa (organigrama) y de la relación de puestos de trabajo. Debe permitir efectuar simulaciones del organigrama y de creación de puestos de trabajo nuevos.

En el caso de creación de nuevos servicios o departamentos, divisiones o cambios de identificación, deberán poder vincularse con la situación anterior para poder obtener datos comparativos.

La relación de puestos de trabajo (en adelante RPT) debe comprender todos los puestos de trabajo vigentes con todas sus características: sistema de provisión, titulación específica y complementaria necesaria, etc.

Todos los movimientos de la RPT y del organigrama deberán quedar registrados en el histórico correspondiente.

La aplicación debe llevar la gestión presupuestaria de capítulo asociada a la RPT: costes, economías, previsiones, escenarios, etc...

La aplicación deberá contemplar, adicionalmente, las siguientes funcionalidades:





- Definición genérica de Plantillas de Puestos, a partir de las cuales se pueden crear todos los puestos de trabajo.
- A nivel de puesto, definición de los atributos relacionados con las funciones y tareas del puesto, requisitos de acceso, sistema retributivo aplicable, etc.
- Existirá un versionado de puestos, para poder consultar la evolución y cambios en la definición de dichas estructuras.
- Permitirá la representación gráfica de la estructura organizativa de la entidad que relacione las estructuras departamentales.

- Plantillas y presupuesto de personal.

La aplicación deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Disponer de los procesos necesarios para crear, modificar, consultar y, en su caso, dar de baja, la información relativa a las plazas de la plantilla que deberán estar relacionados con la estructura organizativa, la relación de puestos de trabajo y el registro de personal.
- Permitir la gestión de las diferentes situaciones de las plazas, según las diferentes opciones de ocupación (ocupadas, en provisión, vacantes, a extinguir, libre designación, etc.)
- Generar un histórico de versiones de la situación de las plazas, para poder consultar la evolución y cambios en la definición de dichas estructuras.
- Generar listados impresos de la Plantilla en los formatos que se definan.
- Confeccionar el presupuesto de personal partiendo de la aplicación contable de la plantilla.
- Realizar el seguimiento de la ejecución presupuestaria en materia de personal.

- Gestión de personas.

La aplicación deberá contemplar para cada persona, al menos, datos personales, familiares, académicos y profesionales, puestos de trabajo desempeñados, contratos, formación recibida y situaciones administrativas a lo largo de su carrera profesional, antigüedad, servicios previos reconocidos, grado personal consolidado, etc.

La aplicación deberá permitir, adicionalmente, las siguientes funcionalidades:





- Confeccionar los modelos oficiales de los contratos y otros documentos necesarios para la formalización del ingreso en la administración, en formato de documento de procesador de texto, permitiendo la personalización y actualización de dichos modelos, tanto en el contenido a incluir como en el formato de presentación de los mismos.
- Reflejar los vencimientos de los contratos laborales temporales, así como de los nombramientos de personal funcionario interino, así como las prórrogas, renovaciones, suspensiones, períodos de prueba, incluyendo la elaboración de los documentos de cese de los mismos.
- Disponer de procesos destinados a la gestión y mantenimiento del registro general de personal con inclusión de las anotaciones de actos y resoluciones en un histórico de situaciones administrativas que recoja el detalle de todas las relaciones laborales de un trabajador, las diferentes plazas de plantilla ocupadas, etc.
- Gestionar la antigüedad de los empleados, con el reconocimiento de trienios, su repercusión en la gestión económica y la correspondiente anotación en los históricos de situaciones administrativas de los empleados.
- Posibilidad de obtener diferentes modelos de Certificados del Trabajador o Funcionario.

7.7.2.b) Módulo de Nóminas, Seguros Sociales y otras funcionalidades

La gestión de nóminas y seguros sociales ha de comprender la tramitación y gestión de todos los expedientes, actas y documentos que integran el sistema retributivo y de Seguridad Social del personal.

Este apartado debe cumplir como mínimo las siguientes características funcionales:

- Estar basado en módulos totalmente configurables mediante la definición de estructuras referidas a tablas salariales, tablas de bases de cotización, conceptos retributivos a efectos de cotización, tributación, etc., así como tratamientos de IT, pagas extras, etc. Esta definición de estructuras deberá permitir incorporar nuevos conceptos de forma ágil y sencilla sin necesidad de conocimientos informáticos.
- Facilitar la introducción o activación de conceptos retributivos variables, aplicables durante períodos de tiempos concretos (desde fecha hasta fecha),





tanto a nivel individual como colectivo.

- Disponer de herramientas de actualización de los diferentes componentes e importes definidos en la estructura retributiva.
- Gestionar la nómina de cualquiera de las relaciones laborales que se dan en la actualidad:
 - Altos cargos.
 - Funcionarios: de carrera, interinos, en prácticas, etc.
 - Personal laboral: fijo, fijo discontinuo, interinos, temporales, etc.
 - Becarios, de formación, etc.
- Permitir la generación de las distintas nóminas de un mes para todo el personal o por grupos (de servicios, de empleados, de puestos, etc.), así como poder realizar el proceso de cálculo cuantas veces sea necesario mientras la nómina correspondiente al grupo afectado no esté cerrada, teniendo en cuenta que, a efectos del cálculo de cotizaciones a la SS y del IRPF, se exige la refundición de la información contenida en las diferentes nominas mensuales que pueda percibir un trabajador en un único documento identificado por el DNI,
- Permitir la simulación de nóminas futuras para determinar su coste.
- Gestionar la antigüedad (habitualmente trienios) devengados por el trabajador en las diversas administraciones públicas, con reconocimiento de forma automática.
- Permitir la incorporación provisional de incidencias y retribuciones variables de forma descentralizada, pendientes de la validación posterior por el Servicio de Personal.
- Disponer de un módulo de carga masiva de incidencias externas para incorporar desde otros sistemas la información con relevancia a efectos retributivos.
- Calcular automáticamente las pagas extras según la normativa de confección de nóminas vigente.
- Gestionar las retribuciones en especie teniendo en cuenta los ingresos y las retenciones a cuenta correspondientes.





- Generar los ficheros de transferencias según las normas del AEB. Deberá permitir seleccionar las dependencias o servicios a incluir en cada fichero de transferencia.
- Disponer de consultas, listados y herramientas para la generación de ficheros con información de la nómina por conceptos retributivos y deducciones por meses, nóminas especiales, personas, coste de empresa, etc., con el nivel de desagregación variable decidido por el usuario en el momento de la generación.
- Disponer de informes comparativos con nóminas anteriores para identificar posibles modificaciones e incidencias.
- Posibilitar la elaboración de los ficheros AFI para efectuar la comunicación a la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) de las incidencias relativas a la afiliación: altas, bajas, variaciones de datos de trabajadores, así como consultas de trabajadores y empresas.
- Gestionar las bajas por enfermedad, común o profesional, la maternidad, las situaciones de bajas por riesgo por embarazo, etc., tanto a nivel retributivo, como a efectos de Seguridad Social.
- Contemplar la realización de distintos tipos de liquidaciones ordinarias y complementarias de seguros sociales, (L03, L02, L04, L13, A76, etc.), teniendo en cuenta las peculiaridades del régimen de Seguridad Social de los Empleados Públicos.
- Generar certificados de cotización, finiquitos y liquidaciones.
- Elaborar los ficheros FAN para efectuar la comunicación a la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) de la información relativa a la cotización.
- Disponer del módulo correspondiente al sistema @delta para la comunicación y gestión de partes de accidentes a las diversas mutuas, gestión y tramitación de los partes de enfermedad profesional, etc.

- Tratamiento del I.R.P.F.

En este apartado el aplicativo debe contener, como mínimo, las siguientes características funcionales:

- Calcular los tipos de IRPF de acuerdo a las normas de la Agencia Tributaria, tanto a principio de ejercicio, como en las regularizaciones mensuales de tipos incluidas en el proceso de cálculo de nómina.





- Calcular la base imponible teniendo en cuenta las retribuciones fijas, dinerarias y en especie, percibidas o pendientes dentro del ejercicio económico. Para las retribuciones variables el período a considerar será el de los 12 meses anteriores al momento en que se calcula el tipo de retención.
- Disponer de mecanismos para controlar y gestionar las aportaciones realizadas a Planes de Pensiones.
- Generar la información necesaria, en un único fichero, de la totalidad de retenciones de la entidad mediante la importación de la información desde el sistema de gestión contable.
- Generar el fichero modelo 190 así como los modelos mensuales 111 y los correspondientes certificados de retenciones de IRPF ajustados a los modelos oficiales.

- Prestaciones sociales y otras incidencias con repercusión en nómina.

- Disponer de un sistema de comunicación entre los diversos módulos del aplicativo de RR.HH. (prestaciones sanitarias, concesión de ayudas al estudio, etc.) y el módulo de nóminas para que cualquier gestión realizada con repercusión en nómina traspase a éste la información necesaria, previa revisión por los responsables de confeccionar la nómina de la información que se va a incorporar, decidiendo en cada caso en qué momento se realiza dicha incorporación.
- Realizar las fases de gestión de los procedimientos administrativos asociados a cada tipo de prestación social generando la documentación correspondiente en función de los flujos definidos mediante el gestor de documentos del sistema. (relación de solicitudes, admisiones, exclusiones, informes, propuesta de decreto, etc.)
- Realizar la gestión de los anticipos reintegrables ordinarios, permitiendo modificar las condiciones y cuadros de amortización y amortizar el anticipo en nómina o fuera de la misma como ingreso directo. Deberá suministrar información de la situación de cada uno de los anticipos en función del año de concesión.
- Contemplar la tramitación de las retenciones judiciales y administrativas que sean ordenadas.
- Resolver las incidencias producidas por la llegada de información posterior al





cierre de una nómina, tanto dentro como fuera del ejercicio (Incapacidad Permanente, licencias, etc.).

- Resolver la ejecución de retrocesiones de nómina.

- Integración con el sistema contable.

Deberá disponer de los mecanismos de comunicación con el sistema contable para generar la información contable necesaria para la integración de ambos sistemas, al menos, mediante la creación de ficheros de intercambio de tipo texto. Será necesaria su aplicación en los siguientes procesos.

- Plantilla presupuestaria.
- Valoración de incidencias de nómina.
- Aplicación contable de la nómina.
- Análisis comparativos con nóminas anteriores.
- Cotizaciones a la Seguridad Social.

- Liquidaciones extraordinarias.

Habrà de permitir el cálculo y generación de nóminas de atrasos y extraordinarias. Las cotizaciones a la Seguridad Social, tanto a efectos de cálculo como de envío a la Seguridad Social, se harán considerando las bases ya aplicadas en cada uno de los meses a los que corresponden las liquidaciones.

7.7.2.c) Módulo del empleado: Portal y control de presencia.

- Portal del empleado.

Se requiere una solución basada en tecnología Web que permita a los empleados gestionar solicitudes, cambios de sus datos personales, acceso a documentación relativa a su historial laboral, nóminas, certificados, etc.

La aplicación debe contar con las siguientes funcionalidades:

- Estar completamente integrada con la solución de nómina y recursos humanos ofertada. El Portal del Empleado debe estar soportado con tecnología HTML que permita la conexión a través de un navegador de internet (Microsoft Internet Explorer, Firefox, etc.).





- Debe disponer de un módulo de administración independiente que permita gestionar niveles de seguridad, alta de usuarios, gestión de contenidos, personalización, etc.
- La seguridad del portal debe estar basada en el establecimiento de roles y cuentas individuales de acceso. Se deben poder crear tantos roles como se necesiten y asignar éstos a usuarios y permitir adjudicar varios roles a un mismo usuario. El sistema deberá asegurar que cada uno de los roles disfrute sólo de los privilegios que le correspondan.
- Debe permitir el acceso a información sobre datos de empleado: historial administrativo, solicitudes, tablón de anuncios, documentación, consultas diversas (nóminas, vacaciones y permisos, calendario laboral, directorio telefónico, etc.), certificados, etc.

- Realización electrónica de trámites personales.

- El Portal debe disponer de una herramienta para gestión de procesos que permita la tramitación mediante la definición de flujos o de forma abierta en función del tipo de solicitud y/o autorización que se realiza (vacaciones, formación, etc.)
- Deberá permitir realizar notificaciones a través de e-mail para que los solicitantes y autorizadores puedan estar informados del proceso.
- Deberá gestionar solicitudes y trámites realizados a través del propio Portal del Empleado: solicitud de permisos y licencias, vacaciones, inscripción a cursos, gestión de viajes, cambio de domicilio, cambio cuenta bancaria, cambio porcentaje IRPF, gestión de gastos personales, notificación de ausencias o incidencias, solicitud de préstamos y anticipos, etc.
- Para ello deberá implementar una jerarquía de permisos y validaciones en función de la estructura organizativa.

- Sistema de control de presencia.

Se incluirá un sistema de fichaje y control de presencia.

Este sistema podrá implementarse en el Portal del Empleado

Se implantaría bajo demanda de cada ayuntamiento. Si éste quisiera la instalación de puestos de fichaje dedicados el hardware necesario correría a cargo del ayuntamiento.





Habrà de estar integrado con la gesti3n de electr3nica de trámites personales relativos a permisos, licencias, vacaciones, otras notificaciones de ausencias e informaci3n relativa a Incapacidad Temporal para el c3lculo efectivo del saldo horario.

Incluirá las salidas necesarias para el control y seguimiento efectivo de los saldos horarios personales y departamentales.

7.7.2.d) Expediente electr3nico personal.

La aplicaci3n deber3 contar con las siguientes funcionalidades:

- Deber3 disponer de herramientas que permitan realizar la gesti3n y mantenimiento unificado del registro de personal (expediente de personal) como recopilaci3n de toda la informaci3n hist3rica del personal vinculado con la administraci3n y definir y realizar procesos o procedimientos administrativos, con o sin flujos previamente definidos, que vayan conformando el expediente personal.
- Deber3 recoger en el expediente personal todas las incidencias y actuaciones relacionadas con el personal afectado incorporando la documentaci3n asociada a cada una de las incidencias en la carpeta personal.
- Dispondr3 de un 3rea de documentaci3n compartida que recoja la documentaci3n de uso habitual, plantillas, formatos de documentos, listados, consultas, etc.

Así mismo debe incorporar un software de tratamiento y gesti3n de documentos y de procedimientos electr3nicos que permita, al menos:

- Organizar la informaci3n en base a carpetas y subcarpetas.
- Definir flujos de tareas para la gesti3n de la documentaci3n de los expedientes personales.
- Permitir la tramitaci3n de la documentaci3n de forma abierta, sin ajustarse a un flujo definido.
- Automatizar el inicio de procesos en base a eventos y tareas.
- Permitir la gesti3n de tareas basado en roles y perfiles de usuarios.
- Utilizar la firma electr3nica reconocida como mecanismo de identificaci3n y aprobaci3n.





- Disponer de servicios web para la comunicación e integración con sistemas externos.
- Tener capacidad para asociar, en un solo proceso, documentos a uno o varios expedientes personales.
- Contemplar el versionado de documentos y procesos.

Se valorará el uso de la misma plataforma de tramitación electrónica de expedientes ofertada para este proyecto.

7.8. Aplicación de Tasas, Precios públicos y demás exacciones.

Desde el punto de vista funcional y en términos generales el sistema debe poder implementar la gestión integrada de la Gestión Tributaria y Recaudación voluntaria y ejecutiva de:

- Impuesto sobre las instalaciones, construcciones y obras, (ICIO).
- Tasas.
- Precios públicos.
- Contribuciones especiales.
- Multas de tráfico.

Mientras no se especifique otra cosa, todas las funcionalidades van referidas a estos tributos concretos.

7.8.1. Características generales de la aplicación.

1. La solución a implantar será un desarrollo gestionado a través de un Sistema de Gestión de Bases de Datos Relacional.
2. Multiusuario.
3. Permitirá la integración con los paquetes ofimáticos existentes en el mercado, en concreto con productos de Microsoft en cualquiera de sus versiones, para realizar exportaciones a textos, hojas de cálculo y bases de datos.
 - Además en el aplicativo se dispondrá de un entorno en el que se podrán definir nuevos informes parametrizables por parte de los usuarios.





4. Incorporará las medidas de seguridad necesarias, en diseño, acceso, control de usuarios y en la administración de la misma, que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.
5. Permitirá la personalización de los textos de la interfaz de pantalla, además de las rejillas de datos.
6. Permitirá la personalización por los usuarios de todos los documentos impresos, bien mediante la sustitución de las plantillas existentes como mediante la adición de nuevas plantillas diseñadas de forma particular para cada entidad. Para ello se utilizara una herramienta con interfaz gráfica, que no sea necesaria de programación asistida y que permita al usuario realizar las plantillas de una manera cómoda y sin que hagan falta conocimientos de programación.
7. Dará cumplimiento a todo lo exigido por la LOPD en materia de protección de datos de carácter personal en los sistemas informáticos.
8. Identificación de usuarios mediante usuario y contraseña.
9. El sistema permitirá definir controles de acceso por usuario, siendo obligatorias las siguientes funcionalidades:
 - Establecer perfiles de acceso por usuario individual.
 - Definir roles “tipo”, de forma que se puedan asignar a los usuarios, con el fin de facilitar la definición de permisos.
 - Posibilidad de crear grupos de usuario, con el fin de facilitar la administración de permisos y accesos.
 - Seguridad hasta el nivel de operaciones (botones).
10. Generación y carga de ficheros de notificaciones en formato SICER de Correos.
11. Dispondrá de una Gestión documental integral:
 - Que permita confeccionar por los usuarios autorizados los modelos necesarios adaptados al Ayuntamiento.
 - Incluirá la posibilidad de imprimir en las dependencias municipales documentos de pago en cualquier fase del procedimiento, adaptada a los condicionantes de cada fase, así como control de pagos realizados mediante estos documentos.





7.8.2. Características específicas de la aplicación Gestión Tributaria y Recaudación.

1. Base de datos única de contribuyentes y territorio:

Integrará toda la información que figura en la base de datos de gestión, permitiendo su generación, mantenimiento y corrección de forma unificada en todo el sistema. Es decir que el mantenimiento de los terceros y del territorio será único para toda la BDD.

2. No existirán objetos tributarios, valores, expedientes, etc. que no estén asociados a contribuyentes.

3. La aplicación deberá contar con una base de datos de territorio normalizada, que representará la estructura de objetos territoriales del municipio e integrada con el padrón de habitantes de la entidad.

4. Permitirá el tratamiento separado de distintos grupos poblacionales del municipio.

5. Permitirá la asignación de varias localidades dentro del mismo municipio.

6. Permitirá la notificación por el domicilio fiscal y/o domicilio de notificación, a su vez asociada a cada módulo.

7. La aplicación deberá contar con una herramienta ágil y flexible, que permita la depuración de contribuyentes y domicilios, sobre todo debido a la incorporación de ficheros externos, así como incoherencia en los existentes.

7.8.3. Funcionalidades:

- Deberá contemplar todas las acciones necesarias para la formación, edición, mantenimiento, conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas tanto de los ingresos señalados en el apartado 5.8, como de aquellos que se entregan aun organismo recaudador.
- Confección de autoliquidaciones y recibos de los ingresos señalados en el apartado 5.8.
- Las deudas generadas se agruparán en cargos que se pasarán a Recaudación para su cobro. Los diferentes cargos serán debidamente controlados para su contabilización.
- Los recibos y liquidaciones generadas deberán poder ser abonadas en las entidades financieras siguiendo las pautas marcadas por el Cuaderno Bancario nº 60, incluyendo código de barras (formato 521 y 522).
- La aplicación deberá disponer de un sistema parametrizable para definir los cálculos aplicables según las ordenanzas fiscales y normativa vigente.





- La gestión de los padrones de cualquier tipo de ingreso, incluirá la aplicación, el mantenimiento de bonificaciones y exenciones y el cálculo de las cuotas tributarias. Se podrán establecer para cada módulo y con las fechas de vigencia que sean necesarias asociar a cada expediente.
- La aplicación permitirá la emisión de tantos padrones previos de comprobación como se deseen. Con consulta e impresión de los mismos para la revisión previa a la aprobación.
- La aplicación permitirá el pase a recaudación de las liquidaciones de forma automática a través de listas de aprobación masiva o manual, individualmente para cada liquidación.
- El software permitirá la liquidación agrupada o individualizada de ejercicios con carácter retroactivo.
- La aplicación habrá de permitir el control automático de la extemporaneidad en todos sus módulos.
- Permitirá configurar por concepto impositivo la gestión de las prorratas para las altas y bajas.
- Se contemplará la aplicación de beneficios fiscales, aprobados por el organismo público.
- Mantenimiento de los domicilios fiscales de los contribuyentes, mediante la priorización previa de la información contenida en los padrones anuales.

7.8.4. Tributos a gestionar.

El Sistema Informático de Gestión Tributaria deberá gestionar todos los tributos previstos en el apartado 5.8:

- Impuesto sobre las instalaciones, construcciones y obras, (ICIO).
- Tasas.
- Precios públicos.
- Contribuciones especiales.
- Multas de tráfico.

7.8.4.a) Impuestos sobre las Instalaciones, Construcciones y Obras.

Realizará la gestión del impuesto conforme a la legislación vigente y las ordenanzas fiscales aprobadas por cada corporación.

Como los Ayuntamientos están facultados para establecer el sistema de autoliquidación o de liquidación de este impuesto, la aplicación recogerá ambas posibilidades.





1. Gestión de liquidaciones.

Permitirá la aprobación y notificación por remesas.

2. Mantenimiento de expedientes

Posibilidad de mantener las diferentes tablas auxiliares, como: tipos de obra, cargos de obra tipos de gravamen, etc.

Permitirá realizar tantas liquidaciones como se contemplen en el expediente.

Controlará los diferentes estados del expediente, según este solicitado, concedido, denegado. Permitiendo un tratamiento masivo de los mismos y cambio de estado así como impresión de notificaciones del estado del mismo al contribuyente.

Contemplará la posibilidad de todo tipo de impresiones relacionadas con el impuesto: Cédula de habitabilidad, decretos de caducidad o desistimiento, Licencia de Primera Ocupación, Licencias Urbanísticas, Notificaciones de los diferentes trámites (solicitud, resolución...), paralización, caducidad, etc.

7.8.4.b) Tasas, Precios Públicos y demás exacciones previstas en la ordenanza municipal.

Además de los tributos anteriormente mencionados, la aplicación permitirá la gestión tributaria del resto de tasas, precios públicos y demás exacciones previstas en las ordenanzas municipales (vados, guardería, cementerio. Ocupación vía pública,...).

Para ello, deberá contar con un módulo versátil y flexible, de manera que se adapte a las ordenanzas fiscales del Ayuntamiento y permita emplear cálculos a medida para cada tributo.

El módulo contará con las siguientes funcionalidades:

1. Declaraciones de alta, variación y baja para cada uno de los tributos.
2. Proceso de liquidación de cada uno con sus peculiaridades y con la casuística recogida en la Ordenanza Fiscal Municipal. Posibilidad de gestionar las declaraciones-liquidaciones en aquellos tributos fijados en la Ordenanzas Municipales.
3. Incorporación de altas, bajas o variaciones a los padrones fiscales correspondientes en aquellos tributos que lo requieran, según fechas devengo.
4. Posibilidad de realización de liquidaciones complementarias.
5. Posibilidad de actualización de las tarifas, tipos impositivos, intereses, recargos, o cualquier elemento tributario de cada uno de los tributos.
6. Aplicación automática de las tarifas y tipos impositivos aplicables.
7. Posibilidad de calcular la extemporaneidad.





8. Consultas sobre la base de datos de gestión con múltiples criterios: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, domiciliados / no domiciliados,...
9. Listados asociados a las consultas anteriores.
10. Asignación de bonificaciones y exenciones, con indicación de las fechas de concesión y terminación.
11. En aquellas exacciones de carácter periódico, la aplicación contará con una gestión de padrones que deberá permitir:
 - a. La elaboración de tantos padrones fiscales provisionales como se deseen.
 - b. La impresión del padrón y de los recibos, incluso antes de su pase a recaudación.

7.8.4.c) Multas de Tráfico.

La aplicación permitirá dar de alta los boletines con los datos necesarios (fecha, hora, agente, artículo infringido, datos del infractor, importe, matrícula, etc.), creando a continuación un expediente.

El sistema contendrá un control de estados por los que van pasando los boletines en función de la tramitación de cada expediente, de acuerdo con los procedimientos contemplados por la Ley 18/2009, de 23 de noviembre, por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. Como mínimo deberá contemplar los siguientes estados:

1. Se desconocen los datos del infractor.
2. Pendiente de generar la notificación por denuncia.
3. Generado e impresa la notificación de la denuncia.
4. Resultado de la notificación de la denuncia: al interesado, a un tercero, rehusado, desconocidos y ausentes.
5. Pendiente de resolución de la Alcaldía.
6. Pendiente de generar la notificación de la resolución de la sanción.
7. Generado e impresa la notificación de la sanción.
8. Resultado de la notificación de la sanción: al interesado, a un tercero, rehusado, desconocidos y ausentes.
9. Alegaciones y solicitudes de informes.
10. Control del estado de las alegaciones y prueba.
11. Recursos, informes, resolución y notificación de recursos.





12. Pendientes de publicación en el BORM, TESTRA,...

13. Expedientes pagados, remitidos a vía ejecutiva y expedientes archivados.

7.8.5. Otros Módulos

7.8.5.a) Gestión integrada de domiciliaciones bancarias:

1. La aplicación permitirá la comunicación de las domiciliaciones con las entidades financieras según las normas establecidas a tales efectos a través del Consejo Superior Bancario.
2. Posibilidad de domiciliación de liquidaciones de ingreso directo
3. Permitirá el mantenimiento de los datos referentes a los códigos CCC/IBAN y los datos de titularidad de las cuentas en formato SEPA.
 - Envío de cuadernos de domiciliaciones, en formato SEPA, y posibilidad de emitir cuadernos particionados por BIC automáticamente según las cuentas asociadas del Ayuntamiento
 - Carga de devoluciones, en formato SEPA. Posibilidad de anulación automática de la domiciliación.
 - Carga de modificaciones en la domiciliación, formato 19.5.
4. Podrán asociarse distintas cuentas de domiciliación a los distintos recibos de un contribuyente. Y posibilidad de domiciliación por módulo o total.

7.8.5.b) Recaudación Voluntaria:

1. La aplicación deberá contemplar los procesos específicos de gestión recaudatoria a efectuar sobre los valores, conforme a la legislación vigente en materia recaudatoria, a saber, cobros, pase a ejecutiva, anulaciones, suspensión de valores, propuestas de baja/baja parcial, bajas/bajas parciales, aplazamientos, fraccionamientos, etc.
2. El sistema contemplará la posibilidad de emisión de ficheros de intercambio con organismos externos para la gestión de la recaudación, emitiendo para ello el fichero con el formato acordado con este Organismo.
3. Carga en base de datos de padrones de los diferentes conceptos tributarios gestionados que se reciban en la Oficina municipal de recaudación.
4. Validación de todo tipo de padrones, recibidos desde otras instituciones o generado por el propio organismo, previamente a la carga definitiva a la base de datos.
5. Cálculo de padrones por el propio sistema de información, mediante la aplicación de tipos impositivos, índices de situación, coeficientes y recargos provinciales.
6. Aplicación de beneficios fiscales, aprobados por el organismo público.





7. Mantenimiento de los domicilios fiscales de los contribuyentes, mediante la priorización previa de la información contenida en los padrones anuales.
8. Generación de soportes de referencias e importes para el cobro por ventanilla en entidades colaboradoras.
9. Identificación automática de las incidencias de cobro y sistema de recuperación de cobros con incidencias resueltas con las entidades colaboradoras.
10. Concesión o denegación de Aplazamientos o Fraccionamientos, sobre recibos o deudas.
11. La aplicación permitirá la bonificación de los recibos domiciliados para aquellos tributos previstos en la Ordenanza Fiscal.
12. Paso de los recibos de voluntaria a ejecutiva una vez finalizado el periodo de cobro en voluntaria.
13. Consultas y Listados para la gestión y control, de todo el proceso de cobro en voluntaria.
14. Carga, cobro y mantenimiento de las domiciliaciones, guardando el motivo del impago para el supuesto de las no atendidas a efectos de resolver desde el sistema los recursos sobre domiciliaciones y la anulación automática en los correspondientes valores y/o expedientes.
15. El sistema permitirá el cobro según las especificaciones del cuaderno 60 de la AEB / CECA para su cobro a través de entidades bancarias, incluyendo código de barras, así como el cobro en efectivo en la Caja Municipal.
16. Así mismo, permitirá realizar consultas sobre la base de datos de recaudación con múltiples criterios: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, ejercicio, número de recibo, estado de los valores, importe, domiciliados / no domiciliados, tarifas, referencias de cobros generadas...
17. Debe permitir obtener fácilmente listados y resúmenes de valores de todas las consultas realizadas según las condiciones especificadas por el usuario.
18. La aplicación permitirá la gestión de domiciliaciones y, en su caso, tratamiento de bonificaciones, generación de soportes para entidades colaboradoras.
19. Permitirá la concesión o denegación de aplazamientos o fraccionamientos, domiciliación de fraccionamientos, emisión de justificantes de pago, duplicados.
20. El sistema permitirá el pase a recaudación ejecutiva de los valores, una vez vencido su periodo voluntario, de forma individual o masiva a través de la providencia,

7.8.5.c) Recaudación Ejecutiva.

1. Terminado el plazo voluntario, se iniciará el cobro de valores en periodo ejecutivo. Una vez se haya realizado la carga de ingresos y domiciliaciones pendientes se expedirá por la aplicación la Providencia de Apremio de aquellos contribuyentes con deudas no ingresadas.





2. El sistema contemplará la posibilidad de emisión de ficheros de intercambio con organismos externos para la gestión de la ejecutiva, emitiendo para ello el fichero con el formato acordado con este Organismo.
3. El sistema también contemplará la gestión de la recaudación ejecutiva no delegada de las tasas, precios públicos y demás exacciones locales contempladas en el apartado 5.8 de este pliego contemplando las siguientes funcionalidades:
 - a) Contemplará la realización de las distintas fases del procedimiento ejecutivo que denominaremos “común o genérico” aplicable a las exacciones que siguen en sus formas y plazos el procedimiento regulado en la Ley General Tributaria y en el Reglamento General de Recaudación.
 - b) Se requerirá que el aplicativo aporte en todas y cada una de las fases del procedimiento ejecutivo toda la gestión de los informes asociados al mismo y el control automatizado de todas las comunicaciones masivas.
 - c) Gestión de fallidos y créditos incobrables, permitiendo su control por importe configurable según ordenanza en cada actuación.

7.8.6. Portal Tributario

El Portal Tributario del Ciudadano proporcionará un conjunto de trámites relacionados con la Gestión y Recaudación de tributos locales gestionados por esta aplicación, ahorrando tiempo y dinero a contribuyentes y al propio Ayuntamiento.

Deberá ofrecer un menú al ciudadano en el que pueda realizar operaciones básicas como:

- Consulta de Deuda Tributaria. Esta opción debe permitir al usuario (que podrá actuar en su nombre o bien en representación de terceros, ya sea persona física o jurídica), la consulta de la deuda tributaria que tiene en el ayuntamiento relativa a los tributos gestionados con esta aplicación, además de otra información relacionada con la misma: estado de la deuda (voluntaria o ejecutiva), concepto, objeto tributario, número de recibos emitidos, fecha de fin voluntaria e importe. Además deberá permitir observar la información resumida en la pantalla o bien listarla.
- Certificación de Deuda Tributaria referida a los tributos del apartado 5.8.
- Impresión de Duplicado de Recibos. El usuario del portal debe poder obtener duplicados de recibos para poder imprimir la deuda y realizar el pago de dicho recibo de forma presencial en la entidad bancaria colaboradora o mediante las opciones de pago telemático que ofrezca la citada entidad. Esta impresión deberá ir acompañada de un CSV que permita garantizar la fiabilidad del contenido de dicho documento.





- Consulta de Expedientes Tributarios. El Portal deberá permitir al ciudadano visualizar los expedientes tributarios de su municipio gestionados por esta aplicación. Deberá visualizar los datos sobre concepto, código de expediente, objeto, fecha de inicio del expediente y domiciliación bancaria si la tuviese.
- Consulta y Solicitud de modificación de Domicilio Fiscal y Datos Personales. Se requerirá al ciudadano que se acredite la modificación con la firma digital, mediante su certificado digital, DNI electrónico o por una clave que se le asigne a su perfil. Pudiendo adjuntar documentos que acrediten la modificación, así como obtención de un justificante con el contenido de la solicitud y resguardo con toda la información incluyendo la fecha y hora de la misma.
- Esta opción podrá requerir, si así se desea, la intervención del personal del Ayuntamiento para la gestión de las peticiones para tramitar las solicitudes. En este caso, el técnico del ayuntamiento tiene que tener la posibilidad de aceptar o denegar dicha solicitud, para que se lleven a cabo o no las modificaciones en la base de datos de Gestión Tributaria y Recaudación.
- Consulta y Solicitud de modificación de Domicilio de Notificación. El proceso deberá ser análogo al punto anterior, a través de un sistema de solicitud, con acreditación de digital de firma y posibilidad de adjuntar documentos, y de obtener un resguardo con la fecha hora en que se ha realizado la solicitud. También ha de ser configurable intervención, o no, del personal del Ayuntamiento para aceptar o denegar dicha solicitud.
- El ciudadano debe tener la posibilidad de modificar el domicilio de notificación de cualquier expediente en concreto.
- Consulta y Solicitud de modificación de Domiciliación Bancaria. Igual que las opciones anteriores deberá permitir visualizar la situación en la que se encuentra actualmente y posibilidad de solicitar modificación, así como aportar documentos que acrediten el cambio, realizar la firma, enviar la solicitud y obtener un justificante con fecha y hora. Igualmente debe ser posible la intervención del Ayuntamiento para aceptarla o denegarla.
- Obtención de Certificados de Pagos. Se permitirá que el ciudadano emita el certificado de pago donde se indiquen los recibos que se encuentran ingresados en esta aplicación de Gestión Tributaria y Recaudación. Deberá tener la posibilidad de seleccionar los recibos que necesita y solicitar que el Ayuntamiento se los envíe o bien directamente imprimirlos, según se establezca por parte del Ayuntamiento en cada momento.
- Realización de Autoliquidaciones y generación de Cartas de Pago. Se debe permitir la posibilidad de que el ciudadano realice autoliquidaciones de impuestos y tasas. Se debe establecer un formulario que requiera campos a rellenar por parte del usuario (datos personales, representante, datos del impuesto o tasa, etc.) y se debe ofrecer un resumen de los datos y el cálculo asociado a los mismos al ciudadano, para que pueda obtener e imprimir, en su caso, el documento para pagarlo posteriormente: El cobro del valor deberá





implicar luego la carga del cuaderno bancario 60 correspondiente en el aplicativo de Gestión Tributaria y Recaudación y la creación del mismo en el aplicativo.

- El portal debe ofrecer la posibilidad de poder gestionar su contenido mediante herramientas accesibles al usuario sin necesidad de una formación experta. Debe incluir apartados como:
 - Información general.
 - Información específica de los tributos gestionados.
 - Anuncios.
 - Enlace al apartado del ayuntamiento en la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.
 - Localizaciones.
 - Contacto.
 - Etc...

7.8.7. INTEGRACIONES.

7.8.7.a) Integración con Sede electrónica.

La aplicación se integrará con la sede electrónica para la tramitación online de los procedimientos que conlleven el pago de tasas, mediante la generación de la carta de pago correspondiente y la presentación del justificante de ingreso.

7.8.7.b) Integración con el aplicativo de Contabilidad.

El sistema debe integrarse con la aplicación de gestión contable, para ello debe cumplir los siguientes requisitos:

- Cuando se realice algunas de las siguientes operaciones se traspasará la información a contabilidad de forma automatizada:
 - Derechos reconocidos cuando se cierre un cargo.
 - Operaciones de ingresos y bajas.
 - Cuando se reponga un ingreso o una baja se llevará a cabo un barrado de la operación contable correspondiente.
- La información contable tendrá que visualizarse en cada valor y cargo del aplicativo de gestión tributaria y recaudación:
 - Nº operación.
 - Ordinal.
 - Partida Económica
 - Referencia externa, etc...
- Control de operaciones ya contabilizadas para evitar el envío duplicado de información.





- Control de compensaciones de deuda, de forma que el sistema controle en caso de que haya que pagar una factura a un tercero que a su vez es deudor de la entidad.
- Parametrización del datado de cargos, ingresos y bajas.

7.8.7.c) Integración con el aplicativo de Gestión Municipal de Habitantes.

La aplicación a suministrar deberá estar integrada con la aplicación de Gestión del Padrón de Habitantes a todos los niveles de alta de terceros en padrón que automáticamente se visualizan en la Gestión Tributaria, así como los domicilios. Así en todo momento se podrá visualizar desde Gestión Tributaria si el tercero está, o no, empadronado en el mismo momento de la consulta, así como conocer su domicilio de padrón.

Posibilidad de mantenimiento de documentos anexos al de padrón asociados a los terceros de Gestión Tributaria.

7.8.7.d) Integración con otras aplicaciones de Gestión Tributaria.

En el supuesto de municipios que usen la aplicación de gestión tributaria proporcionada por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, se exigirá la mayor integración en línea posible entre ambas aplicaciones.

En el caso de municipios que no usen dicha aplicación se permitirá la integración mediante ficheros de carga de datos en formato proporcionado por el adjudicatario.

8. Plan de Implantación:

El adjudicatario presentará un Plan de Implantación abarcando todas las fases de la misma: Instalación, personalización, migración, formación y puesta en explotación efectiva.

Importante: *Caso de presentar para este apartado algún cronograma o hitos del contrato, éstos han de ir referidos al plazo total inicial de 20 meses previsto para la implantación, sin hacer referencia alguna a la posible reducción del plazo de ejecución ofertada ni información que permita inferir esta reducción.*

Para la Dirección y seguimiento de los trabajos se creará un Comité de Dirección y Seguimiento del Contrato, en adelante CDSC.

En este comité estarán representados junto al responsable del contrato:

- La D. G. competente en Informática.





- La D.G. competente en materia de Administración Local.
- El jefe de proyecto de la empresa adjudicataria.
- Representantes de las Entidades Locales.

El adjudicatario deberá, en la medida de lo posible, ir instalando el software contratado módulo por módulo de manera “horizontal”, procurando llevar un ritmo similar en todos los ayuntamientos y poniendo en producción los módulos implantados tras el periodo de formación.

La instalación de cada nuevo componente conllevará la implantación de los servicios de integración necesarios con el resto de componentes ya instalados para su correcto funcionamiento conjunto.

El adjudicatario procurará que el orden en la progresiva implantación de los módulos permita el funcionamiento de los mismos tras su instalación, de manera que se instalen los módulos con funcionamiento independiente y añadiendo e integrando posteriormente aquellos que tengan dependencias de los primeros. En todo caso, el Comité de Dirección y Seguimiento del Contrato podrá establecer las modificaciones y desviaciones sobre el plan inicialmente previsto que considere oportunas.

El calendario de realizaciones será planificado y ajustado, por períodos trimestrales, bajo la iniciativa y coordinación de los responsables del proyecto, con la participación y obligada aceptación del mismo por parte del adjudicatario.

Este Proyecto se divide en 2 fases:

- Implantación.
- Servicios de Mantenimiento y Soporte.

8.1. Implantación

Las fases de implantación serían:

- Instalación
- Personalización
- Migración de datos anteriores.
- Formación.
- Soporte a la puesta en explotación de todos los componentes.

Estas fases se ejecutarían por módulo o conjunto de módulos.

8.1.1. Instalación:

El adjudicatario hará la instalación y configuración de los servidores y software específico que sea necesario según la arquitectura del sistema diseñado bajo la supervisión del departamento de





Sistemas Informáticos de la CARM, el cuál proporcionará los accesos necesarios y recursos hardware físicos y virtuales necesarios para la misma.

El departamento de sistemas informáticos de la CARM establecerá las condiciones de dichos accesos para, manteniendo los criterios de seguridad, asegurar la operatividad del adjudicatarios en las tareas de instalación.

Existirán al menos 2 entornos completos: Pruebas y Producción.

8.1.2. Personalización:

Se habrán de personalizar los productos instalados para cada Entidad Local, reflejando primero su organización interna a la que se adaptarán los flujos de operación.

Así mismo, se ha de usar la identidad gráfica de la Entidad en todas y cada una de las salidas del sistema, ya sean Informes, listados, documentos electrónicos, pantallas y muy especialmente en la Sede electrónica.

8.1.3. Migración e Integración:

Dado que los municipios en los que se va a implantar el Sistema poseen actualmente distintas soluciones comerciales de las aplicaciones objeto de esta contratación, la oferta ha de contemplar las soluciones de migración necesarias para garantizar un tránsito sin discontinuidad en la disponibilidad ni de la información, ni del servicio apreciable entre las soluciones actuales y las nuevas.

La migración deberá hacerse cualquiera que sea el formato de los datos de partida, ya sea en base de datos o en ficheros.

Terceros, territorio y datos Comunes: Migración completa.

Registro: Paso de datos a histórico e implantación del nuevo registro con continuidad.

Padrón: Migración total incluyendo el histórico mediante carga de ficheros en formato INE.

Contabilidad: Migración de resultas e inicio en nuevo ejercicio. Los datos de ejercicios anteriores deberán exportarse a un formato standard, (XBRL) para su posible uso posterior. Esta exportación, si bien el adjudicatario debe facilitarla, dependerá de la herramienta de contabilidad anterior.

Recursos humanos: Migración de los datos de estructura organizativa, RPT, Históricos y situación de personal.

Tributos: Carga de los datos existentes de territorio y terceros. Migración de padrones para la gestión básica de tributos y para la entrega al órgano recaudador que corresponda, en su caso.

Gestión Patrimonial: Migración de los datos patrimoniales existentes.

27.07/2017.14.12.4.1 Firmante: RODES BELMONTÉ VICENTE

27.07/2017.14.12.4.1 Firmante: DELICADO MOLINA, PEDRO LUIS
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 83fb1527-aa03-4454-0721-48760184





Gestión de Subvenciones: El adjudicatario definirá un formato de fichero para facilitar su carga e integración.

Gestión de Expedientes: Para la migración del histórico de expedientes cuando estos estén en un repositorio digital, el adjudicatario definirá un formato de fichero para facilitar su carga e integración, ya en formato ENI, en su solución de expediente electrónico. Este formato de intercambio contendrá los metadatos obligatorios, siendo aquellos ayuntamientos interesados los que deberán proporcionar al mismo dichos ficheros desde la herramienta proporcionada por su gestión de expedientes origen para que el adjudicatario los incorpore al nuevo producto.

En cualquier caso, cuando esto no sea posible, porque no exista una herramienta para ello o no esté ya accesible o no se tengan incorporados metadatos a los documentos y expedientes, habrá de proporcionarse una solución para la migración de estos repositorios digitales de expedientes a un formato legible de forma que sea posible la consulta de los expedientes anteriores, su publicación en Sede electrónica y la verificación de firma electrónica de sus documentos atendiendo también al CSV de las copias auténticas en poder de los ciudadanos.

Para los expedientes abiertos el adjudicatario facilitará cualquier automatización posible para la carga manual en el nuevo sistema.

Así mismo el adjudicatario facilitará la implantación y uso de la herramienta "INSIDE" o derivada para la migración a formato ENI de estos repositorios de Documentos y expedientes digitales por parte del ayuntamiento.

En el caso de no existir ningún repositorio digital de documentos y expedientes el ayuntamiento podrá usar esta herramienta para su conversión a formato ENI.

8.1.4. Formación:

El adjudicatario se compromete a realizar un plan de formación suficiente para todas las personas que las Entidades Locales adscritas a esta contratación señalen como usuarios potenciales.

Deberá presentar un plan para la misma que ha de contar con el visto bueno del Comité de Dirección y Seguimiento del Contrato.

El adjudicatario podrá impartir la formación por módulos y podrá reunir en la misma sesión a usuarios de distintas entidades, procurando la mayor concentración geográfica posible entre el lugar de realización de las sesiones formativas y los municipios convocados a ellas.

Si bien el Comité de Dirección intentará facilitar, en la medida de sus posibilidades, la tarea al adjudicatario, éste correrá con los gastos derivados del necesario uso de aulas, medios informáticos docentes, material de formación etc...

27.07/2017.14.12.41 | Firmante: RODES BELMONTÉ, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 831b1527-aa03-4454-0721-48760184





La formación sobre cualquiera de los componentes del sistema no se dará por completada satisfactoriamente sin el visto bueno de los responsables del proyecto en cada Entidad Local.

8.1.5. Soporte a la puesta en explotación

Corresponden al adjudicatario las acciones proactivas y reactivas necesarias para entrada efectiva en funcionamiento de todos los componentes del sistema.

Para que un módulo en una entidad local se considere efectivamente implantado ha de contar con el visto bueno del Comité de Dirección y Seguimiento del Contrato, el cual solicitará informe al responsable del proyecto en dicha entidad.

Una vez alcanzado el hito, el adjudicatario deberá presentar memoria con detalle de entregables, recursos consumidos y propuesta de recomendaciones de actividades y objetivos a alcanzar en el servicio en los siguientes meses.

Los servicios de mantenimiento y soporte se empezarán a ejecutar, en las condiciones descritas en este pliego, inmediatamente tras la puesta en explotación efectiva de cada módulo, teniendo en cuenta la obligatoriedad de prestar un año de soporte y mantenimiento de producto gratuito para cada componente.

8.2. Dirección de los trabajos

El responsable del contrato será Pedro Luis Delicado Molina, Jefe de Servicio de Gestión Informática, cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Supervisar el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.

Además, para la supervisión del proyecto, contará con el Comité de Dirección y Seguimiento del Contrato.

En este comité estarán representados junto al responsable del contrato:

- La D. G. competente en Informática.
- La D.G. competente en materia de Administración Local.
- El jefe de proyecto de la empresa adjudicataria.
- Representantes de las Entidades Locales.

Para ello cada Entidad Local designará un responsable interlocutor para la implantación del proyecto en su ámbito y la interlocución con el CDSC, además de los técnicos especialistas que considere necesarios para facilitar la implantación de cada módulo.

27.07/2017.14.12.41 Firmante: PEDRO LUIS DELICADO MOLINA, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 831b1527-aa03-4454-0721-48760184





8.2.1. Comité de Dirección y Seguimiento

Con el arranque del proyecto, el adjudicatario presentará un plan de implantación coherente con el presentado en la oferta y con un nivel mayor de detalle, que estará permanente supervisado por el Comité de Dirección y Seguimiento del Contrato. Este plan de implantación podrá ir modificándose por el Comité según las necesidades y conveniencias que marque el desarrollo del proyecto.

Dicho Plan contemplará una planificación de objetivos trimestral.

El adjudicatario además presentará informes mensuales técnicos de seguimiento del proyecto, sin perjuicio del seguimiento continuo y conjunto de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable del contrato o el CDSC.

El Comité convocará reuniones de seguimiento cuya periodicidad será fijada en la reunión de arranque del proyecto, pudiendo ésta variarse a lo largo del mismo, a las que asistirá necesariamente el Jefe de proyecto nombrado por el adjudicatario, y en las que:

- Se validarán, o no, los informes de seguimiento presentados y el acta de la reunión anterior.
- Se llevará a cabo un seguimiento general y conjunto de la evolución del proyecto.
- Se revisará el grado de cumplimiento de los objetivos previstos, las especificaciones funcionales de cada uno de los mismos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- El adjudicatario habrá de presentar las certificaciones por parte de los responsables municipales, o de la CARM según corresponda, de los objetivos trimestrales.
- Se estudiarán y resolverán los posibles conflictos que puedan producirse en la ejecución y que puedan ser planteados por los distintos ayuntamientos.
- Se validará la entrega de módulos implantados establecidos en las distintas fases de ejecución y para cada ayuntamiento, previa certificación positiva de éste.

En dichas reuniones el adjudicatario presentará los nuevos informes mensuales técnicos de seguimiento desde la última reunión, sin perjuicio de que sean entregados periódicamente en los primeros 5 días laborables tras la conclusión del periodo a que se refieren con los siguientes aspectos:

- Indicadores de actividad relevantes que refleje entre otros el tipo, calidad y volumen de trabajo del equipo.
- Trabajos realizados por el personal técnico y resultados obtenidos. Avances y desviaciones en el cronograma del proyecto.
- Trabajos planificados para el siguiente periodo.





- Identificación de mejoras que se puedan aplicar para el cumplimiento de los objetivos de los proyectos o servicios en los que participe el equipo de trabajo.
- Identificación de problemas surgidos durante la ejecución y propuestas para solventarlos.
- Documentación generada.

En el caso de que se produzcan eventualidades que hagan variar la planificación o la organización del proyecto o de su equipo, deberán notificarse en una reunión de seguimiento, y será el adjudicatario quien proponga las soluciones más adecuadas. El adjudicatario no podrá realizar ninguna variación sin la autorización expresa del Comité.

Tras las revisiones técnicas, el Comité podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en los pliegos, la oferta adjudicada, las reuniones de planificación o no superen los controles de calidad acordados.

Al final de cada hito el adjudicatario deberá presentar una Memoria extraordinaria del cronograma, como informe justificativo del alcance efectivo de los trabajos realizados, con detalle de entregables, recursos consumidos y propuesta de recomendaciones de actividades y objetivos a alcanzar en el servicio en los siguientes meses.

Después de cada reunión de seguimiento el representante de la empresa adjudicataria elaborará un Acta de la reunión donde se describirán las conclusiones y comentarios que han existido durante dicha reunión.

9. Servicios de Mantenimiento y Soporte

El adjudicatario iniciará los servicios de mantenimiento y soporte sobre cada componente del sistema, una vez puesto en explotación el mismo.

9.1. Mantenimiento

El adjudicatario queda obligado durante el periodo contractual a prestar los siguientes servicios de mantenimiento sobre los componentes instalados de su titularidad:

Administración de los sistemas operativos y software específico que sea necesario según la arquitectura del sistema diseñado.

Las peticiones de servicio relacionadas con las instalaciones y la administración de los sistemas se harán a la CARM mediante las herramientas y mecanismos que ésta disponga para ello.

Reposición, reinstalación y reconfiguración, ante cualquier eventualidad, de cada uno de los componentes objeto de mantenimiento. Se repondrá la última versión liberada de cada uno de los productos, siempre que la compatibilidad con el resto de módulos lo permita.





Corrección o subsanación de cualquier malfuncionamiento o disfunción que, pudiere observarse en el comportamiento del producto, de conformidad a sus propias especificaciones.

Entrega e implantación de las versiones que incluyan la subsanación de las disfunciones observadas.

Mantenimiento Evolutivo Legal: El adjudicatarios se compromete a implementar todos los cambios legales que afecten a los productos instalados, así como la incorporación de nuevas funcionalidades necesarias por adecuaciones normativas y cualquiera otra obligación derivada de acuerdos entre administraciones, facilitando, en tal caso, la documentación relativa a tal innovación.

Entrega de nuevas versiones que permitan la integración con herramientas relacionadas con plataformas estatales de administración electrónica, cuando ésta es necesaria por adecuaciones normativas y cualquiera otra obligación derivada de acuerdos entre administraciones, facilitando, en tal caso, la documentación relativa a tal integración.

Renovación tecnológica de todos sus componentes a una arquitectura de 3 capas de aquellos módulos inicialmente instalados en arquitectura "cliente-servidor".

Incorporación de todas las mejoras y nuevas funcionalidades disponibles en los programas instalados, según criterios de universalidad de la solución.

En el caso de componentes libres instalados como parte del sistema, debe garantizar la puesta en funcionamiento de sus últimas versiones y realizar los desarrollos necesarios para garantizar la continuidad en el funcionamiento de las integraciones existentes con otros componentes del sistema, ya sean de su titularidad, (productos comerciales o desarrollados a medida), o software libre y que se apliquen las nuevas funcionalidades derivadas de su actualización mediante nuevos procesos de integración y/o modificación de los procesos ya existentes.

9.2. Soporte

El Adjudicatario ha de prestar un servicio experto de soporte multicanal que garantice de manera continua el buen funcionamiento general del sistema y de cada uno de sus componentes.

Para ello, el Adjudicatario establecerá un Centro de Soporte ubicado en la Región de Murcia, que incluya al menos 2 técnicos, que prestarán el soporte de primer nivel multicanal, tanto telefónico, por vías informáticas, como presencial.

El centro de Soporte habrá de ocuparse en general de:

- Garantizar el buen funcionamiento general del sistema de hospedaje y las aplicaciones.





- Administrar los usuarios y permisos de acceso a aplicaciones y datos en colaboración con los ayuntamientos y la CARM.
- Resolver las incidencias que se produzcan en el uso de las aplicaciones en los ayuntamientos.
- Ofrecer un soporte integral de consultoría de las aplicaciones del sistema, realizando tareas no incluidas en el mantenimiento, como puede ser:
 - o Impartir formación para cualquier operación para la que los ayuntamientos requieran consultoría: Liquidación y cierre de ejercicios, aperturas de presupuesto, listados de morosidad, presentación de cuenta general, etc.
 - o Facilitar la incorporación de nuevos módulos a integrar con los productos de otros fabricantes.
 - o Facilitar la integración con nuevas soluciones básicas de administración electrónica facilitadas por la administración del Estado o por la C.A.R.M.
- Canalizar el soporte experto de 2º nivel para garantizar, no sólo la resolución de incidencias, si no también este soporte integral de consultoría de las aplicaciones del Sistema.

9.2.1. Disponibilidad:

El Horario de prestación de servicio del Centro de Soporte, sin perjuicio de que pueda sufrir alguna modificación por parte del Comité de Dirección y Seguimiento será:

- De 08:00 horas a 15:30 horas de lunes a viernes excepto festivos nacionales.

En general se tratará de que éste se ajuste en cada momento al horario de trabajo en los ayuntamientos.

9.2.2. Componentes y Servicios a prestar:

9.2.2.a) Portal de acceso

El adjudicatario pondrá a disposición de las entidades y de la CARM, un portal de acceso a las aplicaciones del sistema donde figurará además información referente a:

- Información general del Sistema.
- Información de horarios y accesos al Centro de Soporte.
- Acceso al gestor de Incidencias.





- Noticias relacionadas con las aplicaciones: resolución de problemas generales, interrupciones del servicio, nuevas funcionalidades etc...
- Calendario de hitos y plazos relacionados con las funciones municipales que gestionan las aplicaciones.
- Manuales y Tutoriales.
- Enlaces interesantes u otras informaciones.

9.2.2.b) Gestor de Incidencias

El adjudicatario ofrecerá un Sistema donde los usuarios, sin perjuicio del uso de otras vías de comunicación de incidencias, como correo electrónico o teléfono, puedan comunicar incidencias y solicitudes de asistencia técnica y formativa.

El sistema ha de permitir:

- Seguimiento automático, mediante la generación de correos electrónicos, del estado de sus peticiones.
- Seguimiento en la propia herramienta:
- Generación de estadísticas y gráficas de uso y resolución, por producto, ayuntamiento, tipo de petición, etc...
- Información del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, (SLAs).
- Informes analíticos y gráficos de evolución del servicio por múltiples indicadores

Tanto el cierre de una incidencia como la solicitud de confirmación de la solución aportada, se llevará a cabo mediante el cambio de estado de la misma y generará el envío de un correo electrónico a la persona que aparece como contacto en el ayuntamiento.

El adjudicatario proporcionará a la CARM informes mensuales y anuales con los datos analíticos y gráficos correspondientes a la resolución de incidencias, solicitudes y peticiones de asistencia y formación comunicadas por los ayuntamientos.

También se incluirá en los mismos una relación de dichas incidencias y solicitudes con indicación de tiempos de resolución.

Además ha de figurar en ellos información referente a la disponibilidad de los sistemas y aplicaciones.





9.2.2.c) Servicio de Soporte Telefónico

Mediante este servicio se podrán realizar consultas acerca del uso de los productos instalados, para reportar incidencias en el funcionamiento de esos mismos productos, o para solicitar modificaciones funcionales de los mismos, mediante al acceso al Centro de Soporte a través del número de teléfono, de tarificación normal, establecido para ello.

También se ha de proporcionar un servicio de consultoría experta telefónica, para asistir a operaciones sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato, dentro del horario indicado. Este servicio también se proporcionará presencialmente si fuera necesario.

9.2.2.d) Servicio de Asistencia Remota

Mediante este servicio los técnicos del Centro de Soporte podrán conectarse a las instalaciones del Cliente y a los puestos de los usuarios que así lo demanden para realizar verificaciones de lo comunicado a través del teléfono, resolver incidencias o para explicar de manera práctica el modo de operar cuando es compleja su explicación vía telefónica.

9.2.2.e) Servicio Presencial

Los técnicos de soporte se desplazarán a las dependencias de los ayuntamientos para resolver aquellas incidencias y solicitudes que así lo requieran.

Así mismo se desplazarán a las dependencias de los técnicos de la CARM para:

- La resolución de problemas del sistema de hospedaje
- La resolución de problemas generales en las aplicaciones objeto de mantenimiento y cualquier tipo de incidencia en el entorno de explotación del sistema.
- La asistencia técnica que se precise en operaciones de mantenimiento de sistemas que afecten a las aplicaciones hospedadas.

9.2.3. Nivel de servicio

El **Nivel de Servicio** se divide en 2 categorías:

- Disponibilidad de las aplicaciones
- Mantenimiento Correctivo

Cada una de estas categorías definirá uno o más indicadores para medir la calidad del servicio prestado. La medición de los indicadores de prestación del servicio se realizará en los periodos





establecidos en el apartado **Revisión** de este Anexo, aplicándose las penalizaciones previstas en el apartado **Penalizaciones**, en caso de incumplimiento de los valores objetivos esperados para los mismos.

9.2.3.a) Disponibilidad de las Aplicaciones

Frente a un problema en el acceso de los ciudadanos a la Sede Electrónica o de los ayuntamientos a las aplicaciones de gestión y tramitación, total o parcial, por causas directamente imputables al adjudicatario, éste se compromete a restablecer la prestación del mismo, en un plazo no superior a **4 horas** desde el momento en que se produzca el incidente.

Así mismo el adjudicatario se compromete a ofrecer un nivel de disponibilidad, tanto de la Sede Electrónica como de las aplicaciones, superior al 99%.

Indicador	Descripción	Valor objetivo del indicador
Disponibilidad de las Aplicaciones y Sede Electrónica	Porcentaje de horas laborables en las que tanto la sede como las aplicaciones están disponibles y accesibles.	$\geq 99\%$
Tiempo de recuperación	Restauración del Servicio frente a interrupciones del mismo en el plazo fijado para ello (máximo 4 horas).	El tiempo de indisponibilidad del servicio durante periodos superiores a 4 horas no podrá exceder de 10 horas semestrales.

No serán causas imputables al adjudicatario:

- La inaccesibilidad provocada por problemas en los servicios de telecomunicaciones contratados con terceras partes (telefonía e internet) que habilitan el acceso de los ayuntamientos a las aplicaciones y de los ciudadanos a la Sede.
- La inaccesibilidad provocada por problemas en la Red de datos de la CARM.
- La inaccesibilidad provocada por problemas en la Red de datos de los ayuntamientos.
- La inaccesibilidad provocada por indisponibilidad de los sistemas hardware o de sus frontales de comunicaciones y seguridad en el CPD de hospedaje de las aplicaciones.





9.2.3.b) Servicio de Mantenimiento correctivo

El adjudicatario se compromete a cumplir con los siguientes indicadores en la prestación del Servicio de Soporte Telefónico:

Indicador	Descripción	Valor objetivo del indicador
Llamadas abandonadas	Llamadas realizadas por los usuarios autorizados de los Ayuntamientos al Centro de Soporte (mediante el número de teléfono establecido para acceder a este servicio), que agoten el tiempo máximo de espera establecido (5 minutos) sin ser atendidas por un técnico.	< 10% del total de llamadas realizadas.
Tiempo de resolución	<p>Tiempo máximo de respuesta para que una llamada se cierre con una solución satisfactoria o se envíe al Cliente para que confirme su aceptación.</p> <p>Este indicador solo se aplica a las Incidentes, es decir, modificaciones de los productos para corregir un mal funcionamiento del mismo.</p> <p>Las incidencias, serán categorizadas en función de la gravedad de las mismas en los siguientes tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paralizantes: cuando la incidencia suponen la detención total del sistema para todos los usuarios. - Críticas: cuando la incidencia supone la detención total del sistema para uno o más usuarios. - Normales: el resto de incidencias. <p>Se entiende por detención total del sistema la imposibilidad de acceder a todos los módulos autorizados al usuario afectado por la incidencia o, en su caso, a la indisponibilidad de la Sede Electrónica.</p>	<p>El 95% de las llamadas se corrijan en el plazo máximo establecido, según se indica a continuación:</p> <p>Paralizantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la comunicación de la incidencia se recibe antes de las 12:00 horas, el adjudicatario aportará una solución antes de las 20:00 horas del mismo día de la comunicación - Si la comunicación de la incidencia se recibe con posterioridad a las 12:00 horas, el adjudicatario aportará una solución antes de las 10:00 horas del día siguiente a la comunicación <p>Críticas: 72 horas Normales: 6 días</p>

27/07/2017 14:12:41 Firmante: RODES BELMONTÉ, VICENTE

27/07/2017 14:12:41 Firmante: DELGADO MOLINA, PEDRO LUIS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 831b1527-aa03-445a-0721-48760184





Si el mal funcionamiento del producto se debe a alteraciones realizadas por el usuario en los datos o por técnicos de la CARM en los componentes del producto, o en los sistemas de gestión de bases de datos contra los que opera la aplicación, la incidencia no será considerada en el análisis de cumplimiento del Nivel del Servicio. En general, cualquier llamada que resulte de alteraciones no permitidas quedará excluida del análisis del indicador correspondiente.

9.2.4. Revisiones

9.2.4.a) Revisión informativa semestral

Durante la vigencia del periodo de mantenimiento, el adjudicatario suministrará al Cliente en los 5 primeros días de cada semestre, un informe con los datos relativos al grado de cumplimiento de los indicadores establecidos en el apartado anterior, referidos al semestre inmediatamente anterior.

La CARM, podrá solicitar al adjudicatario el detalle de los datos que dan lugar al resultado de cada indicador. Cualquier controversia respecto de los mismos se habrá de aclarar en función de la información contenida en el sistema de gestión de incidencias, así como en las comunicaciones por correo electrónico que recibe el usuario a lo largo del proceso de gestión de las mismas.

Este informe semestral será meramente informativo, teniendo como principal objetivo la realización de un seguimiento del servicio, pero no dan lugar a ningún tipo de contraprestación por incumplimiento de los indicadores. Permitirá al adjudicatario adecuar los recursos dotados para la prestación del Servicio de Soporte y Mantenimiento en función de los resultados de los indicadores, y a la CARM y a los ayuntamientos conocer el grado de cumplimiento de los indicadores.

9.2.4.b) Revisión del cumplimiento del ANS

Previo a la facturación anual, el adjudicatario suministrará un informe con los datos relativos al grado de cumplimiento de los indicadores establecidos en el apartado anterior.

Al igual que con el informe semestral, la CARM, podrá solicitar al adjudicatario el detalle de los datos que dan lugar al resultado de cada indicador. Cualquier controversia respecto de los mismos se habrá de aclarar en función de la información contenida en el sistema de gestión de incidencias, así como en las comunicaciones por correo electrónico que recibe el usuario a lo largo del proceso de gestión de las mismas.

El informe anual será la base para el establecimiento de penalizaciones descritas en el apartado siguiente si es que hubiera lugar a ello.





27.07/2017 14:12:41 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE

27.07/2017 14:12:41 | Firmante: DELCADO MOLINA, PEDRO LUIS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 83fb1527-aa03-f45a-0721-48760184

9.2.5. Penalizaciones por incumplimiento

Si en los periodos de revisión del grado de cumplimiento del nivel de servicio, uno o más indicadores presentaran un valor que represente un incumplimiento del valor objetivo previsto en su definición, este se categorizará en leve o grave, según la siguiente tabla:

CATEGORIZACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO		
Indicador	Desviación leve	Desviación grave
Continuidad	Valor del indicador: $\geq 80\%$ y $< 99\%$	Valor del indicador: $< 80\%$
Llamadas abandonadas	Valor del indicador: $> 10\%$ y $\leq 15\%$	Valor del indicador: > 15
Tiempo de resolución	Valor del indicador: $\geq 90\%$ y $< 95\%$	Valor del indicador: $< 90\%$

En función del tipo de incumplimiento que se registre en cada uno de los indicadores, se generará un derecho de compensación a favor del Cliente, según se establece en la siguiente tabla:

PENALIZACIONES		
Indicador	Desviación leve	Desviación grave
Continuidad	1% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento	4% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento
Llamadas abandonadas	2% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento	5% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento
Tiempo de resolución	3% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento	5% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento

La penalización acumulada en un periodo de revisión nunca podrá superar un 10% del coste total anual del contrato de mantenimiento en dicho periodo.

10. Seguridad y confidencialidad de la información





10.1. Tratamientos por cuenta de terceros

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato.

En caso de tratamiento de datos de carácter personal, incluidos en ficheros declarados ante la Agencia de Protección de Datos y dados de alta en el correspondiente Registro General de Protección de Datos, no los podrá copiar o utilizar con fin distinto al previsto en el contrato, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

De conformidad con la Disposición Adicional vigésimo sexta 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, el adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección datos de carácter personal y su normativa de desarrollo, contenida en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y especialmente a lo establecido en el artículo 12, apartados 2, 3 y 4 de la citada Ley Orgánica, y artículos 20, 21, 22 y 82 del citado Real Decreto.

El adjudicatario deberá, en colaboración con la Entidad Local, proceder a la identificación de aquellos ficheros de datos de carácter personal, y correspondiente nivel de seguridad, ligados a los nuevos Sistemas de Información vinculados con este contrato, asesorando a ésta en la declaración de los mismos.

En cualquier caso la Administración podrá auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento por parte del contratista de las medidas de seguridad que éste tiene obligación de implementar.

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 adjudicatario deberá, previo al inicio de la ejecución del contrato, designar y comunicar al responsable del contrato la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el centro directivo a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del responsable del contrato.

El adjudicatario se compromete a comunicar al responsable del contrato, de forma inmediata, la detección de cualquier error que se produzca en el sistema de seguridad de la información.





10.2. Cumplimientos de los Esquemas nacionales de Seguridad e Interoperabilidad

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) y en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, sobre el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), en lo referido a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de administración electrónica afectados por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, incluidos en el objeto del pliego.

El adjudicatario garantizará los principios básicos y requisitos mínimos de protección requeridos en el Esquema Nacional de Seguridad, para una protección adecuada de la información. Es de aplicación que el adjudicatario garantice el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en aquellos medios electrónicos de los que sean responsables o sobre los que realizan la prestación de servicios.

El nivel de implantación de las medidas vendrá determinado por la categorización del sistema de información, determinado conforme a lo establecido en el Anexo I del Esquema Nacional de Seguridad.

El adjudicatario deberá, en colaboración con la Entidad Local, proceder a la categorización de los Sistemas Informáticos vinculados con este contrato.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad, así como de las exigidas en los Reales Decretos 3/2010 y 4/2010 antes mencionados.

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.

Murcia, (fecha y firma en el margen izquierdo)

27/07/2017 14:12:41 Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 83fb1527-aa03-4454-0721-48760184





Región de Murcia
Consejería de Hacienda
y Administración Pública

Dirección General de Patrimonio
e Informática



**FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL**
Una manera de hacer Europa

Unión Europea

**EL JEFE DE SERVICIO DE GESTIÓN
INFORMÁTICA**

**EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE LA
COORDINACIÓN INFORMÁTICA** Certifica que el
presente documento ha sido informado
favorablemente por la Comisión celebrada el 11 de
mayo de 2017

Fdo.: Pedro Luis Delicado Molina

Fdo: Vicente Rodés Belmonte

27.07/2017.14.12.19

Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE

Firmante: DELICADO MOLINA, PEDRO LUIS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 831b1527-aa03-445a-0721-48760184

