



PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS

PRIMERO.-Objeto del Contrato

El objeto del contrato es la realización del servicio de implantación del proyecto de modernización de la administración local “EL AYUNTAMIENTO EN ABIERTO” y la adecuación del Ayuntamiento de Vielha e Mijaran a la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*, mediante la implantación de un **SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS (SIGSE)**, que así mismo perseguirá la simplificación de los procedimientos, la mejora de la interoperabilidad con otras administraciones y la implantación de un sistema multicanal para la mejora de la gestión y atención al ciudadano.

El reto es conseguir una “administración en red”, siempre disponible, multicanal, integrada, ínter operable, segura y ubicua, gestionada por procesos y basada en el expediente y documento electrónico y en la firma electrónica.

Para conseguir estos objetivos se han establecido las siguientes líneas estratégicas:

- Simplificación de los procedimientos administrativos.
- Creación de nuevos servicios, no estrictamente administrativos, de valor para el ciudadano.
- Incorporación de un sistema de información para la gestión electrónica de los expedientes y documentos electrónicos capaz de gestionar todos los procesos internos y de integrarse con el resto de aplicaciones del back-office ya implantadas.
- Incorporación de mecanismos que permitan mejorar el nivel actual de interoperabilidad de los sistemas internos del Ayuntamiento con los sistemas de otras administraciones.
- Creación de una plataforma multicanal de atención al ciudadano que ponga a disposición del mismo la información y los servicios que éste solicita, independientemente del canal de acceso, sin depender de horarios ni desplazamientos y teniendo la misma validez, a nivel técnico y jurídico, que los servicios realizados de forma presencial.

En este contexto se establece el presente procedimiento de contratación en el que se definen los siguientes objetivos estratégicos a cubrir dentro del proyecto:

- Fortalecer las relaciones entre el Ayuntamiento de Vielha e Mijaran y el Ciudadano.
- Facilitar a la ciudadanía el acceso, por igual, a los servicios telemáticos proporcionados por el Ayuntamiento, mediante el apoyo de las nuevas tecnologías.
- Ofrecer al Ciudadano un mejor canal de comunicación Web personalizado para que su nivel de satisfacción por la calidad de los servicios recibidos, sea el que corresponde a una Administración eficaz, moderna y ágil cuya principal razón de ser es la dedicación y el servicio a dicha ciudadanía.



- Conscientes de la dispersión poblacional en el municipio de Vielha e Mijaran con la composición de 13 núcleos de población y sus respectivas distancias, se establece como la reducción de las diferencias existentes en el acceso a la Sociedad de la Información entre las diferentes capas sociales de la población local y también respecto de la población en general.
- Mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios del Ayuntamiento contemplados en el proyecto.
- Fortalecer la gestión del Ayuntamiento a través de la gestión de información operativa y estratégica.
- Extender y promover el uso de las nuevas tecnologías, persiguiendo convertirlo en el primer canal de información desde y hacia los ciudadanos.
- Avanzar y preparar escenarios de cambio en la gestión del Ayuntamiento y el uso de las TIC.
- Reducir las exigencias de atención directa en ventanilla y, por consiguiente, los tiempos de espera.
- Agilizar la tramitación y el acceso a la consulta y gestión de los datos independientemente de su localización geográfica.
- Dotar al Ayuntamiento de un entorno abierto y flexible que permita adaptarse a las necesidades actuales y futuras que surjan en la prestación de los servicios públicos.
- Ampliar la atención al Ciudadano y Empresas durante las 24 horas los siete días de la semana.

Adecuación del proyecto a los objetivos del Plan de Acción Europea

El proyecto cumplirá con el plan eEurope 2005 y con la iniciativa i2010, con la puesta a disposición del ciudadano de un conjunto de servicios electrónicos entre los que se encuentran: la solicitud de licencias y permisos de obra, la solicitud de cambio de domicilio, la obtención de permisos medioambientales, la consulta de objetos tributarios y de recibos, el pago de tributos, la obtención de certificados, etc. En todos los casos anteriores, y siempre que sea posible por las características del propio servicio, se pretende cumplir los 5 niveles de prestación de servicios:

- Nivel 1. Información. Cada servicio dispondrá de su correspondiente carta de servicio en la que se informará de todos los detalles del mismo.
- Nivel 2. Descarga de formularios. Todos los servicios que puedan ser solicitados dispondrán de un formulario en formato PDF para su descarga.
- Nivel 3. Iniciación electrónica. Todos los servicios dispondrán de un formulario Web para la realización de la solicitud del servicio con registro telemático.
- Nivel 4. Tramitación electrónica. La integración con las aplicaciones del BackOffice permitirá que la mayor parte de las transacciones se completen de forma totalmente electrónica.
- Nivel 5. Proactivo / Automatizado. Se cumplirá este nivel en los formularios autorellenables, en los sistemas de aviso mediante SMS al ciudadano, etc.



Alcance del proyecto

El sistema a desarrollar tiene como objetivo principal convertirse en una herramienta capaz de ofrecer al ciudadano servicios del Ayuntamiento en Internet de una forma segura, para ello se accederá con Certificado Digital, DNI electrónico, usuario/contraseña y algún otro método de autenticación que se estime oportuno, pudiendo el ciudadano ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones con las máximas garantías de seguridad y en la mejores condiciones (de acceso, simplicidad, información, optimización, etc.).

Con este tipo de tecnologías se simplifican y mejoran los trámites, además, se reduce el gasto público pudiendo almacenar los expedientes en formato electrónico, contribuyendo de esta forma también al cuidado del Medio Ambiente y al desarrollo sostenible.

Para ello, el sistema se desarrollará en entorno Web para que desde cualquier sitio geográfico se pueda acceder.

Una vez realizadas, ejecutadas y presentadas las fases anteriores del proyecto, se implantará, como mínimo, el conjunto de aplicaciones y sistemas adscritos a continuación, que formarán parte del back-office.

1. Registro de entrada y salida de documentos presencial y telemático (RE/S)
 2. Gestor de documentos electrónicos y archivo digital (GDSE)
 3. Gestor de notificaciones (GNO)
 4. Gestor de expedientes (GSEA)
 5. Gestor de actas y acuerdos
 6. Publicación, consulta y acceso a los expedientes vía Web
 7. CRM para la gestión de la relación con el ciudadano (CRM)
 8. Gestor de contenidos del front-office y back office
- Se implantarán, como mínimo, el conjunto de aplicaciones y sistemas adscritos a continuación, que formarán parte del Front-Office.
9. Sistema de información para el servicio de atención al ciudadano presencial (SAC) y telefónico (010)
 10. Oficina Virtual de Atención al Ciudadano (OAC)
 11. Geoportal del ciudadano (GEO)
 12. Elementos transversales (ET)

Además de:

- A. Plan de suministro e instalación del equipamiento hardware y software.

SEGUNDO. Condiciones generales del contrato

El desarrollo e implantación del Sistema (SIGSE) objeto de este Pliego, se realizará entre el personal de la empresa adjudicataria y el personal que designe el Ayuntamiento de Vielha e Mijaran, de manera que la planificación y puesta en funcionamiento comporte un conocimiento en profundidad de los usos de las aplicaciones y como formación en uso.

El desarrollo de las aplicaciones incluidas en el presente pliego tendrán que realizarse con la participación activa de un grupo de trabajo que contribuirá a la especificación de



Ajuntament de Vielha e Mijaran

los requisitos, experimentará las aplicaciones desarrolladas y participará en la evaluación de los resultados y un Comité de Seguimiento y Aplicación que será el encargado de dirigir y reorientar toda la implantación del proyecto.

Transversales

Mejora de la interoperabilidad de los S.I. de las AAPP

El proyecto tiene que contemplar dentro de su alcance la integración SARA y la implementación de los servicios comunes (@firma, notificaciones telemáticas seguras, verificación de datos de identidad y residencia, notificación a otras administraciones de cambio de domicilio, etc.), así como otros elementos de integración.

Posibilidad de reutilización por otras AAPP de los productos resultantes

Mediante el proyecto se generarán un conjunto de servicios públicos que cualquier ente autorizado podrá utilizar y ejecutar para actualizar u obtener información al respecto de los trámites y servicios iniciados por el ciudadano.

Por otro lado, el resultado del análisis de los procesos podrá ser puesto a disposición de otras AAPP para su posible reutilización.

Del mismo modo, el diseño conceptual, funcional y técnico que se desarrolle para la plataforma multicanal de atención al ciudadano (intranet para el servicio de atención presencial y oficina virtual para la sede electrónica, enlazada con el portal Web del ayuntamiento) se pondrán a disposición de otras AAPP para su posible reutilización.

Utilización de estándares libres y software de fuentes abiertas

Se valorará que la solución utilice software open source, ya sea en la infraestructura (S.O., servidor aplicaciones, servidor Web, base de datos) o bien en la propia solución.

Se utilizará arquitectura abierta orientada a con un conjunto de servicios Web abiertos desarrollados en base a los siguientes estándares de Servicios Web XML del consorcio "World Wide Web Consortium" (W3C). Para garantizar la compatibilidad entre plataformas, sistemas operativos y navegadores libres y propietarios, las aplicaciones Web se desarrollarán utilizando los estándares de codificación HTML.

En lo que refiere a información territorial se utilizarán los protocolos propuestos por el Open Geospatial Consortium (OGC) que facilitan la interoperatividad entre dichos sistemas.

El nivel de accesibilidad se adecuará a las características y posibles discapacidades de los usuarios potenciales siguiendo las recomendaciones del WAI (Web Accessibility Initiative).

Utilización de Sistemas Comunes de Información promovidos por el M.A.P y por la Generalitat de Catalunya (AOC)

Dadas las características del proyecto, se hace necesario disponer en la aplicación desarrollada de un sistema de notificaciones telemáticas y la utilización de una autoridad de certificación para la firma electrónica. En este sentido, los sistemas de información promovidos por el M.A.P. que se utilizaran serán la plataforma de validación de firma electrónica @firma, los Sistemas de Verificación de Datos de Identidad y Datos de Residencia, el uso del eDNI como mecanismo de autenticación y firma electrónica, el servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras para el envío de resoluciones, certificados y otros documentos al ciudadano desde un entorno seguro y confidencial, la pasarela de pagos electrónicos de red.es y la integración en la Red de Oficinas de Atención al Ciudadano 060. También y paralelamente las aplicaciones del AOC (Consorci Administració Oberta de Catalunya) y su correcta complementariedad en su implantación.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

Lengua propia (Aranés, Occitano en la Val d'Aran)

El aranés, lengua propia y oficial en Aran y oficial también en Catalunya, reconocido por el Estatut d'Autonomia de Catalunya de 2006. Será la lengua de uso mayoritario en el entorno y aplicación del Back –Office.

Accesibilidad

A fin de hacer posible la utilización de la plataforma por colectivos con necesidades especiales se hará hincapié en la accesibilidad del sistema.

El desarrollo se diseñará y revisará siguiendo las pautas definidas en el documento “Web Content Accessibility Guidelines 1.0” (Directrices de Accesibilidad al Contenido Web 1.0), dictadas por el grupo de trabajo WAI perteneciente al W3C.

El nivel de accesibilidad de la solución se deberá validar con la herramienta TAW o similar y se revisará con distintos dispositivos. El nivel de accesibilidad general que se debe alcanzar es la doble A (AA).

Portabilidad y Escalabilidad

El producto desarrollado no estará estrechamente ligado a un entorno concreto (sistema operativo, base de datos, procesador, servidor de aplicaciones). La utilización de tecnologías Java (J2EE) para el desarrollo de los componentes fundamentales del sistema, garantizarán su portabilidad pudiendo ejecutarse aunque cambie el sistema operativo y el hardware. La utilización de un nivel de abstracción para el acceso a la base de datos (clases de negocio desarrolladas para independizar de la base de datos) deberá facilitar además la portabilidad entre bases de datos (uso de protocolos de acceso a datos del tipo JDBC o similar).

La aplicación estará diseñada y desarrollada de forma tal que el aumento en la carga de usuarios pueda resolverse dimensionando adecuadamente la arquitectura hardware del entorno en el que se ejecuta.

Por ello, se requiere que la solución sea compatible con algún mecanismo de escalado y se deberá indicar en la propuesta.

Integración con otras aplicaciones

El sistema deberá integrarse con otras plataformas, herramientas o servicios telemáticos ofrecidas por distintas Administraciones Públicas (@Firma, port@Firmas, e-DNI, notific@,etc) entre ellas las ofrecidas por el MAP y por el AOC.

Dichas funcionalidades podrán ser utilizadas tanto para validar a los usuarios en el sistema como para tareas de gestión, firma electrónica de documentos, etc.

Asimismo se integrará con las aplicaciones de BackOffice del Ayuntamiento de Vielha e Mijaran y otras herramientas y aplicaciones del Ayuntamiento que sean necesarias para el correcto funcionamiento de la aplicación, respetando en todo momento el principio de “dato único”, en comunicaciones con módulos y/o aplicaciones.

En cuanto a los componentes que integren el Sistema, deberán implantarse y desplegarse las aplicaciones descritas en el objeto del presente pliego de condiciones.

Cumpliendo todos ellos, así como cualquier otro que sea necesario con las especificaciones mínimas establecidas en el presente pliego y el proyecto que lo administra.

El sistema deberá interactuar y ser totalmente compatible con dichos componentes.

El desarrollo de los trabajos se podrá realizar en las dependencias del adjudicatario. No obstante, será también necesario la habilitación de un espacio físico y compartido en el Ayuntamiento de Vielha e Mijaran, un lugar para que el técnico de proyecto pueda



Ajuntament de Vielha e Mijaran

realizar tareas diarias, más adelante especificadas. Así como también el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario deberá acreditar su capacidad para realizar en sus dependencias los trabajos requeridos en este pliego. En todo caso, deberá especificar el lugar, las infraestructuras y los recursos técnicos disponibles para la realización de los trabajos.

El Ayuntamiento de Vielha e Mijaran facilitará a la empresa adjudicataria la información de que disponga relacionada con las materias objeto del presente proyecto.

El desarrollo de los trabajos de instalación, configuración y puesta en marcha del equipamiento hardware parte integrante del presente pliego se realizará en las dependencias del Ayuntamiento de Vielha e Mijaran.

Todos aquellos trabajos necesarios para el correcto funcionamiento tanto del sistema como del Hardware establecido serán a cargo de la empresa adjudicataria.

Transferencia tecnológica

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

Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos

Los licitantes incluirán en sus ofertas las herramientas y medios necesarios para el seguimiento por parte del personal del Ayuntamiento del desarrollo del proyecto, tanto en lo referente a su avance como a la introducción de cambios.

Las empresas ofertantes deberán de justificar mediante un diagrama de Gantt la planificación de los distintos módulos de los que consta el Proyecto, los recursos asignados a los mismos y las cargas de trabajo correspondiente.

Esta documentación deberá contener como mínimo:

- La planificación de cada fase del proyecto y el lugar de realización de cada una de ellas.
- Indicar los periodos en días, especificando las fechas de reunión de proyecto, entrega de documentación, toma de datos, encuestas y cualquier otra actuación a realizar para la culminación con éxito del presente proyecto.

El Ayuntamiento de Vielha e Mijaran, con audiencia del adjudicatario, podrá modificar las prioridades de las actividades, ya sea dentro de cada una de las fases del proyecto o entre ellas.

Corresponde al Ayuntamiento de Vielha e Mijaran la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Para las labores de coordinación en aspectos que excedan la relación con los medios personales, el adjudicatario nombrará un Coordinador de Proyecto como interlocutor con el Director de Proyecto.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

El Director de Proyecto podrá fijar reuniones periódicas entre el Ayuntamiento de Vielha e Mijaran y el adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan en la ejecución del contrato.

Durante la ejecución del proyecto, la planificación de las fases, hitos y puntos críticos se realizará mediante algún tipo de soporte que permita la gestión automatizada del plan de proyecto dividido en fases, proyectos, actividades, de forma que pueda reajustarse de forma dinámica.

En la oferta deberá especificarse la composición del equipo de trabajo destinado al proyecto, con sus perfiles profesionales, adjuntando currículum vitae representativos e indicando a la vez sus niveles de dedicación.

El Ayuntamiento de Vielha e Mijaran, a través de los responsables que determine, realizará las siguientes funciones en relación con la prestación de servicios objeto del presente contrato:

1. Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
2. Realizar o establecer los mecanismos para la realización de certificaciones parciales de servicios prestados.
3. Otras actuaciones:
 - Dar cuenta o establecer los mecanismos para informar al adjudicatario de cualquier deficiencia que observare, facilitando a la vez toda la información disponible sobre la incidencia.
 - Establecer los acuerdos necesarios para que el personal del adjudicatario tenga el nivel de acceso suficiente para prestar los servicios contratados

Requerimientos técnicos

- La tecnología propuesta deberá de estar madura y probada en entornos con un elevado número de usuarios y aplicaciones críticas.

- El sistema tendrá que adaptarse completamente a las necesidades del ayuntamiento, tanto actuales como futuras. Por esto, deberá soportar la configuración de parámetros y la actualización por medio de versiones sucesivas.

- El sistema será *portable*, es decir, independiente a las plataformas (tanto a nivel de maquinaria como de sistema operativo) y adaptable a la evolución de éstas, minimizando la dependencia de proveedores y tecnologías concretas.

- La solución se integrará en la arquitectura de seguridad perimetral existente, aportando, si es necesario, medidas de seguridad adicionales para cumplir lo que dispone la LOPD y las medidas técnicas complementarias. Los licitadores describirán detalladamente a las ofertas los requisitos específicos de seguridad, si es necesario, incluyendo las medidas de seguridad de las comunicaciones y el transporte de datos.

- Las soluciones propuestas tienen que permitir la delegación de la autenticación a un directorio basado en LDAP. La gestión de autorizaciones de los usuarios estará basada en un modelo RBAC (Role-Based Access Control).

- Se garantizará la alta disponibilidad y la escalabilidad del sistema en función de las necesidades de cada momento. Se aportará, juntamente con el resto de documentación,



Ajuntament de Vielha e Mijaran

un Plan de Contingencias y Recuperación ante Desastres e información detallada sobre el sistema de copias de seguridad/restablecimiento.

- Se garantizará la integridad de la información, evitando toda pérdida o alteración, ya sea de forma accidental o debida a manipulaciones no autorizadas.
- El sistema incorporará un servicio de trazabilidad que registrará los accesos al sistema y a la información, así como las actividades de los usuarios, y que permitirá la detención de usos indebidos. Será configurable y estará adecuadamente protegido.
- El Sistema integral debe disponer de *interficies* tipo Web Service con las aplicaciones externas con las que se relacione, siguiendo una arquitectura SOA.

Facilidades de uso

- La *interficie* del usuario tiene que ser amigable y en lengua aranesa.
- Todos los mensajes de error tiene que ser significativos y en lengua aranesa, de tal modo que los usuarios a los que están destinados puedan tomar las medidas correspondientes.
- Las aplicaciones tienen que disponer de un mecanismo que permita que los usuarios le puedan enviar documentos y expedientes electrónicos por canales electrónicos, sin salir de la propia aplicación de trabajo y sin utilizar el sistema de correo electrónico corporativo. Estos documentos seguirán los circuitos y procedimientos correspondientes para su incorporación en la citada aplicación
- Todas las aplicaciones y/o módulos del Sistema (SIGSE) deben incluir una función de ayuda en línea sobre el uso del sistema.

Plan de Migración de datos

Las empresas que oferten se comprometerán a realizar la migración de datos del sistema de información actual al nuevo sistema. Dentro de la propuesta se deberá hacer constar:

- Una descripción del proceso de migración de datos.
- El cronograma de realización.
- Los procedimientos de control de calidad de los datos una vez migradas al nuevo sistema.
- Garantías y protocolo de medidas de seguridad, técnicas y jurídicas para la migración de datos al nuevo sistema, conforme a toda la normativa aplicable en materia de protección de datos y al archivo propiamente.

Condiciones de Mantenimiento

La empresa adjudicataria debe presentar una especificación del coste anual del mantenimiento, evolutivo y correctivo, de la aplicación, así como para la adaptación a posibles cambios legales. El mantenimiento del sistema se iniciará al final de la garantía y bajo un contrato específico para esta finalidad.

Así pues, los servicios mínimos que deberá incluir el mantenimiento son los siguientes:

- Suministro de las versiones futuras del SGDE, a razón de mejoras en productos, módulos o componentes del sistema, así como la mejora del rendimiento, compatibilidad con versiones del programario de base y corrección de errores y fallos técnicos.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- Adaptación a cambios en la normativa especificada en este pliego y a nueva normativa de gestión documental futura.
- Asistencia técnica, telefónica y telemática para solucionar incidencias o dudas en la implementación y gestión de la aplicación.
- Descripción de los niveles de servicio propuestos, identificando el procedimiento de operación y los tiempos de respuesta y de resolución de las incidencias.

El mantenimiento tendrá que contemplar niveles de escalas. Las incidencias, objeto del mantenimiento, quedarán clasificadas en 4 niveles de criticidad:

- a) Tipo Emergencia: cuando exista un fallo en una función que hace que no se pueda disponer del aplicativo, se deberá de resolver de forma inmediata.
- b) Tipo Criticidad Alta: cuando exista un fallo en una función que hace que no se pueda disponer del aplicativo, y que no se pueda determinar la causa o error en el procedimiento, ya que se produce de forma esporádica, se deberá de resolver de forma inmediata.
- c) Tipo Criticidad Media: cuando existe un fallo en una función que hace que no se pueda disponer del aplicativo en todas las opciones, pero permite el trabajo diario.
- d) Tipo Criticidad Baja: excedente de incidencias no clasificadas previamente y asesoramiento sobre cuestiones de carácter general.

Al final de la resolución de cada incidencia se deberá enviar un informe al ayuntamiento que contenga el motivo de la fallada y la descripción de la solución, tiempo de respuesta y tiempo de resolución, que será incluido en la documentación de seguimiento del nivel de servicio del sistema.

Metodología y aseguramiento de la calidad

Los licitadores incluirán en la oferta:

- La descripción detallada de cómo aplicarán la metodología general que proponen para la gestión y ejecución del proyecto (organización, cronograma,...)
- El Plan de aseguramiento de la calidad, en el que se describen los mecanismos de aseguramiento de la calidad y las actividades planificadas y sistemáticas necesarias para que el producto final satisfaga los requisitos de calidad.
- Se valorarán las certificaciones de calidad que puedan poseer las empresas licitadoras en materias relacionadas con el objeto del contrato, que se deberán acreditar documentalmente mediante certificados expedidos por organismos autorizados.

Marco Legal y Normativo aplicable

En referencia al marco legal y normativo aplicable, se tiene que cumplir concretamente con la siguiente normativa:

Moreq2 specification. Modelo requerimientos for the management of electronic records; update and extensions 2008, del programa IDBAC de la Unión Europea, para las características funcionales.

Norma ISO 14721 (OAIS), para la definición de funciones del repositorio documental, de conservación a largo plazo y el modelo de archivo digital.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

Criterios de seguridad, normalización y conservación de las aplicaciones utilizadas para el ejercicio de potestades, del Ministerio de Administraciones Públicas, para la definición de funciones del repositori documental, de conservación a largo plazo y el modelo de archivo digital.

Norma ISO 15489, para la descripción de documentos y procedimiento.

Norma ISO 15836, para la definición de metadatos tecnológicos.

Norma ISO 23081, para la definición de metadatos tecnológicos.

Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD(G)), para la descripción de unidades y agrupaciones documentales.

Norma de Descripción Archivística de Cataluña (NODAC), para la descripción de unidades y agrupaciones documentales.

Norma ISO 19005-1, para formatos estándares, PDF-A.

Norma ISAAR (CPF), para la normalización de autoridades archivísticas de organismos, personas y familias.

El cumplimiento de las normas de admisibilidad jurídica y de bastante probatoria de los documentos electrónicos aplicables en cada caso:

- o ISO/TR 15801:2004 Recommendations for trustworthiness and reliability, para los documentos escaneados
- o Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común
- o RD 263/1996, de 16 de febrero, de regulación de la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas miedo la Administración General del Estado
- o Decreto 324/2001, de 4 de diciembre, relativo a las relaciones entre los ciudadanos y la Administración de la Generalitat de Catalunya a través de Internet
- o Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos
- o etc.

El SGDE (Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos) no tiene que incluir ninguna característica incompatible con la legislación en materia de protección de datos personales: Ley 15/199 de protección de datos de carácter personal y el Reglamento de medidas de seguridad del Real decreto 994/1999, de 11 de junio.

El SGDE tiene que cumplir las exigencias normativas específicas en materia de firma electrónica: Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, Directiva 1999/93/CE, de 13 de diciembre, para la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica, entre otros.

Se hace especial referencia a la normativa derivada de la actividad y directrices de la Agencia Catalana de Certificación, CatCert y las correspondientes del MAP.

El SGDE del Ayuntamiento de Vielha e Mijaran tiene que seguir y cumplir con las indicaciones de la Agencia en toda la definición y especificación de su sistema de gestión



Ajuntament de Vielha e Mijaran

y archivo documental, ("Protocolo de transferencia de documentos en el iArxiu", "Vocabularios de metadatos").

TERCERO.-Gestión y seguimiento

Concepción General del Proyecto

La organización del proyecto y su ejecución fijarán los hitos que permitan obtener un seguimiento formal de avance del mismo, estableciendo una forma periódica de evaluación de los trabajos realizados.

Se definirá la organización específica prevista para el desarrollo del proyecto de forma que cada función quede perfectamente identificada, y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Para ello se plantean las siguientes figuras y órganos de dirección y ejecución del proyecto, que se entiende asegurarán un seguimiento estricto del grado de avance del mismo y permitirán la participación activa y organizada de todos los perfiles precisos para su adecuado desarrollo:

- Comité de Seguimiento y Aplicación
- Director de proyecto
- Coordinador de Proyecto
- Responsable de Proyecto
- Técnico de Proyecto

A continuación se detallan las principales funciones y responsabilidades de los mismos:

Comité de Seguimiento y Aplicación

Constituido por representantes de alto nivel del Ayuntamiento y de la empresa adjudicataria. Su responsabilidad reside en el seguimiento, control, orientación, reorientación y modificación de los trabajos establecidos y presentados, informando de la actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal, a propuesta del Director de proyecto, de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el mismo.

Se mantendrán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con la periodicidad definida por el propio comité, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

El Comité de Seguimiento y Aplicación se nombrará y quedará constituido al inicio del proyecto.

Director de proyecto

El Ayuntamiento de Vielha e Mijaran designará un Director de proyecto cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- Decidir las modificaciones técnicas sobre el proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento de Prescripciones Técnicas y en la memoria del proyecto .
- Proponer la aprobación de la culminación de cada una de las fases del proyecto al Comité de Seguimiento y Aplicación.
- Determinar la participación en el proyecto de las diferentes personas que configuren el equipo del proyecto
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con el usuario final.

El Director de proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, a las personas que estime necesarias, propias del Ayuntamiento o externas, para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

Coordinador de Proyecto

El coordinador de Proyecto por parte de la empresa adjudicataria, es el representante del equipo técnico de la empresa. Es el encargado de realizar la planificación de los trabajos, la distribución de los recursos ofertados y se responsabilizará de cumplir el calendario de hitos y entrega de productos. Entre sus funciones se encuentran la elaboración de informes de seguimiento.

Esquemáticamente las funciones quedan resumidas en:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones de la Dirección del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con el Ayuntamiento de Vielha e Mijaran en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer a la Dirección del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar a la Dirección del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

Responsable de Proyecto

El responsable de Proyecto será una figura creada al efecto de este contrato para parcializar los aspectos técnicos, jurídico-técnicos y la idoneidad de las aplicaciones a realizar o realizadas así como de los trabajos en general.

El responsable de Proyecto, sus honorarios, desplazamientos, asesoría y cuál quiera que fuera su gasto por el trabajo a realizar objeto de este pliego, será a cargo de la empresa adjudicataria.

El Responsable de Proyecto tendrá que ser Ingeniero y/o Ingeniero técnico Informático o Telecomunicaciones y obligatoriamente estar colegiado oficialmente en el Col.legi Oficial de Enginyers Informàtics de Catalunya.

Esquemáticamente las funciones quedan resumidas en:



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- Informar al Comité de Seguimiento y Aplicación de la idoneidad de las aplicaciones realizadas o a realizar.
- Informar al Comité de Seguimiento y Aplicación del seguimiento del proyecto en su implantación.
- Proponer a la Dirección del Proyecto cualquier cambio, modificación, incidencia, alteración u otra que sea relevante para el desarrollo del proyecto.
- Valorar cualquier modificación sustancial que pudiera tener la propuesta técnica presentada.

Técnico de Proyecto

El técnico de Proyecto será una figura creada al efecto de este contrato.

El técnico de Proyecto, su salario, desplazamientos y cuál quiera que fuera su gasto por el trabajo a realizar, objeto de este contrato, será a cargo de la empresa adjudicataria.

El Técnico de Proyecto tendrá que tener estudios medios (FPPII, CFGS o similar) en equipamientos informáticos, desarrollos de sistemas o equivalente, así como avalar su experiencia en conocimientos de Servidores, Administración y mantenimiento de redes y sistemas informáticos. Se tendrá que valorar conocimientos de Open Source y administración local, especialmente.

Esquemáticamente las funciones quedan resumidas en:

- Coordinador y administrar la gestión del Comité de Seguimiento y Aplicación.
- Informar y realizar el seguimiento diario de la implantación del SIGSE al Comité de Seguimiento y Aplicación.
- Proponer a la Dirección del Proyecto cualquier cambio, modificación, incidencia, alteración u otra que sea relevante para el desarrollo del proyecto.
- Ejercerá las funciones de secretario del Comité de Seguimiento y Aplicación, que entre otras, está la confección de las actas de reunión.

El desarrollo de su trabajo se realizará en las dependencias del Ayuntamiento de Vielha e Mijaran de lunes a viernes, en horario de mañana y tarde.

La elección tendrá que ser consensuada en el Comité de Seguimiento y Aplicación que será propuesta por el Director y/o Coordinador del Proyecto.

Empresa adjudicataria

Las prestaciones que deberán contemplarse dentro del contrato y para cada uno de los servicios cubiertos, así como sus condiciones particulares, serán las siguientes:

Información de gestión del servicio

El licitador incluirá un conjunto de servicios colaterales que garanticen el correcto funcionamiento del servicio ofertado y proporcionen la información periódica necesaria sobre la evolución de las actuaciones ofertadas.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

El adjudicatario se obligará a la aportación periódica de los datos relativos a los principales parámetros de gestión del servicio. El Ayuntamiento de Vielha e Mijaran podrá establecer la periodicidad con la que deberá remitirse la misma, así como el formato a utilizar.

La información relacionada con el desarrollo de este contrato es confidencial. El licitador no podrá divulgar su contenido a terceros sin la aprobación escrita del cliente.

El adjudicatario deberá aportar información de forma periódica o a petición del cliente, sobre las incidencias y situación actualizada de los servicios prestados, llevando un registro de las actuaciones realizadas.

Personal técnico de soporte

El licitador dispondrá de personal técnico con cualificación técnica suficiente para atender los servicios objeto de este contrato, debiendo asumir la totalidad de los costes generados por las diferentes actuaciones.

Horario de servicio

El licitador mantendrá un determinado horario de servicio que como mínimo deberá cumplir con los siguientes requisitos:

El horario de servicio, dedicado a la resolución e interlocución con los órganos que representen a la administración, se establecerá entre las 9 y las 14 horas de lunes a viernes. Sin perjuicio de lo establecido en los requerimientos y/o condiciones de funciones del Técnico de Proyecto.

Línea de atención

El licitador pondrá a disposición del personal designado por el Ayuntamiento al menos una línea directa de comunicación, pudiendo establecer otros mecanismos adicionales que garanticen una comunicación fluida durante el desarrollo del contrato. Los licitadores deberán determinar en su propuesta:

- Puntos de control del proyecto.
- Equipo de trabajo

La propuesta tiene que incluir los siguientes apartados:

- Recursos humanos que aportará el licitador al proyecto: curriculum vitae individual, perfiles técnicos y dedicación del mismo a cada etapa propuesta.
- En caso de realizar la implantación mediante socios: justificación de la experiencia y garantía del socio en entorno a la Administración Pública y experiencia en la ejecución de un proyecto de características similares.
- Matriz de reparto de tareas y dedicación a las mismas entre los perfiles que asignará al licitador y los que tendrá que dedicar el Ayuntamiento en cada etapa del proyecto.
- Se valorará la aportación puntual de un equipo de expertos en las diferentes áreas del proyecto para garantizar un alto nivel de calidad en la solución final.

CUARTO. Características y componentes del Proyecto



Funcionalidades

A continuación detallamos las mínimas funcionalidades de las aplicaciones objeto del contrato. Hay que destacar que este catálogo contiene aquellas que se consideran mínimas y que se valorarán el incremento de las mismas en función de los objetivos establecidos en el presente pliego.

1. Registro de entrada y salida de documentos presencial y telemático

El Registro de entradas y salidas deberá permitir el control de todas las entradas y salidas de documentos de la entidad, tanto por el canal presencial como por el canal telemático. Deberá facilitar la gestión de múltiples libros de registro, generales, departamentales y telemáticos, búsqueda de anotaciones sin contestar y permitir su integración con los sistemas de información del backoffice, gestor de expedientes, el gestor de actas y acuerdos, gestor de notificaciones, etc.

Para ello a continuación establecemos las siguientes funcionalidades:

- Migrar, traspaso de información del registro de entradas antiguo al nuevo
- Definición de libros: Posibilidad de definir libros de registro general y auxiliares para oficinas o departamentos, tanto de entradas como de salidas.
- Asociación de registros: Como mínimo, la aplicación tiene que permitir asociar a una nota el registro de salida y la correspondiente anotación en el registro de entradas
- Interesados: Tiene que soportar múltiples interesados, con la posibilidad de mantener a sus representantes legales si los hubiera.
- Tiene que diferenciar explícitamente las personas físicas o jurídicas de los organismos públicos, que tendrán un trato diferente atendiendo a su naturaleza.
- Emisión de documentos: la aplicación permitirá emitir certificados y notificaciones de notas en el momento del registro. Las plantillas de ambos documentos tendrán que ser fácilmente editable con las utilidades ofimáticas estándar.
- Validación mecánica: La aplicación tiene que permitir la validación mecánica de documentos con una impresora habilitada al efecto.
- Entrada de información: la aplicación permitirá la creación de anotaciones rápidas, con la única asignación de data, hora y número de registro.
- Sin perjuicio del anterior, el sistema tiene que permitir simultáneamente la entrada de nuevas anotaciones por el sistema tradicional, es decir, completando toda la información disponible.
- Búsquedas: El motor de búsquedas de anotaciones permitirá la localización de cualquier anotación, incluyendo palabras o modelos de palabras cuando se extraiga.
- Impresión: La aplicación propuesta tendrá que disponer de un subsistema de impresión que permita la impresión parcial del libro de registro.
- Escaneo de documentos: La aplicación tiene que permitir el escaneo de documentos para su anexión en el expediente de referencia, distribución interna y archivo.

2. Gestor de documentos electrónicos y archivo digital (SGDE)

El SGDE se puede definir como un sistema que automatiza la gestión, el control de la captura, el almacenamiento, la disposición, la visualización y la accesibilidad de la documentación electrónica desde una visión archivística y siempre teniendo en cuenta el ciclo de vida de los documentos. El SGDE tiene que integrar las funcionalidades propias del archivo (records management): sistema de clasificación, calendario de conservación y disposición, políticas de conservación a largo plazo, políticas de acceso a la documentación, etc. y las herramientas propias de gestión de documentos (document management): control de versiones, integración con aplicaciones externas, workflow, etc.



La estructura básica del SGDE estará formada por una base de datos que contenga la localización y los metadatos de los documentos y un depósito de documentos electrónicos que contenga todos los documentos electrónicos firmados y/o enumerados electrónicamente, o documentos creados mediante las aplicaciones informáticas y disponibles únicamente en soporte electrónico, siempre con una referencia para conectar cada documento con sus respectivos metadatos.

En definitiva, el sistema informático de gestión de documentos electrónicos (SGDE) tiene que ser la plataforma tecnológica que almacene de manera organizada, pero de una forma independiente y separada, el conjunto de documentos generados y recibidos para la organización en ejercicio de las funciones y actividades que tiene atribuidas, presentando una atención especial a los documentos generados en los circuitos administrativos electrónicos, donde su validez jurídica viene dada por el uso de la firma electrónica y su almacenamiento y custodia en el propio SGDE.

Para ello a continuación establecemos las siguientes funcionalidades:

2.1 Funcionalidades generales

- Automatización de la gestión, la captura, el almacenamiento, la disposición, la visualización, los ciclos de trabajo y accesibilidad de la documentación que utiliza el Ayuntamiento de Vielha e Mijaran en sus procesos diarios de trabajo, teniendo en cuenta todo el ciclo de vida de los documentos.
- Integración de la gestión de documentos electrónicos y la gestión de documentos electrónicos del archivo.
- Una única base de datos documental que concentre toda la información y permita la definición de perfiles de usuarios.
- Dotar a los documentos del contenido, contexto y estructura necesarios para dar testimonio de las actividades que documenten.
- Asegurar la disponibilidad y la conservación, a largo plazo, de documentos completos, auténticos y fiables, así como las firmas electrónicas que incorporen.
- Ofrecer herramientas para integrar procesos administrativos electrónicos (workflow) y vincular los documentos y/o expedientes resultantes de estos procesos al SGDE.
- Ofrecer herramientas para la redacción y revisión de documentos y control de versiones.
- Integrar e incorporar los dispositivos necesarios para la conexión con el resto de sistemas de información: aplicaciones informáticas, correo electrónico, sistemas de escaneo.

2.2 Condiciones funcionales

- Configurar y mantener el cuadro de clasificación y las diferentes entidades lógicas o niveles que lo conforman.
- Gestión de los expedientes, de los documentos y los metadatos en todo el ciclo de vida: creación, captura, uso y disposición.
- Configuración de descripciones archivísticas o fichas descriptivas para todas las entidades del sistema: clase, expediente, volumen y documento.
- Capturar y considerar un documento electrónico como un documento de archivo.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- Garantizar la autenticidad, la fiabilidad, la integridad, la accesibilidad y la lectura de los documentos electrónicos del archivo a largo plazo.
- Búsqueda, rastreo y visualización de los documentos capturados por el sistema, según el régimen de acceso establecido.
- Gestionar y aplicar las tablas de disposición asociadas a cada serie documental, a los expedientes y a los documentos, estableciendo cuál es su disposición final (eliminación, conservación) y los períodos de retención y transferencia final a otros servidores o archivos digitales.
- Control de acceso a los expedientes y a los documentos de acuerdo con las políticas de acceso acordadas previamente, dentro del sistema de gestión de usuarios corporativos del ayuntamiento.
- Integración con plataformas y servicios de firma electrónica y certificación digital normalizada por CatCert, PSIS y Archivo, cumpliendo con los estándares de firma electrónica.

2.2.1 Clasificación y descripción documental

2.2.1.1 Cuadro de clasificación (QdC)

En el QdC se representan todas las funciones y actividades del Ayuntamiento, tiene que permitir la identificación y clasificación de los documentos desde el momento en el que se crean hasta su transferencia al archivo municipal o bien a su eliminación.

El QdC define, por otra banda, la manera como los documentos se organizan en expedientes, así como la relación entre estos expedientes.

Los requisitos necesarios del SGDE en referencia al QdC son:

- El SGDE tiene que soportar los niveles del QdC corporativo del Ayuntamiento de Vielha e Mijaran.
- El SGDE tiene que permitir la entrada, modificación y/o eliminación de nuevas clases en cualquier posición desde una clase.
- El SGDE tiene que permitir la navegación por los expedientes y por la estructura del QdC, así como la selección, la recuperación y la presentación de los expedientes electrónicos.
- El SGDE tiene que proveer una herramienta integrada que permita el mantenimiento completo del QdC.
- El SGDE ha de generar un identificador único para cada entidad del sistema, (clase, expediente, volumen o documento), de forma automática e invisible al usuario y, al mismo tiempo, crear un código de referencia significativo y estructurado según la clase del QdC o expediente al que pertenezca. El SGDE tiene que almacenar estos identificadores como elementos de metadatos de las entidades a las que se refieren.
- Los documentos y/o expedientes tienen que heredar la información o los metadatos de la entidad a la que pertenecen.
- El SGDE tiene que permitir la recolocación de una serie, clase o expediente en otro punto del QdC. Al mismo tiempo, garantizar que todos los documentos electrónicos ya colocados sigan vinculados a los expedientes y a los volúmenes reubicados.
- El SGDE ha de reservar a los administradores la capacidad de trasladar las clases, expedientes y volúmenes dentro del QdC.
- El SGDE tiene que permitir la creación y mantenimiento automático de un inventario de expedientes y clases.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- El SGDE tiene dejar constancia del estado de cualquier clase, expediente, volumen y documento con anterioridad a su clasificación para poder conocer su historial.
- El SGDE tiene que permitir entrar al administrador las razones de la clasificación.
- El SGDE tiene que permitir herramientas que proporcionen al administrador estadísticas sobre varios aspectos de actividad en el QdC, incluido el nombre y el número de expedientes, documentos de archivo o volúmenes electrónicos creados, cerrados o eliminados en un periodo determinado.
- El SGDE tiene que permitir que los administradores realicen cambios en el QdC, de forma que se pueda:
 - Dividir una unidad en dos.
 - Combinar dos unidades de organización en una.
 - Trasladar o renombrar una unidad de organización.
 - Dividir una estructura organizativa completa en otras dos.
 - En los documentos completos para poder cerrarlos o remitirlos en el QdC modificado.

2.2.1.2 Clases y expedientes

- El SGDE tiene que soportar los metadatos de los expedientes y clases del QdC; los administradores, una vez hayan capturado el documento, tiene que poder acceder y modificar los campos de los metadatos.
- El SGDE tiene que permitir como mínimo dos sistemas de denominación de los expedientes: el código de referencia (asignación de forma automática de un identificador alfanumérico, formado por caracteres y un código secuencial; cada identificador se definirá en función de su posición en el QdC) y un campo texto por el título del documento. Ha de ser posible usar los dos indicadores para la búsqueda y la gestión de los documentos.
- Se ha de poder añadir expedientes en el nivel más bajo del QdC, que en este nivel nos encontraremos mayoritariamente la documentación relacionada. El resto de niveles pueden contener o no documentación.
- El SGDE tiene que grabar automáticamente la fecha de apertura de una nueva clase o expediente e incluirlo en los metadatos. También la fecha de modificación y otros datos (eliminación, transferencia, etc.).
- Siempre que se abra una nueva clase o expediente el SGDE tiene que incluirlo de forma automática entre los metadatos los atributos derivados de su sección del cuadro: nombre y código.
- El SGDE tiene que basarse en un vocabulario controlado. Se pide al licitador que haga una propuesta de su planteamiento, que será considerada una mejora del sistema de base.
- No tiene que haber límite en el número de expedientes o clases que se puedan definir.
- El SGDE tiene que permitir la creación y mantenimiento automático de un inventario de expedientes y clases.
- El SGDE tiene que evitar en todo momento que se elimine un expediente o cualquier parte de su contenido, excepto en caso de destrucción conforme a la normativa de destrucción o como un proceso auditado.
- El SGDE tiene que poder cerrar un expediente de forma automática cuando se cumplan unos criterios determinados, especificados en la configuración y que tiene que incluir como mínimo:
 - Los volúmenes delimitados por una data corte anual.
 - El transcurso del tiempo desde una acción determinada.
 - El número de documentos electrónicos de archivo que cuenta un volumen.
- El SGDE tiene que grabar la fecha de cierre de un volumen e incluirla entre los metadatos del volumen.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- El SGDE tiene que impedir que un volumen abierto de forma temporal continúe abierto una vez haya desconectado el administrador.
- El SGDE tiene que permitir relaciones creadas entre documentos.
- El SGDE tiene que permitir crear entradas múltiples por un documento electrónico de archivo en diversos expedientes electrónicos, sin duplicación física del documento electrónico de archivo.

2.2.1.3 Volúmenes (divisiones de expedientes)

- El SGDE tiene que permitir añadir volúmenes electrónicos en documentación activa.
- Se ha de grabar la fecha de apertura de cada volumen e incluirlo en las metadatos.
- Siempre que se abra un nuevo volumen, el SGDE tiene que vincularlo automáticamente con el expediente que pertenezca, a partir del código y el nombre.
- El SGDE tiene que tener en cuenta que, en un expediente solo puede estar el volumen de creación más reciente.
- El SGDE tiene que impedir que se añadan documentos electrónicos de archivo en un volumen cerrado, a no ser que el administrador lo haya abierto de forma temporal.

2.2.2 Captura documental

2.2.2.1 Captura

La captura es un proceso relacionado e integrado en los procesos de creación y recepción de documentos mediante el cual se determina la necesidad de crear y mantener un documento dentro del SGDE. Ejemplos serían los documentos escaneados, capturados y generados por las aplicaciones ofimáticas, los mensajes de correo electrónico, las páginas Web, etc.

El conjunto, sería crear una descripción archivística para cada documento y/o expediente capturado por el sistema con el objetivo de identificarlos, gestionarlos y localizarlos correctamente.

- El SGDE tiene que contar con los controles para:
 - Registrar y gestionar todos los documentos electrónicos.
 - Garantizar la asociación del documento al QdC.
 - Integrarse en el software que genere los documentos.
 - Validar y controlar la entrada de los metadatos al SGDE.
- El sistema de captación ha de incorporar:
 - El conjunto de documento de electrónico, incluso la información que determina la estructura, el contenido, la forma y la presentación.
 - Información sobre el documento electrónico.
 - La fecha de creación y otros metadatos.
 - Información sobre el contexto en el que se originó, materializó y declaró como documento electrónico de archivo.
 - Información sobre la aplicación informática que generó el documento. Especialmente en el caso de documentos procedentes de la tramitación de expedientes administrativos, el sistema tiene que garantizar la referencia al citado expediente y la posibilidad contemplarlo como un todo dentro del SGDE.
- En la captura, el SGDE tiene que permitir la incorporación de todos los elementos de metadatos especificados en el momento de la configuración, así como la conservación.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- el SGDE tiene que permitir la asignación de un documento electrónico a dos expedientes diferentes sin comportar la duplicidad física del documento.
- El SGDE tiene que extraer los metadatos de los documentos electrónicos de forma automatizada. El licitador tiene que explicitar sus opciones para la captura de documentos de oficina, de correo electrónico, fax y documentos escaneados.
- En el caso de documentos electrónicos de más de un componente, el SGDE ha de manipular el documento de archivo como una entidad única conservando relaciones entre componentes. También ha de respetar la integridad estructural del documento de archivo, permitir su recuperación, visualización y gestión, y gestionar el destino como un todo. Se tendrá que tener especial cuidado de los documentos con firma electrónica asociada, que tendrán que ser cerrados con una única unidad de gestión y almacenamiento.
- El SGDE tiene que poder gestionar todo tipo de documentos. Hay que tener en especial consideración los documentos electrónicos de formatos diferentes que se modifiquen automáticamente (como una hoja de cálculo que muestra la fecha automáticamente), para no aplicarle el código de auto modificación.
- El SGDE tiene que soportar documentos de oficina sencillos (fax, imágenes, presentaciones, documentos de oficina, etc.) y complejos (correo electrónico y documentos adjunto, páginas Web, etc.).
- Por todo esto, ha de poder capturar, como mínimo:
 - Documentos XML, HTML, UBL, etc.
 - Documentos de texto
 - Hojas de cálculo.
 - Correos electrónicos.
 - Correos electrónicos con ficheros adjuntos
 - Calendarios electrónicos
 - Información de otras aplicaciones informáticas
 - Documentos en papel e imágenes después de un proceso de digitalización.
 - Ficheros de voz
 - Mapas, gráficos vectoriales y esquemas digitales.
 - Presentaciones
 - Documentos de autoedición
 - Documentos PDF
 - Documentos firmados y/o cifrados electrónicamente
 - Otros que el licitador crea conveniente de especificar.
- El SGDE tiene que permitir la inclusión de un nombre ilimitado de tipo de documentos y preveer documentos compuestos, documentos agrupados, o documentos solos que se agrupen posteriormente.
- Siempre que se entra en un nuevo elemento el sistema ha de asociar a un identificador único:
 - Clase
 - Expediente
 - Volumen
 - Documento de archivo.
- El SGDE tiene que permitir capturar toda la información documental generada al Ayuntamiento por las diferentes aplicaciones: gestión de expedientes, registro de entrada/salida, población, gestión de RRHH, compatibilidad, etc.
- El SGDE tiene que ser capaz de capturar documentos generados por otros sistemas de información, procedentes de otras AAPP u organismo vinculados mediante convenios de interoperabilidad.



- El SGDE tiene que permitir al servicio de archivo tener un control de la documentación ingresada externamente.
- el SGDE tiene que poder crear un registro de donantes con la relación de la documentación adquirida asociada al donante, los datos personales de contacto, los datos de transferencia y los datos de la documentación, independientemente de su soporte.
- El SGDE tiene que ser capaz de interactuar con otras aplicaciones. Se requiere que el SGDE disponga de interfaces tipos Web Services con las aplicaciones externas con las que se relaciona, siguiendo una arquitectura SOA.

Metadatos

Los metadatos son datos sobre los datos, son atributos del contenido y suelen ser externos al documento o incorporados en el documento en formatos estructurados como XML. La suma de todos los metadatos conforma la descripción archivística o ficha descriptiva de la entidad descrita. La finalidad es describir el documento a lo largo de todo el ciclo de vida: creación, tramitación, uso, acceso y gestión de mantenimiento. La mayoría de metadatos se introducen en la captura del documento, pero se tiene que permitir la inclusión de nuevos metadatos con posterioridad.

Su finalidad es gestionar, describir, recuperar, buscar y preservar la información digital. Los requerimientos mínimos para la definición, gestión y mantenimiento de los metadatos son los siguientes:

- El SGDE no tiene que imponer ninguna limitación práctica sobre el número de elementos de metadatos permitidos para cada entidad (por ejemplo, expediente, volumen, documento de archivo).
- En el momento de la configuración, el SGDE tiene que permitir que se definan diversos conjuntos de elementos de metadatos adecuados a las diferentes clases de documentos electrónicos de archivo. El SGDE tiene que ser compatible con los siguientes estándares de descripción: ISO 23081 - Information and documentation - Recuerdos management procesas - Metadata for records; ISO 15836:2003: Information and documentation - The Dublin Core metadata element set; ISAD (G) General international standard archival description; ISAAR (CPF) y la NODAC (Norma de Descripción Archivística de Cataluña) y los que surjan al actualizarse la normativa.
- El SGDE tiene que permitir que el administrador defina, en el momento de la configuración, qué elementos de metadatos son obligatorios y cuáles son facultativos, así como aquellos que podrán ser objeto de busca.
- El SGDE tiene que permitir la descripción multinivel de la normativa NODAC. Los niveles de descripción son: fondo, subfundes, grupo de series, serie, expediente (unidad documental compuesta) y documento de archivo (unidad documental simple).
- El SGDE tiene que permitir la descripción multinivel de la normativa NODAC. Los niveles de descripción sueño: fondo, subfundes, grupo de series, serie, expediente (unidad documental compuesta) y documento de archivo (unidad documental simple).
- El SGDE tiene que admitir, como mínimo, los siguientes formatos de elementos de metadatos:
 - . alfabético
 - . alfanumérico
 - . numérico
 - . de fecha
 - . lógico (es decir, sí/no, verdadero/falso)
- El SGDE tiene que admitir formados de elementos de metadatos definibles por el administrador, creados a partir de la combinación de los formatos anteriores.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- El SGDE tiene que admitir todos los formatos de fecha definidos a la norma ISO 8601.
- En el momento de la configuración, el SGDE tiene que permitir que se defina la procedencia de los datos de cada elemento de metadatos.
- El SGDE tiene que permitir la extracción automática de elementos de metadatos de los documentos de archivo en el momento de la captura, así como su conservación, manteniéndolos asociados en todo momento a los documentos y/o expedientes correspondientes.
- El SGDE tiene que permitir la asignación automática de valores de los metadatos desde el nivel inmediatamente superior de la jerarquía del QdC.
- El SGDE tiene que permitir asociar metadatos a los documentos en papel que no se escaneen ni se introduzcan al sistema, o en el caso de expedientes mixtos.
- El SGDE tiene que permitir obtener los valores de los metadatos a partir de tablas de referencia o de llamamientos a otras aplicaciones de software.
- El SGDE tiene que permitir la validación de los metadatos cuando los usuarios se encargan de su introducción o bien cuando se importan. Esta validación tendrá que usar, como mínimo, los siguientes mecanismos:
 - . formato del contenido del elemento
 - . intervalo de valores
 - . validación con una lista de valores mantenida por el administrador
 - . referencia a un QdC válido
- Siempre que sea necesario, el SGDE tiene que permitir la validación de los metadatos mediante llamamientos a otras aplicaciones.
- El SGDE tiene que ser configurado de manera tal que cualquier elemento de metadatos se pueda usar como campo en una busca no estructurada (por ejemplo, una busca de texto libre).
- Siempre que un metadato se almacene como a formato fecha, el SGDE tiene que permitir realizar búsquedas que reconozcan este valor de la fecha.
- Siempre que un metadato se almacene como a formato numérico, el SGDE tiene que permitir realizar búsquedas que reconozcan este valor numérico.
- El SGDE tiene que permitir restringir la capacidad de hacer cambios en los valores de los metadatos.
- El SGDE tiene que permitir que se redefinan los conjuntos de metadatos establecidos por el administrador y tiene que consignar los cambios a la pista de auditoría.
- El SGDE tiene que poder añadir metadatos procedentes de:
 - . el paquete de aplicaciones de creación de documentos, el sistema operativo o el software de red;
 - . el usuario, en el momento de la captura;
 - . las normas definidas en el momento de la configuración sobre la generación de metadatos por parte del SGDE en el momento de la incorporación al sistema.
- El SGDE tiene que ser capaz de impedir cualquier modificación de los metadatos generados directamente por otros paquetes de aplicaciones, por el sistema operativo o por el propio SGDE.
- El SGDE tiene que impedir que se modifique el contenido de ciertos campos de metadatos especificados en el momento de la configuración.

Interfaz de entrada de documentos

- La interfaz de entrada de documentos tiene que presentar la jerarquía del cuadro de clasificación y estructura de almacenaje de una forma gráfica para permitir su navegación, exploración, así como la captura, selección y visualización de documentos y



expedientes.

- El sistema tiene que tener unas interfaces que permitan la introducción de documentos desde los aplicativos corporativos. Se valorará que estas interfaces respondan a criterios de aplicación Web.
- El sistema tendrá que tener una interfaz integrada con los diferentes clientes de correo electrónico para permitir la captura de correos electrónicos. Se tendrán que conservar los correos con sus ficheros adjuntos y las firmas electrónicas que incorporen.
- Cuando se capture un mensaje de correo electrónico, el SGDE tiene que asegurar que la fecha de transmisión de este correo se incluya en el cuerpo del correo, junto con el remitente, el destinatario y la fecha de recepción.
- El SGDE tiene que proporcionar una interfaz o conexión para la captura y registro de todos los documentos que procedan de la tramitación electrónica (workflows), tanto de los generados por el motor de la tramitación durante este proceso como de los documentos generados externamente y que se incorporan como ficheros adjuntos a los procedimientos, ya sea por el personal del organismo como por usuarios externos.
- El SGDE tiene que reconocer la interfaz con el registro de entrada y salida de documentos, presencial y telemático corporativo del ayuntamiento.
- El SGDE tiene que permitir controlar dispositivos de captura de documentos para la entrada de documentos procedentes del escáner utilizando los protocolos TWAIN y ISIS, estándares en materia de interfaces de escáner.

Almacenaje de documentos y metadatos

- El archivo o repositorio digital del SGDE tiene que ser el depósito de todos los documentos capturados por el sistema y de aquéllos que proceden del módulo de Gestión de expedientes administrativos (workflow). Además, también tendrá que almacenar todos aquellos documentos firmados, cifrados electrónicamente o que incorporan sellos de tiempo, además de los informes de validación de evidencias electrónicas procedentes del validador.
- El archivo digital tiene que ser un repositorio de datos único, seguro y completo. A su propuesta, el licitador tendrá que explicar qué sistema utilizará o qué infraestructura propondrá para almacenar los documentos de una forma segura e íntegra y como se implanten los identificadores que permitirán a los usuarios del SGDE consultar y localizar los documentos almacenados.
- Los documentos de archivo o definitivos se tienen que almacenar una sola vez, para asegurar así su autenticidad y reducir el espacio ocupado en el disco. Este requerimiento tiene que ser compatible con la aplicación de las diferentes estrategias de conservación a largo plazo, especialmente la generación de copias auténticas de archivo y la migración de formatos, para hacer frente a la obsolescencia tecnológica.
- El SGDE tiene que permitir almacenar los documentos utilizando formatos y sistemas de codificación que sean normas y estándares o que estén documentados.
- El SGDE tiene que permitir ofrecer copias de la documentación consultada para el usuario externo con las limitaciones y/o restricciones necesarias para respetar los niveles de seguridad de acceso de estos usuarios.

2.2.3 Calendario de conservación y disposición

El calendario de conservación y disposición es la herramienta que nos permite determinar, después del análisis de los diferentes valores de los documentos (testimoniales, informativos, históricos) y sus usos administrativos, fiscales, legales y jurídicos, la conservación o disposición final de la documentación.



El calendario de conservación y disposición establece para cada serie documental o clase de expedientes y documentos su periodo de conservación y retención en el sistema. En función de estos períodos, el sistema habrá de permitir realizar las acciones siguientes:

- Conservación a largo plazo de los documentos, con la integración con las políticas de preservación digital que establece CatCert y el Consorci AOC (migraciones de formato, copias de archivo, emuladores, etc.) reflejadas al iArchivo.
- Determinar para cada norma de conservación unos períodos de conservación en relación a una fecha futura.
- Eliminación o destrucción de documentos.
- Transferencia a una nueva base de datos o sistema de archivo.

El SGDE tiene que disponer de las herramientas e interfaces de gestión de calendario de forma integrada, permitiendo desde el mismo sistema establecer los parámetros de tiempo para cada documento.

Conservación

- El SGDE tiene que incluir una función que especifique las normas de conservación, a partir de las tablas de disposición, que automatice la elaboración de informes y las acciones de destrucción y que cuente con instrumentos integrados para exportar documentos de archivo y metadatos a otros repositorios para su custodia y conservación.

- El SGDE tiene que restringir al administrador la potestad de crear y/o modificar las normas de conservación.

- El SGDE tiene que permitir que el administrador defina y guarde una lista autorizada de normas de conservación personalizadas por los expedientes.

- El SGDE tiene que ser capaz de asociar una norma de conservación a cualquier documento de archivo, expediente o clase de un cuadro de clasificación.

- El SGDE tiene que permitir asociar más de una norma de conservación a cualquier expediente o clase del QdC.

- Todo documento de archivo que pertenece a un expediente o clase tiene que estar sujeto a la norma o normas de conservación asociadas al expediente o clase.

- En relación en cada expediente, el SGDE ha de:

Rastrear de forma automática los periodos de conservación asignados al expediente o a la clase a que pertenece.

. Iniciar automáticamente el proceso aplicable en función de la disposición establecida una vez que se haya llegado al plazo del periodo de conservación.

- Cuando un expediente o clase tenga asociada más de una norma de conservación, el SGDE tendrá que rastrear de forma automática todos los periodos de conservación especificados en estas normas, así como iniciar el proceso aplicable en función de la disposición establecida una vez se haya superado la última de todas las fechas de conservación.

- El SGDE tiene que permitir que se asocie una norma de conservación a un expediente y que ésta prevalezca sobre la asociada a la clase en la que pertenece el expediente.

- Cada norma de conservación tiene que permitir que se fijen unos periodos de conservación en relación a una fecha futura, que se determinará al menos en función de:

. El transcurso de un plazo de tiempo determinado desde la apertura del expediente.

. El transcurso de un plazo de tiempo determinado desde el cierre del expediente.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- . El transcurso de un plazo de tiempo determinado desde la incorporación del último documento de archivo en el expediente.
- . El transcurso de un plazo de tiempo determinado desde la última vez que se recuperó un documento de archivo del expediente.
- . El valor determinado de un metadato concreto de tipo fecha.

- El SGDE tiene que grabar automáticamente e informar al administrador de todas las acciones relacionadas con el destino de los documentos de archivo.
- El SGDE tiene que permitir que el administrador corrija cualquier norma de conservación asociada a cualquier expediente en cualquier momento de la vida de éste. El licitador tiene que describir qué afectación tienen estos cambios encima de los expedientes y documentos ya existentes dentro de la propuesta de que se realiza.
- El SGDE tiene que ser capaz de notificar periódicamente al administrador todas las normas de conservación que se aplicarán en un periodo determinado. Se pide al licitador que explique el mecanismo de comunicación que utilizará el sistema que propone.
- El SGDE tiene que avisar al administrador cuando un expediente que está previsto destruir esté vinculado con otro expediente. Además, el sistema tendrá que paralizar el sistema de destrucción y permitir la adopción de las siguientes medidas:

- . Confirmación del administrador para continuar o cancelar el proceso.
- . Generación de un informe donde se detallen los expedientes o documentos de archivo afectados, así como las referencias o vínculos de los que sean destino.
- . Permitir que, durante la revisión, el responsable de la misma coja como mínimo una de las siguientes decisiones en relación a cada expediente:

o Marcar el expediente para su eliminación.

o Marcar el expediente para su transferencia.

o Modificar la norma de conservación o asignar una diferente, de forma que el expediente se conserve y se revise de nuevo en una fecha posterior.

- El SGDE tiene que admitir herramientas de informe y análisis que el administrador pueda utilizar en la gestión de la conservación y de las normas de conservación.
- El SGDE tiene que almacenar al rastro de auditoría todas las decisiones adoptadas por el responsable de la revisión en el desarrollo de sus tareas.
- El SGDE tiene que admitir o aportar la capacidad necesaria para interactuar con un instrumento de flujo de tareas que soporte el proceso de valoración, de selección, de revisión y de exportación o transferencia.
- El SGDE tiene que ser capaz de acumular estadísticas sobre las decisiones de revisión adoptadas en un periodo determinado y presentar informes.
- El SGDE tiene que permitir que en el futuro se puedan crear representaciones de los documentos y/o expedientes y de sus metadatos de acuerdo con la normativa ISO 14721:2003 Space data and information transfer systems -- Open archival information system -- Reference model.
- El SGDE tiene que garantizar la autenticidad, la fiabilidad, la integridad, la accesibilidad y la legibilidad de los documentos electrónicos de archivo a largo plazo.

Transferencia

Entendemos por transferencia el traslado de los documentos electrónicos de archivo desde el SGDE en otros emplazamientos o sistemas. En la transferencia se tiene que tener en cuenta:



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- El SGDE tiene que incluir un proceso bien articulado de transferencia de documentos de archivo a otro sistema o a una organización externa.
- Siempre que el SGDE transfiera una clase, un expediente o un volumen, la transferencia tiene que incluir:
 - . por clases: todos los expedientes de la clase
 - . por expedientes: todos los volúmenes del expediente
 - . todos los documentos de archivo de estos expedientes y volúmenes
 - . todos los metadatos asociados a estos expedientes, documentos de archivo y volúmenes
- El SGDE tiene que ser capaz de transferir o exportar un expediente o una clase en una sola secuencia de operaciones, de tal manera que:
 - . No se degrade el contenido ni la estructura
 - . Todos los componentes de un documento electrónico de archivo se exporten como si se tratara de una sola unidad; por ejemplo, un correo electrónico se exportará con sus ficheros adjuntos.
 - . Se conserven todos los vínculos entre el documento de archivo y sus metadatos
 - . Se conserven todos los vínculos entre los documentos de archivo, volúmenes y expedientes electrónicos.
- El SGDE tiene que mantener un registro de transferencias, donde conste la fecha de transferencia, el usuario y el departamento que la realiza.
- El SGDE tiene que contar con un instrumento de seguimiento que permita controlar y registrar información sobre la ubicación y movimientos de los expedientes: ubicación actual, número de movimientos, fecha de la transferencia de los documentos, fecha de recepción del expediente en su nuevo archivo o servidor.
- El SGDE tiene que emitir un informe en lo que se detalle cualquier incidencia o error que se haya producido durante la transferencia. El informe tendrá que indicar qué registros que estaban previstos transferir han generado errores durante la operación, así como especificar qué expedientes o documentos de archivo no se han transferido, exportado o borrado correctamente.
- El SGDE tiene que conservar todos los expedientes electrónicos que se vayan a transferir, como mínimo hasta que reciba la confirmación que el proceso se ha realizado correctamente.
- El SGDE tiene que permitir exportar toda una clase del QdC en una sola secuencia de operaciones, sin que se alteren el emplazamiento relativo de cada expediente en el QdC, ni los metadatos de los niveles más altos de la jerarquía, que se trasladarán conjuntamente con la clase.
- El SGDE tiene que permitir exportar y migrar los documentos, los metadatos y el registro de auditoría a formatos de transferencia aprobados, como el XML, de acuerdo con la política de firma electrónica y de preservación digital que establezca CatCert.
- Cuando se transfieran, exporten o se destruyan expedientes mixtos, convendría que antes de proceder a la transferencia, la exportación o la destrucción de la parte electrónica, el SGDE pidiera al administrador confirmación que la parte en papel de estos expedientes se ha transferido, exportado o destruido.

Destrucción

- El SGDE tiene que permitir la destrucción total de clases y de expedientes concretos almacenados en soportes regravables, de manera tal que queden eliminados



completamente y no se puedan restaurar con instrumentos especializados de recuperación de datos.

- El SGDE tiene que poder conservar los metadatos de los expedientes y los documentos de archivo transferidos o destruidos, sólo con finalidades estadísticas y de auditoría.
- El SGDE tiene que garantizar que cualquier posibilidad de eliminar clases, expedientes y documentos, fuera del calendario de conservación, sólo le sea permitida al administrador. Estas acciones siempre tienen que ser auditadas.

2.2.4 Búsqueda, visualización e impresión

Una parte esencial de todo el SGDE es su capacidad para que los usuarios recuperen expedientes y documentos de archivo. Esto incluye la búsqueda de información cuando se desconocen detalles concretos y su presentación. La presentación consiste en crear una representación en pantalla o una impresión, o su reproducción en vídeo o audio.

El acceso a los documentos y la amplia gamma de usuarios potenciales exige una búsqueda, recuperación y presentación de datos muy extensa, según las necesidades de cada usuario.

Búsqueda en el SGDE

El proceso de búsqueda consiste en la identificación de documentos de archivo o expedientes por medio de unos parámetros definidos por el usuario con el objeto de localizar y recuperar los documentos de archivo, los expedientes y/o los metadatos, así como acceder a ellas.

La herramienta tiene que responder tanto a los usuarios más adelantados como a aquellos usuarios ocasionales, con menos conocimientos informáticos.

Los requerimientos en materia de búsqueda son los siguientes:

- El SGDE tiene que tener herramientas suficientes como para poder consultar y acceder a los documentos, expedientes y clases del QdC.
- Las consultas tienen que realizarse usando una interfaz en entorno Web.
- Para la gestión de expedientes, el SGDE tiene que presentar las mismas características funcionales en la búsqueda de expedientes electrónicos, mixtos o tradicionales.
- El SGDE tiene que permitir la búsqueda en todos los metadatos de los documentos, volúmenes y expedientes.
- El SGDE tiene que permitir la búsqueda en el contenido textual de los documentos que faciliten este tipo de acceso a su información.
- El SGDE tiene que permitir a los usuarios recuperar expedientes y documentos por medio de su código de clasificación, como identificador único.
- El SGDE tiene que permitir especificar búsquedas combinadas sobre campos de metadatos, incluyendo operadores booleanos y comodines (por ejemplo "*" para sustituir diversos caracteres).
- El SGDE tiene que permitir a los administradores configurar y cambiar los campos de búsqueda. Se tiene que permitir hacer búsquedas adelantadas y que éstas queden guardadas y disponibles para próximas ocasiones.
- El SGDE tiene que disponer de una interfaz gráfica, en entorno Web, que permita la navegación y exploración a través de los sistemas de clasificación de los documentos de una manera visual e intuitiva.
- El SGDE tiene que poder realizar una búsqueda sencilla en un máximo de 3 segundos y una compleja en un máximo de 10, con independencia de la capacidad de almacenaje y del número de documentos y/o expedientes del sistema. Este requerimiento no incluye la visualización y acceso a los documentos.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- El SGDE tiene que permitir hacer búsquedas dentro de un expediente electrónico o entre expedientes combinando metadatos de los mismos.
- El SGDE tiene que permitir que los documentos de archivo, expedientes, etc., enumerados en una lista de resultados, sean seleccionados y abiertos (después de superar los controles de accesos correspondientes) con un simple clic o bien pulsante una tecla.

Visualización

- El SGDE tiene que permitir relacionar un "extracto" de un documento electrónico de archivo con el documento de archivo original, de manera tal que la visualización del primero lleve también a la del segundo, a la vez que se son mantenidos separadas los metadatos y el control de acceso de cada uno de ellos.
- Cuando se visualiza un documento de archivo o un conjunto de documentos de archivo (por ejemplo, un expediente o una clase) o se trabaja con ellos, conviene, tanto si se trata de los resultados de una búsqueda como si no, que el usuario pueda usar los recursos del SGDE para encontrar, fácilmente y sin abandonar ni cerrar el documento, información sobre el conjunto inmediatamente superior.
- Ninguna función de búsqueda puede revelar información que el usuario no pueda ver según su rol de acceso.
- El SGDE tiene que presentar los documentos que se hayan recuperado con una búsqueda.
- El SGDE tiene que estar automatizado de manera tal que se pueda presentar y abrir un número máximo de documentos sin la necesidad de usar la aplicación de software que los generó. Si el sistema no incorpora un depósito de visualizadores porque delega esta función en otra herramienta, como mínimo tendrá que indicar internamente con qué aplicación o visualizador puede abrirse. Tendrá que permitir sobre todo la visualización de aquellos documentos firmados, cifrados electrónicamente o que incorporen sellos de tiempo.
- El SGDE tiene que ser capaz de presentar todos los metadatos asociados a un documento y/o expediente que se hayan buscado en una consulta.

Impresión

- El SGDE tiene que proporcionar al usuario maneras flexibles de imprimir los documentos de archivo y sus correspondientes metadatos, incluida la capacidad de imprimir uno o diversos documentos con los metadatos que seleccione el usuario.
- Todas las acciones de impresión hechas dentro del SGDE serán auditadas. Se quiere minimizar la acción de imprimir documentos por razones medioambientales y de seguridad.
- El SGDE tiene que permitir la impresión en una sola operación de todos los documentos de archivo que contenga un expediente, en la orden que determine el usuario y los permisos de acceso del perfil al que pertenece.
- El SGDE tiene que permitir que el administrador determine que todas las relaciones impresas o todos los documentos de archivo tengan que llevar anexos ciertos elementos de metadatos, como el título, el número de registro, la fecha y el nivel de seguridad.
- El SGDE tiene que permitir que el administrador imprima:
 - . uno o todos los parámetros administrativos
 - . tablas de conservación
 - . cuadro de clasificación
 - . inventario de expedientes
 - . resultado de listas de búsqueda



. rastros de auditoría

Informes

El SGDE tiene que poder informar sobre:

- . el número de expedientes, volúmenes y documentos de archivo.
- . estadísticas de las operaciones relativas a expedientes, volúmenes y documentos de archivo.
- . actividades de cada usuario.

- El SGDEA tiene que permitir que se elaboren informes sobre clases, expedientes, volúmenes, documentos de archivo, usuarios e intervalos de tiempo. Se requiere dentro del alcance de la propuesta incluir un informe de cada uno de los tipos anteriores, y dos informes que combinen la información de los tipos.

- El SGDEA tiene que permitir a los administradores realizar consultas y elaborar informes sobre el rastro de auditoría basados en la selección de:

- . niveles de seguridad
- . grupos de usuarios
- . todos los metadatos

- Conviene que el SGDEA incluya instrumentos que permitan clasificar, seleccionar y resumir los datos de los informes. Se requiere que la propuesta describa cuáles son las herramientas que el sistema pondrá al alcance del ayuntamiento para realizar las tareas nombradas.

- El SGDEA tiene que permitir que los administradores restrinjan el acceso a los informes mediante las políticas de acceso que se definan.

2.2.5 Firma electrónica

El SGDE tiene que permitir la integración y el uso de plataformas y servicios de certificación digital (como la PSIS de CatCert) para firmar, cifrar, validar y usar sellos de tiempo en documentos y/o expedientes.

En especial, tendrá que integrarse con el portafirmas, dispositivo para firmar electrónicamente y que contiene los mecanismos necesarios para comprobar la validez de los certificados digitales y de las firmas asociadas a documentos.

El portafirmas será suministrado por el licitador. Esta herramienta tiene que tener dos funciones básicas:

- La primera función es firmar electrónicamente un documento de almacenamiento al SGDE, teniendo en cuenta que el documento no sale nunca físicamente y que la firma se tiene que guardar dentro del SGDE una vez firmado el documento, y conjuntamente con este.

- La segunda función es la de actuar como interficie Web de presentación a los usuarios concretos, que tienen documentos pendientes de firma, la lista de las firmas pendientes. Cada entrada de la lista permite hacer la firma electrónica propiamente y también la visualización del documento a firmar y de todo el expediente si es requerido.

EL SGDE tendrá que permitir la visualización íntegra y completa de cualquier tipo de documento firmado y/o cifrado electrónicamente almacenado en el mismo SGDE.



Por todo esto, el SGDE deberá cumplir con:

- Junto con el documento electrónico se debe almacenar en el archivo digital: o las/los firmas y sellos de tiempo asociados al/los documento/s; o el informe de validación procedente de la PSIS y/o cualquier otra evidencia electrónica que se crea oportuna.

- El licitador deberá desarrollar una interface o conexión con las plataformas o servicios de validación de identificadores digitales de CATCert para poder validar los documentos que incorporen firmas electrónicas y para utilizar todos aquellos servicios que se crean convenientes de la PSIS, como el servicio de generación de firmas.

- El SGDE tiene que comprobar la validez de la firma en el mismo tiempo en que se crea, declara o captura el documento haciendo servir los servicios de validación de identificadores digitales de CATCert.

- El SGDE tiene que conservar el acto que demuestra que una firma electrónica debe ser verificada y asociarlo con el documento electrónico que incorpora la firma electrónica.

- El SGDE debe establecer los mecanismos necesarios para visualizar y abrir un documento firmado, cifrado electrónicamente y que incorpore sellos de tiempos con independencia del formato de la firma (PKCS#7, XML, DSig, ISIS-MTT...), de la arquitectura de los documentos (attached, detached), de las extensiones y tipos de sellos de tiempos usados. Si la solución ofrecida presenta limitaciones de formatos, de tipos o de arquitectura, el licitador deberá de especificar cuáles acepta y soporta.

- El SGDE ha de tener funciones que permitan mantener la integridad, la autenticidad, la confidencialidad, el no repudio y la conservación de los documentos firmados y demostrar que se mantienen al largo de los tiempos, a pesar que el administrador haya modificado alguno de sus metadatos, pero no el propio contenido del documento, con posterioridad a la generación de la firma del documento.

- En los casos de encriptación, el SGDEA los tiene que poder soportar, y únicamente validar el acceso a los usuarios que tengan en código de desencriptación.

- De la misma manera, el SGDE debe soportar filigranas electrónicas y la información asociada.

- El SGDE deberá integrarse con el servicio de generación de firmas en los momentos que se le pida, integrado con el Gestor de Expedientes del ayuntamiento mediante la herramienta descrita de *portafirmas*.

- El SGDE deberá ser capaz de almacenar firmas electrónicas reconocidas, en los diferentes formatos y tipos, según el artículo 3 de la Ley 59/2003.

2.2.6 Requerimientos técnicos

- La tecnología propuesta deberá de estar madura y probada en entornos con un elevado número de usuarios y aplicaciones críticas.

- El sistema tendrá que adaptarse completamente a las necesidades del ayuntamiento, tanto actuales como futuras. Por esto, deberá soportar la configuración de parámetros y la actualización por medio de versiones sucesivas.



- El sistema será portable, es decir, independiente a las plataformas (tanto a nivel de maquinaria como de sistema operativo) y adaptable a la evolución de éstas, minimizando la dependencia de proveedores y tecnologías concretas.
- La solución se integrará en la arquitectura de seguridad perimetral existente, aportando, si es necesario, medidas de seguridad adicionales para cumplir lo que dispone la LOPD y las medidas técnicas complementarias. Los licitadores describirán detalladamente a las ofertas los requisitos específicos de seguridad, si es necesario, incluyendo las medidas de seguridad de las comunicaciones y el transporte de datos.
- La solución del SGDE tiene que permitir la delegación de la autenticación a un directorio basado en LDAP. La gestión de autorizaciones de los usuarios estará basada en un modelo RBAC (Role-Based Access Control).
- Se garantizará la alta disponibilidad y la escalabilidad del sistema en función de las necesidades de cada momento. Se aportará, juntamente con el resto de documentación, un Plan de Contingencias y Recuperación ante Desastres e información detallada sobre el sistema de copias de seguridad/restablecimiento.
- Se garantizará la integridad de la información, evitando toda pérdida o alteración, ya sea de forma accidental o debida a manipulaciones no autorizadas.
- El sistema incorporará un servicio de trazabilidad que registrará los accesos al sistema y a la información, así como las actividades de los usuarios, y que permitirá la detención de usos indebidos. Será configurable y estará adecuadamente protegido.
- El SGDE debe disponer de interfaces tipo Web Service con las aplicaciones externas con las que se relacione, siguiendo una arquitectura SOA.

2.3 Condiciones no funcionales

Hay una serie de condiciones que no pueden expresarse en temas de funcionalidad, pero que son del todo necesarias en la definición del SGDE. Es importante identificar las condiciones no funcionales más generales, para un correcto funcionamiento del SGDE.

Las propuestas se tendrán que enmarcar en el volumen documental y el nombre de personal del Ayuntamiento de Vielha e Mijaran y tendrán que especificar:

- La arquitectura completa del sistema que lo sustentará
- En caso de estructura modular, se tendrá que explicar como se estructuran los diferentes módulos.
- El sistema gestor de base de datos asociados al SGDE.
- La integración y conectividad con otros sistemas de información y de firma electrónica de la organización.

Se valorará mucho que el programa sea el máximo abierto e interoperativo, prefiriendo entorno Web que cliente-servidor para su administración y uso, y observando la integración con otros sistemas de instituciones de ámbito público y privado con los cuáles se requiere documentación bidireccional por parte del Ayuntamiento.

3. Gestor de notificaciones (GNO)

El gestor de notificaciones deberá permitir gestionar de forma centralizada todas las notificaciones y envíos realizados por la entidad mediante su integración con todos los sistemas de información del back-office. Deberá de integrarse con el sistema de notificaciones telemáticas seguras de Correos/MAP y también con el enotum del AOC.

4. Gestor de expedientes (SGEA)

El SGEA tiene que ser la herramienta principal de gestión de los expedientes administrativos que describen y regulan los procesos del Ayuntamiento, y que permitirá la digitalización y automatización de procedimientos pasándolos a formato electrónico.



El sistema que se requiere es el conjunto integrado de:

- Un generador de flujos de trabajo de expedientes administrativos
- Un generador de pantallas/formularios para crear la interfície de usuario
- Las herramientas de administración de perfiles y control de acceso al sistema
- Un gestor de los documentos electrónicos de los expedientes que utilizará, como base de datos digital segura y protegida de documentos electrónicos y firmas electrónicas, el Gestor Documental corporativo del Ayuntamiento de Vielha e Mijaran.

La aplicación que gestione el SGEA tiene que ofrecer las siguientes funcionalidades básicas:

- Automatización de la gestión, la captura, el almacenamiento, la disposición, la visualización, los ciclos de trabajo y la accesibilidad de la documentación que utiliza el Ayuntamiento de Vielha e Mijaran en sus procesos diarios de trabajo.
- Integración de la gestión de los expedientes administrativos con los documentos electrónicos que los componen, estén firmados o no.
- Base de datos única: Disponer de un sistema con una única base de datos de referencia de los procesos administrativos que concentren toda la información.
- Integración completa con el NUCLEO de información municipal, donde está la información correspondiente a personas y territorio.
- Integrar e incorporar los dispositivos necesarios para la conexión con el resto de sistemas de información: aplicaciones informáticas propias y ajenas, correo electrónico, sistemas de digitalización.

4.1 Condiciones funcionales

- El gestor de expedientes SGEA solicitado permitirá autorizar todo tipo de expedientes administrativos del Ayuntamiento y modelar los procesos internos que se necesiten.
- Los diferentes trámites de un expediente se definirán mediante una herramienta de diseño de workflow. Esta herramienta ha de estar integrada o ser parte del mismo SGEA.
- Los diferentes flujos se tendrán que definir de forma modular, permitiendo compartir componentes comunes a diferentes expedientes y diseño de flujos dentro de flujos, cuando un procedimiento necesite para continuar su trámite que se haya completado en otro procedimiento adyacente o incluido.
- Para cada trámite se definirá también el conjunto de pantallas/formularios que configuren la interfície del usuario de tramitación. Esta herramienta tiene que estar integrada o ser parte del mismo SGEA.
- Toda pantalla/ formulario generados mediante las herramientas del SGEA tiene que seguir la guía del estilo del Ayuntamiento de Vielha e Mijaran.
- Los formularios y pantallas que formarán la interfície de tramitación del SGEA han de poder contener elementos de presentación de información procedentes de otros sistemas de información. Así se pide al licitador que describa las posibilidades y limitaciones para incluirlo, por ejemplo, el resultado de una consulta a base de datos, el resultado de la ejecución de un servicio Web, la previsualización de un documento, o un mapa interactivo extraído del GIS corporativo después de una consulta realizada dentro de la pantalla/ formulario de tramitación.



- La interfície de usuario para el diseño y la creación de los flujos de trabajo, workflow, y también para la definición y la creación de las pantallas/formularios se desean que sea en entorno Web y lo mas amigable posible.
- La lengua de trabajo del SGEA es la catalana, tanto para el usuario administrador como para especialmente el usuario final.
- Para cada trámite de un expediente se identificará la información a introducir y los documentos asociados, que se corresponderán siempre a documentos/plantillas predefinidas dentro del sistema gestor documental corporativo del Ayuntamiento y su QdC.
- A cada trámite se definirán las relaciones que se establecen con otros sistemas de información, internos y externos, y en todos los casos se detallarán los parámetros de entrada y de salida de cada relación.
- En tiempo de diseño se describirán los estados e indicadores de seguimiento de cada trámite que componen el expediente. Estos estados indicadores tendrán asociados los textos descriptivos de los mismos, diferenciando claramente los dirigidos a los usuarios internos del Ayuntamiento y los dirigidos a terceros, (personas físicas y jurídicas), que se relacionen.
- Dentro de los indicadores de seguimiento de cada expediente se establecerán los niveles de servicio que se quieren obtener y mantener para cada uno de los trámites que lo forman: tiempo de recepción, tiempo de respuesta, tiempo de resolución, por ejemplo.
- La transferencia de toda la información generada en el diseño y definición de los expedientes, flujos de trabajo y variables y pantallas/formularios, enviada al motor de tramitación de los expedientes de forma automática o automatizada.
- El SGEA tiene que permitir disponer de dos entornos de trabajo: el de producción y el de desarrollo. El traspaso del entorno de desarrollo al producto de las modificaciones y mejoras de procedimientos ha de ser automatizada y solo ejecutada por el usuario administrador.
- El SGEA ha de permitir mantener actividades diferentes versiones de diseño del mismo expediente, ejecutando los cambios en los trámites de nueva ejecución y manteniendo las anteriores versiones en los expedientes ya en curso antes de la puesta en producción de las actualizaciones del procedimiento.
- A lo largo de la tramitación de los expedientes el SGEA a de:
 - Generar la lista de tareas pendientes, por usuario o grupos de usuarios responsables de la ejecución de cada trámite. Cada usuario según su perfil tendrá acceso a todas las tareas asignadas y pendientes de realizar.
 - Identificar y disparar los avisos correspondientes a los indicadores de nivel y servicio establecidos por cada trámite. Los avisos se visualizarán en la lista de tareas pendientes y podrán llegar a ser comunicaciones internas a los interesados y supervisores del servicio.
 - Establecer prioridades entre las diferentes tareas. El sistema indicará al usuario las acciones que pueden realizar en cada fase de la tramitación y de su urgencia.
- La información y documentación generadas en cada trámite se transmitirán automáticamente a los usuarios implicados en la tramitación sin salir del sistema. Los usuarios supervisores de un procedimiento podrán ordenar tareas y asignarlas de forma dinámica.
- El SGEA tiene que seguir las pautas de integración en las plataformas del AOC y del MAP que permiten la interoperatividad.
- El SGEA estará integrado en todas las aplicaciones de gestión corporativas del Ayuntamiento.



- El SGEA tiene que evitar en todo momento que elimine un expediente o cualquier parte de su contenido, excepto en caso de destrucción conforme a la normativa o con un proceso auditado.
- El SGEA ha de garantizar la autenticidad, la fiabilidad, la integridad, la accesibilidad y la lectura de los expedientes electrónicos y de sus documentos asociados a largo plazo.
- El control de acceso a los expedientes y a los documentos que los forman, estará de acuerdo con las políticas de acceso acordadas previamente dentro del sistema de gestión de usuarios corporativo del Ayuntamiento y guardadas en el LDAP.
- El SGEA tiene que garantizar la integración con plataformas de servicios de firma electrónica y certificación digital normalizadas por CatCert, (PSIS), cumpliendo con los estándares de firma electrónica.
- El sistema a de estar preparado para pasar a gestionar expedientes no mixtos, con todos los documentos electrónicos, y donde los documentos no electrónicos sean eDigitalizados.

4.2 Condiciones de gestión documental del SGEA

El SGEA tiene sus fundamentos en los documentos que forman cada expediente y en los procesos que conllevan a estos documentos formando los trámites.

La captura de los documentos de un expediente administrativo es el proceso relacionado e integrado con los procesos de creación y gestión de cada documento mediante su creación y mantenimiento dentro del Gestor Documental SGDE propuesto en este pliego.

La captura de documentos del SGEA tiene su importancia, ya que es la voluntad de no disponer de un sistema mixto que contenga documentos electrónicos al mismo tiempo que documentos en papel. De esta manera todos los documentos de un expediente serán digitales y digitalizados.

En los casos generales que podemos encontrar son:

- Documentos electrónicos adjuntados directamente en el expediente.
- Documentos creados ya dentro del proceso de gestión de trámites de un expediente.
- Documentos en papel, que serán escaneados mediante el componente eDigitalización, pasándolos a formato electrónico.
- Documentos generados por las aplicaciones ofimáticas
- Documentos varios, como correo electrónico, páginas Web i multimedia.

Cada documento tendrá que clasificarse, situarlo en el contexto de la actividad en que se originó y registrarlos en el SGDE siguiendo el QdC previsto en este pliego.

Registrar un documento consiste en la introducción de una breve información descriptiva o de metadatos sobre el documento, que de poder realizarse automáticamente si se conoce el contexto de su creación, así como la asignación de un identificador único dentro del sistema documental relacionado con el expediente administrativo o conjunto de expedientes si es el caso.

Es muy importante contemplar que los documentos pueden estar firmados electrónicamente i, entonces tener que guardar el documento y sus evidencias electrónicas como un conjunto indivisible.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

El sistema de gestión documental que configurará la base de datos única de documentos electrónicos del SGEA, se corresponde con el Gestor Documental y de Archivo del Ayuntamiento (SGDE) previsto y proyectado en este pliego.

El SGEA ha de:

- . Integrarse con el Gestor Documental SGDE del Ayuntamiento.
- . Registrar y gestionar todos los documentos electrónicos.
- . eDigitalizar los documentos originales en papel, pasando estos originales a formato electrónico para su gestión y devolviendo el papel a su origen o archivándolo como evidencia histórica. Entonces se tiene que permitir controlar dispositivos de captura de documentos procedentes del escáner utilizando los protocolos TWAIN y ISIS, estándares en materia de interfaces de escáner.
- . Garantizar la asociación del documento al Cuadro de Clasificación del Ayuntamiento.
- . Validar y controlar la entrada de metadatos para el correcto funcionamiento del SGDE.

- El SGEA tiene que permitir la asignación de un documento electrónico en dos o más expedientes diferentes sin comportar la duplicidad física del documento.
- El SGEA es el responsable de crear los metadatos de los documentos electrónicos, correspondientes a los expedientes administrativos, de forma automatizada. Una vez informadas los metadatos, el sistema tendrá que almacenarlas junto con el documento vinculado dentro del Gestor Documental corporativo.
- El SGEA tiene que permitir capturar toda la información documental que conforma un expediente y que es generada en el Ayuntamiento por las diferentes aplicaciones: Gestión de Expedientes, Registro de Entrada / Salida, Población, Gestión de RRHH, Contabilidad, etc.
- El SGEA tiene que ser capaz de capturar datos e información documental generados por otros sistemas de información, procedentes de otras Administraciones u organismos vinculados mediante convenios de interoperabilidad.
- El SGEA tiene que ser capaz de interactuar con otras aplicaciones. Se requiere que el SGEA disponga de interfaces tipos Web Service con las aplicaciones externas con las que se relacione, siguiendo una arquitectura SOA (ver los requerimientos técnicos).
- El SGEA tiene que reconocer la interfaz con el registro de entrada y salida de documentos, presencial y telemático corporativo del ayuntamiento.
- El Gestor Documental SGDE tiene que ser el único repositorio y depósito de todos los documentos capturados por el SGEA, almacenando todos aquellos documentos firmados, cifrados electrónicamente o que incorporan sellos de tiempo, además de los informes de validación de evidencias electrónicas procedentes del validador.
- El SGEA tiene que permitir ofrecer copias de la documentación de un expediente, consultada para el usuario con las limitaciones y/o restricciones necesarias para respetar los niveles de seguridad de acceso de estos usuarios, mediante el componente impreso que incorporará la firma o sello electrónico que permita la trazabilidad de la copia hasta el original.

4.3 Condiciones de búsqueda, visualización e impresión de expedientes

Una parte esencial de todo el SGEA es su capacidad para que los usuarios recuperen expedientes y documentos de archivo. Esto incluye la búsqueda de información cuando se desconocen detalles concretos y su presentación. La presentación consiste en crear una representación en pantalla o una impresión, o su reproducción en vídeo o audio.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

El acceso a los documentos y la amplia gamma de usuarios potenciales exige una búsqueda, recuperación y presentación de datos muy extensa, según las necesidades de cada usuario.

4.3.1. Requerimientos de Búsqueda en el SGEA

El proceso de búsqueda consiste en la identificación del expediente, o expedientes, por medio de unos parámetros de búsqueda y filtro definidos por el usuario con el objeto de localizar y recuperar de dentro del Gestor Documental SGDE corporativo los expedientes que cumplan estos parámetros.

La herramienta tiene que responder tanto a los usuarios más adelantados como a aquellos usuarios ocasionales, con menos conocimientos informáticos.

Los requerimientos en materia de búsqueda son los siguientes:

- El SGEA tiene que integrarse en grado suficiente con el SGDE para poder consultar y acceder a los documentos, expedientes y clases del QdC, sin salir del sistema.
- El SGEA tiene que permitir la búsqueda por los siguientes criterios:
 - Por criterios de agrupación de ámbito y tipología de los expedientes.
 - Por el estado de seguimiento de la tramitación de los expedientes.
 - Por los metadatos de los documentos de los expedientes.
 - Por el contenido textual de los documentos almacenados que faciliten este tipo de acceso a su información.
 - Por medio de su código de clasificación, como identificador único.
 - Por buscas combinadas sobre campos de metadatos, incluyendo operadores booleanos y comodines (por ejemplo "*" para sustituir diversos caracteres).
- El SGEA tiene que permitir a los administradores configurar y cambiar los campos de busca. Se tiene que permitir hacer buscas adelantadas y que éstas queden guardadas y disponibles para próximas ocasiones.
- El SGEA tiene que disponer de una interfaz gráfica, en entorno Web, que permita la navegación y exploración a través del sistema hasta llegar a obtener el resultado deseado de busca de los expedientes de una manera visual e intuitiva.
- El SGEA tiene que poder realizar una busca sencilla en un máximo de 3 segundos y una compleja en un máximo de 10, con independencia de la capacidad de almacenaje y del número de documentos y/o expedientes del sistema.
- El SGEA tiene que permitir hacer buscas dentro de un expediente electrónico o entre expedientes combinando metadatos de los mismos.
- El SGEA tiene que permitir que los expedientes enumerados en una lista de resultados de busca, sean seleccionados y abiertos (después de superar los controles de accesos correspondientes) con un simple clic o bien pulsando una tecla.

4.3.2.- Requerimientos de Visualización

- El SGEA tiene que presentar la información de un expediente de forma completa, de manera que permita el reconocimiento de su origen, trámites ejecutados, estado de seguimiento, y documentos asociados, con mucha facilidad y fiabilidad.
- Cuando se visualiza un documento o todo un expediente, conviene, tanto si se trata de los resultados de una búsqueda como si no, que el usuario pueda encontrar fácilmente y sin abandonar ni cerrar el documento o expediente, información sobre el conjunto inmediatamente superior dentro del árbol de navegación del SGEA.
- Ninguna función de búsqueda puede revelar información que el usuario no pueda ver según su rol de acceso.



- El SGEA tiene que estar automatizado de manera tal que se pueda presentar y abrir un número máximo de documentos asociados a los expedientes sin la necesidad de usar la aplicación de software que los generó. Si el sistema no incorpora un depósito de visualizadores porque delega esta función en otra herramienta, como mínimo tendrá que indicar internamiento con qué aplicación o visualizador puede abrirse. Tendrá que permitir sobre todo la visualización de aquellos documentos firmados, cifrados electrónicamente o que incorporen sellos de tiempo.

4.3.3 - Requerimientos de Impresión

- El SGEA tiene que proporcionar al usuario maneras flexibles de imprimir los expedientes y sus documentos asociados.
- Todas las acciones de impresión hechas dentro del SGEA serán auditadas. Se quiere minimizar la acción de imprimir documentos por razones medioambientales y de seguridad.
- El SGEA tiene que permitir la impresión en una sola operación de todos los documentos de archivo que contenga un expediente, en la orden que determine el usuario y los permisos de acceso del perfil a lo que pertenece.
- El SGEA tiene que permitir que el administrador determine que todas las relaciones impresas o todos los documentos de archivo hayan que llevar anexos ciertos elementos de metadatos, como el título, el número de registro, la fecha y el nivel de seguridad.
- El SGEA utilizará la herramienta de impresión, descrita como punto de mejora en este pliego, siempre que se tenga que imprimir un documento que se quiera que tenga una validez posterior. Recordamos que las impresiones de documentos originales electrónicos no tienen ninguna validez jurídica.

4.3.4. - Requerimientos de Informes y Monitorización de los Expedientes

- El SGEA tiene que poder informar sobre:
 - . El número de expedientes y su tipología que se encuentran dentro del sistema.
 - . Estadísticas de las operaciones relativas a los expedientes y a su tiempo de tramitación.
 - . Actividades de cada usuario en la tramitación y gestión general de los expedientes.
- El SGEA tiene que permitir que se elaboren informes sobre los expedientes, sus documentos, los usuarios y los intervalos de tiempo. Se requiere dentro del alcance de la propuesta incluir un informe de cada uno de los tipos anteriores, y dos informes que combinen la información de los tipos.
- El SGEA permitirá, a los usuarios con privilegios para hacerlo, elaborar informes de libre formado siguiendo las mismas reglas que se hayan establecido para filtrar la información de las consultas y búsquedas.
- El SGEA tiene que permitir a los administradores realizar consultas y elaborar informes sobre el rastro de auditoría basados en la selección de:
 - . niveles de seguridad
 - . grupos de usuarios
 - . agrupaciones de expedientes
- Conviene que el SGEA incluya instrumentos que permitan clasificar, seleccionar y resumir los datos de los informes. Se requiere que la propuesta describa cuáles son las herramientas que el sistema pondrá al alcance del ayuntamiento para realizar las tareas nombradas.
- El SGEA tiene que permitir que los administradores restrinjan el acceso a los informes mediante las políticas de acceso que se definan.
- El SGEA ofrecerá también una herramienta de monitorización en tiempo real de la gestión de los expedientes administrativos. La misma herramienta contendrá las



opciones de filtro de la información presentada y permitirá la navegación (drill down) para cada uno de los expedientes visualizados.

Esta herramienta presentará la siguiente información como mínimo:

- . Número de expedientes en el sistema.
- . Número de expedientes en curso.
- . Estado de los expedientes según su tramitación.
- . Fechas de gestión de los expedientes: creación, estados de tramitación, cierre.
- . Avisos gráficos de los niveles de servicio y prioridades asociadas a cada estado de seguimiento de los expedientes.
- . Tipología y clasificación de los expedientes según criterios de uso.

4.4 Condiciones de firma electrónica

El SGEA tiene que permitir la integración y el uso de plataformas y servicios de certificación digital (como la PSIS de CatCert) para firmar, cifrar, validar y usar sellos de tiempo en documentos y/o expedientes.

En especial, tendrá que integrarse con el portafirmas, dispositivo para firmar electrónicamente y que contiene los mecanismos necesarios para comprobar la validez de los certificados digitales y de las firmas asociadas a documentos.

El portafirmas puede ser suministrado por el licitador. Esta herramienta tiene que tener dos funciones básicas:

- La primera función es firmar electrónicamente un documento de almacenamiento al SGDE, teniendo en cuenta que el documento no sale nunca físicamente y que la firma se tiene que guardar dentro del SGDE una vez firmado el documento, y conjuntamente con este.

- La segunda función es la de actuar como interficie Web de presentación a los usuarios concretos, que tienen documentos pendientes de firma, la lista de las firmas pendientes. Cada entrada de la lista permite hacer la firma electrónica propiamente y también la visualización del documento a firmar y de todo el expediente si es requerido.

Por todo eso, el SGEA tendrá que cumplir con:

- El licitador tendrá que desarrollar una interfaz o conexión con las plataformas o servicios de validación de identificadores digitales de CATCert para poder validar los documentos que incorporen firmas electrónicas y para utilizar todos aquellos servicios que se crea conveniente de la PSIS, como el servicio de generación de firmas y sello de tiempo.
- El SGEA tiene que comprobar la validez de la firma al mismo tiempo en que se crea, declara o se captura el documento correspondiente dentro del expediente en curso, utilizando los servicios de validación de identificadores digitales como CATCert.
- El SGEA tiene que garantizar que asociado al documento electrónico correspondiente esté el acto que demuestra que una firma electrónica ha sido verificada.
- El SGEA tiene que tener el grado de integración suficiente con el Gestor Documental SGDE corporativo para visualizar y abrir los expedientes y sus documentos firmados, cifrados electrónicamente, y que incorporen sellos de tiempo, con independencia del formato de la firma (PKCS#7, XML DSig, ISIS-MTT...), de la arquitectura de los documentos (attached, dettached), y de las extensiones y tipo de sellos de tiempos usados.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- El SGEA tendrá que estar preparado para validar la identidad del personal del Ayuntamiento, y posteriormente la de los terceros que se relacionen (personas físicas y jurídicas), mediante certificados electrónicos reconocidos (CatCert, GVA, FNMT, Camerfirma, etc.) contenidos en SmartCards o mediante el DNI electrónico.

4.5 Condiciones no funcionales

Hay una serie de condiciones que no pueden expresarse en temas de funcionalidad, pero que son del todo necesarias en la definición del SGDE. Es importante identificar las condiciones no funcionales más generales, para un correcto funcionamiento del SGDE.

Las propuestas se tendrán que enmarcar en el volumen documental y el nombre de personal del Ayuntamiento de Vielha e Mijaran y tendrán que especificar:

- La arquitectura completa del sistema que lo sustentará
- En caso de estructura modular, se tendrá que explicar como se estructuran los diferentes módulos.
- El sistema gestor de base de datos asociados al SGDE.
- La integración y conectividad con otros sistemas de información y de firma electrónica de la organización.

Se valorará mucho que el programa sea el máximo abierto e interoperativo, prefiriendo entorno Web que cliente-servidor para su administración y uso, y observando la integración con otros sistemas de instituciones de ámbito público y privado con los cuáles se requiere documentación bidireccional por parte del Ayuntamiento.

4.6 Condiciones de Expedientes Administrativos prioritarios del SGDE

El licitador en la propuesta deberá proponer al menos el diseño, creación, confección e implantación de 60 procedimientos/servicios integrados en el SGEA. Estos serán decididos en el Comité de Seguimiento y Aplicación citado anteriormente. Cabe decir que serán aplicados al SGDE de manera que su tramitación pueda estar integrada electrónicamente.

4.7 Seguridad y acceso

El SGDE debe ser capaz de controlar a quién se le permite acceder a los documentos y/o expedientes almacenados en el repositorio documental. Se debe definir un régimen de acceso en función del perfil del usuario y del contenido de la documentación, de acuerdo con la: Ley 15/199 en protección de datos de carácter personal, ISO/IEC/UNE 17799 de mejores prácticas de seguridad de la Información, normativas del MAP, etc.

A nivel de seguridad lógica, es necesario que el SGDE almacene en los registros de auditoria (logs) todas aquellas incidencias u operaciones que afecten a los documentos y a los metadatos, y también a la capacidad de protegerles en caso de error en el sistema mediante la creación de copias de seguridad.

Los requisitos específicos son:

- El sistema de control de accesos al SGDE viene dado por la integración con el LDAP corporativo del ayuntamiento. La definición y creación de los usuarios del SGDE se hará en el LDAP, dentro del proceso general de alta de usuarios de los SI municipales. Dentro del SGDE se deberá definir el conjunto de perfiles a los que se hará referencia cada entrada en el LDAP, correspondiendo a cada usuario concreto.

- El sistema de acceso al SGDE responderá a los criterios de Single Sign On, recogiendo la valoración dentro del LDAP corporativo.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- A modo de contingencia frente a incidencias no previstas, el SGDE debe ofrecer un sistema de identificación y autenticación propio antes de acceder a la aplicación. El SGDE debe de poder soportar el acceso por certificado electrónico.
- El SGDE debe permitir al administrador la creación y definición de los derechos de acceso a la documentación, estableciendo perfiles de usuario con ciertos atributos añadidos para poder restringir este acceso.
- El SGDE tiene que poder establecer perfiles de usuarios asociados a un conjunto de expedientes o documentos de archivo, a los cuales se les establecerán las funciones, los campos de metadatos, los documentos y/o los expedientes a los que tendrán acceso.
- El SGDE debe ser capaz de permitir un control de los usuarios externos por medio de una ficha de datos básicos y un seguimiento del histórico de consultas de cada usuario. Se hace referencia en este sentido, a todo aquel usuario externo a la organización (ciudadano, investigador, interesado) que quiera consulta documentación del archivo.
- Solo los administradores deben poder crear perfiles de usuarios.
- Si un usuario quiere acceder a un documento o archivo al que no tiene derecho de acceso, se le debe omitir toda la información o únicamente visualizarle la parte a la cual tiene acceso.
- Si un usuario hace una búsqueda de texto íntegro, nunca le deben salir los registros a los cuales no tiene acceso.
- El SGDE debe permitir un trazado de auditoria inalterable, en el que consten todos los movimientos de un documento electrónico (variaciones, normas de conservación, recalificaciones de documentos, cambios de privilegios de acceso, datos, eliminación o transferencia, etc.), el usuario que ha realizado cada movimiento y la hora y fecha exactas. Tanto afecta esto a un documento electrónico como a grupos de documentos o expedientes.
- Se tiene que poder acceder a un trazo concreto de la auditoria, por referencia al documento, la fecha, el usuario o al expediente administrativo.
- El SGDE tiene que realizar copias de seguridad periódicas de todos los documentos del sistema, así como permitir que el administrador establezca la periodicidad de la copia y a quien afectará.
- El SGDE debe permitir establecer e identificar los documentos considerados “esenciales” con el fin de aplicar encima de estos políticas especiales de seguimiento y custodia.
- El SGDE tiene que incluir un sistema de seguimiento de documentos de archivo que permita controlar la documentación y registrar la información sobre los movimientos, e incluirá:
 - Identificador único de los expedientes o documentos
 - Ubicación actual y número de ubicaciones anteriores que se fijen
 - Fecha de traslado del expediente
 - Fecha de recepción del expediente a su nueva ubicación



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- Usuario responsable del traslado
- A los documentos tradicionales se les debe aplicar también los niveles de seguridad de acceso, determinados por el perfil de usuario y siguiendo la misma política que con la documentación electrónica.
 - Se tiene que enviar un mensaje automático al administrador cada vez que se quiera capturar un documento incompleto o del que falte verificar su autenticidad.
 - El valor por defecto de seguridad de acceso a la documentación tiene que ser el más bajo.
 - El SGDE no tiene que permitir que se asigne un nivel de seguridad más bajo si contiene un documento con un nivel de seguridad más alto.
 - El SGDE debe establecer un sistema de control de acceso y seguridad que imposibilite la eliminación de determinados documentos y/o expedientes.

4.8 Requerimientos Técnicos

- La tecnología propuesta tendrá que estar madura y probada en entornos con un elevado número de usuarios y aplicaciones críticas.
- El sistema tendrá que adaptarse completamente a las necesidades del Ayuntamiento, tanto actuales como futuras. Para eso, tendrá que soportar la configuración de parámetros y la actualización por medio de versiones sucesivas.
- El sistema será portable, es decir, independiente de las plataformas (tanto a nivel de hardware como de sistema operativo) y adaptable a la evolución de éstas, minimizando la dependencia de proveedores y tecnologías concretas.
- La solución se integrará en la arquitectura de seguridad perimetral existente, aportando, si es necesario, medidas de seguridad adicionales para cumplir lo que dispone la LOPD y las medidas técnicas complementarias. Los licitadores describirán detalladamente a las ofertas los requisitos específicos de seguridad, si calan, incluyendo las medidas de seguridad de las comunicaciones y el transporte de datos.
- La solución del SGEA tiene que permitir la delegación de la autenticación a un directorio basado en LDAP. La gestión de autorizaciones de los usuarios estará basada en un modelo RBAC (Role-Based Access Control).
- Se garantizará la alta disponibilidad y la escalabilidad del sistema en función de las necesidades de cada momento. Se aportará, junto con el resto de documentación, un Plan de Contingencias y Recuperación ante Desastres e información detallada sobre el sistema de copias de seguridad/restauración.
- se garantizará la integridad de la información, evitando toda pérdida o alteración, ya sea de forma accidental o debida a manipulaciones no autorizadas.
- El sistema incorporará un servicio de trazabilidad que registrará los accesos al sistema y a la información, así como las actividades de los usuarios, y permitirá la detección de usos indebidos. Será configurable y estará adecuadamente protegido.
- El SGEA tiene que disponer de interfaces tipos Web Service con las aplicaciones externas con las que se relacione, siguiendo una arquitectura SOA.

4.9 Facilidades de uso

- La interfaz del usuario tiene que ser amigable y en lengua catalana.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- Todos los mensajes de error tienen que ser significativos y en lengua catalana, de manera tal que los usuarios en los que están destinados puedan tomar las medidas correspondientes.
- El SGEA tiene que incluir una función de ayuda en línea sobre el uso del sistema para resolver la tramitación de los expedientes administrativos y sus documentos asociados.

5. Gestor de actas y acuerdos (GAC)

El gestor de actas y acuerdos deberá permitir la gestión informatizada de todas las convocatorias de pleno, junta de gobierno y comisiones informativas, facilitando su tramitación a modo de expediente y automatizando la gestión de los órdenes del día, actas, propuestas de acuerdo, resoluciones, certificados y notificaciones mediante el enlace directo con el gestor de expedientes.

Deberá ser compatible con la firma digital de documentos y la gestión colectiva centralizada de las notificaciones tanto por el canal postal como por el canal telemático.

El aplicativo deberá estar montando en arquitectura SOA para poder integrarse con el gestor de expedientes.

En este sentido, los servicios mínimo objeto de aplicación son:

- Gestión de convocatorias de las diferentes comisiones, juntas de gobierno, pleno, etc.
- Gestión distribuida de la edición de los puntos de la orden del día, que podrán ser iniciados de forma manual y también de forma automática, los que provengan de circuitos de tramitación donde la aprobación por el órgano correspondiente sea un paso más en el procedimiento.
- Integración con el sistema de gestión de expedientes, de incorporación automática de puntos en la orden del día.
- Generación de actas de las reuniones y de los traslados a los interesados.
- Gestión de las notificaciones a los interesados.
- Gestión de decretos integral en toda la corporación, con el control de los contadores generales y con modelos unificados de documentos.
- Soporte a la firma electrónica de los documentos generados: decretos, acuerdos de comisiones, de junta de gobierno, de pleno, etc.

6. Publicación, consulta y acceso a los expedientes vía Web

Los servicios mínimos establecidos en este módulo son:

- Módulo que permita, en base al catálogo de procedimientos definidos, publicar dentro del entorno Web corporativo los datos correspondientes a los expedientes. Tanto la información referente a la definición del procedimiento (título, objeto, documentación a aportar, coste, legislación aplicable, etc.) como en los propios expedientes de los interesados. La base de datos tendrá que ser única, de forma que cualquier cambio en el catálogo de procedimientos, en la definición de un procedimiento publicado en la Web, afectará automáticamente a dicha Web.
- El sistema, mediante identificación con certificado digital, tendrá que permitir que el interesado consulte sus expedientes en el Ayuntamiento de Vielha e Mijaran, ofreciendo los datos y pasos necesarios de tramitación de los mismos.
- El sistema tendrá que permitir parametrizar los diversos tipos de expedientes que se han de publicar, a partir de que momento se tiene que empezar a publicar y también los datos y pasos de tramitación que se han de mostrar de forma pública.
- El sistema de validación tendrá que permitir la autenticidad mediante los principales certificados digitales: IdeCat, de CatCert, FNMT, y también tendrá que soportar el DNI electrónico.



7. CRM para la gestión de la relación con el ciudadano (CRM)

Se implantará un sistema integral de gestión de la atención al ciudadano que pueda accederse desde cualquiera de los canales anteriormente indicados que ofrezca la misma información (información sincronizada entre todos los canales) y que centralice todas las solicitudes del ciudadano.

Se implantará un sistema integral de gestión de la relación con el ciudadano CRM, conectado con los sistemas y canales anteriormente indicados y que centralizará todos los puntos de relación entre Ayuntamiento y ciudadano, y viceversa, y se integrará dicho sistema con las aplicaciones corporativas implantadas para la gestión del registro, expediente y documento electrónico, etc., con el resto de aplicaciones ya existentes en el Ayuntamiento (gestión tributaria, gestión contable, padrón de habitantes, etc.) y con los servicios públicos siguientes:

- El servicio de notificaciones telemáticas seguras del MAP.
- La pasarela de pagos electrónicos de red.es para los trámites que impliquen un pago telemático.
- La habilitación de los mecanismos de autenticación y firma electrónica mediante el certificado electrónico del nuevo eDNI y/o otros certificados, utilizando la plataforma de validación de firma electrónica @firma.
- Los Sistemas de Verificación de Datos de Identidad y Datos de Residencia.
- Geoservicios proporcionados por la Administración Pública
- La integración en la red 060.
- La integración con Factura-e

También y paralelamente todos aquellos servicios y aplicaciones del AOC (Consorci Administració Oberta de Catalunya) de la Generalitat de Catalunya.

8. Gestor de contenidos del front-office y back office (GCON)

La herramienta de gestión de contenidos deberá ofrecer a los usuarios administradores del servicio las funcionalidades típicas en la gestión de portales Web. Deberá incluir una herramienta de configuración de los trámites electrónicos que permita la creación de nuevos servicios para los ciudadanos, permitiendo así su crecimiento progresivo y adaptado y adaptable a los requisitos establecidos en este pliego y a la Ley 11/2007.

9. Sistema de información para el servicio de atención al ciudadano presencial (SAC) y telefónico (010)

Deberá contener toda la información sobre procedimientos administrativos que ofrece el Ayuntamiento, formularios para el inicio de trámites, acceso a los sistemas de información corporativos para la obtención de los datos privados a petición del ciudadano, generadores de volantes y certificados, etc.

Por otro lado, también incorporará un completo servicio de información municipal para el servicio telefónico (010): agenda cultural, instalaciones, teléfonos del municipio, solicitud de certificados y volantes, etc.



10. Oficina Virtual de atención al ciudadano (OAC)

Deberá ser el único punto de entrada de los ciudadanos, empresas y otros colectivos, a los servicios electrónicos que ofrece la entidad, dotada de todo lo necesario para cumplir lo que requiere el artículo 10 de la Ley 11/2007; accesible mediante los mecanismos de identificación, autenticación y firma electrónica según los artículos 13 a 23; que proporcione toda la información sobre los servicios y formularios para la realización de cualquier tipo de gestión (administrativa y no administrativa) por parte del ciudadano integrantes con el registro electrónico según los artículos 24 a 26 y el artículo 35; que se integra de forma bidireccional con el gestor de expedientes, también previsto en este pliego; que proporcione un sistema de comunicaciones para canales temáticos dirigidos al ciudadano de acuerdo con los artículos 27 y 28; que permita la consulta del estado de las gestiones según el artículo 37, así como la consulta de otros datos del ciudadano de las que dispone el Ayuntamiento dentro de sus sistemas de gestión; y que facilite la capacidad de obtención de documentos y copias electrónicas de acuerdo con el artículo 30.

Requerimientos generales

De forma resumida, el OAC o sede electrónica, utilizando las capacidades de las plataformas de interconexión y de gestión establecidas en este pliego y otras que se requieran, tendrá que permitir a los ciudadanos:

- Disponer y utilizar los mecanismos de autenticación y firma electrónica con certificado electrónico y/o DNI electrónico necesarios para la realización de transacciones seguras.
- Obtener la mayor parte de la información relacionada con todos los aspectos que exijan una interacción con el Ayuntamiento, desde el único punto de referencia, y en concreto, obtener la información corporativa y todos los datos y trámites necesarios para realizar trámites de una manera actualizada, protocolizada, regular, pautada y fiable.

La empresa adjudicataria tendrá que proporcionar todos los productos necesarios así como todos los servicios de consultoría por el diseño, desarrollo e implantación de la Sede Electrónica y las herramientas relacionadas, su interconexión con las herramientas de back-office y sistemas externos, y la formación a los usuarios finales, de acuerdo con las necesidades del Ayuntamiento de Vielha e Mijaran recogidas, en modo y forma de trabajo en el presente pliego.

Así mismo la OAC Virtual o sede electrónica tendrá que cumplir con los siguientes parámetros funcionales, adicionalmente a lo expuesto en el presente pliego:

- la información sobre los procedimientos administrativos realizables telemáticamente,
- formularios para el inicio de trámites telemáticos (enlazados con el registro telemático del ayuntamiento y con la posibilidad de incorporar documentos firmados electrónicamente, y enlazados con el gestor de expedientes SGDE),
- mecanismos para el seguimiento y consulta de estado de los trámites iniciados (vía Web, por email o por SMS, **esta aplicación tendrá que ser suministrada por el licitador**),



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- expedición de volantes y solicitud de emisión de certificados, consulta de los datos personales residentes en los sistemas de información del Ayuntamiento (padrón, objetos tributarios, etc.) y petición de cambio de datos,
- pagos telemáticos (mediante la pasarela de red. es) y autoliquidaciones,
- enlace con el buzón de notificaciones telemáticas del MAP,
- integración con la Red 060

Se deberán cumplir los estándares de usabilidad y accesibilidad (WAI) en la elaboración de la interfaz de usuario de la oficina virtual, de forma que se reduzca el riesgo de discriminación de los usuarios menos habituados al uso de las nuevas tecnologías y/o con posibles discapacidades que puedan mermar su capacidad de uso del servicio.

La OAC virtual o sede electrónica el Ayuntamiento de Vielha e Mijaran, tendrá que cumplir todos los requisitos de la Ley 11/2007 que se citan, referentes a los diferentes aspectos funcionales y técnicos necesarios para garantizar la autenticidad, la integridad y la veracidad de la información, la seguridad en las comunicaciones, la accesibilidad y la usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, y el uso de estándares abiertos o de uso generalizado por parte de los ciudadanos (artículo 10). Incorporará un sistema para la formulación de quejas o sugerencias por parte del ciudadano.

El acceso de los ciudadanos, empresas y otros colectivos a la Oficina Virtual de Atención al Ciudadano o sede electrónica se podrá hacer empleando cualquiera de los mecanismos de identificación y autenticación contemplados por la Ley 11/2007 (artículos 13 a 16), considerando también el acceso libre a aquellos apartados informativos de la sede. En este sentido, el nivel de seguridad requerido por el uso de cada servicio se definirá en las fases de diseño estratégico del servicio y la de organización interna.

Funcionalidades disponibles por el ciudadano

Todas las funcionalidades disponibles en el OAC o sede electrónica tendrán que cumplir con los requisitos especificados en el apartado anterior. Adicionalmente, se pondrán a disposición del ciudadano otras funcionalidades que, si bien no son requeridas por la Ley 11/2007, si que permitirán aportar un conjunto de nuevos servicios de valor añadido que incrementarán la calidad del servicio y el grado de satisfacción del ciudadano.

Seguidamente, se describen las funcionalidades mínimas que tendrá que soportar la sede electrónica u OAC.

- Identificación y autenticación del usuario
- Normativa aplicable
- Lista de certificados y otros mecanismos de identificación y firma electrónica admitidos
- Información sobre los trámites disponibles
- Formularios para la realización de solicitudes de inicio de trámites o para la enmienda de documentación en los procedimientos en curso.
- Consultado del estado de las solicitudes y de los expedientes.
- Consulta de datos privados
- Buzón de notificaciones
- Obtención de volantes, certificados y otros documentos.
- Herramientas para la comprobación de la autenticidad de los documentos electrónicos
- Liquidaciones, autoliquidaciones y pagos electrónicos



Ajuntament de Vielha e Mijaran

Se valorará de manera especialmente importante, el diseño, la funcionalidad, la integración de una sede electrónica lo más completa posible, así como la personalización, editando e implantando una guía de estilo creada al efecto, en base a los objetivos establecidos en el presente pliego.

Compatibilidad

Para garantizar la compatibilidad entre plataformas, sistemas operativos y navegadores libres y propietarios, las aplicaciones Web se desarrollarán utilizando los estándares de codificación que se crean convenientes, siempre asegurando la operabilidad del objetivo descrito anteriormente.

Usabilidad

El diseño de la interficie se realizará teniendo en cuenta las características de los perfiles de usuario potenciales, con un sistema de navegación intuitivo y jerárquico, dotado de las pertinentes ayudas a la navegación, destacando las funcionalidades más comúnmente utilizadas para su fácil localización, utilizando asistentes siempre que sea posible, etc.

Accesibilidad

El nivel de accesibilidad se adecuará a las características y posibles discapacidades de los usuarios potenciales, siguiendo las recomendaciones del WAI hasta el nivel de accesibilidad de AA.

Idioma

Todo el OAC o sede electrónica tendrá que ser en lengua aranesa.

Requisitos mínimos de la herramienta de gestión del OAC o sede electrónica y SAC

El sistema tendrá que incorporar una herramienta de gestión del portal Web que constituya la OAC Virtual, SAC o sede electrónica, que tendrá que disponer de las funcionalidades mínimas de gestores de contenidos, a los cuáles habrá de sumar las funcionalidades de interconexión con las aplicaciones de Back-office y para la integración con la plataforma de interconexión con los sistemas externos.

La herramienta ofrecerá una interficie sencilla e intuitiva para la creación y mantenimiento de los portales, de manera que pueda ser utilizada sin formación específica en lenguajes de desarrollo Web. El acceso se realizará mediante navegador Web, de forma que no sea necesario instalar ninguna aplicación en los lugares de trabajo de los responsables de administrar el portal. Tendrá que proporcionar una alta productividad y un alto control de la gestión de desarrollo y mantenimiento del portal, haciendo una utilización exclusiva de estándares Web, cumpliendo con las especificaciones requeridas por los organismos internacionales de estandarización (W3C), aplicando las pautas de accesibilidad de contenidos WCAG-WAI.

La herramienta constará de la funcionalidad mínima siguiente:

- Base de datos única de usuarios y permisos, con los mecanismos de supervisión y control del servicio, mediante el almacenamiento y la explotación de la información estadística del uso público del servicio, que permita la realización de auditorías tanto internas como externas.
- Creación y gestión de múltiples portales, pudiendo crear nuevos portales para necesidades más específicas.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- Gestión de usuarios y permisos, individuales y por grupos, para todos los portales desarrollados.
- Asignación de permisos, por grupos o individuales, tanto a nivel de entorno de administración como de acceso a los portales.
- Indicación de nivel de seguridad (permisos por grupo o individuales) en cada uno de los elementos publicados.
- Generación automática de las herramientas de ayuda al usuario (buscador, mapa Web y otros)
- Detección e información de errores e incoherencias de los portales para una publicación libre de errores.
- Acceso y gestión descentralizada y personalizada.
- Facilidad para el cambio de diseño de todo el portal o de alguna de sus partes.
- Edición de formularios para los trámites: creación de formulario con todos los campos requeridos e integrados, indicando en cada caso la tipología de la información.
- Definición de las condiciones de acceso al formulario: requerimiento de certificación electrónica, requerimiento de existencia como tercero del solicitante, etc.
- Creación de la estructura de datos que tendrá que almacenar la información del trámite una vez ejecutado.
- Ha de ser posible la definición de consultas sobre las bases de datos corporativas que permitan mostrar información precargadas en el formulario o condicionar el comportamiento de este.
- Definición de la interacción con el Registro de Entrada y Salida (anotaciones de entrada y salida).
- Configuración del circuito del trámite: definición de las acciones aplicables sobre el trámite.
- Capacidad de generación de documentos en formato PDF o aplicaciones ofimáticas estándares para la emisión de certificados, informes, listados, etc., bajo el pedido del ciudadano.
- definición de la integración de determinados pasos del trámite con los sistemas de información corporativos (registro de entradas y salidas, gestor de expedientes, etc.) o bien sistemas externos (pasarela de pagos telemáticos, pasarela de envío de SMS, servicio de notificaciones telemáticas seguras, etc.) a través de las plataformas de interconexión.
- Capacidad de consulta sobre los servicios proporcionados para la plataforma de interconexión con las aplicaciones del back-office, ofreciendo la posibilidad de seleccionar el origen de datos al cuál se desea conectar, configurar los diferentes campos que se desean mostrar en el portal así como la manera en que se mostrarán, y con la posibilidad de realizar acciones sobre los datos obtenidos.

Metodología de desarrollo

La aplicación podrá estar diseñada e implementada siguiendo la metodología Métrica versión 3 del Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) para el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información.

Arquitectura

Las aplicaciones tienen que estar desarrolladas con tecnología Web, y similares, siempre en Open Source, siguiendo una arquitectura SOA, granulada en forma de componentes y servicios Web que expongan sus funcionalidades y los datos a través de protocolos http o https, con el objetivo de maximizar la interacción entre ellos.



11. Geoportal del ciudadano

El geoportal deberá proporcionar acceso a toda la información territorial susceptible de ser publicada en un ámbito público (para los ciudadanos en general) o privado (para los ciudadanos en particular, o para empresas y otras entidades).

La información proveída desde el geoportal deberá permitir:

- La consulta del callejero municipal
- La consulta de los elementos de interés (POIs) de la ciudad
- La consulta del planeamiento urbanístico vigente, así como propuestas de actuación o modificación del plan general.
- La solicitud de inicio de trámites asociados al territorio (como por ejemplo las solicitudes de ocupación de la vía pública)
- El acceso a otros servicios de comunicación con el ciudadano basados en la localización (geoRSS)

Acceso general a la cartografía mediante geoservicios para su utilización en Infraestructuras de Datos Espaciales (IDEs), o para dar servicios de cartografía a empresas proveedoras o externas. Dichos servicios deberán poder ser abiertos y gratuitos o privados, pudiendo ser de pago, mediante la integración y el uso de pasarelas electrónicas de pago.

12. Elementos transversales (ET)

En todos los casos, el licitador aportará los componentes necesarios para la correcta, operativa, funcional y real implantación del SIGSE, tanto del software como del Hardware necesario con este objetivo. En todos los casos, será obligatorio la consideración de los elementos descritos a continuación como aplicables a la propuesta técnica realizada por el licitador.

El PortaFirmas

Nos permitirá realizar centralizadamente los procesos de firma de documentos. Se requiere que sea un elemento independiente del propio SGEA, en relación a que pueda ser incorporado dentro de la Intranet de Gestión como en componente del escritorio de trabajo de los usuarios que lo necesiten, por lo tanto tiene que contener una gestión de perfiles y control de acceso integrado con el LDAP corporativo.

Dentro del PortaFirmas se presentará la relación de documentos y trámites pendientes de firma por parte del usuario de lo mismo. Sin cambiar de aplicación se permitirá al usuario la selección de los documentos a firmar y se completará el proceso de firma.

El PortaFirmas estará totalmente integrado con las aplicaciones de gestión del SIGSE y aquellas que sean oportunas para la correcta implantación del SIGSE.

El elemento de Notificación electrónica

Muy relacionada con el Registro tenemos la Notificación Electrónica, que también contempla como una opción muy viable la incorporación como herramienta de notificación para medios electrónicos la proporcionada por el Consorcio AOC y el MAP. Previendo este caso se pide al licitador que, aparte de proponer su propio sistema de notificación si dispone, especifique la capacidad y modelo de integración concreto.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

Las pasarelas de Pago electrónicas

Se pide al licitador que contemple los casos en que si se requiere de un pago se pueda realizar on-line. Así, será también valorable la aportación de pasarelas de pago que el Ayuntamiento pueda utilizar de manera integrada dentro de sus procesos y trámites con la ciudadanía.

La herramienta de eDigitalització

Una de las herramientas importantes, sobre todo en este inicio de la modernización de los procedimientos de la Administración, es la que nos permitirá incorporar los documentos en formato papel dentro de los expedientes ya en formato electrónico.

El Ayuntamiento tiene el objetivo de tener toda la tramitación de los expedientes en un formato electrónico. Eso hace que todo documento será considerado válido por su incorporación en los circuitos de tramitación cuando esté digitalizado.

La herramienta de e-Digitalización requerida tiene que disponer de los mecanismos, integrados completamente dentro del SGEA, para incorporar los documentos originarios en papel dentro del expediente y, por lo tanto, dentro del Gestor Documental, SGDE, en el lugar que le corresponda con las evidencias de Registro y Validación.

El proceso de la e-Digitalización tiene que tener contemplada la posible firma del documento para incorporarlo en el expediente electrónico con todas las garantías, tiene que integrarse con el Registro de Entrada, y tiene que permitir retornar al portador del documento la prueba de la incorporación del documento a la gestión electrónica.

La herramienta de e-Impresión

Hasta el momento en que todas las Administraciones y organismos no dispongan de la tramitación electrónica cumplida, y hasta que la Interoperatividad no esté completamente extendida, nos hará falta una herramienta para sacar en papel copias validadas del documento el original en formato electrónico.

De esta manera se pide al licitador que incorpore, la opción de realizar impresiones controladas y validadas, con sello y certificado de organismo si fuera el caso, con el fin de que siempre se pueda reconstruir la trazabilidad del documento papel hasta llegar al original electrónico depositado dentro del expediente dentro del Gestor Documental del Ayuntamiento y del propio SGDE integrado en SIGSE.

A. Plan de suministro e instalación del equipamiento hardware y software.

El alcance de este proyecto incluye el equipamiento y los servicios necesarios para instalar un sistema de almacenamiento en red, tipo SAN (Storage Area Network), un sistema de copias de seguridad centralizado, así como servidores estándares para los diferentes servicios a soportar.

También está incluida la instalación de los equipamientos y servicios, y por lo tanto, la implantación y puesta en marcha del mismo.

A.1 Equipamientos y servicios a suministrar

El licitador incorporará en la propuesta a presentar el suministro y la instalación del equipamiento informático necesario (Hardware y Software) que fuere necesario para el correcto y óptimo funcionamiento del objeto del contrato.

Se solicita como requisitos mínimos:



Ajuntament de Vielha e Mijaran

Funcionalidad	Características	Requisitos mínimos	Requisitos Recomendados
Servidor de Publicaciones	<p>FUNCIONALIDAD: Se encargará de alojar las páginas de la Web y de recibir las peticiones desde el exterior. Estará formado por una granja de servidores web</p> <p>HARDWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Core 2 Xeon ▪ RAM 2 GB ▪ 2 x 76 Sata GB RAID 1 ▪ CD-RW / DVD-ROM ▪ Gigabit Ethernet <p>SOFTWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Microsoft Windows 2003 Server o superior ▪ Microsoft Internet Information Server 6. ▪ Microsoft .NET Framework 3.0 	1	2
Servidor de Aplicaciones (WebServices)	<p>FUNCIONALIDAD: Tiene como misión servir de pasarela entre las peticiones web y el gestor BBDD, al mismo tiempo que ejecuta los procesos y servicios COM.</p> <p>HARDWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Quad Core Xeon ▪ RAM 4 GB ▪ 2 x 76GB Sas RAID 1 ▪ CD-RW / DVD-ROM ▪ Gigabit Ethernet <p>SOFTWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Microsoft Windows 2003 Server o superior ▪ Microsoft Internet Information Server 6. ▪ Microsoft .NET Framework 2.0 ▪ Microsoft .NET Framework 3.0 	2	3
Servidor Base Datos	<p>FUNCIONALIDAD: Gestor centralizado de las BBDD corporativo.</p> <p>HARDWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Quad Core Xeon ▪ RAM 4 GB ▪ 2 x 76GB Sata RAID 1 almacenamiento ▪ CD-RW / DVD-ROM ▪ Gigabit Ethernet <p>SOFTWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Windows 2003 server standard R2. ▪ Microsoft SQL 2005 standard./ Oracle 9i o superior 	1	2
Unidad almacenamiento centralizado	<p>HARDWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Storage Area Network 	N/A	1
Copias de seguridad	<p>HARDWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de cintas. 	1	1
Estaciones de Trabajo	<p>HARDWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesador: Pentium 4 ▪ Memoria: 512MB ddr2 ▪ Disc: Tecnologia SATA o IDE 80Gb/76Gb <p>SOFTWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Windows 2000 Professional SP 4 o superior ▪ Office 2000 o superior. 	N/A	N/A
Electrónica de Red (LAN/WAN)	<p>Es aconsejable la contratación de una ADSL dedicada más una de backup para el casos de desastres a ser posible con distintos proveedores. (Orientativamente 8M/612K)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Electrónica de red del entre servidores a 1Gb. ▪ Ethernets Servidores 1Gb. 	1	2

Servicios de instalación, configuración y migración, que tiene que incluir: la instalación de todo el equipamiento definido.



Documentación de la instalación, especificando la arquitectura, los componentes y los procedimientos necesarios para la gestión y administración de los servidores, incluyendo la del cluster.

QUINTO.- Plan de trabajo y Plan de Mantenimiento

Fases del proyecto

Para afrontar éste ambicioso a la vez que necesario reto el Ayuntamiento de Vielha e Mijaran seleccionará a los proveedores TIC más adecuados para la implantación del conjunto de aplicaciones necesarias para alcanzar los objetivos pretendidos, en base a un proceso de desarrollo del proyecto, que es el siguiente:

Fase de diagnóstico avanzado

En esta fase, el adjudicatario tendrá que realizar un **diagnóstico de la situación real** de los procedimientos, aplicaciones y servicios del Ayuntamiento de Vielha e Mijaran y un **Plan de Implantación Real** en función de los resultados obtenidos que conllevará la realización de una "**auditoría y reingeniería de procedimientos**".

Fase de diseño estratégico del servicio

En esta fase se establecerán los compromisos de servicio con el ciudadano; se realizará la difusión interna del proyecto para iniciar así el cambio cultural necesario; se definirán los canales de atención al ciudadano; se diseñarán los indicadores de control; se diseñará la arquitectura de aplicaciones y de sistemas; se seleccionarán a los proveedores a los que se contratarán los servicios especializados y las aplicaciones necesarias; y se implantará la nueva infraestructura de sistemas y comunicaciones.

Fase de organización interna

En esta fase y mediante la reutilización y adaptación de los procedimientos y cartas de servicio que existen actualmente en el Centro de Transferencia Tecnológica, se llevará a cabo la adaptación de procesos necesario para la simplificación y modernización de las aplicaciones y procedimientos administrativos que permitan una mejora en la calidad y eficiencia de los mismos.

La selección de las aplicaciones necesarias para dar respuesta a estas necesidades funcionales se realizará atendiendo a criterios de facilidad de uso, uso de estándares, accesibilidad, capacidades de integración e interoperabilidad mediante SOA y Web Services, etc.

Fase de creación e implantación del SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS (SIGSE)

En esta fase se diseñará y construirá un sistema multicanal de atención al ciudadano que considerará los canales presenciales (SAC), telefónico (010) y electrónico vía Web (PC y móvil):

- Sistema de información y gestión para el Servicio de Atención al Ciudadano Presencial (SAC) y telefónico (010), que deberá facilitar a los informadores/tramitadores de la OAC las herramientas de trabajo necesarias para ofrecer a los ciudadanos de forma homogénea los servicios y la información que pone la entidad a disposición de los ciudadanos.



- Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (OAC), accesible desde la Web del Ayuntamiento y dotada de los mecanismos de seguridad necesarios según la Ley 11/2007, que disponga de todos los servicios necesarios dirigidos al ciudadano: información, registro telemático para la presentación de solicitudes y documentación, consulta del estado de las solicitudes, notificaciones telemáticas y avisos por email o SMS, pagos telemáticos, consulta de datos privados de las aplicaciones de padrón, gestión tributaria, información territorial, etc.. en aplicación íntegra de la Ley 11/2007, así como otros servicios de valor añadido proactivos y no estrictamente administrativos, todo ello mediante una interfaz de usuario usable i accesible según las normas WAI.

Hay que destacar que tanto el Sistema de Información y Gestión para el Servicios de Atención al Ciudadano Presencial (SAC) y telefónico (010) así como también la Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (OAC) todas las aplicaciones, documentación y derivados de la ejecución y funcionamiento tendrán que estar en lengua aranesa.

Fase de formación

Las formaciones se dividirán en dos perfiles principales:

- **Formación a administradores:** se centrará en las funcionalidades de administración de las aplicaciones implantadas.
- **Formación al personal del ayuntamiento:** se centrará en las funcionalidades disponibles en cada aplicación.

La estructura de sesiones de formación, la profundidad y alcance de cada sesión, los calendarios y horarios, se definirán en la fase inicial del proyecto, siguiendo la siguiente metodología.

- **Diseño del plan de formación:** en base a las necesidades formativas que planteen las diferentes aplicaciones que forman parte del sistema y a los perfiles de usuario, se diseñará y consensuará un documento de requerimientos de formación.
- **Realización de la formación:** Siguiendo las directrices del plan de formación, se procederá a su ejecución.
- **Evaluación de la formación:** después de la ejecución del plan de formación se elaborará un estudio que determine por un lado, la eficacia y el grado de ajuste a los objetivos marcados, y por otro, las posibles medidas adicionales o correctoras a tener en cuenta en siguientes planes de formación.

Fase de difusión

El plan de difusión de los nuevos servicios implantados y del resultado del proyecto se realizará en la fase correspondiente. Como mínimo, se realizaran las siguientes acciones de difusión:

- Presentación pública de los resultados del proyecto en una jornada de comunicación dirigida a toda la ciudadanía del municipio en la que se haga una demostración de uso de los nuevos servicios públicos digitales



Ajuntament de Vielha e Mijaran

- Presentación de los resultados del proyecto en una jornada sectorial de Alcaldes y Técnicos de Ayuntamientos de toda España, con el fin de difundir el modelo resultante como ejemplo de buenas prácticas, abriendo la posibilidad de transferir el análisis y resultados a otras EELL.
- Campaña de promoción en la Web municipal y en todas las webs dependientes del Ayuntamiento.
- Plan de transferencia de los entregables obtenidos hacia el Centro de Transferencia Tecnológica y el AOC (Consorti Administració Oberta de Catalunya) con el objetivo de servir de base para la futura reutilización de los diferentes procedimientos, cartas de servicios, experiencias e indicadores de gestión por parte de otros proyectos.
- Se valorará la realización de una medida aplicativa de Acción Continua Informativa que permita a través de los canales que se establezcan hacer un seguimiento periódico por parte de internos y externos del desarrollo e implantación del proyecto SIGSE.
- Se valorará la redacción e implantación de un Plan de Comunicación Integral a la ciudadanía con sesiones formativas sectoriales y generales, para fomentar el uso del SIGSE así como el desarrollo y posibilidades que se abrirán a partir de su implantación.

Fase de optimización y mejora continúa

Se valorará la realización de un Plan de **Productividad económica y tecnológica** (optimización y mejora continua) de las oportunidades de la implantación de la Administración electrónica en el Ayuntamiento de Vielha e Mijaran.

Se establece un periodo de **12 meses** para la realización completa de los trabajos.

SEXTO. Garantía

El SIGSE debe tener un periodo mínimo de garantía de un año para cualquier problema de funcionamiento, error o fallo técnico en la aplicación, módulos o sistemas de información imputables a él por acción u omisión.

Los servicios que debe cubrir el adjudicatario dentro la garantía son los mismos que los especificados como mantenimiento. Así, el tiempo de respuesta se establecerá en función del tipo de incidencia y del perfil necesario para su resolución.

Los datos que durante el periodo de implementación y pruebas estén al alcance del adjudicatario tienen carácter de confidenciales, siendo de aplicación la ley competente en protección de datos.

El adjudicatario se comprometerá a la no difusión de ningún tipo de código de acceso o cualquier otro tipo de información que pueda facilitar la entrada a los sistemas del ayuntamiento de Vielha e Mijaran, así como a no hacer un uso indebido de los permisos y privilegios que se concedan a su personal para la ejecución del SIGSE.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

El ayuntamiento de Vielha e Mijaran podrá requerir a las empresas licitadoras hacer pruebas del entorno de las redes informáticas del ayuntamiento, para evaluar su funcionamiento y la adaptación a las características nombradas en este pliego, en una parte o en su totalidad

SEPTIMO.- Criterios de valoración

Los criterios a tener en cuenta a la hora de considerar cuál es la proposición más ventajosa serán, de forma decreciente, los que acto seguido se indican:

A.- Criterio cuantificable automáticamente:

1.-Oferta económica 40 puntos

B.- Criterios cuya ponderación dependen de un juicio de valor

1. Solución y/o memoria técnica propuesta 20 puntos

Se valorará el grado de concordancia entre los requerimientos, condiciones y prescripciones generales y funcionales y otros especificados al Pliego de Prescripciones Técnicas y las funciones efectivamente operativas del software propuesto a las ofertas.

A nivel de Diseño de la plataforma tecnológica, se valorará el grado de concordancia entre los requerimientos, condiciones y prescripciones técnicas especificadas y las características de la arquitectura propuesta.

2. Mejoras sobre el pliego 15 puntos

A lo largo de este documento de especificaciones técnicas y también de la integración de las aplicaciones en el SIGSE del Ayuntamiento de Vielha e Mijaran, se ha relacionado y descrito cada una de las necesidades de las herramientas que conforman el SIGSE.

De esta manera, se pide al licitador que incluya, como valor añadido a su propuesta, la descripción detallada de cada uno de los puntos que incorpora dentro del alcance y planificación de la implantación del SIGSE.

Se valorarán las mejoras que aporten las propuestas, con respecto a las especificaciones técnicas y/o aplicaciones pedidas y descritas en el Pliego, según su impacto en la calidad de los productos y servicios objeto del concurso. En esta línea se valorará especialmente las mejoras realizadas en las medidas transversales propuestas en el Pliego.

3. Adaptabilidad 10 puntos

Se valorará la adaptabilidad del proyecto a criterios de interés institucionalidad productiva. Es decir, se valorará el grado de adaptabilidad del licitador al mismo tiempo de incorporar aplicaciones ya existentes en otros Ayuntamientos de Cataluña en el SIGSE, asumiendo su personalización y destinando el resto de recursos planteados a la anterior aplicación para aplicarlos a una posterior que es consensuaría al Comité de Seguimiento y Aplicación previsto al Pliego, siempre en la línea de potenciación de los objetivos planteados.

4. Calidad, migración e integración de implantación 5 puntos

Se valorará especialmente el nivel de integración con aplicaciones de terceros siguiendo una arquitectura SOA.

Se valorará la calidad del diseño del proyecto, especialmente con respecto a la consistencia entre objetivos, proceso de realización y recursos, viabilidad y adecuación de los plazos propuestos a la realidad del Ayuntamiento.



Se valorará la idoneidad de la estrategia de implantación, del calendario propuesto y de las acciones propuestas para asegurar una correcta gestión del cambio organizativo de las propuestas con respecto a las características organizativas del Ayuntamiento, así como el método propuesto para asegurar la migración de datos desde los sistemas antiguos y el programa de formación de los usuarios para utilizar el nuevo sistema.

5. Lengua propia (el aranés, occitano en el Arán) 5 puntos

Se valorará el uso y la vinculación de esta lengua en el aplicativo del Back-Office, parcial o total. También es valorará el uso y la aplicación de la lengua aranesa al desarrollo de cada una de las aplicaciones y fases de desarrollo del proyecto.

6. Propuestas innovadoras 5 puntos

Se deja la puerta abierta a realizar propuestas que se entiendan como innovadoras a la vez que productivas, tecnológicas, operativas, funcionales y reales en el SIGSE así como también en el Plan de Suministro e instalación del equipamiento Hardware y Software.

OCTAVO. Estructura de la Oferta

Los licitadores deberán incluir en sus ofertas, como mínimo, **OBLIGATORIAMENTE los siguientes apartados** (todos ellos y por separado):

- Memoria descriptiva del proyecto.
- Metodología propuesta para la realización del proyecto.
- Calendario detallado de la ejecución del proyecto adjuntando planificación con la estructura de fases, actividades y tareas, indicando tiempo previsto y recursos humanos participantes de la empresa licitadora.
- Indicación de la plataforma a utilizar y características funcionales de la misma
- Documentación técnica de usuario
- El adjudicatario deberá especificar las características técnicas y la arquitectura recomendada (incluyendo el número de servidores) de una plataforma hardware adecuada a su solución, siempre que satisfagan los requerimientos adecuados al proyecto que se describen en el presente pliego.
- Plan de suministro e instalación del equipamiento hardware. Sin perjuicio del punto anterior.
- Una descripción del equipo técnico y unidades técnicas participantes en el proyecto con detalle de número de personas dedicadas al proyecto para cada categoría profesional (adjuntando curriculum vitae).
- Mejoras en las condiciones exigidas en el presente pliego. Se enumerarán y justificarán todas las mejoras que presente la oferta respecto a las condiciones mínimas exigidas en el pliego de prescripciones técnicas.
- Se incluirá cuanta otra información se considere relevante para la comprensión de la oferta presentada.
- Descripción de los trámites que se definirán e implantarán sobre la plataforma descrita en el presente pliego.
- La documentación se presentará en formato papel y en formato digital (CD-ROM o memoria USB) en ficheros compatibles con los paquetes ofimáticos más habituales.

NOVENO. Confidencialidad de la información

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin



Ajuntament de Vielha e Mijaran

distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

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

“Artículo 12. Acceso a los datos por cuenta de terceros.

1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.

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

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

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

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

DECIMO. Seguridad

La propuesta debe indicar qué mecanismos de privacidad y seguridad proporcionará a los usuarios y deberá ser plenamente conforme con los requisitos de protección de datos personales indicados en la mencionada Ley.

En todo caso, las medidas de seguridad incluirán validación de nombres y contraseñas de usuarios y auditorías en las cuales se registren quien y cuando realiza cada operación, permitiendo asignar a cada usuario dado de alta en el sistema su propio perfil que le facultará para acceder a determinados procesos y datos y le impedirá el acceso y la modificación de contenidos de otros.

Los sistemas a implantar deberán incluir de forma estándar, determinados perfiles tipo con sus permisos correspondientes. Todos estos perfiles podrán ser modificados, eliminados o ampliados por el administrador de la aplicación. El sistema de menús se adaptará en función de los permisos asignados a los diferentes usuarios de forma que permita o impida la realización de diferentes tipos de operaciones. La asignación de permisos se podrá realizar individualmente o por grupos de usuarios.



Ajuntament de Vielha e Mijaran

La aplicación estará desarrollada combinando tecnologías y desarrollos específicos de tal forma que garanticen la seguridad de los datos y las acciones en todos los procesos de la aplicación:

- Acceso autenticado a la aplicación, mediante: usuario/contraseña, certificado y DNI electrónico.
- Control de acceso a todos los recursos de la aplicación. Ningún usuario podrá acceder a distintos puntos o recursos de la aplicación de una forma o en un orden diferente al que se haya establecido de antemano.
- Cada ciudadano o empresa sólo podrá acceder a la información particular y recursos asignados al mismo, no pudiendo interferir con la información y recursos de otros ciudadanos o empresas.
- Permisos para cada una de las acciones de la aplicación. Todas las posibles acciones a ejecutar dentro de la aplicación llevarán asociadas un permiso específico para cada una de ellas. Los usuarios tendrán siempre asignado un perfil, que no será más que la colección de permisos que poseerán los usuarios que pertenezcan al mismo. Por tanto ningún usuario podrá realizar ninguna acción que no esté permitido por el rol o perfil al que pertenezca.

Los perfiles de usuarios que utilizarán la plataforma son los siguientes:

- *Usuarios del portal Web.* Tendrán acceso a la información libre que se presente en el portal. Normalmente serán ciudadanos, empresas y visitantes que busquen información referente al Ayuntamiento.
- *Usuario ciudadano.* Este usuario tendrá que ser autenticado y tendrá acceso a la Carpeta del Ciudadano y a sus contenidos particulares. Podrá consultar información particular, ver el estado de sus trámites y realizar solicitudes.
- *Usuario tramitador.* Estos usuarios son los empleados del Ayuntamiento encargados de tramitar las solicitudes de los ciudadanos.
- *Usuario administrador.* Estos usuarios podrán ver y gestionar todos los contenidos, tanto del portal como del tramitador.

Vielha, 21 de octubre de 2009.

Alex Moga Vidal
Concejal de Nuevas Tecnologías

Diligència:

Per fer constar que aquest Plec de Condicions Administratives Particulars es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local en sessió del dia 29 d'octubres de 2009.

La Secretària

Pilar Hervada Vidal