

El presente documento rige las condiciones técnicas a cumplir por el contrato cuyo objeto es el suministro, implantación y puesta en marcha de una plataforma software que permita el cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Este cumplimiento se cifra en la consecución de los siguientes objetivos a ser cubiertos por la plataforma:

- Tramitación electrónica de expedientes
 - Gestor documental
 - Herramienta de modelado de procedimientos
 - Herramienta de Workflow
- Integración con ERP y sistemas de información municipales
- Creación del portales web
- Pago electrónico de tasas e impuestos municipales
- Carpeta ciudadana, para el acceso de los ciudadanos de Torremolinos a los expedientes en los que consten como parte
- Interoperabilidad con otras administraciones, tanto en la recepción como en la emisión de información
- Gestión completa de la firma electrónica en la tramitación de expedientes, incluyendo firma asíncrona y sellado de tiempo

Tramitación electrónica de expedientes

Se torna imprescindible la gestión de forma electrónica de los expedientes municipales, toda vez que son la base sobre la que se ha de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 11/2007. Considerando los distintos canales por los cuales los ciudadanos pueden optar a relacionarse con la administración, es necesario que cada trámite exista en el ámbito

electrónico y que sea este ámbito el sustrato sobre el cual cada canal surte de información al ciudadano, manteniendo la coherencia del procedimiento y de la información que gestiona.

Tanto los trabajadores municipales como los propios ciudadanos, tendrán la visión que de este expediente electrónico le corresponda, en calidad del papel que juegan, y será el tramitador el encargado de ofrecer esta vista a cada actor implicado.

El tramitador hace las veces de supervisor, disponiendo de la definición de cada trámite que gestiona en términos de documentación requerida, personas implicadas en el trámite, eventos asociados al trámite, comunicaciones que se derivan de su curso, generando avisos que permitan a los empleados municipales una ágil gestión de los distintos expedientes que tramitan.

Es condición indispensable el que el tramitador sea el que lleve el peso de la gestión y seguimiento de los trámites municipales en él integrados, de ahí en que se torne en necesaria la inclusión del uso, reconocimiento y la gestión de la firma electrónica avanzada. Para ello, deberá contar con las herramientas que, basadas en el uso de certificados electrónicos reconocidos dentro del ámbito de @firma en su versión 5 (o más reciente si hubiese en el momento de la puesta en marcha del proyecto), permitan la identificación de usuarios y ciudadanos de forma que se les reconozca en su rol en cada trámite en el que participen. Esto ha de incluir el uso de DNI electrónico.

Siguiendo en esta línea y para la consecución de los procedimientos con base electrónica, es indispensable, como se citaba previamente, que el tramitador sea capaz de usar y reconocer la firma electrónica avanzada. Se valorará muy positivamente la integración de @firma en su última versión en cuanto que se garantiza la validez de un buen número de certificados emitidos por entidades certificadoras de forma que los ciudadanos tengan a su disposición un elenco de entidades a elegir como emisoras de los certificados digitales que se han de emplear en la firma electrónica.

Del mismo modo, para el reconocimiento de certificados digitales de ciudadanos y usuarios, se valora muy positivamente el uso del estándar OCSP.

El tramitador deberá contar con una herramienta, basada en web, que permita realizar funciones de administración sobre el mismo. Desde esta interfaz se podrá acceder a la información de gestión que se derive del uso del tramitador en sus diferentes funciones. Por otro lado, el tramitador dispondrá de un interfaz cara al empleado municipal, que le asiste en la gestión diaria de aquellos trámites bajo la gestión del tramitador. Por otro lado, deberá contar con los mecanismos adecuados para que su interfaz sea el que haya de usar los ciudadanos en su papel de interesados dentro de un procedimiento municipal. Este último término quedará sujeto a las condiciones de imagen que imponga el propio diseño de la web municipal, y se valorará el uso de estilos conforme al estándar CSS versión 2.

Se exigirá el cumplimiento de los estándares de accesibilidad exigidos por la Ley en cualquier interfaz web usada por el tramitador.

El tramitador ha de contar en su núcleo, como mínimo, con los siguientes pilares fundamentales: Gestor Documental, Herramienta de Modelado de Procedimientos y Herramienta de Workflow.

Gestor documental

La documentación generada para cada expediente, para lograr el seguimiento y la adecuada integración en el tramitador, deberá estar soportada por un gestor documental. Este dispondrá de las herramientas propias de cualquier gestor documental, valorándose muy positivamente las características de almacenamiento y recuperación de la información gestionada en forma de documento, incluyendo búsquedas por contenidos.

Deberá gestionar perfectamente los permisos de los procesos y usuarios que interactúan con el gestor y deberá estar perfectamente integrado con el tramitador de forma que tanto la información documental generada por el propio sistema como la que se aporta de forma externa al mismo, quede almacenada en el gestor documental, el cual la indexará y aplicará los procedimientos de seguridad apropiados. El gestor documental generará las

consecuentes versiones de los documentos que gestiona en base a los permisos que se establezcan para cada documento, debiendo garantizar la no modificación de los documentos almacenados.

El gestor documental deberá así mismo disponer de soporte para reconocimiento y uso de la firma digital avanzada. En este sentido, deberá disponer de mecanismo que permitan el uso de @firma para la firma electrónica de documentos.

Se valora el que dicho gestor documental esté basado en software libre conforme al estándar JSR 170, así como el hecho de que se encuentre entre los que comúnmente se han venido usando por otras administraciones en sus respectivas implementaciones de tramitadores. En este sentido, Alfresco parece ser una de las referencias en este campo, considerándose muy positivamente su consideración como herramienta de gestión documental de elección.

Herramienta de modelado de procedimientos

La incorporación de procedimientos al tramitador requerirá de una labor previa de análisis y simplificación bajo el enfoque de la transformación en procedimiento telemático. Esta tarea será facilitada por una herramienta que permita de forma gráfica y con simbología al uso, modelar el procedimiento incluyendo sus entradas, las salidas que ha de generar en cada hito temporal o basadas en entradas asíncronas, la documentación generada y/o esperada en cada momento, así como los "actores" que intervienen y en qué forma y momento del desarrollo del procedimiento.

Este modelado será el primer, que no simple, paso para la posterior incorporación del procedimiento modelado al conjunto de procedimientos bajo el control y la supervisión del tramitador y dicha incorporación podrá ser inmediata al tramitador como un procedimiento más en base el producto que el modelado genere, habiendo sido validado previamente por la misma herramienta.

El modelado permitirá el uso de versiones de procedimientos y no tendrá limitaciones en cuanto al tamaño y/o la complejidad del procedimiento a modelar. Permitirá la copia de procedimientos previos que faciliten, por su

similitud, la creación de otros nuevos. Del mismo modo, permitirá la definición de módulos que formen parte de uno o varios procedimientos y que puedan ser reutilizables de forma independiente.

Herramienta de Workflow

Los procedimientos modelados previamente, podrán importarse en el sistema el cual necesariamente deberá llevar implícita una herramienta de workflow, que garantice el correcto "avance" en la vida de cada expediente asociado a un trámite definido en el sistema. Esta herramienta aceptará las entradas definidas para cada paso del trámite implementado, controlará la correcta producción de documentos asociados a cada paso del mismo, generará las salidas adecuadas y, en definitiva, será el motor que controla el correcto proceso de cada trámite (de los expedientes que le pertenecen) conforme a la definición que previamente se haya introducido en el sistema.

La herramienta de workflow permitirá reusar módulos ya definidos en cualquier procedimiento para incorporarlos a otro trámite y no tendrá limitaciones en cuanto a la complejidad de los trámites a gestionar.

Del mismo modo, será capaz de producir toda la información de gestión derivada de su uso en forma de indicadores, permitiendo detectar tiempos muertos, latencias, tiempos de proceso que superen umbrales definidos en el sistema, y demás valores que aporten información sobre el funcionamiento diario de los expedientes gestionados por el tramitador. Dicha información estará disponible en cualquier momento para el usuario distinguido como Administrador del Sistema.

Integración con ERP y sistemas de información municipales

El Ayuntamiento de Torremolinos posee un gran bagaje en el desarrollo de aplicaciones de gestión municipal. De hecho, la gran mayoría de aplicaciones informáticas que se usan en el Ayuntamiento para la gestión diaria se basan en aplicaciones desarrolladas desde el propio Ayuntamiento. Es por esto que se hace crítico el que la solución aportada por el adjudicatario sea lo suficientemente abierta o, en su caso, disponer de los interfaces suficientes para que la integración con los ERP municipales sea lo más extensa posible.

Se valorará muy positivamente el que el tramitador disponga de puntos de conexión en la forma de Web Services que permitan la integración con las herramientas municipales. De esta forma, los productos generados por el tramitador podrán ser empleados por los ERP municipales a través del uso de dichos Web Services y viceversa, es decir, se implementarán puntos de conexión que permitan a los ERP municipales hacer las veces de puntos de entrada de información para los trámites incluidos en el sistema.

Del mismo modo, se valorará como complemento de lo anterior, la posibilidad de disponer de una API que ponga a disposición del programador un conjunto de funciones que permitan la interacción con el tramitador desde o hacia programas externos al mismo.

En ambos casos, el adjudicatario deberá proporcionar los interfaces debidamente documentados para facilitar la labor de integración descrita.

Creación de portales web. Sede electrónica

Queda a cargo del Ayuntamiento la definición del aspecto y diseño que ha de mostrar el interfaz que se muestre al ciudadano a través de Internet, para lo cual se exigirá la adecuación a los estándares de diseño basado en estilos CSS nivel 2 revisión 1.

No obstante, cabe reseñar la importancia de la correcta y clara definición de las funciones que el tramitador pone a disposición del programador para la integración de los resultados del mismo en una página web, de forma que se disponga de libertad a la hora de integrar los datos que se extraigan del tramitador en una página creada para tal fin.

No es objeto del contrato el diseño de portal web, sino la disponibilidad de la herramienta tramitadora para ofrecer e integrar sus servicios en aplicaciones web que correrán a cargo del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento definirá su sede electrónica de acuerdo a lo establecido en la Ley 11/2007 y dispondrá de los certificados electrónicos necesarios para su uso por parte de tramitador en aquellas actuaciones en las que se requiera el uso de un certificado de máquina para la realización de los trámites.

Pago electrónico de tasas e impuestos municipales

Otro de los aspectos más importantes a llevar a cabo con la puesta en marcha de un tramitador electrónico municipal, es la de la entrada en funcionamiento de lo que se puede conocer como un terminal de pago virtual (TPV) para los pagos mediante sistemas electrónicos (pago electrónico). Para este efecto, se ha de tener en cuenta los correspondientes convenios que desde el Ayuntamiento se firmen con las distintas entidades que colaboran con el mismo en gestión recaudatoria, de tal forma que desde la sede electrónica del Ayuntamiento, se permitan realizar el pago de cualquier deuda de un contribuyente.

El TPV deberá aceptar y validar cualquier carta de pago municipal que, en todos los casos, vendrá identificada con un código conforme al cuaderno 60 del CSB. El pago realizado deberá proporcionar el NRC que ha de ser devuelto por el sistema como identificador del pago realizado. El tramitador pondrá a disposición los servicios necesarios para acceder a todos los datos disponibles del pago efectuado de modo que los procedimientos que hagan uso de esta facilidad sean "conscientes" del mismo y puedan considerar este hecho como evento en el tramitador.

De nuevo, el tramitador deberá proporcionar los mecanismos software que permitan la integración del sistema de pago virtual con el resto de sistemas de información del Ayuntamiento.

Carpeta ciudadana

Los ciudadanos deberán disponer de un ente virtual que les permita situarse respecto al Ayuntamiento en un punto donde converjan todos los elementos susceptibles de ser tratados de forma telemática en su relación con el mismo. Dicho de otra forma, a través de medios telemáticos, el ciudadano dispondrá de un espacio virtual, a partir del cual pueda acceder a todos los aspectos que puedan ser de relevancia en su relación con el Ayuntamiento.

Desde dicho espacio, al que denominaremos carpeta ciudadana, el ciudadano podrá hacer uso de su derecho de conocer en todo momento la situación de los trámites de los que forma parte interesada, podrá iniciar

trámites a voluntad propia, siempre que dicho trámite esté disponible de forma telemática y la propia definición del mismo así lo permita.

Se valora la inclusión de esta opción en el producto a entregar y se considerará obligatorio que el tramitador disponga de los interfaces y medios necesarios para facilitar la labor al diseñador y programador de la web que plasme dicha carpeta ciudadana, de forma que la propia información que se derive del uso del tramitador sea el origen común de cualquier información relativa a los trámites de los ciudadanos.

Interoperabilidad

El Ayuntamiento de Torremolinos dispone de conexión a la red Nerea a través de la cual accede a servicios telemáticos ofrecidos por otras administraciones. A través de esta vía y mediante los mecanismos oportunos, los sistemas de información municipales deberán obtener la información necesaria para que los procedimientos que así lo requieran puedan beneficiarse de esta facilidad. El objeto es conseguir que la documentación que sea necesaria para la tramitación de cualquier expediente que se encuentre en posesión de otra Administración Pública, y siempre y cuando dicha Administración ofrezca por vía telemática acceso a la misma, la plataforma disponga de mecanismos para que dicha información pueda ser usada en el sistema, observando las necesarias garantías en cuanto a la comunicación y la información transmitida, y pueda incorporarse al trámite como un documento más.

Firma electrónica. Portafirmas

Como se ha mencionado en algún apartado previo, el uso y reconocimiento de la firma electrónica avanzada se torna en fundamental para la correcta puesta en marcha de lo establecido en la Ley 11/2007 y es, por lo tanto, una condición de cumplimiento ineludible para el tramitador electrónico municipal dicho uso y reconocimiento.

Se deberá hacer uso de la herramienta proporcionada por el MPT, @firma, en su última versión para las herramientas que tengan que ver con la firma electrónica en toda su extensión.

El tramitador deberá disponer de la característica de firma on-line, para la firma de documentos en el momento específico, así como también, disponer de firma asíncrona. Esto se traduce en la disponibilidad de una herramienta de porta firmas, valiéndonos del símil con la realidad. Este programa permitirá que, en aquellos trámites que así lo permitan, los usuarios (empleados o ciudadanos) que intervienen en el mismo en la calidad de representación de sí mismos o del cargo que ostentan en la Administración, puedan efectuar la firma de documentos que se han generado previamente y que se les muestran de forma que aparecen pendientes de la misma. La consecución de la firma electrónica de dicho documento puede ser considerada por el tramitador como desencadenante de otras acciones y/o eventos que deriven a su vez en otros documentos si así estuviese establecido en la definición del trámite en cuestión.

También ha de considerarse la opción de co-firma, situación en la cual son varios los usuarios que han de plasmar su firma electrónica en un documento electrónica para la consecución del trámite. El tramitador deberá ser capaz de aceptar y gestionar convenientemente estas situaciones.

Trámites

El adjudicatario deberá incluir en su oferta el número de trámites que se incluyen con la puesta en marcha del sistema, considerando que han de llevar en sí mismos todos los pasos necesarios para la correcta incorporación del mismo.

En la labor previa de análisis, modelado y simplificación del trámite, se deberá contar siempre con la colaboración del correspondiente departamento o departamentos afectados por el mismo, para lo cual el Ayuntamiento definirá los interlocutores válidos con los conocimientos necesarios para la correcta definición del mismo.

El adjudicatario deberá ofertar un mínimo de 15 trámites en su oferta y necesariamente deberán estar incluidos los siguientes: registro general telemático, licencias de apertura, licencias de obra menor, licencias de obra mayor, gestión de subvenciones del impuesto de bienes inmuebles por cualquiera de sus opciones, y volante de empadronamiento, licencias de

ocupación de vía pública por mesas, sillas y/o expositores, kioskos y mercadillo, y obtención de cartas de pago de tasas y tributos en periodo voluntario.

Formación

La puesta en marcha de un proyecto que ha de afectar necesariamente a la gestión de los procedimientos municipales, ha de contar con un apartado en el que la formación a los empleados municipales se tenga en cuenta en buen grado.

De esta forma, se deberá especificar de forma detallada el plan de formación que el adjudicatario propone con la puesta en marcha del tramitador, desglosando entre la que se refiere tanto a los usuarios de la herramienta final, como al personal del Servicio de Informática relativa al a definición de procedimientos, herramientas de modelado, integración con herramientas externas, parametrización del sistema, etc. Se deberá considerar a estos empleados en cierto sentido como formados para formar a su vez al resto de empleados que paulatinamente se vayan incorporando a su uso.

Se deberá entregar un “planing” que detalle la formación a impartir y el número de empleados afectados, desglosando por áreas. Dicha planificación estará abierta en la medida de lo posible a la puesta en conformidad con los responsables municipales para que se ajusten tanto el contenido como el reparto de horas de formación y las áreas y personas afectadas.

El adjudicatario debe tener en cuenta que el Ayuntamiento desea ser lo más independiente posible en cuanto a la posterior incorporación de sucesivos trámites al sistema, por lo que la formación de los empleados municipales en las labores descritas es un elemento muy valorado.

Manuales

El adjudicatario deberá entregar los manuales que permitan al Ayuntamiento usarlos con posterioridad como referencia completa para las labores de gestión diaria, mantenimiento, interoperabilidad, integración con otras herramientas, etc.

Solución tecnológica

La solución aportada deberá estar necesariamente basada en software libre, y se nutrirá en lo posible de los trabajos realizados ya por la administración autonómica o central en este sentido. Se valora muy positivamente el uso de herramientas estándares en el mercado para las distintas áreas de desarrollo en las que se ha de mover el tramitador (generador de informes, firma de documentos, generación de documentos PDF, logs, etc), debiendo especificar en la oferta cada uno.

Considerando el uso de @firma tal y como se ha descrito en apartados previos, se considera oportuno la valoración de la implantación de dicha plataforma en las instalaciones del cliente, para lo cual deberá valorarse el suministro , instalación y configuración de la(s) licencias de Oracle 10g oportunas, así como de las librerías IAIK necesarias. Se valora, no obstante, el planteamiento de una solución basada en software libre como alternativa de menor coste si fuese aplicable a la solución.

En la medida de lo posible, se desea utilizar los medios ya disponibles que se enumeran en el anexo correspondiente. Se deja a la elección de los licitantes aportar en su oferta equipamiento hardware para la puesta en marcha del tramitador objeto del presente contrato a nivel de servidores. A tal efecto, deberá contar con el licenciamiento necesario acorde a la dimensión de las necesidades del proyecto. Se valorará muy positivamente la opción de virtualización como solución tecnológica para los posibles servidores a instalar.

Logs

El sistema deberá contar con los mecanismos adecuados de registro de sucesos y eventos que sirvan para obtener información suficiente y extensa sobre el funcionamiento diario del tramitador. Dichos registros deben ser extensivos en la información que proporcionan, siendo configurable el grado de cantidad de información aportada y deberán ser fácilmente accesibles, permitiendo el posterior análisis con facilidad. Deberán estar debidamente documentados para su mejor entendimiento.

Gestión de usuarios

En el uso diario que hagan los empleados municipales de la herramienta tramitadora, será imprescindible la identificación de los mismos a través de alguno de los siguientes métodos, todos ellos admisibles y reconocibles por el sistema:

- Par usuario – contraseña
- Identificación según credencial aportado por Active Directory (u otra herramienta conforme a LDAP)
- Uso de tarjeta criptográfica / DNI electrónico
- Uso de certificado digital reconocido

Los usuarios se clasificarán atendiendo a perfiles que podrán ser gestionados por el Administrador de la herramienta, pudiendo éste realizar altas, bajas y modificaciones en los mismos en cada momento. Los distintos perfiles se distinguirán por varios conceptos, entre los que será obligatorio poder distinguir qué trámites son aquellos en los que puede participar y en calidad de qué rol, qué capacidad de actuación tienen en cada trámite según su perfil y qué permisos tienen sobre los datos y/o documentos que obran en expedientes asociados a cada trámite (alta, baja y/o modificación).

Ciudadanos

Los ciudadanos juegan el papel fundamental en la función objetivo del tramitador por mor de lo expuesto en la Ley 11/2007, de ahí que, conforme a lo ya establecido en párrafos anteriores, el tramitador deberá proporcionar los mecanismo adecuados para la correcta identificación de los ciudadanos para interactuar con ellos. Se admitirán necesariamente los siguientes métodos para dicha identificación:

- Par usuario – contraseña
- Uso de tarjeta criptográfica / DNI electrónico
- Uso de certificado digital reconocido

El administrador del sistema deberá disponer de mecanismos que permitan indicar al sistema el método exigido en cada caso para la identificación del ciudadano, entiendo que puede que haya trámites en los que la mera identificación aportando un usuario y una contraseña sea bastante, mientras que haya otros en los que por su naturaleza, sea condición indispensable el uso de tarjeta criptográfica o certificado electrónico reconocido para dicha identificación.

LOPD

Será de obligado cumplimiento lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en toda la extensión de aplicación al sistema a instalar. La definición de los ficheros de datos de carácter personal que tengan uso dentro de la solución deberá aportarse para que se proceda a su registro en el AGPD por parte del Ayuntamiento. Se valorará la aportación de documentación necesaria para la creación del documento de seguridad oportuno acorde a lo establecido en la LOPD.

Mantenimiento

La finalidad de la herramienta tramitadora es ir introduciendo paulatinamente la gran mayoría de los trámites realizados en el Ayuntamiento bajo la gestión de la misma. Es, por tanto, crítico el disponer de la autosuficiencia necesaria para poder realizar esta gestión sin dependencias externas, de aquí la importancia de la formación y la correcta documentación exigidas. No obstante, se exigirá que el licitante aporte datos suficientes para poder valorar el coste asociado a cualquier posible actuación a realizar fuera de la aplicación de lo especificado en este pliego y del contrato y la garantía aplicables.

Valoración

Se valorará la solución técnica aportada hasta un máximo de 40 puntos, considerando:

- Valoración global de la solución acorde a los requisitos exigidos en el pliego, hasta un máximo de 15 puntos.
- Integración con sistemas de información municipales, hasta un máximo de 10 puntos.
- Integración con servicios de otras administraciones, incluyendo la facilidad de incorporación de nuevos servicios, hasta un máximo de 5 puntos.
- Trámites incluidos, valorando su número, importancia y complejidad, hasta un máximo de 5 puntos.
- Facilidad de incorporación de nuevos trámites, incluyendo valoración de herramientas que faciliten dicha incorporación, hasta un máximo de 5 puntos.

El plan de formación aportado tendrá una valoración máxima de hasta 10 puntos.

La garantía aportada, el servicio postventa y el mantenimiento del sistema a aplicable tras la garantía tendrán una valoración de hasta 5 puntos.

El precio de la solución propuesta se valorará hasta un máximo de 30 puntos.

Se valorará el número de personas adscritas al proyecto, el grado de dedicación y la experiencia profesional acreditada en proyectos similares hasta 5 puntos.

Por último, las mejoras aportadas se valorarán hasta un máximo de 10 puntos. Se incluye en este apartado la aportación de soluciones hardware de servidores.

Anexo I.

Equipamiento Hardware disponible

Servidor HP Modelo Proliant DL580 g3 (391088-421) DL580R03

2 Procesadores Intel Xeon MP 3.00 GHz (soporta hasta 4 procesadores)

Cache Memory 8MB level 3 cache

6 GB RAM ECC 400MHz DDR-2 SDRAM (PC2-3200R)

Network Controller Embedded NC7782 PCI-X Gigabit Server Adapter

Storage Controller Smart Array 6i Controller (U320, integrated on system board)

Storage Controller Smart Array P600 Controller

8 Discos SAS 72GB

Power Supply (2) Hot Plug Redundant Power Supplies

Optical Drive Slimline DVD-ROM Drive (8X/24X)

Sistema operativo: Windows 2003 Server R2 x64