

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez



**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA
EL SUMINISTRO DE UN PORTAL DE
SERVICIOS AL CIUDADANO PARA EL
AYUNTAMIENTO DE OURENSE**

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

1. INTRODUCCIÓN

En el marco del proyecto URBAN, actualmente en desarrollo en el Ayuntamiento de Ourense, se han establecido una serie de medidas y definido un conjunto de actuaciones que pretenden la modernización administrativa como vía de impulso de la actividad económica, al tiempo que se refuerza el papel y presencia del Ayuntamiento en el Casco Histórico de la ciudad.

Particularmente, en la medida 6.2. del proyecto Agora es dónde se recoge esta filosofía: “Los conceptos que estarán en la base de esta acción serán los de calidad en la gestión, simplificación de trámites y procedimientos, creación de una ventanilla única y aprovechamiento de nuevas tecnologías”. Se trata, en definitiva, de fomentar la creación de estructuras de gestión más ágiles y ligeras, buscando el equilibrio necesario entre calidad, eficacia y eficiencia en la labor administrativa. El resultado debe ser que los ciudadanos dejen de ser “administrados pasivos” para convertirse en “clientes activos” de una administración prestataria de los servicios. En este marco, resulta necesario introducir reformas estructurales en el funcionamiento de los servicios públicos, en particular mediante la incorporación de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación.

Por otra parte la dispersión de oficinas administrativas que actualmente caracteriza al Ayuntamiento de Ourense afecta de forma especial al Casco Histórico, en donde están localizados la gran mayoría de las dependencias, lo que obliga a mejorar la comunicación entre las mismas, caminando hacia un nuevo modelo de gestión más eficaz, facilitando la planificación por objetivos a medio y largo plazo, realizando un control y seguimiento de resultados, agilizando los servicios y acercándolos a sus usuarios. La implantación de esta estrategia consta de distintas fases, la primera de las cuales (realización de un diagnóstico sobre la situación actual, potencialidad y carencias y definición del nuevo modelo de gestión) ya ha sido realizada. Por medio del presente contrato se pretende iniciar la ejecución de las siguientes fases: establecer un plan de calidad de los servicios, implantación propiamente dicha del sistema de ventanilla única e incorporación de nuevos equipamientos y tecnologías de la información que garanticen un adecuado funcionamiento del sistema.

Una de las principales demandas de los ciudadanos, es la mejora de sus relaciones con su municipio y la modernización de los servicios públicos que se le prestan.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

La consecución de este objetivo, pasa por la utilización de las nuevas tecnologías en la relación de las Administraciones Públicas con ciudadanos y empresas.

Los proyectos de informatización municipal deben poner a disposición de las distintas áreas de la Administración Local el conjunto de herramientas tecnológicas que permitan avanzar en el concepto de la calidad en la gestión pública.

El desarrollo de la Administración electrónica es una de las medidas fundamentales para el desarrollo de la sociedad de la información, es por eso que se debe dar un gran paso con el fin de liderar este proyecto, convirtiéndose en proveedores de servicios mediante medios telemáticos.

En este sentido, el Ayuntamiento de Ourense entiende que el acceso a la información municipal por parte de los ciudadanos, ofreciendo la posibilidad de realizar de manera sencilla, aunque precisa, aquellos trámites municipales que en la actualidad solo pueden realizarse mediante la acumulación de gestiones personales y con largos períodos de espera (en ocasiones imposibles de determinar a priori), representa un objetivo de mejora de la Calidad del Servicio ofrecido a los ciudadanos. Para ello INTERNET se muestra como el canal apropiado, haciendo llegar los servicios a un número creciente de ciudadanos que tiende a representar el 100% de los usuarios potenciales.

Pero el logro de este objetivo no solo depende de la intencionalidad estratégica de la corporación municipal de desarrollar un sistema on-line que permita acercar la panoplia de servicios públicos municipales a sus ciudadanos. Este objetivo está condicionado por la necesidad de realizar mejoras en la estructura organizacional del Ayuntamiento y, muy particularmente, en los sistemas y nuevas tecnologías que constituyen el soporte básico de la información y los procedimientos que se ofrecerán a los ciudadanos por medio de La Red.

Así pues, con esta perspectiva, debe ampliarse este objetivo, buscando contribuir a un nuevo modelo de Administración que permita una relación con el ciudadano ágil y eficaz y que rompa esa imagen que el ciudadano tiene de ineficiencia e ineficacia. Para ello, el modelo de proyecto a seguir debe de estar basado en principios de modernización administrativa y tecnológica (informatización, seguridad, telecomunicaciones y hardware) sin olvidar en ella la puesta en marcha de un nuevo modelo organizativo.

Esta puesta en escena está motivada, en gran medida, por una deficiente utilización de los sistemas de información que habitualmente no cubren los requerimientos y expectativas para los que fueron creados, no permitiendo además una explotación eficaz y de calidad que ayude a la toma de decisiones.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

Para poder satisfacer todas estas necesidades, debemos tomar como concepto objetivo la “calidad” en el servicio y la gestión al ciudadano.

Con todo, el Ayuntamiento de Ourense considera que la estrategia a seguir, deberá estar basada en los siguientes puntos y acciones:

1. El ciudadano es nuestro cliente
2. Todo servicio debe estar orientado a las necesidades del ciudadano.
3. Concienciación del funcionariado de esta nueva cultura de gestión administrativa.
4. Mejora de todos los sistemas de información.
5. Potenciar y mejorar la atención al ciudadano, facilitándole el uso de las nuevas tecnologías.
6. Facilitar la información de los trámites administrativos de una forma ágil.
7. Introducir nuevas técnicas de dirección y gestión.

2.- OBJETO

El objetivo principal del presente Pliego es la contratación de un Portal del Ciudadano que facilite el acceso a los servicios de la Administración Local por medio de Internet.

Tal y como se ha mencionado en el epígrafe anterior, para alcanzar este objetivo será imprescindible intervenir en varios elementos de manera conjunta (hardware, comunicaciones y aplicaciones), de forma que el Ayuntamiento de Ourense pueda afrontar de forma solvente la salida a Internet por medio de su Portal de Servicios al Ciudadano. En este sentido, puede decirse que existe un objetivo principal y unos objetivos instrumentales, que incluye la cobertura de las necesidades internas en materia de aplicaciones de gestión, aplicaciones de e-administración, dotación de sistemas de seguridad y equipos de soporte, la mejora de las comunicaciones y conectividad entre las dependencias del Ayuntamiento de Ourense y la modernización administrativa de todo el entorno.

Así pues los objetivos están orientados a:

1. Dotar al Ayuntamiento de un sistema que permita al ciudadano, el conocimiento de la información administrativa por medio de Internet.
2. Ofrecer al ciudadano atención y servicios interactivos que le permitan resolver temas y obligaciones administrativas desde Internet.
3. Dotar a las dependencias municipales de infraestructuras de interconexión, aplicativos y sistemas de información integrados que faciliten la gestión de sus procedimientos administrativos.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

Para la consecución de estos objetivos, además del desarrollo y puesta en funcionamiento del web que servirá como plataforma on-line de servicios al ciudadano, se estima necesario, el suministro e implantación de:

1. Un sistema conjunto de aplicaciones informáticas que permita gestionar las siguientes Áreas de gestión administrativa:
 - I. Área e- administración
 - a) Gestor de contenidos
 - b) Guía cartográfica Web para el ciudadano.
 - II. Área de gestión de territorio y tributos.
 - a) Gestión de recaudación ejecutiva avanzada.
 - b) Gestión de multas.
 - III. Área de gestión económica.
 - a) Consultas Web-Intranet del SICAL.
2. Crear una infraestructura de red (comunicaciones y seguridad) entre el edificio principal, donde se encuentra ubicado el CPD, con el Servicio de Recaudación y la Policía Local.
3. Adecuación de los servidores y equipos del CPD para poder cubrir el presente proyecto.

Conscientes de la importancia de avanzar en la dirección expuesta, es por lo que el Ayuntamiento de Ourense define en el presente pliego las especificaciones y las características técnicas mínimas que han de regir la presente contratación administrativa en cada una de estas áreas.

3.- ÁREA E- ADMINISTRACIÓN. REQUISITOS MÍNIMOS.

Es objetivo estratégico del Ayuntamiento de Ourense el situar a los ciudadanos y usuarios en un lugar central, por considerar que la calidad y la orientación al cliente son objetivos primordiales de la modernización administrativa.

En consecuencia con el punto anterior para conseguir este objetivo se prevén las siguientes áreas de actuación:

- Servicios de información.

- Se tendrán en consideración como tales todos aquellos módulos del proyecto destinados a poner a disposición de los ciudadanos, así como a disposición de los funcionarios, la información de carácter público

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

referida a los propios Organismos o al territorio sobre el que lleva a cabo su marco de competencia –documentos, equipamientos, actividades, normativas, boletines, publicaciones, etc.-.

- Fundamentalmente se trata de aquellos incluidos en el denominado “gestor de contenidos”.

- Sistemas para mejorar la eficacia.

- La introducción del medio telemático en el procedimiento administrativo, permitirá basar en el mismo la relación con el ciudadano, facilitando la inmediatez en la comunicación ciudadano-Administración, Administración – Administración, reduciendo sensiblemente los tiempos de espera.

- Acceso telemático; nuevos sistemas de acceso para el ciudadano.

- La plataforma se desarrollará íntegramente en tecnología Internet, por lo que el acceso de los ciudadanos se realiza en este entorno.

3.1 Gestor de contenidos.

Esta fase de proyecto otorgará al Ayuntamiento de Ourense una plataforma común que sirva de canalización para la inclusión de contenidos de forma homogénea, mediante el uso de una herramienta sencilla y adaptada a las particularidades de la Administración.

- Funcionalidades generales:

- Estructura de datos capaz de soportar la múltiple tipología de información, flexible en su tratamiento y eficaz para su mantenimiento y explotación.
- Autonomía respecto de la actualización de la información por parte de usuarios no técnicos.
- Mantenimiento de contenidos basado en formularios predefinidos de uso intuitivo.
- Control de seguridad en el acceso de usuarios dependientes de distintas Entidades para actualización de contenidos.
- Mantenimiento y la presentación dinámica de la información en diferentes idiomas.

- Los servicios de información, darán soporte las siguientes necesidades (a título enumerativo y no limitativo):

- Gestiones o tramitaciones administrativas.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

- Direcciones de interés, equipamientos, empresas, Organismos, etc. y, en general, a cualquier elemento con base territorial.
 - Documentos en general (publicaciones, normativas, informes, etc.)
 - Actividades y eventos, generalmente de festividades, onomásticas, efemérides, viajes, exposiciones, actos, etc.
 - Preguntas mas frecuentes que realizan los ciudadanos a la administración (FAQ's), con asociación de las respuestas correspondientes.
 - Cualesquiera otros que oferten las empresas licitadoras.
- Otras características y/o herramientas exigidas para la ejecución del proyecto son:
- Multi-entidad
 - Multi-idioma.
 - Caducidad de los contenidos
 - Restricción de acceso a contenidos
 - Accesibilidad según W3C, permitiendo ser clasificada AAA.
 - Visualizable en distintos navegadores del mercado.
 - Niveles de intuitividad según parámetros frame 3º o equivalentes.
- El servicio documental contemplará, al menos, las siguientes funciones:
- Actualización descentralizada del repositorio por parte de los usuarios autorizados.
 - Clasificación temática de los contenidos documentales en función de sus características comunes, de cara a la posterior explotación de todos los elementos relacionados con un tema determinado.
 - Catalogación basada en ficha estándar por documento, en la que se incluyan, con carácter genérico, todos aquellos datos que puedan ser identificativos de un documento o sus características, y sobre los que se realizarán búsquedas en los procesos de selección multicriterio.
 - Posible definición libre de ficha específica de datos, adicional a la estándar, por tipo de documento (Ley, normativa, ordenanza, etc.).
 - Posible definición libre de ficha individual de datos adicionales específicos por documento individual.
- De manera esquemática, el usuario gestor podrá, sin conocimientos técnicos, mediante una interfaz Web, definir completamente las diferentes fases o trámites que van a componer un procedimiento administrativo, pudiendo indicar para cada uno de ellos, los datos que sean necesarios. Se valorará igualmente la posibilidad de que dicha labor pueda realizarse tanto mediante herramientas gráficas como sintácticas.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

- Dará soporte a la información relativa a instalaciones, equipamientos, empresas, servicios y direcciones de interés, en general, que existen en un determinado territorio y los vinculará cartográficamente.
- El servicio de información de actividades tiene como objeto facilitar la puesta a disposición de ciudadanos y empresas de la información referida a actividades y acontecimientos de interés en general, que se realizan en un determinado marco temporal.
- Dispondrá de un módulo de workflow de publicación de contenidos, el cual permitirá el control tanto de la calidad, como la validación por parte de aquellos usuarios responsables de la correcta estructuración de los contenidos.
- Buscador de contenidos. Funcionalidades:
 - Localizar contenidos a partir de otros con los que estuviera relacionado.
 - Localizar cualquier tipo de contenido de los censados en el sistema (equipamientos, actividades, documentos, etc.) mediante criterios específicos de cada tipología de datos
 - Realizar búsquedas abiertas por diferentes criterios introducidos por el usuario (por palabras, por área / sub-área).
 - Presentar los criterios de búsqueda de contenidos de forma dinámica en función de las clasificaciones que tengan contenidos censados.
 - Presentar las páginas de búsqueda a los usuarios externos en un entorno cómodo, sencillo y guiado que no requiera conocimiento de la Administración.
- Ciclos de la vida. Se creará un acceso a la información según los ciclos de la vida que se determinen. Permitiendo a los ciudadanos la explotación de la información con un acceso ágil, cómodo y sin realizar búsquedas adicionales a la relación de contenidos.
- Temáticos. El ciudadano podrá personalizar individualmente los datos temáticos que, por su interés particular, deseen que le sean presentados en su carpeta personal.
- Contará con mecanismos específicos de definición del modo de presentación de la información para cada sector de población en concreto –mujeres, minusválidos, parados, estudiantes, etc.-.
- Noticias. Las noticias pueden estar relacionadas con contenidos propios del sistema o constar de datos propios de la noticia y enlaces a sistemas externos.
- Relación entre contenidos. Existirán dos tipos de relaciones, las que van implícitas en función de los tipos de elementos que se están relacionando, y las que se categorizan basándose en criterios fijos.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

3.2 Portal del ciudadano.

El acceso a los módulos estará sujeto a la autenticación del usuario, de modo que quede salvaguardada la privacidad de los datos, tan como se exige en la Ley de Protección de Datos, siendo este un requisito imprescindible para el acceso.

Los datos a explotar desde la Carpeta del Ciudadano no requieren de ningún tratamiento específico de actualización, por cuanto se alimenta directamente del sistema de gestión municipal y cualquier cambio que se realiza en este se refleja de modo automático en Internet.

Contemplará los siguientes módulos:

- Identificación y seguridad
- Tributos
 - Se mostrará toda la información de cualquier tipo de recibo /liquidación /autoliquidación, y agrupados por el estado de cobro. La información se obtendrá directamente del módulo actual de gestión tributaria.
 - Permitirá la simultanear la visualización de los datos alfanuméricos y su representación gráfica en el territorio municipal
 - Se permitirán simulaciones del calculo de un objeto tributario, y la generación de cartas de pago del C-60 modalidad 3.
- Consulta de "Datos Fiscales" y Calendario Fiscal personalizado y solicitud de domiciliaciones
- Padrón de habitantes. Visualización de datos
- Gestor de solicitudes
 - Cuando un Ciudadano solicite un documento oficial, el sistema se lo remitirá a su mail, o se lo dejará disponible en su carpeta ciudadana, para su posterior descarga.
 - El sistema estará dotado de un gestor de solicitudes que permita a los Ciudadanos realizar ante el Ayuntamiento peticiones de servicios o comunicaciones de cualquier tipo, ya sean de carácter particular o relacionadas con equipamientos o territorio en general, aportando información sobre el estado de gestión de las solicitudes. También deberá gestionar su posterior seguimiento de estado y evolución
 - El licitador deberá incluir en su oferta un mínimo de 7 trámites on-line o solicitudes, aportando igualmente al personal del Ayuntamiento de

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

Ourense la formación necesaria para desarrollar y definir nuevas solicitudes futuras con el propio Gestor de Solicitudes.

- Entre los trámites que deberán solucionarse, de acuerdo con el punto anterior, estarán los relacionados con las siguientes áreas administrativas:

-Obtención de Certificado de empadronamiento.

-Información y pago de tributos municipales. Acreditación de Pagos.

-Cambios de domicilios fiscales.

-Cálculo de Plusvalías.

-Pago de recibos.

-Recogida de Muebles.

-Reclamaciones sobre eficiencias en la Vía Pública.

-Descarga de formularios diversos para tramitación personal en las dependencias del Ayuntamiento de Ourense.

- Deberá permitir la definición de trámites on-line
- Deberá permitir la gestión de trámites on-line
- Deberá permitir el seguimiento de los trámites on-line

La imagen externa del portal y su diseño se adaptará a los modelos ya elaborados por el Ayuntamiento de Ourense. El adjudicatario se supeditará en todo caso a los criterios establecidos por el Ayuntamiento de Ourense en esta materia, siguiendo sus indicaciones y realizando las integraciones y/ o diseños que, en su caso, se establezcan. Una parte de dicho portal será la página Web del Ayuntamiento, la cual deberá estar integrada en el mismo.

3.3 Guía cartográfica Web para el ciudadano.

La aplicación resultante permitirá la visualización y localización sobre mapas interactivos de las actividades y servicios a disposición del ciudadano, permitiendo dar respuesta a preguntas ciudadanas del tipo:

- ¿Dónde está situada la farmacia de guardia más próxima a mi casa?
- ¿Cómo llegar a un restaurante determinado? ¿Será posible aparcar cerca de él?
- ¿Dónde está una calle y cuál es el código/zona postal que le corresponde?
- ¿Cuáles son las rutas culturales de la ciudad o de la comarca, por dónde pasan y qué puntos de interés y monumentos tienen?
- ¿Qué línea de autobús tengo que utilizar para ir a Expo-Ourense y dónde está la parada más cercana?

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

Deberá estar orientada a todos los ciudadanos, sea cual sea su edad o formación, de forma que puedan encontrar informaciones públicas de interés:

- Un joven se conectará para localizar en un mapa el cine donde proyectan la película que quiere ver.
- Un turista accede a la información oficial sobre rutas culturales en una ciudad e imprime un informe con fotos, horarios y plano de acceso a los monumentos que le interesa visitar.
- Un arquitecto o constructor consulta a nivel informativo planos y normativa urbanística que afectan a una parcela.
- Un ejecutivo busca la calle donde debe realizar una conferencia y cuál es el hotel más próximo para poder alojarse.

Deberá disponer de varios ámbitos de información, como pueden ser:

- Alojarse y comer: hoteles, hostales, pensiones, casas rurales, restaurantes, bares, cafeterías,...
- Rutas culturales: monumentos, salas de arte, puntos de interés cultural, bibliotecas, teatros,...
- Empresa y negocios: cajas de ahorro y bancos, notarías, registros,...
- Estudiar y aprender: educación infantil, escuelas taller, centros de enseñanza primaria, formación profesional,...
- Urbanismo: edificios singulares, PGOU, calificaciones urbanísticas,...
- Desplazarse y aparcar: aparcamientos, paradas de taxi, líneas de autobús, estaciones de tren...
- De compras: centros comerciales, pequeños comercios clasificados por tipo,...
- Salud y servicios sociales: farmacia de guardia, hospitales, centros de salud,...
- Urgencias y servicios básicos: bomberos, policía,...
- Servicios públicos: oficinas, equipamientos,...
- Salir de noche: bares, discotecas, boleras,...

Deberá estar dotado de una ventana de mapa, con herramientas de navegación que permitan:

- Visualizar el plano del territorio y activar/desactivar las distintas capas de información que lo componen
- Navegar por el mapa (acercarse, alejarse, mapa guía dinámico,...)

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

- Seleccionar en el mapa una o varias actividades (farmacia, parada de taxi, entidad bancaria, hotel,...) y acceder a toda la información a ellas asociada (teléfono, url propia, dirección, tipo, fotografía,...)
- Generar e imprimir informes con mapas (rutas culturales con sus monumentos, ficha urbanística a nivel informativo,...)
- Visualizar mapas temáticos generados por la corporación (distribución de la población en el municipio, zonas de ruido,...)
- Realizar mapas temáticos, a partir de criterios de clasificación y estilo introducidos por el usuario.
- Localizar cualquier actividad/equipamiento a partir de su dirección, nombre,...
- Descargar planos y cartografía de interés.
- Un selector de ámbitos temáticos, para que el usuario acceda únicamente a las capas de cartografía y a las bases de datos municipales que le son de interés.

4. UN SISTEMA MUNICIPAL CON CAPACIDAD PARA DAR RESPUESTA A LOS REQUISITOS DE LA E-ADMINISTRACIÓN.

Para poder cubrir todas las necesidades que se vienen planteando en el apartado de la e-administración, el Ayuntamiento de Ourense debe completar el actual sistema de tal forma que permita al ciudadano una interacción rápida, cómoda y eficaz con los servicios administrativos del municipio.

El sistema de gestión a suministrar, deberá ajustarse a los siguientes requisitos, características y funcionalidades:

4.1 Requisitos técnicos generales

- La información del sistema se explotará desde la base de datos que se establezca en los presentes pliegos.
- Las aplicaciones de gestión serán en entorno visual.
- La distribución del sistema será cliente-servidor, debiendo poder soportarse su explotación, sobre algún sistema servidor de terminales que permita una arquitectura centralizada, minimizando la instalación de componentes en los terminales de usuario.
- Mediante el uso de herramientas de mercado, el sistema deberá poder ser explotado desde Internet/Intranet.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

- Deberá integrar un sistema de comunicaciones que permita, de forma desatendida, actualizar una base de datos externa para su acceso por los ciudadanos a través de Internet, así como recoger las peticiones que se realicen por los ciudadanos utilizando este medio.
- Cumplirá con los estándares de normalización SISTER e INDALO.
- El sistema controlará la integridad referencial de los datos de territorio.
- El sistema estará conectado con los sistemas de información geográfica, por lo que cada entidad de datos de territorio, deberá poder recoger el tipo de objeto y su referenciación cartográfica.
- Contemplará la definición de perfiles de usuario, grupos y usuarios, pudiendo restringirse el acceso en el ámbito de aplicación, proceso y tipo de actuación permitida (alta, modificación, consulta, etc.). Esta parametrización debe poder ser realizada por servicios del propio Ayuntamiento con independencia del licitador. El licitador facilitará igualmente la formación necesaria para su manejo, manipulación y/o modificación por parte del personal propio del Ayuntamiento, sin perjuicio de la prestación de asistencia técnica, soporte y actualizaciones a que estará obligado el proveedor de acuerdo con los presentes Pliegos.
- Todas las actuaciones deberán quedar reflejadas en un histórico, a fin de poder cumplir con la normativa de la Ley de Protección de Datos, vigente para cada aplicativo.
- Para todos los sistemas que impliquen carga de datos externa o exportación de datos para relacionarse con otras entidades, el programa permitirá trabajar con distintas codificaciones, siendo el código interno del Concello único para todas ellas.
- El sistema deberá contar con una estructura de diccionario de datos de gestión, en el que se soporte la definición de todas las tablas tanto lógicas como físicas, facilitando así la explotación personalizada adicional o complementaria a los ya existentes desde los aplicativos
- Las aplicaciones tendrán un entorno de fácil parametrización para aquellos parámetros fundamentales.
- Deberá ser altamente flexible de forma que permita incluir nuevas funcionalidades futuras.
- Solución basada en un paquete estándar, que proporcione la mayor parte de las funcionalidades requeridas de manera fiable, probada y con una adecuada integración entre los diferentes módulos.
- Permitirá, mediante la integración de sus funciones, dar respuesta a todas las necesidades de gestión municipal expuestas en este pliego. El diseño de la aplicación facilitará la operativa sin detrimento en la integración de la información.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

- Incorporará sistemas de gestión de la calidad.
- La información a almacenar en la Base de Datos deberá seguir el principio de 'Dato Único'.
- Gestión multientidad. Deberá permitir trabajar en el ámbito de varias entidades (ayuntamientos, organismos, bancos,...), teniendo en cuenta el distinto tratamiento. No obstante, deberán existir mecanismos de consolidación eficaces y flexibles.
- Modularidad. El sistema se descompondrá en un conjunto de módulos, cada uno de los cuales tenga un tamaño manejable, una finalidad bien definida y una relación, también bien definida, con el exterior.
- El producto deberá presentar una total integración de todos los módulos, de modo que sea fácil acceder a la información desde cualquier parte de la aplicación.
- El sistema dispondrá de mecanismos para la divulgación en INTRANET/INTERNET de la información de aquellos módulos que adjudicatario y Ayuntamiento estimen útiles para el ciudadano.
- El producto deberá permitir la parametrización y/o ampliación para adaptarse completamente a las necesidades del Ayuntamiento.
- El sistema deberá tener tiempos de respuesta adecuados a la función a realizar, en especial para diálogos interactivos, permitiendo consulta y actualización en tiempo real.
- El sistema responderá a las máximas exigencias de seguridad en el acceso a la información y manipulación, en la integridad de los datos y en la capacidad de su recuperación en caso de fallo, así como las oportunas políticas de backup y recuperación de datos.
- Se intentará automatizar al máximo todos los procesos del sistema y, en particular, los relativos a la implantación del mismo.
- Organización de usuarios. Poder definir para cada usuario, las funciones y accesos a datos permitidos según su responsabilidad.
- Orientación al usuario. Por medio de una cuidadosa documentación dirigida al usuario final. Los programas serán de fácil manejo.
- Las pantallas de usuario final tendrán una interfaz gráfica y ofrecerán un entorno de uso sencillo y eficiente (frame 3º). Dispondrán de ayuda interactiva y contextual a nivel de pantalla, y de campo cuando sea necesario. La ayuda y los mensajes de error deberán visualizarse en castellano. El diseño de formularios, informes, documentos y pantallas tendrá una apariencia similar.
- Se valorará que el sistema presente herramientas de ayuda a la toma de decisiones por parte del Ayuntamiento.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

- Las sentencias de acceso a los datos reunirán las características de lenguaje estándar SQL que permita la portabilidad y migración de los datos a otras plataformas no directamente soportadas por la aplicación
- La tecnología utilizada por el sistema deberá estar probada y madura en entornos con elevado número de usuarios y aplicaciones críticas.
- Deberá permitirse el acceso vía ODBC a la explotación de la Base de Datos.
- La aplicación deberá estar correctamente diseñada para soportar el volumen de información del Ayuntamiento y dará un tiempo de respuesta mínimo en los procesos transaccionales. Las necesidades en esta materia deberán ser cubiertas y solucionadas por el licitador si en el plazo de un año a partir de la implantación del sistema se observara, a juicio del Ayuntamiento, alguna limitación relacionada con esta materia.
- Deberá permitir incorporar el uso de certificación mediante firma electrónica en aquellos procedimientos en que resulte necesario.
- En licitador asegurará la integración de los sistemas propuestos con cualesquiera otros existentes en el Ayuntamiento de Ourense, facilitando su integración con los mismos. Esta obligación se extiende a la posible adquisición futura por parte del Ayuntamiento de Ourense de soluciones especializadas de otros proveedores. La obligación de la empresa proveedora será, salvo estipulación en contrario, la de facilitar la información necesaria para la integración de los sistemas sobre los que sea imprescindible intervenir para conseguir un funcionamiento sincronizado de las aplicaciones.
- La aplicación, y en concreto todos aquellos módulos que afecten directamente a la relación del Ayuntamiento con sus ciudadanos, deben soportar el acceso a través de Internet por medio de las herramientas necesarias de forma que sea posible la implantación de diversos servicios burocráticos municipales a través de la red.
- Todas las aplicaciones deben ser capaces de intercambiar datos de la forma más automatizada posible para el usuario, con las actuales aplicaciones que el Ayuntamiento utiliza para su gestión contable y de tributos.

4.2 Descripción funcional del sistema

El sistema debe recoger de forma exhaustiva y completa el tratamiento de la gestión municipal, así como una serie de modelos preestablecidos con los documentos que se tramitan. Todo ello conforme a la legislación vigente que exista hasta la fecha de la entrega y recepción provisional.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

Como soporte del sistema deberán contemplarse aquellas tablas de uso general, que facilitan el funcionamiento del aplicativo, tales como entidades bancarias, municipios, callejeros, etc.

Aparte de la funcionalidad que a continuación se detalla, debe estar prevista la incorporación al sistema de todos los ficheros históricos para su consulta en los casos que se requiera, incluyendo en todo el sistema un amplio abanico de posibilidades de búsqueda de información.

4.2.1 Requisitos Generales de las aplicaciones objeto del pliego

1) Núcleo de la Aplicación.

Todas las aplicaciones de gestión objeto de este pliego deben estar organizadas y diseñadas en torno a un núcleo central, el cual deberá ser utilizado por todas las aplicaciones, siendo el núcleo de la aplicación único, alojado en una misma Base de Datos.

El núcleo debe ser un Sistema de Base de Datos única y corporativa a la cual accedan todos los módulos que componen las aplicaciones del Ayuntamiento. Se compondrá de todos los datos referentes a Territorio y Terceros, y de los procedimientos de actualización y consulta asociados a dichos datos, así como la gestión de accesos y seguridad, configurables y parametrizables según usuario-entidad-acceso a la información contenida en estas bases de datos.

El núcleo de la aplicación deberá cumplir con las funcionalidades y características que se detallan a continuación:

a) Gestión de Usuarios y Seguridad:

- Deberá poder identificarse a los usuarios y sus password, siendo el usuario único y utilizable por todas las aplicaciones.
- En la gestión de la seguridad y relacionando usuarios, deben poder asignarse roles de usuarios o conjuntos de usuarios y sobre estos podrán asignarse el acceso a funciones, a ejecución de tareas y a datos.

b) Sistema de Organización:

- La gestión de la seguridad, la inclusión de los usuarios en grupos o conjuntos de usuarios, se realizará de tal forma que la gestión de los organigramas de la organización pueda mantenerse desde este núcleo central.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

- El sistema deberá ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a cualquier tipo de organización.
- c) Gestión de datos territoriales:
 - Los elementos territoriales comunes a todas las aplicaciones deberán gestionarse desde tablas genéricas estando contenida toda la información territorial una sola vez.
 - La gestión territorial deberá incluir al menos los siguientes núcleos de información: Países, Provincias, Municipios. División Territorial: Núcleos, Distritos, Tramos, etc., Callejeros, Entidades supramunicipales, Parcelas, Edificios, Locales, Manzanas, etc.
 - Representará la estructura de objetos territoriales del municipio, parcelas, accesos postales, tramos de calle... Todas las entidades de base territorial deberán estar vinculadas a una instancia en la base de datos de territorio.
 - Toda la información territorial deberá estar habilitada mediante campos expresamente diseñados para referenciar esa información a mapas.
 - La información Territorial de cada una de las aplicaciones de gestión, que estarán relacionadas con el núcleo territorial deberán tener la posibilidad de accesibilidad a ver la información de forma gráfica siempre y cuando se cuente con software adicional para la gestión de mapas.
- d) Gestión de datos de terceros:
 - Debe representar y contener la información básica de cualquier persona física o jurídica que se relacione con el Ayuntamiento.
 - El sistema debe identificar a cada persona en cualquier relación con el Ayuntamiento de manera única. Debe permitir todas las formas de personas físicas y jurídicas.
 - Cualquier aplicación corporativa debe poder relacionarse, desde diferentes ópticas según la relación funcional, con la Base de datos de Terceros, y poder localizar todas las informaciones que afecten a un tercero.
 - Debe existir un mecanismo de validación para evitar duplicidades e incoherencias, así como mecanismos para la administración de terceros que permitan depurar información y garantizar su integridad.

2) Traspaso de información entre aplicaciones.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

Se considera como imprescindible para poder presentar oferta que los aplicativos ofertados estén todos ellos relacionados entre sí, intercambiando información entre cada uno de ellos y con la contabilidad y la gestión de tributos actual, tratándose de un modelo de gestión global y considerado como un todo, pudiendo así mismo atomizar cada una de las aplicaciones cuando fuese necesario.

Los requerimientos mínimos de relación entre cada uno de los aplicativos se detallan en el siguiente cuadro:

APLICACIONES RELACIONADAS	DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN
Gestión Tributaria – Gestión de Multas y Sanciones	1) La Gestión de Multas y Sanciones deberán completar su proceso con la inclusión de la multa en la gestión tributaria actual y con la gestión tributaria ejecutiva descrita en este pliego
Gestión tributaria – Gestión tributaria ejecutiva	1) La gestión ejecutiva avanzada, deberá ser capaz de incorporar recibos de la actual gestión tributaria de una forma casi automatizada para el operador.
Gestión Tributaria ejecutiva – Gestión Económica	1) Deberán poder cargarse a la contabilidad cualquier operación que un expediente de ejecutiva deba informar. 2) Las operaciones que se carguen desde Gestión Tributaria, deberán ser susceptibles de seguir una tramitación anterior, es decir, podrá cargarse primero un derecho reconocido y posteriormente un ingreso, siendo este último capaz de saldar el importe pendiente del primero.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

5.- ÁREA DE GESTIÓN DE TERRITORIO Y TRIBUTOS. REQUISITOS MÍNIMOS.

Es implantable la apertura de la gestión de recaudación al ciudadano desde internet para las utilidades descritas en el portal del ciudadano sin resolver, satisfactoriamente, desde la perspectiva de los ciudadanos, la cuestión de la obtención de información y la gestión en materia de territorio, recaudación tributaria y sancionadora.

La importancia de estas dos cuestiones puede considerarse como esencial en las relaciones ciudadano-administración, siendo dos de las áreas administrativas que vienen acaparando un mayor número de actos administrativos individuales.

Es por ello que se debe ampliar la actual gestión con los siguientes puntos (sin que ello implique que las cuestiones relacionadas a continuación cubran la totalidad de la casuística contemplada).

5.1 Gestión de recaudación ejecutiva avanzada.

El módulo elegido deberá resolver todos los aspectos concernientes a las materias de:

- La gestión de expedientes en recaudación ejecutiva.
- La tramitación de los distintos tipos de embargo (cuentas corrientes, bienes, etc.) que contempla el Reglamento General de Recaudación
- La importación de datos de la actual gestión de recaudación con la mínima intervención de un operador.
- Los procedimientos automáticos y manuales de incorporación de recibos a expedientes.
- Las operaciones realizadas en expedientes (a nivel unitario y por relaciones), y los procedimientos de intercambio con entidades bancarias para la ejecución de los embargos de cuenta corriente
- La aplicación deberá trabajar:
 - en base a expedientes y no en base a recibos individuales, una vez éstos han sido notificados en forma
 - Sobre la base de relaciones (de recibos o de expedientes) y no sólo de uno en uno sobre la base de las circulares XXV/88 del CSB 237/1988 de la CECA.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

- con un seguimiento pormenorizado de las actuaciones hechas a nivel de recibo y a nivel de expediente. Y que las costas asociadas a cada actuación queden perfectamente documentadas
- ante una entrega a cuenta hecha por el contribuyente se proceda automáticamente a fraccionar el recibo, dando por cobrado el que corresponda a lo entregado a cuenta, y quedando contabilizado correctamente
- el grueso del trabajo administrativo debe ser soportado por el ordenador, incluyendo el generar todo tipo de notificaciones y documentos, e incluyendo la facturación y relaciones de datas
- permitirá dar explicaciones con todo detalle incluyendo en especial el historial de actuaciones habidas con un expediente o recibo/s y las firmas de recepción de la notificación escaneadas
- debe permitir poner en marcha formas de cobro masivas en ejecutiva a través de banco, en base al cuaderno 60 o en base a abonarés bancarios
- debe permitir analizar los comportamientos en ejecutiva atendiendo al territorio, ya sea viendo todos los cargos de una finca, ya sea haciendo mapas de distribución de la deuda
- la operativa recaudatoria debe ser indiferente en base a recibos o a expedientes o en base a relaciones de uno u otro.
- procesos de incorporación de recibos a los expedientes, incluyendo distintas opciones en relación a los recibos en los que la coincidencia con la identificación del expediente no es al 100%.
- opciones de apertura automática de nuevos expedientes para los recibos no incorporables a ningún expediente preexistente.
- todas las funciones de atención al público incorporadas a una única macro-función (cobros, anulaciones, fraccionamientos, duplicados,...) sin cambiar de función.
- un sistema de definición de fases de tramitación en ejecutiva. Dicho sistema junto a las herramientas de fusión de expedientes con textos permite una ágil gestión de procedimientos tipo embargo de salarios, o de vehículos o de inmuebles. Se entregará una versión por defecto, adaptable a los criterios del Ayuntamiento de Ourense.
- una gestión automatizada de costas a nivel de recibo y de expediente.
- una gestión de recaudación atendiendo a oficinas y zonas.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

- opciones de tratamiento colectivo de expedientes por relaciones (notificaciones, preparación de edictos,...).
- disponibilidad de un memorandum por recibo y por expediente para anotaciones y comentarios.
- una herramienta de control de caja.
- llevanza del libro de intervención de cobros y de las cuentas de recaudación.
- herramientas para confección de documentos individuales y colectivos referidos a recibos y expedientes.
- el software para visualizar documentos escaneados ligados a un recibo o un expediente. Por ejemplo: tarjetas rosas referidas a la notificación.
- una aplicación preparada para las distintas opciones de cálculo de intereses: Simple o compuesto, fijo o variable.
- un completo diccionario de datos para desarrollar explotaciones complementarias

5.2 Gestión de multas.

Deberá resolver la gestión y la tramitación de las denuncias hasta su conversión en sanción firme y su cobro. Parte de los requerimientos de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común; Reglamento del Procedimiento para la potestad sancionadora 1398/1993; Reglamento del Procedimiento sancionador en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y Seguridad Vial 320/1994, y actualizaciones posteriores.

Deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Control de plazos para evitar prescripciones.
- Carga automática de denuncias desde la ORA y de otras fuentes.
- Carga de las denuncias, notificadas en mano o no.
- Utilidades de obtención de titulares de vehículos a través de la DGT.
- Enlace automático con Registro de Entrada para recoger las anotaciones de alegaciones y otras intervenciones.
- Enlace automático con el padrón de vehículos.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

- Gestión de las diversas notificaciones, al titular y al conductor, de la propuesta de resolución y de la resolución. Las notificaciones se canalizan automáticamente a través del Registro de Salida, que controla los acuses de recibo e informa al sistema de la aceptación o rechazo de la notificación.
- Gestión de las alegaciones, de la realización de pruebas y de la instrucción del expediente hasta que la sanción es firme. Y de los recursos.
- Generación de recibos correspondientes a la denuncia para su cobro a través de los circuitos de recaudación. Tanto si el pago es a través de bancos como si es pago directo a Recaudación. Los recibos pasan a fase de apremio una vez la sanción es firme y transcurren los plazos especificados sin haberla pagado.
- Gestión de los descuentos en el pago en función de plazos. Y gestión del pago anticipado en Recaudación incluso antes de que la denuncia haya sido registrada en el sistema.

6.- ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA. REQUISITOS MÍNIMOS.

Consultas Web-Intranet del SICAL.

El objetivo será facilitar las consultas de la información contable del Ayuntamiento mediante un navegador Web y sin necesidad de conocer la operativa de la aplicación contable actual, podrán consultarse on-line datos contables tale como: el estado real de la ejecución de las partidas, operaciones de terceros, facturas, indicadores económicos, etc.

Deberá estar recoger toda la información de la contabilidad actual, y mostrar desde sus consultas gráficos de evolución en tiempo real, y/o indicadores económicos comparativos con ejercicios contables anteriores, que ayuden a los órganos de gestión a la toma de decisiones.

7.- INTEGRACIÓN DE EDIFICIOS EN LA RED CORPORATIVA

7.1 Objetivos

Dado que este proyecto está encaminado a dar un servicio total de calidad y eficacia hacia nuestra ciudadanía, se hace obligada la interconexión de las dependencias municipales de policía y recaudación ejecutiva, así como la protección de las mismas contra cualquier posible ataque por personal no autorizado.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

7.2 Interconexión de dependencias municipales

El Ayuntamiento de Ourense, tiene sus oficinas municipales de policía y recaudación desagregadas del edificio principal. Para poder dar a la ciudadanía un servicio integral acorde con los servicios planteados en este pliego, es por lo que se hace imprescindible incorporar las dependencias mencionadas en la red global.

El licitador deberá proponer la mejor solución a este hecho, quedando la opción totalmente abierta.

7.3 Protección antivirus de contenidos

Para una mayor seguridad en los servicios y en la gestión corporativa se precisa la instalación de un elemento hardware que nos permita el filtrado y control de cualquier ataque de virus, así como de las posibles páginas “peligrosas” que puedan visitar los usuarios.

El licitador deberá incorporar en su oferta para este fin la herramienta más apropiada.

8.-ADECUACIÓN DE TODOS LOS SERVIDORES DEL CPD PARA PODER CUBRIR EL PRESENTE PROYECTO.

8.1 Objetivos

- Dotar al Ayuntamiento de Ourense de un sistema central de procesamiento capaz de absorber el actual conjunto de usuarios, servicios y requerimientos con unas perspectivas de crecimiento mínimas del 30 %.
- Realizar la migración de las actuales bases de datos departamentales a un único servidor central con Oracle.
- Implantar un sistema de Granja de Servidores de Aplicaciones para poder garantizar un óptimo acceso a la información y las aplicaciones
- Centralización de aplicaciones dispersas y instalación de controles de seguridad, backups y servicios asociados al mantenimiento informático diario (distribución de software, parches, políticas de seguridad, grupos de usuarios, etc.)

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

8.2 Servidor de base de datos.

Actualmente, el sistema central de procesamiento del Servicio de Informática del Ayuntamiento de Ourense está compuesto por los elementos que siguen:

- I. Servidor área económica.
 - a. S.O. SCO Unixware.
 - b. B.D. Oracle
- II. Servidor área de tributos
 - a. S.O. Windows 2000 Server.
 - b. B.D. Oracle

En estos equipos, están albergadas las diferentes bases de datos corporativas para a gestión actual (Contabilidad, Gestión Tributaria, Recaudación, Nóminas, ...)

Actualmente, el Ayuntamiento de Ourense dispone de varios edificios municipales conectados entre sí conformando una red metropolitana propia. En toda la organización existen alrededor de 200 puestos de trabajo informatizados.

Se deberá ofertar un servidor corporativo, tomando como "referencia base" los requerimientos mínimos que se describen a continuación:

Aunque por motivos de precio actualmente sólo se pedirá una máquina servidora, todo el sistema ha de estar configurado para poder conformar un clúster de alta disponibilidad con dos máquinas. Es decir, debe quedar todo listo a nivel de hardware de tal forma que cuando se compre la segunda máquina todos los subelementos estarán preparados para admitirla. Por ejemplo la máquina dispondrá para compartir, un equipo de almacenamiento externo.

Todo el sistema estará en un Rack.

8.3 Servicios asociados al servidor de base de datos.

El licitador deberá suministrar la mejor opción de equipamiento del servidor, partiendo, como mínimo, de las especificaciones anteriores (servidor, periféricos, armario, documentación, etc.).

El licitador deberá entregar el equipamiento en las dependencias del Ayuntamiento de Ourense (Servicio de Informática) y realizar la instalación y configuración.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

El nuevo servidor deberá quedar integrado plenamente en la red de comunicaciones del Ayuntamiento y con todo el hardware y software que se instalará en este proyecto.

Se realizará el arranque y afinación del sistema, el trabajo quedará acabado cuando se certifique que el servidor instalado este en producción y comprobado y validado y su óptimo y correcto funcionamiento.

Se dotará al sistema de los procesos y recursos necesarios para confeccionar un mecanismo robusto y fiable de copias de seguridad, tanto del sistema como de datos. El sistema de copias que se proponga deberá ser capaz de realizar copia de la capacidad total de los discos del servidor propuesto en un máximo de 8 horas, y deberá ser desatendido y/o automático.

8.4 Sistema gestor de base de datos.

Actualmente, en el Ayuntamiento existen dos bases de datos Oracle, una en el sistema SCO Unixware para el sistema de contabilidad, y otro para Windows 2000 Server.

Para el nuevo servidor de datos deberá licenciarse, si fuese necesario, un nuevo gestor de base de datos Oracle con licenciamiento suficiente para todo el software referido en el punto anterior, más lo necesario para el contratado por el presente pliego.

En caso de necesitar un nuevo licenciamiento, la oferta deberá llevar incluidos los costes de las opciones necesarias de actualización, soporte y asistencia, por un tiempo igual al resto del soporte de mantenimiento del resto del software de este concurso.

8.5 Servicios asociados

En caso de un nuevo licenciamiento el licitador deberá suministrar las licencias, documentación, CD, manuales, etc. del motor de base de datos especificado.

El licitador deberá realizar la instalación del SGBDR ORACLE en el nuevo servidor central que se va a implantar, y este quedará configurado y operativo para una perfecta puesta en producción de todas las aplicaciones e recursos indicados anteriormente.

El licitador realizará todos los trabajos de integración e configuración entre a granja de servidores de aplicaciones que se va a instalar y el sistema gestor de base de datos.

El licitador estará obligado a dar una formación específica en el nuevo entorno (motor de bases de datos ORACLE) a las personas que el Servicio de Informática estime

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

oportunas, en las que se verán como mínimo las características para el arranque y parada del SGBDR, monitorización del rendimiento, usuarios, conexiones, afinación del sistema, cargas de datos, copias de seguridad, etc.

El tiempo de parada productivo, no podrá ser superior en ningún caso a más de 3 días laborables, considerando días laborables de lunes a viernes de 7:00 a 18:00 horas

8.6 Servidores de aplicaciones

Como se viene comentando en párrafos anteriores, se hace necesario, para abordar este proyecto con éxito, el implantar un sistema de granja de servidores de aplicaciones con el fin de poder garantizar un óptimo acceso a la información y a las aplicaciones, así como reducir los tiempos de respuesta de los usuarios a los servicios centrales, y poder centralizar las aplicaciones que actualmente están dispersas, implantando, con esto, controles de seguridad, backups y servicios asociados al mantenimiento informático diario (distribución de software, parches, políticas de seguridad, grupos de usuarios, etc.). Los equipos se entregarán con todas las legalizaciones y licencias necesarias para su funcionamiento (Windows 2.003, Citrix Metafrane), así como el de los usuarios (100), incluyendo todos los manuales de uso necesarios.

La arquitectura del sistema propuesto deberá soportar 100 usuarios.

Los requerimientos mínimos de los servidores de aplicaciones que formarán la granja serán los que se indican a continuación:

- Número mínimo de servidores: 2
- Disposición en Rack
- Dos procesadores por máquina tipo Intel Xeon 2.4 GHz/400 MHz, 512 KB
- 4 GB de RAM
- 2 x 36.4 GB 10K-rpm Ultra320 SCSI Hot-Swap
- Tarjeta Red: 10/100/1000 Mbps Ethernet
- No podrán ser de los denominados clónicos

8.7 Servicios asociados

Los servidores de aplicaciones deberán quedar instalados, configurados y optimizados para ser puestos en producción (sistema operativo más todo el software). También deberá quedar instalado el software base de todas las aplicaciones corporativas de gestión por un plazo de pruebas de 2 semanas para comprobar y afinar los rendimientos y operatividad de

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

la solución a implantar. Tras este período se realizará la puesta en producción del nuevo sistema de acceso a las aplicaciones corporativas.

El licitador garantizará la total integración y operatividad de los equipos a instalar, así como con la totalidad de la red de datos del Ayuntamiento.

EL licitador deberá realizar la implantación, en el nuevo sistema, de todas las políticas de seguridad y grupos de usuarios para poder implantar la distribución del software y acceso a las aplicaciones para, por lo menos, dos grupos de usuarios de los definidos actualmente. Se valorará el apoyo en la instalación para el resto de grupos de usuarios.

El licitador deberá dar le al personal técnico, que el Servicio de Informática estime oportuno, una formación sobre las características técnicas, funcionamiento, manejo y operatividad del nuevo sistema que se va a implantar (administración de: Oracle, Windows 2000, Terminal Server y Citrix Metaframe).

Se dotará al nuevo sistema que se va a implantar de los procesos y recursos necesarios para confeccionar un mecanismo robusto y fiable de copias de seguridad, tanto del sistema como de los datos. El sistema de copias que se proponga deberá ser capaz de realizarlas en un máximo de ocho horas e deberá ser desatendido y/o automático.

8.8 SAI

Se dotará un SAI con una capacidad no inferior a 5.000 VA y on-line que se pueda incorporar al RACK y que soporte todos los servidores a suministrar en este pliego.

9. CONDICIONES GENERALES

El licitador deberá hacer constar en su oferta que conoce, acepta e se compromete a cumplir todos los requerimientos indicados en el presente pliego.

El licitador expondrá en una línea específica denominada “Servicios de Formación” cual es la formación total que incluye, indicando claramente el número de horas que se van dar en cada caso.

Cada licitador podrá ofertar dos opciones, como máximo, con las configuraciones que considere oportunas. En tal caso, cada opción deberá ser indicada como opción A y B, y deberán estar en documentos independientes.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

El licitador indicará de forma exhaustiva el plan de trabajo que se va a realizar, y podrá incorporar los elementos descriptivos que considere oportunos (gráficos PERT, distribución de recursos y tareas, calendario de trabajo, etc.).

El licitador adjuntará a su oferta un anexo donde se haga una breve presentación de la empresa, así como los recursos humanos y técnicos con los que cuenta, además de hacer constar su experiencia en proyectos similares.

Los precios de la oferta deberán estar siempre con IVA incluido.

10. DIRECCIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

10.1 Director del proyecto y comisión de seguimiento.

Se designará un director del proyecto y una Comisión de Seguimiento formada por personal del Ayuntamiento. Se encargarán de la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones que convengan introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá nombrar un director de implantación que planifique y coordine los distintos equipos de trabajo que realicen la implantación en el Ayuntamiento y se convierta en el interlocutor válido para el director de proyecto y la Comisión de Seguimiento

10.1.1 Seguimiento de los trabajos.

La información sobre el desarrollo de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria será continua y para este fin, se deberán mantener, periódicamente, reuniones con el director del proyecto con el fin de comunicar los resultados y el grado de avance del proyecto.

De este modo y con carácter, al menos, mensual, la empresa adjudicataria, a petición del director del proyecto, deberá hacer entrega de cuantos informes sean necesarios para dar cuenta del estado de ejecución, grado de cumplimiento de objetivos y tareas completadas según la planificación de los trabajos que se fije.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

10.1.2 Aceptación y certificación de los trabajos.

Se establece la aceptación de entregas parciales del sistema objeto de este pliego.

Se constituirá una Comisión de Certificación integrada por personal del Ayuntamiento. La Comisión de Certificación exigirá, para la aceptación y certificación de las diferentes entregas parciales, el cumplimiento satisfactorio de las especificaciones establecidas en el presente pliego, con las adaptaciones que se pudieran haber acordado.

10.2 Garantías y asistencia técnica.

Todos los equipos propuestos deberán contar con un mínimo de tres años de garantía. El licitador podrá ofertar, igualmente, la ampliación de dicha garantía a períodos superiores así como el servicio externo de soporte y asistencia técnica.

Todas las licencias de software incluido deberán contar con un mínimo de un año de garantía y soporte para el cliente (mejoras, parches, consultas, incidencias, etc...)

Todos los servicios prestados por el licitador, entendiendo por servicios: configuración del hardware, instalación del software, migración de datos y programas entre sistemas, instalación de aplicaciones corporativas sobre el nuevo sistema, ajustes-configuraciones-parametrizaciones sobre el nuevo sistema, etc... contarán con una garantía de un año tras la recepción del proyecto por parte del Ayuntamiento. Ante esta garantía el licitador se compromete a realizar los ajustes o resolver todas las incidencias que hayan aparecido sobre la instalación objeto del contrato, en un plazo nunca superior a cuatro horas laborales (horario laboral de 8:00 a 18:00)

Las incidencias que se produjeran en el Ayuntamiento en relación al sistema propuesto serán reportadas de inmediato a la empresa adjudicataria, debiendo proporcionar esta un número de teléfono disponible al menos en horario comercial (9-14 y de 16-18 horas.) y de inmediato, el adjudicatario deberá recogerlas mediante un sistema informático, para gestionar su seguimiento, reclamaciones y estado de las incidencias.

Cualquier intervención sobre el sistema objeto deberá ser realizado por personal debidamente certificado sobre el sistema que va actuar y con una alta solvencia técnica, que garantice las intervenciones sobre el sistema a implantar.

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

10.3 Contrato de mantenimiento.

Finalizado el período de garantía, podrá celebrarse un contrato de mantenimiento del sistema. Los licitadores incluirán en su oferta las características del servicio a prestar así como su coste para los ejercicios 2005, 2006 y 2007, siendo estos precios y condiciones totalmente vinculantes.

10.4 Protección de Datos

En la prestación de todos los servicios objeto del presente contrato, y en especial en lo que se refiere al tratamiento de los datos personales facilitados por la Administración contratante, en cualquiera de las fases de ejecución de los servicios contratados, el adjudicatario se compromete a cumplir estrictamente lo que dispone la Ley 230/63, de 28 de Diciembre, del régimen general tributario, en su redacción dada por la Ley 25/95, de 20 de julio; la Ley 1/98, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los contribuyentes; y la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, por la que se regula la Protección de Datos de Carácter Personal.

El adjudicatario se compromete a adoptar las medidas necesarias, tanto de carácter técnico como organizativas, que garanticen la seguridad de los datos que le sean facilitados o a los que tenga acceso, a fin de evitar su alteración, uso inadecuado, pérdida, tratamiento y acceso no autorizado, visto el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a que estos se encuentran expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural.

El licitador se compromete a guardar sigilo y secreto profesional aún después de terminar la relación contractual con esta administración.

10.5 Mejoras

El licitador podrá aportar cuantas mejoras considere oportunas; entre otras, se orientan las siguientes:

- ◆ Licencias de software
- ◆ Dimensión y características de los elementos que conforman el servidor central corporativo
- ◆ Dimensión y características de los elementos que conforman la granja de servidores de aplicaciones
- ◆ Ampliación de garantías

SERVICIO DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Diligencia que se extiende para hacer constar que el presente pliego de cláusulas administrativas y técnicas, ha sido aprobado por Junta de Gobierno de fechade.....de 2004.

Ourense,dede 2004
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Mariano Rodríguez Gutiérrez

- ◆ Información y formación complementaria que facilite el acceso y la modificación de las aplicaciones ofertadas por parte de los programadores del Ayuntamiento.
- ◆ Cualesquiera otras que mejoren la funcionalidad y capacidades especificadas el presente pliego desde la perspectiva de la mejora de la calidad de servicio al ciudadano.