

**Pliego Técnico para la Prestación
Integral de Servicios Tecnológicos y Calidad
del Ajuntament de Palma**

INDICE

INDICE	2
INTRODUCCIÓN	5
1. PLAN DIRECTOR	7
2. MODELO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO	9
2.1 SOLUCIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN TELEMÁTICA	9
2.1.1 <i>SERVICIOS DE ACCESO PÚBLICO</i>	9
2.1.2 <i>SERVICIOS DE ACCESO PERSONALIZADO</i>	10
2.2 CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO... 11	
2.3 PLATAFORMA DE CONTACT CENTER.....	12
3. MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN	14
3.1 MEJORA DE LOS PROCESOS	14
3.1.1 <i>INVENTARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS</i>	14
3.1.2 <i>REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS</i>	14
3.1.3 <i>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</i>	15
3.2 OBJETO Y REQUERIMIENTOS GENERALES DE APLICACIONES DE GESTIÓN MUNICIPAL	16
3.2.1 <i>ARQUITECTURA DE LAS APLICACIONES</i>	17
3.2.2 <i>FUNCIONALIDADES MÍNIMAS EXIGIBLES</i>	17
3.2.3 <i>FUNCIONALIDADES DEL PMH (REQUERIMIENTOS BÁSICOS)</i>	18
3.2.4 <i>REQUERIMIENTOS NUEVAS APLICACIONES: GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN</i> 19	
3.2.5 <i>RECAUDACIÓN EJECUTIVA</i>	19
3.2.6 <i>GESTIÓN DE COBRO</i>	19
3.2.6.1 Funcionalidades Específicas.....	20
3.2.7 <i>CATASTRO Y TERRITORIO</i>	21
3.2.8 <i>REQUERIMIENTOS GESTIÓN CONTABLE: MÓDULOS GENERALES</i>	22
3.2.9 <i>CONTABILIDAD GENERAL</i>	22
3.2.10 <i>ADMINISTRACIÓN RECURSOS DE OTROS ENTES PÚBLICOS</i>	23
3.2.11 <i>GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS</i>	23
3.2.12 <i>SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</i>	24
3.2.13 <i>FORMACIÓN</i>	24
3.2.14 <i>SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA</i>	25
3.2.15 <i>REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA</i>	26
3.2.16 <i>SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES</i>	26
3.2.17 <i>SISTEMA DE GESTIÓN DE ACUERDOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES</i>	27
3.2.18 <i>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTÁTICA DE LA WEB CORPORATIVA</i>	28
3.3 GESTIÓN DOCUMENTAL	28
3.3.1 <i>FUNCIONALIDADES</i>	28
3.3.2 <i>DIGITALIZACIÓN</i>	29
3.4 SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES.....	29
4. MODELO TECNOLÓGICO	31
4.1 PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	31
4.1.1 <i>VSE - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y FUNCIONES</i>	31
4.1.1.1 Servicios de Operación.....	31
4.1.1.2 Servicio de Soporte Técnico.....	32
4.1.1.3 Servicios de Ingeniería	32
4.1.1.4 Servicios de Comunicaciones.....	33
4.1.1.5 Servicios de Seguridad VSE.....	33
4.1.1.6 Servicio de Desastre y Recuperación.....	33
4.1.1.7 Servicio de Impresión Centralizada.....	33
4.1.2 <i>ELEMENTOS DEL SERVICIO</i>	34
4.1.3 <i>REQUISITOS DEL SERVICIO</i>	34
4.1.4 <i>VALORES MÍNIMOS</i>	35
4.1.5 <i>RELACIÓN DE PRODUCTOS INSTALADOS EN 2003</i>	36
4.2 OPEN SYSTEM: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y FUNCIONES.....	41
4.2.1 <i>SERVICIOS</i>	41
4.2.1.1 Servicios de Operación.....	41
4.2.1.2 Servicio de Soporte Técnico.....	42
4.2.1.3 Servicio de Ingeniería.....	42
4.2.1.4 Servicio de Comunicaciones.....	43
4.2.1.5 Servicio de Seguridad Open Systems	43
4.2.1.6 Servicio de Desastre y Recuperación.....	43
4.2.2 <i>ELEMENTOS DEL SERVICIO</i>	43

4.2.3	<i>REQUISITOS DEL SERVICIO</i>	46
4.2.3.1	Servicio de Renovación Tecnológica	46
4.2.3.2	Metodología.....	46
4.2.3.3	Inicio del Servicio.....	47
4.3	MANTENIMIENTO DE APLICACIONES: DEFINICIÓN DEL SERVICIO	47
4.3.1.1	Mantenimiento correctivo.....	47
4.3.1.2	Mantenimiento evolutivo en base a las modificaciones legales.....	47
4.3.1.3	Mantenimiento perfectivo.....	47
4.3.1.4	Elementos del servicio de mantenimiento de aplicaciones	47
4.3.1.5	Requisitos del Servicio	49
4.3.1.6	Metodología.....	49
4.3.1.7	Nuevas Aplicaciones	49
4.3.1.8	Inicio del Servicio.....	50
4.4	ÁREA DE MICROINFORMÁTICA	50
4.4.1	<i>DESKTOP SERVICES - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</i>	50
4.4.2	<i>SOPORTE DE HARDWARE, SOFTWARE BASE Y OFIMÁTICO</i>	50
4.4.3	<i>GESTIÓN DE INVENTARIO Y LICENCIAS</i>	50
4.4.4	<i>GESTIÓN DE PETICIONES DE MATERIAL INFORMÁTICO</i>	51
4.4.5	<i>ADMINISTRACIÓN SERVICIOS OFIMÁTICA</i>	51
4.4.5.1	Elementos del Servicio	52
4.4.5.2	Requerimientos del Servicio.....	52
4.4.6	<i>PARÁMETROS DEL SERVICIO</i>	52
4.4.6.1	Niveles de Servicio.....	52
4.4.6.2	Transferencia de activos	53
4.4.6.3	Renovación Tecnológica	53
4.4.6.4	Ampliación del servicio de correo.....	54
4.4.6.5	Metodología.....	54
4.4.6.6	Inicio del Servicio.....	54
4.4.7	<i>HELPDESK – SOPORTE USUARIOS</i>	54
4.4.7.1	Atención de llamadas, recepción, registro y asignación de solicitudes de servicio	55
4.4.7.2	SopORTE Telefónico	55
4.4.7.3	Gestión de reclamaciones	55
4.4.7.4	Buzón del Helpdesk.....	56
4.4.8	<i>HORARIO DE SERVICIO</i>	56
4.4.9	<i>DOCUMENTACIÓN</i>	56
4.4.10	<i>METODOLOGÍA</i>	57
4.4.11	<i>INICIO DEL SERVICIO</i>	57
4.5	COMUNICACIONES	57
4.5.1	<i>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</i>	57
4.5.1.1	Comunicaciones entre el edificio del IMI y con el Centro de Proceso de Datos del adjudicatario 57	
4.5.1.2	Acceso Remoto.....	58
4.5.1.3	Acceso a Internet	58
4.5.2	<i>ELEMENTOS DEL SERVICIO</i>	58
4.5.2.1	Comunicaciones entre el edificio del IMI y con el Centro de Proceso de Datos del adjudicatario 58	
4.5.2.2	Acceso remoto.....	58
4.5.2.3	Internet.....	58
4.5.3	<i>REQUISITOS DEL SERVICIO</i>	58
4.5.3.1	Comunicaciones entre la red corporativa con el Centro de Proceso de Datos.....	58
4.5.3.2	Acceso a Internet y puntos de comunicación.....	59
4.5.3.3	Metodología.....	59
4.5.3.4	Inicio del Servicio.....	59
4.6	AREA DE SEGURIDAD	59
4.6.1.1	Securización de las oficinas municipales y las comunicaciones con el edificio.....	60
4.6.1.2	Tarjeta Inteligente Multifunción.....	60
4.6.1.3	Medidas de seguridad para la protección de estaciones de trabajo.....	60
4.6.1.4	Asesoramiento para el cumplimiento de la Ley Orgánica de protección de Datos.....	60
4.6.1.5	Sistema de gestión de empleados y usuarios para la gestión de identidades	61
4.6.1.6	Securización del canal telefónico	61
4.6.1.7	Firma electrónica avanzada en el entorno Internet / Intranet municipal	61
4.6.1.8	Portal corporativo de firma electrónica de documentos administrativos	61
4.6.1.9	Autoridad de certificación	62

4.6.1.10	Entidad de Validación de certificados externos.....	62
4.6.1.11	Difusión y Formación.....	62
4.6.2	REQUISITOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS.....	62
4.6.2.1	Securización de las oficinas municipales y las comunicaciones con el edificio.....	62
4.6.2.2	Tarjeta inteligente multifunción.....	62
4.6.2.3	Medidas de seguridad para la protección de estaciones de trabajo.....	63
4.6.2.4	Sistema de gestión de empleados y usuarios para la gestión de identidades.....	63
4.6.2.5	Securización del canal telefónico.....	64
4.6.2.6	Firma electrónica avanzada en el entorno Internet / Intranet municipal.....	64
4.6.2.7	Portal corporativo de firma electrónica de documentos administrativos.....	64
4.6.2.8	Entidad de Validación de certificados externos.....	65
5.	REQUISITOS.....	67
5.1	REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL CONTRATISTA.....	67
5.2	ENTORNO TECNOLÓGICO.....	67
5.3	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA.....	67
5.4	METODOLOGÍA DEL DESARROLLO.....	67
5.5	LICENCIAS.....	67
5.6	PROCESO DE MIGRACIÓN E IMPLANTACIÓN.....	68
5.7	DOCUMENTACIÓN.....	68
5.8	EQUIPO DE TRABAJO.....	69
6.	ACCIONES FORMATIVAS.....	70
6.1	DOCUMENTOS A ENTREGAR.....	70
7.	DIRECCIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.....	71
7.1	DIRECTOR DEL PROYECTO Y COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.....	71
7.2	SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.....	71
7.3	ENTREGAS PARCIALES Y PLAZOS.....	71
7.4	REVERSIÓN DEL SERVICIO AL IMI.....	72
7.5	PENALIZACIONES.....	72
7.6	CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	72
8.	PERIODO DE GARANTÍA.....	74
9.	PROPIEDAD INTELECTUAL, COLABORACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.....	75
9.1	PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS PROGRAMAS RESULTANTES.....	75
9.2	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	75
10.	DURACION Y OPCIONES FIN DE CONTRATO.....	76
10.1	DURACIÓN DEL CONTRATO.....	76
10.2	OPCIONES DE FIN DEL CONTRATO.....	76
11.	PRECIO.....	77
12.	CONTENIDO DE LA OFERTA.....	78
12.1	ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS.....	78
12.2	FORMATO DE ENTREGA.....	80
13.	CRITERIOS DE VALORACIÓN DEL PLIEGO.....	81

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el Ayuntamiento de Palma ha tejido una ciudad dinámica, que ha crecido con un fuerte impulso. A ello han contribuido muchas de las acciones de modernización que desde hace tiempo se vienen desarrollando: la Tarjeta ciudadana, las Unidades Integradas de Atención al público, el Pla Mirall, El Proyecto Comerç sense barreres,...

La reciente Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local establece la obligación jurídica de las entidades locales para impulsar la utilización de las nuevas tecnologías en su relación con los ciudadanos, para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para agilizar la presentación de documentación y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas. En la misma legislación se establece la necesidad inapelable por parte de las Corporaciones Locales de adoptar las reformas de racionalización y modernización que permitan responder a necesidades ineludibles.

La Administración Pública en la Sociedad de la Información debe ser una organización altamente preparada para atender al ciudadano, facilitarle el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. En definitiva, se debe construir una Administración más eficiente, con el apoyo de las nuevas tecnologías y la modernización de los procesos de trabajo.

Este es el nuevo reto al que se enfrenta el Ayuntamiento de Palma en los próximos años y, por ello, quiere contar con las máximas garantías que permitan evolucionar hacia este Modelo. La actual organización ha sido concebida para un Modelo de Administración diferente y la adaptación de sus recursos tecnológicos exige de un permanente y costoso esfuerzo, tanto en el orden económico como en lo relativo a los recursos humanos necesarios para mantener constantemente evolucionado el Modelo.

Se hace muy difícil compatibilizar por parte del IMI el mantenimiento de las actuales aplicaciones y el desarrollo de las nuevas , la prestación de servicios de mantenimiento general, la formación del propio personal y de los funcionarios, mantener los servicios al ciudadano así como el mantenimiento y evolución de las infraestructuras tecnológicas y procesos de calidad, con las exigencias de celeridad que exige la Sociedad de la Información y el Conocimiento, siendo todo ello cada día que pasa más complejo.

Es imprescindible focalizar en la oferta de soluciones, de forma rápida y atractiva para los ciudadanos, en lugar de soportar los desarrollos de los procesos e infraestructuras inherentes que consumen muchos recursos humanos y económicos que no ofrecen resultados inmediatos a los ciudadanos.

En este sentido, se necesita contar con la aportación externa de conocimientos, experiencia, tecnologías y recursos en muy diversas áreas para alcanzar los objetivos de Modernización Integral que se pretende conseguir en el menor espacio de tiempo posible, ya que la Ley de Modernización y de desconcentración de la Administración Local entrará en vigor en un espacio de tiempo muy breve.

- El proyecto estará articulado sobre la base de configuración de un entorno de colaboración integral que irá desde el diseño del proyecto, donde el ofertante realizará una propuesta de viabilidad del mismo en función de las especificaciones identificadas en el presente pliego, hasta la propuesta metodológica, la aportación de soluciones y el desarrollo de las acciones identificadas, aportando los recursos necesarios para la buena ejecución de los proyectos.

El objetivo de este pliego de prescripciones técnicas es la contratación de la prestación integral de unos servicios tecnológicos y calidad al Ayuntamiento de Palma. En consecuencia, las ofertas deberán garantizar el cumplimiento del acuerdo de nivel de servicios (ANS) que se plasme en el contrato. Para ello, la empresa ofertante aportará los recursos necesarios que requiera la consecución de dicho ANS. El alcance de las soluciones y de los recursos tecnológicos que la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Corporación Municipal se adecuará, en todo momento, a los posibles cambios estratégicos, a las innovaciones tecnológicas y a los resultados de la reingeniería de procesos continua que se ha de producir en el ámbito municipal. Todo ello deberá orientarse a la consecución de un servicio integral de gestión municipal, que potencie y modernice el Ayuntamiento en base a la incorporación de nuevas tecnologías, con el objetivo prioritario de acercar los servicios municipales a los ciudadanos y ofrecer una mejora en la gestión pública.

El modelo de gestión que se proponga y el sistema de información que se defina debe satisfacer tres grandes objetivos:

- La reorientación de la gestión y de las áreas municipales hacia el ciudadano
- El aumento del nivel de calidad en la gestión que se lleva a término y
- El aumento del grado de eficacia y eficiencia en la gestión.

La reorientación hacia el ciudadano implica todo un proceso de reingeniería y simplificación teniendo en cuenta las necesidades de los destinatarios de los servicios públicos. Dicho proceso de reingeniería será realizado por la empresa adjudicataria. El adjudicatario será responsable de la consecución del mayor grado de calidad que debe alcanzarse mediante la mejora en la Atención a los ciudadanos y a través de una disminución de los tiempos de tramitación de los procesos, especialmente en los que este implicado un contacto directo con el ciudadano y aportando los medios necesarios para que esto sea una realidad en todos los distritos de la ciudad caminado hacia la democracia electrónica.

Por otro lado las mejoras en eficiencia de la gestión y atención ciudadana se generan a partir de la disminución de los costos de gestión de los procesos, la mejora de los instrumentos de control de la gestión disponibles por los órganos directivos y la mayor eficacia en la atención ciudadana.

- A continuación se relacionan los aspectos mínimos a desarrollar por el ofertante, incluyéndose detallada información y las condiciones a cumplir por las ofertas.

Grupo

A. Planificación Estratégica del proyecto.

1. Plan Director

Grupo

B. Modelo de Relaciones con los Ciudadanos:

2. e-Administración
3. Centro Integral de Servicios de Información y Atención al Ciudadano
4. Plataforma de Contact Center

Grupo

C. Modelo Integral de Gestión:

5. Soluciones en Aplicaciones de Gestión Integral Municipal
6. Rediseño y Mejora de Procesos Administrativos
7. Calidad
8. Información para la toma de Decisiones

Grupo

D. Modelo Tecnológico:

9. Modelo de Sistemas de Información
10. Redes y Comunicaciones
11. Área de Microinformática
12. Área de Seguridad

1. PLAN DIRECTOR

Con carácter previo al desarrollo del proyecto la empresa adjudicataria (en adelante EA) elaborará un “Plan Director para la Modernización” que, en base a los objetivos recogidos en este pliego, identifique y determine los proyectos concretos a realizar para el cumplimiento del ANS, priorice y desarrolle las acciones necesarias para su consecución y establezca un plan operativo que permita la realización del seguimiento del ANS, por parte del IMI y del Ayuntamiento de Palma a lo largo de su completa vigencia.

-
- El Plan Director de Modernización Integral del Ayuntamiento de Palma de Mallorca debe contemplar las siguientes actuaciones:
-
- *Diagnóstico de situación.* Se deberá analizar el marco actual de actuación del Ayuntamiento de Palma de Mallorca y del IMI contemplando tanto los aspectos internos como del entorno en el que opera, para que siempre, y de forma clara, el objetivo sea el de mejorar, sin pérdida de las funcionalidades existentes.
- *Análisis comparativo de organizaciones similares.* Se deberá estudiar y analizar organizaciones similares con el fin de recoger y adoptar las mejores prácticas que existan en la actualidad.
- *Dirección estratégica.* Se definirá, conjuntamente con el Ayuntamiento y el IMI líneas estratégicas a seguir, misión, objetivos a cumplir y directrices estratégicas.
- *Reingeniería de Procesos.* Análisis de reingeniería de procesos previsto como consecuencia del nuevo modelo, y el avance de actuaciones a desarrollar para adaptar el mismo.
- *Diseño del nuevo modelo Integral de gestión.* A partir de los resultados de la Reingeniería de Procesos se elaborará y detallará el diseño del nuevo modelo integral de gestión: sistemas e infraestructuras necesarios, procesos y servicios a implementar y su forma de articulación progresiva.
- *Temporalización de las acciones definidas.* Se deberá establecer de forma clara el calendario de hitos y actuaciones para su correcto desarrollo. Para ello, se fijará un horizonte temporal contemplando tanto el corto, como el medio y largo plazo.
- *Modelo de Transición.* Se aportará un avance de actuaciones a desarrollar por la EA, con objeto de facilitar la evolución entre el modelo actual y el nuevo modelo definido.
 - Entre otras cosas deberá resolver :
 - *Migración de datos*
 - *Coexistencia entre los distintos entornos*
 - *Implantación de aplicaciones*
- *Plan de Comunicación.* Todo ello irá acompañado del Desarrollo de un Plan de Comunicación basado en acciones de Comunicación Interna (boletín informativo, presentación de resultados intermedios, etc.) y acciones de Comunicación Externa (notas informativas, trípticos informativos, etc.).
- *Acciones Formativas.* Se planificará y se entregará un documento con las acciones formativas, que realizará la EA, para las áreas a las que afecta el ANS de forma directa e indirectamente, con el objetivo de prever las necesidades formativas del personal del IMI para que el servicio pueda serle revertido en cualquier momento.
- *Timing:* A continuación se especifican algunos hitos temporales que el Ayuntamiento y el IMI consideran vitales para cumplimiento de este contrato. La EA asumirá la *Pliego Técnico para la Prestación Integral de Servicios Tecnológicos y Calidad del Ajuntament de Palma*

explotación y mantenimiento de los sistemas actuales del IMI (SUN, IBM –prioritario-, servidores windows...) en tres meses desde el inicio del contrato; así como la prestación de los servicios de help desk, instalaciones y microinformática. En un plazo máximo de dos años ha de estar implementado el núcleo funcional del modelo integrado de gestión y del modelo de relación con el ciudadano (ambos requieren la realización previa de la reingeniería de procesos). El plazo máximo para implementar de forma completa la reingeniería de procesos, el modelo integrado de gestión y el modelo de relación con el ciudadano será de tres años.

Como resultado de los trabajos a realizar se obtendrán los siguientes Productos / Entregables:

Productos resultantes/Entregables:

- Documento Diagnóstico DAFO de situación actual.
- Documento Benchmarking de análisis de otras Organizaciones.
- Documento de Dirección Estratégica.
- Documento de Diseño del Nuevo Modelo Integrado de gestión.
- Documento de Planificación global del Proyecto.
- Documento del Modelo de Transición.
- Documento de la Reingeniería de Procesos.
- Documento del Plan de Comunicación.
- Documento de las Acciones Formativas.

2. MODELO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

2.1 Soluciones para la Administración Telemática

2.1.1 Servicios de Acceso Público

Los objetivos a conseguir en este apartado son proveer al Ayuntamiento de Palma de Mallorca de un portal municipal que se convierta en referente para todos los ciudadanos y un punto de comunicación e intercambio de información.

- El portal debe recoger y publicar toda la información de interés que genere el Ayuntamiento, así como aquellas que se consideren adecuadas de otros organismos, asociaciones e incluso de los mismos ciudadanos. Así mismo el portal servirá de puerta de entrada hacia otros servicios hacia los ciudadanos de carácter más personalizado y participativos, además de cumplir la ya mencionada función de canal de acceso a la información pública del Ayuntamiento de Palma de Mallorca.
- El trabajo incluye:
 - análisis de las áreas de interés
 - establecimiento de los servicios que se consideren adecuados
 - diseño de los contenidos y de la apariencia estética del portal
 - implantación de las aplicaciones que den funcionalidad al portal
- El Portal deberá tener las siguientes características:
 - La construcción del portal debe realizarse en base a herramientas que permitan un sencillo mantenimiento de los contenidos.
 - La web debe estar preparada para trabajar con una estructura de datos multi-idioma, tanto el portal donde el ciudadano podrá seccionar el idioma que desea acceder a la información, así como la herramienta base para mantener los contenidos (Gestor de Contenidos) permitirá el mantenimiento de forma sencilla de la información en los diferentes idiomas oficiales de la web.
 - La solución prevista debe ser flexible, considerando el posible crecimiento, tanto en uso como en número de servicios ofrecidos.
 - El diseño de las páginas debe dar prioridad a la velocidad de carga de las páginas y a la facilidad de navegación además, tendrá en cuenta su uso desde distintos navegadores o dispositivos de acceso.
 - La empresa adjudicataria, en base a la guía de estilo del Ayuntamiento, deberá proporcionar tres posibles diseños de portal, de los cuales el Ayuntamiento y el IMI seleccionarán aquel que considere mejor difunda su imagen.
 - Es necesaria la integración con las aplicaciones de gestión, de forma que la información pueda ser extraída de las bases de datos del Ayuntamiento.
 - Se considera fundamental el mantenimiento de la información, por lo que la EA será la plena responsable del mismo, además de proveer herramientas adecuadas para facilitar al máximo la publicación de datos, (atendiendo a la LOPD y demás disposiciones legales), así como mecanismos automáticos para retirar del portal la información obsoleta.
 - Deberá preverse la interrelación del Ayuntamiento con otras entidades y Administraciones públicas con lo que la EA deberá incorporar servicios que permitan avanzar hacia la “ventanilla única digital”, hasta su total implantación.

- La información nueva o actualizada de los diferentes contenidos del portal, deberá poder ser validada en un circuito de publicación de la misma o workflow de publicación. Cada circuito podrá ser diferente según el tipo contenido y en él podrán asignarse a cada tarea de publicación, diferentes miembros de la organización para su realización.

En el portal se incluirán todos aquellos servicios que impliquen transmitir mejor la imagen del municipio, que faciliten la comunicación con el ciudadano y el establecimiento de una administración abierta:

- Se deberá incluir toda la información referente al municipio, adecuada para visitantes o posibles visitantes, además de para el propio ciudadano.
- El portal ofrecerá también los datos propios de la corporación: presentación del alcalde, concejalías, grupos municipales, etc.
- Los servicios para la publicación de la información y comunicación entre la corporación y los ciudadanos deben ser lo suficiente flexibles para no determinar el modo de actuación de los diferentes negociados.
- Como ya se ha indicado, una parte de los servicios deben incidir en la información o referencias a otros organismos relacionados, asociaciones de vecinos o de cualquier tipo que deseen utilizar la plataforma del portal municipal para mostrar sus servicios, dirigiendo el portal municipal hacia un portal de la ciudad.
- En la vertiente de ciudad deberá estar focalizado a las necesidades concretas de colectivos específicos que interaccionen o que tengan necesidades específicas de información y de relación: comerciantes, asociaciones, estudiantes, turistas debiendo especificarse qué se ofrece tanto en funcionalidades como en servicios para cada uno de estos segmentos de interés.
- El impulso y potenciación de la participación ciudadana en el ámbito municipal, para lograr el máximo acercamiento entre los cargos electos y los ciudadanos, en beneficio de una democracia local avanzada y de calidad, debiendo abordar, entre otras cuestiones la creación de una Comisión para atender las sugerencias reclamaciones y quejas de los ciudadanos sobre el funcionamiento de la Administración Municipal.

2.1.2 Servicios de Acceso Personalizado

El entorno privado o personalizado será un servicio Web del portal municipal que le permitirá al ciudadano establecer una relación personalizada con la administración a través de Internet o por medio de quioscos públicos, teléfonos móviles, Pda's, y otros medios disponibles en el futuro.

Dicho servicio ofrecerá la información privada del ciudadano: Datos personales, unidad familiar, objetos tributarios y estado en que se encuentran, calendario tributario personal, domiciliaciones y recibos... El objetivo es el de permitir el acceso a los ciudadanos a un entorno más personal de información, el cual estará disponible en las aplicaciones de gestión municipal.

Además permitirá iniciar las consultas o tramitar peticiones correspondientes a estos datos con plena validez jurídica: certificados de empadronamiento y de cambios en el padrón, certificados de convivencia, altas, bajas o modificaciones, consulta e historial de impuestos y tasas, consulta y posibilidad de modificación de datos de domiciliación o dirección de notificación, solicitud de fraccionamiento de la deuda, consulta de plusvalías, etc.

Posibilitará también el acceso y la máxima interacción a los datos de los expedientes que el ciudadano tenga en trámite y el Ayuntamiento tenga a bien publicar en dicho entorno: consulta del estado y progresión de los expedientes iniciados, visión de tareas en ejecución (área encargada de realizarla, plazo, descripción de la tarea.)...

- Se deberá incluir todas aquellas funcionalidades que posibiliten el establecimiento de una relación interactiva con los ciudadanos desde la consulta hasta la máxima interacción contemplando en cualquier caso la posibilidad de realizar pagos seguros on-line sobre cualquier actuación telemática que se identifique por el Ayuntamiento. En este sentido, se tendrá en cuenta la posibilidad de incorporar acciones de participación ciudadana en los asuntos públicos canalizadas a través de este entorno.
- El sistema para la identificación de los ciudadanos que accedan a estos servicios, podrá estar basado en:
 - Certificados digitales reconocidos
 - Código y clave secreta, emitida por el Ayuntamiento

Todo el sistema de entorno personal, estará adaptado al estilo del resto de la Web municipal, tanto en tipos de letra, colores, ... basándose en hojas de estilo que permitan la modificación de los mismos en el futuro, por parte del personal del Ayuntamiento, de una manera sencilla y coherente con el resto de la Web. Además cada ciudadano podrá personalizar su entorno: colores, acceso a la información...

El servicio será multi-idioma como el resto del portal, de tal manera que un ciudadano que acceda al servicio, podrá definir el idioma por defecto.

- En definitiva, un entorno personal de comunicación bidireccional, donde el servicio accederá a la información que de un ciudadano se dispone en las aplicaciones municipales, permitiendo consultar el estado de los diferentes asuntos en las mismas y actuar con ellos telemáticamente.

2.2 Centro Integral de Servicios de Información y Atención al ciudadano

La necesidad de crear un Centro Integral de Servicios de Información y de Atención al Ciudadano con un elevado nivel de calidad, aconseja llevar a cabo tanto el análisis y la definición de los objetivos generales del mismo con el propósito de establecer las orientaciones estratégicas y el marco operativo en que se debería enmarcar como la realización de todas las tareas necesarias para su implantación y puesta en marcha.

La asesoría y asistencia deberá asegurar la cobertura de los objetivos y actividades que a continuación se detallan:

- Asesoría, diseño e implantación del Modelo de Gestión del Centro Integral de Servicios de Información y Atención al Ciudadano que contemple al menos los siguientes aspectos:
 - ✓ Diseño del modelo de relación con las distintas Unidades del Ayuntamiento.
 - ✓ Diseño de la oferta de servicios a prestar.
 - ✓ Normativa y Reglamento de funcionamiento.
 - ✓ Diseño del Manual de Atención al Ciudadano.
 - ✓ Cartas de Servicio.
- Asesoría, diseño e implantación del Modelo Organizativo del Centro Integral de Servicios de Información y Atención:
 - ✓ Asesoría y definición de la estructura organizativa del Centro Integral de Servicios.
 - ✓ Asesoría para las convocatorias necesarias de la provisión de puestos de trabajo, si fuera necesarias.
 - ✓ Asesoría y definición de los perfiles profesionales necesarios que prestarán sus servicios en el Centro Integral de Servicios al Ciudadano, si así se estimara por parte del Ayuntamiento.
 - ✓ Asesoría y diseño de los contenidos de las Acciones Formativas para la Atención al Ciudadano.

- ✓ Asesoría, seguimiento y material de formación dirigida al personal de atención al público.
- Diseño del espacio físico y de la imagen corporativa:
 - ✓ Propuesta de la imagen corporativa del Centro Integral de Servicios al Ciudadano, para el cual se presentarán 3 bocetos.
 - ✓ Diseño de espacios teniendo en cuenta tanto los aspectos materiales como la correcta distribución del personal en el Centro Integral de Servicios.
- Diseño del Modelo Tecnológico:
 - ✓ Requerimientos de la infraestructura de comunicaciones
 - ✓ Definición del sistema de información de atención al ciudadano
 - ✓ Establecimiento de las bases para la implantación de un sistema multicanal.

2.3 Plataforma de Contact Center

El proveedor deberá poner a disposición del Ayuntamiento un Centro de Contactos (Contact Center) debiendo establecer en su propuesta el nivel de servicio que debe ofrecer, (que será en todo caso 7 x 24)- Contact Center, lo que incluye la cantidad estimada de operadores y supervisores.

- El Contact Center deberá estar conectado a la información de la gestión, en función de poder dar una información global tanto en lo que se refiera a su vertiente pública como la privada, dando el necesario soporte de formación al personal que preste estos servicios y ofreciendo información estadística de las consultas realizadas por temas o conceptos de forma individual o combinada.
- El Contact Center deberá contar con tecnología de avanzada, que garantice un óptimo desempeño, para lo cual se deberá disponer de una plataforma telefónica digital de última generación que permita manejar telefonía convencional y telefonía IP, y un software de Contact Center que permita la integración CTI con todo el Modelo Integrado de Gestión.
- La plataforma deberá permitir medir el tráfico y la calidad del servicio a través de una gran variedad de reportes que podrán ser consultado por cualquier periodo temporal incluyendo, como mínimo los siguientes conceptos:
 - ✓ Cantidad de llamadas presentadas, atendidas, abandonadas en los últimos 15 minutos.
 - ✓ Tiempos de espera por todos los conceptos
 - ✓ Llamadas en cola
- El Contact Center deberá contar con una Unidad de Respuesta Audible (IVR) para la consulta directa de los ciudadanos. El sistema permitirá al ciudadano acceder a un operador en cualquier momento de la consulta.
- El Contact Center deberá disponer de tecnología que permita el envío automático (o por los agentes) de fax a los ciudadanos que requieran información por ese medio (Servidor de Fax).
- El Contact Center deberá permitir la implantación de consultas vía e-mail, chat, voz sobre IP, etc., debiendo ser el tratamiento y calidad de atención de esos canales idéntico al del servicio telefónico (Consultas por la Web).
- El sistema deberá contar con todos los elementos de seguridad y auditoria que permitan garantizar que sólo podrán conectarse técnicos autorizados para la tarea de gestión y monitoreo. Asimismo el sistema deberá registrar todas las pistas de auditoria necesarias para conocer quién y cuándo se conectó a la estación de supervisión, y cuál fue la tarea realizada.

- El sistema debe permitir la utilización de los elementos de seguridad existentes en el Ayuntamiento de Palma, los suyos propios o una combinación de ambos, para impedir cualquier tipo de intrusión (accesos no autorizados) al mismo o a la red interna, y evitar la negación del servicio, la destrucción o el robo de información.
 - ✓ El Contact Center deberá disponer de un sistema de respaldo (back up) en caso de corte de energía, de modo tal de asegurar el normal funcionamiento del servicio por un plazo mínimo de tres horas. Ese sistema podrá estar constituido por banco de baterías o Unidades de Energía Ininterrumpible, y deberá accionarse automáticamente sin interrupción ni degradación alguna.
 - ✓ La solución deberá permitir extraer la información de las llamadas entrantes y salientes (Call Controller).

3. MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN

3.1 Mejora de los Procesos

3.1.1 Inventario de Procesos Administrativos

Obtener una buena gestión implica, en la mayoría de las ocasiones, llevar a cabo una reestructuración de los métodos de trabajo y la homogeneización de la gestión, mucho más cuando, la organización se ha ido conformando en una estructura interna que en ocasiones ha olvidado el objetivo central de una mejor atención al ciudadano.

Con el objeto de llevar a cabo, un proceso de simplificación, racionalización y normalización de las actuaciones administrativas la empresa licitadora ofertará un Inventario de procedimientos que identifique y relacione los procedimientos existentes en el Ayuntamiento de Palma junto con aquella información de interés para el ciudadano. Al mismo tiempo se deberá atender a las perspectivas de priorización de los procedimientos administrativos identificando de forma especial aquellos más susceptibles de ser tramitados telemáticamente.

La identificación, de los procedimientos administrativos y servicios se caracterizará por un enfoque pragmático y realista. Asimismo, tendrá un enfoque corporativo al objeto de conformar una metodología a seguir por todos los departamentos de la Administración.

El inventario deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- Obtención del catálogo completo de los procedimientos del Ayuntamiento de Palma teniendo en cuenta todos aquellos campos de información necesarios para la atención al ciudadano.
- Nivel de seguridad requerido para su tramitación vía electrónica.
- Dificultad de su implementación en Internet. Nivel de criticidad del proceso.
- Elevado grado de utilización por parte de ciudadanos ó empresas.
- Incidencia en la organización ó en la sociedad.
- Prioridad establecida por el IMI.

3.1.2 Rediseño e Implementación de procesos

La EA implementará todos los procesos que se gestionen en la totalidad de las áreas del Ayuntamiento de Palma, empresas y organismos autónomos.

- El inventario permitirá tener una catalogación previa de los procesos y aportará la estrategia para la implementación de los mismos en el Sistema único de gestión según las prioridades definidas previamente por el Ayuntamiento de Palma.

La implementación de procesos deberá tender a criterios de calidad y de orientación a procesos teniendo en cuenta el fin último de poder ir progresivamente avanzando hacia la certificación en calidad de los procesos municipales. Para ello se tendrán en cuenta las diferentes tipologías de procesos administrativos existentes y las necesidades de cada uno de los tipos. En este sentido se identifican los siguientes grandes grupos:

- Procesos a instancia de parte.
 - ✓ Procesos de ordenación administrativa.
 - ✓ Procesos de prestación económica (atendiendo a las especificaciones de la Ley de subvenciones)
- Proceso de contratación
- Proceso de inspección

- Proceso sancionador general
- Procesos en materia de recursos humanos

Se atenderá a los requerimientos de información mínimos para cada uno de estos grupos y se definirán las necesidades de trámites y de información específicas de cada procedimiento siguiendo la relación identificada en el inventario de procedimientos.

- Para ello, se aportará una metodología de definición, racionalización y simplificación que permita, previo a la implementación en el Sistema de Gestión la necesaria optimización de los procesos. El trabajo realizado deberá tender a principios básicos de calidad en la gestión y a proporcionar los necesarios indicadores para el control de la gestión en las diferentes unidades. Al mismo tiempo se deberá atender a la necesaria orientación al ciudadano para lo cual se rediseñarán todos los procedimientos gestionados en el Ayuntamiento de Palma, teniendo en cuenta esta premisa.

El trabajo a realizar por la EA deberá atender las siguientes tareas:

- Identificar los principios básicos a conseguir mediante el rediseño de los procesos.
- Analizar la situación actual de la gestión en las diferentes unidades utilizando una metodología de rediseño orientada a la calidad
- Identificar los cambios a realizar para conseguir los objetivos especificados.
- Diseñar un Plan de adaptación de los procedimientos que permita ir evolucionado a la situación deseada.
- Comunicar los cambios a todos los implicados y validación de todo el proceso.
- Formación al personal interno en la metodología definida de forma que se permita la articulación de talleres de trabajo.
- Realizar los cambios en los procedimientos según el Plan de adaptación previamente diseñado.
- Implementación en el Sistema de gestión de expedientes de los nuevos procesos en base a los cambios identificados.
- Formación y presentación de los nuevos procesos a todos los gestores implicados en el mismo.
- Puesta en marcha y seguimiento

3.1.3 Sistema de Gestión de la Calidad

Desarrollo, Implantación y Certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000.

La EA deberá llevar a cabo todas las actividades necesarias de consultoría y seguimiento que permitan obtener al Ayuntamiento de Palma de Mallorca la Certificación ISO-9001:2000

El Sistema de Gestión de la Calidad a implantar y certificar deberá sentar las bases para adoptar modelos de Calidad Total (EFQM) a medio plazo que permitan obtener reconocimientos externos al Ayuntamiento de Palma de Mallorca por la Excelencia en la Gestión Pública.

- A la vez que deberá garantizar la mejora continua de los servicios públicos prestados y el consecuente incremento del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el Ayuntamiento.

Una vez obtenida la Certificación ISO 9001:2000 por parte del Ayuntamiento la empresa adjudicataria cada año y hasta el fin del contrato deberá ofrecer el soporte de consultoría y seguimiento necesario para: La Revisión y Mejora del Sistema.

3.2 Objeto y Requerimientos Generales de Aplicaciones de Gestión Municipal

Entendemos como Gestión Integral Municipal el conjunto de aplicaciones de software que posibilitan realizar la gestión de todos los procesos y operaciones, donde todas las funciones están relacionadas entre sí.

- Es también objeto de este pliego, el garantizar el correcto funcionamiento y el mejor aprovechamiento de unas aplicaciones de Gestión Integral Municipal en sus más amplios términos que garantice todas las funcionalidades necesarias de cada negociado, las del propio Ayuntamiento y las nuevas necesidades que surjan de los planes a desarrollar a partir de este mismo proyecto global.

Deberá tenerse en cuenta, al desarrollar la oferta, además del mantenimiento de las funcionalidades actuales y la posible provisión de nuevo software, las acciones formativas y Asistencia Técnica necesaria para la adecuación de las capacitaciones de los usuarios y administradores del sistema.

Deberá detallarse de forma clara en la oferta, cual es la propuesta que se realiza para cumplir con todas las exigencias que se detallan en este apartado del pliego, así como las que se consideren necesarias para cumplir con la totalidad del pliego de condiciones.

Considerando el escenario hipotético que consistirán en una combinación de las aplicaciones actuales, nuevas aplicaciones que sustituyan a las actuales, y aplicativos con funcionalidades no implementadas hasta ahora, son los siguientes los requisitos generales que deberán satisfacerse:

- 1- Evolución hacia un sistema completamente integrado con el objetivo de alcanzar el 'dato único'.
- 2- Las nuevas soluciones deberán orientarse a las necesidades de todos los agentes directamente implicados en el funcionamiento del Ayuntamiento (personal de dirección, usuarios de gestión, técnicos departamentales, otras administraciones relacionadas, etc.), así como los agentes indirectos como son ciudadanos, empresas, proveedores, entidades financieras, etc.
- 3- La intención del Ayuntamiento es incluir en el Portal Municipal todos aquellos servicios que impliquen transmitir mejor la imagen del municipio, que faciliten la comunicación con el ciudadano y el establecimiento de una administración abierta. Por eso las aplicaciones se orientarán a dar esos servicios, bien directamente o bien soportando formatos y protocolos de comunicación para permitir las consultas y transacciones on line.
- 4- Las nuevas aplicaciones tendrán, en mayor o menor medida, una componente de información territorial gráfica, vinculándose la gestión alfanumérica con la representación cartográfica y viceversa.
- 5- Los servicios a implantar deberán ser en entorno web, al menos por lo que se refiere al front office funcionando sobre navegadores estándar.
- 6- Las aplicaciones deberán ser multi-idioma, especialmente las que contemplen la intervención de personas externas a la organización.
- 7- Los servicios a implantar deberán, además de cumplir las reglas de seguridad de acceso adaptadas a la organización del Ayuntamiento, asegurar la autenticación vía certificado digital para los trámites on line de los ciudadanos, así como acreditar el cumplimiento de la LOPD.
- 8- Se garantizará la compatibilidad de formatos para el intercambio de información con otras administraciones de tipo Local, Autonómico o de la Administración del Estado y con las entidades financieras.
- 9- Asegurar el enlace de las aplicaciones corporativas con un sistema de Indicadores y Cuadros de Mando general y para todas las áreas del Ayuntamiento.

- 10- Se garantizarán los servicios necesarios para la migración de los datos de acuerdo con el plan que se establezca de sustitución de aplicaciones. Dichos servicios serán realizados por la EA.

3.2.1 Arquitectura de las Aplicaciones

- Todas las actuaciones han de conducir a una sola plataforma y a un solo motor de BD.
- En función de que algunas aplicaciones actuales, tengan que ser sustituidas para cumplir con las exigencias de este pliego de condiciones, la nueva estrategia de aplicaciones se orientará hacia un funcionamiento bajo un entorno cliente/servidor de n capas, admitiéndose una transición progresiva hacia esa arquitectura. Para todo ello el Ayuntamiento tendrá acceso al control e inspección de los servicios y sus funcionalidades. El número de lenguajes de programación usados en la solución tecnológica, en su conjunto, no será mayor que cinco (para homogeneizar, en lo posible, las tareas de mantenimiento).

3.2.2 Funcionalidades mínimas exigibles.

- La EA será responsable de mantener todas las funcionalidades actuales, y las adaptará a los requisitos derivados de la reingeniería de procesos. De tal manera que sólo se iniciará la implantación de las nuevas aplicaciones una vez realizada y conformada la reingeniería de procesos por la comisión de seguimiento.
- Para el correcto funcionamiento y consecuentemente para poder considerar en la valoración las funcionalidades aportadas en las Aplicaciones de Gestión Integral del Municipio, son imprescindibles los módulos o aplicaciones siguientes:
 - Padrón Municipal de Habitantes.
 - Gestión Tributaria y Recaudación.
 - Catastro y Territorio.
 - Gestión Contable.
 - Gestión de Recursos Humanos.
 - Sistema de Información Geográfica.
 - Registro de Entrada y Salida.
 - Gestión de Expedientes.
 - Sistema de Acuerdos y Decretos.
 - Gestión documental
 - Sistema de información para la toma de decisiones.
 - Gestión de la información estática de la WEB corporativa.
- Estas aplicaciones deben cumplir toda la normativa legal vigente en el ámbito para el cual han sido creadas, por ejemplo la aplicación del padrón de habitantes cumplirá con la normativa del INE, la aplicación de recaudación cumplirá con la legislación de Haciendas Locales, etc. El licitador describirá las funcionalidades que cumplen sus Aplicaciones de Gestión Integral.
- No se considerarán las ofertas que no ofrezcan una solución de Aplicaciones de Gestión Integral Municipal que al menos contemple los anteriores módulos, bien aprovechando las actuales aplicaciones, o bien sustituyendo las que se consideren necesarias, pero siempre bajo una única visión integral de los módulos descritos y siendo deseable cualquier ampliación hacia nuevos módulos y funcionalidades aún no estando contemplados entre los anteriores.

- Se valorará muy especialmente cualquier solución que además de aportar las soluciones contenidas en este pliego de condiciones, aporte soluciones no contempladas y que cumplan todas ellas con los requisitos generales expuestos.
- Se considerará inviable cualquier solución que no aporte una solución integral de la información y que no aporte las necesarias funcionalidades para cumplir con el resto de Grupos detallados en el índice y en el resto del pliego de condiciones.

3.2.3 Funcionalidades del PMH (requerimientos básicos):

- El padrón municipal de habitantes conectará con la tarjeta ciudadana que actualmente funciona en el Ayuntamiento de Palma de Mallorca para sus ciudadanos, cubriendo sus actuales funcionalidades y aportando nuevas y mejores si fuera necesario.
- Mantenimiento de Padrón (Continuo) con estructura de los datos según normativa oficial.
- Incorporación de diccionarios de datos para conversión de denominaciones habituales en legales, para callejero y tabla de municipios.
- Comunicación al INE, intercambio con otros Organismos.
- Posibilidad de recoger fusiones y separaciones de unidades territoriales, de forma automática y masiva.
- Emisión inmediata de documentos acreditativos de la alteración Padronal que se ha realizado, así como de la Hoja Patronal.
- Emisión de informes que avalan la situación Padronal de un habitante en un periodo de tiempo, con sus posibles alteraciones.
- Posibilitar la validación de coherencia Personas/Territorio como paso previo para incluir personas en el Padrón de Habitantes.
- Módulo de realización de operaciones padronales masivas por iniciativa municipal. Así como herramientas de depuración.
- Análisis cuantitativos estadísticos (gráficos y alfanuméricos) Estadísticas a partir del SIG
- Posibilidad de comunicaciones masivas por varios criterios (identificación Padronal, calles, barrios, etc.)
- Tratamiento automático de los movimientos comunicados por otras Entidades. Posibilidad de tratamiento de los registros rechazados.
- Reconstrucción del Padrón de Habitantes a una fecha determinada.
- Censo de Viviendas.

Esta aplicación debe cumplir la normativa legal vigente de Convocatorias Electorales para seleccionar los componentes de las mesas electorales del municipio, mediante sorteo aleatorio entre electores que cumplan unos determinados requisitos tales como el rango de edad y el nivel de instrucción mínimo. Se efectuará la comunicación a los elegidos, abriéndose el tratamiento de renunciaciones y posterior selección sustitutiva.

- El seguimiento de los Comicios consistirá en realizar el recuento de votos durante la noche electoral y presentar los resultados gráficamente, tanto en forma porcentual sobre el número de votos emitidos como la distribución de escaños en el consistorio municipal.

Facilitará al Ayuntamiento el seguimiento de los resultados electorales en su localidad, tanto de las elecciones locales como de las generales, autonómicas y europeas, para su presentación a los ciudadanos por diversos canales (incluso vía web).

Esta aplicación permitirá el diseño e implantación de tarjetas como la ciudadana y otros carnets que estime poner en marcha el Ayuntamiento de Palma.

3.2.4 Requerimientos Nuevas Aplicaciones: Gestión Tributaria y Recaudación

Gestión de Contribuyentes

Englobará toda la información relativa a los contribuyentes que figure en la base de datos de Gestión Tributaria.

Gestión de Expedientes

- Permitirá la Gestión de diferentes tipos de expedientes tributarios (Gestión tributaria, Recaudación ejecutiva, Gestión catastral, Inspección, Sanción...) de forma que facilite una tramitación predefinida y parametrizable.

Gestión Tributaria

- Tendrá que poder desarrollar todos los procedimientos de Gestión Tributaria: los impuestos, tasas y precios públicos y contribuciones especiales gestionadas por el municipio: Dar de baja valores ya sean en período voluntario como ejecutivo, generar nuevas liquidaciones de cualquier concepto tributario que han estado sujetos a alguna actuación tributaria, generar nuevas liquidaciones para carga de soportes informáticos provenientes de otras Administraciones (Catastro, Agencia Tributaria) así como gestionar toda clase de liquidaciones (liquidaciones de ingreso directo, autoliquidaciones, liquidaciones complementarias...).

Recaudación Voluntaria

- Permitirá la validación de toda clase de padrones previos a su carga definitiva en el sistema. Así mismo, considerará la carga en el sistema de diferentes padrones, que se generen por el Ayuntamiento o que reciba de otros Organismos, su cálculo, generación de recibos, aplicación de domiciliaciones, generación de soportes para Entidades Colaboradoras (Entidades Financieras), procesos de cobro "on-line", control de los ingresos a cuenta o cobros en exceso que se produzcan, concesión o denegación de aplazamientos o fraccionamientos sobre valores en voluntaria, emisión de documentos de facturación (rendición de cuentas), información "on-line" sobre cobros y bajas e instrumentos estadísticos para la gestión y control de todo el proceso de cobro en voluntaria.

3.2.5 Recaudación Ejecutiva

- La finalización del periodo voluntario determinará el cambio de situación automático de los valores y su cobro con los recargos correspondientes de acuerdo con la nueva Ley General Tributaria Considerará la realización de las diferentes fases de procedimiento ejecutivo aplicable a toda clase de tributos que contengan en sus formas y términos el procedimiento establecido en el Reglamento general de recaudación. Además, tendrá que recoger también cualquier otro tipo de procedimiento especial por lo que se refiere al importe de los recargos, termino de las distintas fases del procedimiento, término de prescripción, etc.

3.2.6 Gestión de Cobro

- Recogerá la gestión de cobro de valores, ya sea los incluidos en el sistema como las autoliquidaciones. Por otro lado, tendrá que facilitar la implantación de sistema de cobro mediante cuadernos bancarios normalizados según las normas CSB (Cuadernos 19, 34, 38 – código de barras - 43, 60 i 63), así como recepción, validación y carga en la base de datos de soportes recibidos de las entidades colaboradoras. Realizará la aplicación de los ingresos a cuenta, la generación automática de los derechos de devolución y el tratamiento de ingresos por compensación de deudas. Tendrá que permitir la recepción y transmisión telemática del fichero en formato de texto. El sistema deberá facilitar la generación de documentos cobratorios por parte del ciudadano vía Internet así como facilitar el pago mediante tarjeta de crédito estableciendo las pasarelas de pago correspondientes con las entidades financieras.

3.2.6.1 Funcionalidades Específicas

- **Gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles:** (padrón y liquidaciones) a partir de los datos de Catastro y vinculado al GIS municipal. Las modificaciones que afecten a Catastro deberán repercutir automáticamente en el IBI por ser módulos integrados.
- **Gestión Censal del IAE:** Carga de la Matrícula de la AEAT, tramitación de declaraciones-liquidaciones de alta, baja y variaciones; generación de liquidaciones, con cálculo de intereses de demora, generación de los soportes de intercambio; generación de la matrícula anual y generación del padrón del impuesto.
- **Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica:** Actualización del padrón de forma automática a partir de los soportes de Tráfico; contemplará las autoliquidaciones previas a la matriculación (incluyendo liquidaciones por intereses de demora), así como el mantenimiento del censo del IVTM, altas, bajas, rematriculaciones y transferencias.
- **Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos:** permitirá la generación de autoliquidaciones y liquidaciones -según la ordenanza municipal- a partir de los datos Catastrales actualizados de la finca y de su histórico, pudiéndose generar varias liquidaciones sobre la misma finca a título oneroso o lucrativo. Permitirá calcular los recargos e intereses de demora. Las actualizaciones de datos deberán repercutir automáticamente en el padrón de IBI.
- **Impuesto sobre Construcciones Obras e Instalaciones:** Generará liquidaciones y Autoliquidaciones con intereses de demora y recargos por presentación fuera de plazo. Permitirá la liquidación conjunta de la tasa por concesión de licencia de obras.
- **Contribuciones Especiales y Cuotas Urbanísticas:** La obtención de los datos podrá obtenerse indistintamente desde la base de datos catastral alfanumérica o desde selecciones sobre la cartografía. Se contemplará el reparto de los costes de la obra mediante el desglose en sub-obras, cada una de ellas se podrá repartir en función de uno o varios de los módulos establecidos en la Ley, seleccionándose el coeficiente para cada uno de ellos. Contemplará las liquidaciones en varios plazos. En el cálculo se contemplarán los coeficientes de división de propiedad horizontal.
- **Basuras y Vados,** según la Ordenanza Municipal. Igualmente se contemplarán intereses y recargos por demora. Para el padrón de basura industrial o comercial se deberá poder relacionar con el IAE y para el padrón de basura doméstica se deberá poder relacionar con el padrón de IBI.
- **Tasas y precios públicos** por la Ocupación y uso de la Vía Pública y Mercados, según ordenanzas municipales.
- **Procedimientos de Inspección y Sanción.** El sistema incorporará la posibilidad de emitir actas que se deriven de la regularización tributaria, el seguimiento de los expedientes de inspección y la emisión de las liquidaciones derivadas del acta. De igual manera permitirá ejecutar el procedimiento sancionador, con la emisión de la correspondiente liquidación. Permitirá la emisión de información en soporte magnético para el intercambio de información con la AEAT.
- **Multas de Tráfico.** La aplicación tendrá que contener el ciclo de gestión de estas sanciones, incluyendo la grabación de los boletines de denuncia de forma manual y automática, generación de liquidaciones, actualización diaria de cobro, cálculo de la deuda en función de la situación de la multa, consultas y búsquedas multicriterios, cómputo y validación de plazos de prescripción y caducidad, gestión de procedimiento sancionador con emisión de los documentos asociados al procedimiento, mantenimiento de tablas de tipos de infracción e importe de sanciones relacionadas, grabación masiva de resultados de notificaciones, confección automática de edictos para la publicación en los boletines oficiales. Retrocesión del estado de las multas, obertura automática y manual de expedientes.

Art. 72.3 de la Ley (identificación de conductor), cambios en la entidad del conductor y registro de infractores y vehículos.

- **Notificaciones.** La aplicación deberá ofrecer un control de los procesos de notificación a los contribuyentes, manteniendo los conjuntos de datos domiciliarios adecuados para su ubicación y localización. Se tratarán los ficheros con formatos definidos por Correos (SICER), bien sea en la emisión de notificaciones, como en el seguimiento leyendo los ficheros de retornados con los intentos, etc.

3.2.7 Catastro y Territorio

Haciendo uso de la base de datos del territorio común a todas las aplicaciones de gestión municipal, estas aplicaciones deberán mantener la parte de información parcelaria catastral, tanto en su vertiente de los expedientes de alteraciones con información alfanumérica como en su componente gráfica (CU1, etc.). La estructura de información se adaptará a la normativa y contenidos de la Dirección General de Catastro y se adaptará a las particularidades de uso de la Gerencia Territorial.

Se contemplan las siguientes entidades:

1 Callejero

2 Ponencia de valores

3 Bases de datos: Datos generales; Finca; Suelo; Unidad constructiva; Construcciones (locales); Cargos; y, Titulares.

- Tendrán que cumplirse los siguientes requerimientos mínimos:
 - La aplicación permitirá la identificación diversificada de los elementos de la BBDD y los expedientes de alteración. Igualmente contemplará todos los formatos de intercambio con la Gerencia: FINURB 98, VARPAD, PAD, DOC-DGC, PONENCIA, RUPAD, FX-CU1, etc.
 - Se incorporará un módulo GIS que seleccione y extraiga de la cartografía oficial parcelaria la parcela o zona objeto de modificación, permita editar las modificaciones necesarias, e incorpore la nueva información a dicha cartografía generándole la topología correspondiente.
 - La codificación de los elementos se realizará de acuerdo con la normativa y reglas generales de la cartografía existente y siempre deberá ser compatible con los requerimientos y sistemas de la Gerencia Territorial.
 - Se valorará que las herramientas de edición conviertan el nuevo dibujo en bases de datos cartográficas de forma transparente al usuario.
 - La extracción de CU1 será totalmente automática. Su estructura y la información ha de ser la que figura en el Formato FXCU1.
 - La hoja de información tendrá un formato DIN-A3, se obtendrá automáticamente con los datos básicos e identificativos del territorio, plano de situación, datos catastrales, fotografía y CU1. Su diseño definitivo, así como el contenido, será atribución del responsable de catastro.
 - Se valorará que el sistema incorpore herramientas de usuario para el diseño de formatos de extracción con diferentes fines y contenidos, como por ejemplo, planos temáticos.
 - Este subsistema de gestión territorial y catastro permitirá una gestión integral del territorio para los conceptos impositivos de base territorial: IBI, Tasas urbanas, Contribuciones especiales, ocupaciones de vía pública, IIVTNU, etc.

3.2.8 Requerimientos Gestión Contable: Módulos Generales.

Gestión de Presupuesto

- Elaboración y gestión del proyecto de presupuesto.
- Pase del proyecto a presupuesto prorrogado y/o definitivo.
- Modificaciones del presupuesto definitivo.

Ingresos

- Imputación de documentos en fase previa y fase definitiva.
- Control del pendiente de cobro por Partida/Exacción/Recaudador.
- Gestión de agentes recaudadores.

Gastos

- Mantenimiento de las distintas fases de ejecución del gasto, con imputación de documentos en fase previa y fase definitiva.
- La ejecución podrá ser centralizada o bien descentralizada por áreas.

Extrapresupuestarios

- Operaciones de ingresos y pagos no presupuestarios, en fase previa y fase definitiva.
- Control de valores en depósito.

3.2.9 Contabilidad General

- La imputación mayoritaria será desde los distintos módulos de la aplicación.
- Imputación directa de apuntes contables, en fase previa y fase definitiva.
- Realización de asientos tipificados.

Tesorería

- Anotación de los cobros y pagos efectivos.
- Generación de relaciones de transferencias bancarias, bien en soporte magnético ó bien para envío telemático.
- Automatización de la conciliación bancaria.

Proyectos de Gastos y Gastos con Financiación Afectada

- Control de la ejecución y financiación, detallando por anualidades y conceptos.
- Calculo e informe explicativo de las desviaciones financieras.

Remanentes de Crédito

- Generación en el proceso de cierre anual.
- Seguimiento y control de los diferentes documentos.
- Incorporación automática al presupuesto siguiente, previa la oportuna selección.

Pagos a Justificar

- Control y gestión de las operaciones de pagos a justificar.
- Asignación de plazos, requerimientos, prorrogas, justificación.

Anticipos de Caja Fija

- Gestión de los diferentes anticipos de estas características concedidos.
- Control de reposiciones y cancelación de anticipos.

Registro de Facturas

- Imputación centralizada o descentralizada por áreas.
- Posibilidad de obligar a registrar la factura para contabilizar la obligación, en función del capítulo, partida u operación.
- Seguimiento de los diferentes estados de las facturas.

3.2.10 Administración Recursos de otros entes Públicos

- Gestión de los valores a recaudar pertenecientes a otras entidades.
- Informes y liquidaciones a los titulares de los valores.

Procesos de Cierre y Apertura

- Validación de la coherencia de la información entre los distintos módulos de la aplicación.
- Traspaso de datos al ejercicio siguiente, con posibilidad de cierre provisional. Se podrá trabajar en el ejercicio siguiente mientras se cierra el anterior.
- Cierre definitivo
- Soporte en CD-ROM de la Liquidación del Presupuesto, Cuenta General y Libros de Contabilidad.

Requerimientos de Gestión Patrimonial

- La aplicación deberá permitir la gestión del Inventario General a través de la codificación de los bienes, así como su actualización: alta, baja, cesión, adscripción, cambios de uso y ubicación, operaciones mixtas (permutas, etc.).
- Cada activo fijo tendrá sus datos asociados: de ubicación, características, centro de coste y descriptivos en general, así como su clasificación (código y tipo de uso) y datos económicos (valoración, amortización, operaciones de activos).
- Se garantizará la conexión con el sistema presupuestario y contable financiero o patrimonial para realizar la contabilización del inmovilizado, valoraciones y amortizaciones.
- Se deberá integrar con el plano de la ciudad y para su uso en la intranet, e hipotéticamente en Internet para la publicación del Patrimonio.

3.2.11 Gestión de los Recursos Humanos

Sistema Integrado de Gestión de los recursos Humanos: Nómina, Gestión de Personal y RPT, Expedientes de personal, Formación, Selección, Cuadros de Mando, WEB del empleado, etc.

- En todos los módulos los datos del personal se tratarán como expedientes independientes y con una misma estructura registral, siendo los mismos de carácter confidencial con un alto control de seguridad y protección según la LOPD.

Gestión de Personal y RPT

Funcionalidades:

- Tratamiento automatizado de organigramas, RPT, plazas, plantilla, catálogo de puestos, contratación prórrogas, renovación y cese.
- Elaboración automatizada de la documentación de alta, baja y variaciones en Seguridad Social. Compatible con el sistema RED de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Elaboración automatizada de certificados para el INEM

- Elaboración de perfiles de empleados y del Registro de Personal con gestión de antigüedad.
- Disponibilidad de plantillas con todos los modelos de contrato vigentes en la actualidad, con su correspondiente codificación a efectos del INEM y de la Seguridad Social.
- Gestión de ayudas sociales.

3.2.12 Selección y contratación de personal

- Esta aplicación dará solución a los expedientes de selección de personal para realizar los contratos laborales. Debe mantener el nivel de información que pueda requerir la administración para cumplimentar la documentación de contratación. Se contemplarán todos los datos necesarios de los funcionarios o empleados laborales que el Departamento de Recursos Humanos necesita para la toma de decisiones y poder llevar adelante una promoción interna o una nueva contratación.

3.2.13 Formación

- Dará solución y gestionará las necesidades de conocimiento y aprendizaje del personal del Ayuntamiento, dotando al personal de niveles más altos de rendimientos en el manejo de sus competencias y obligaciones diarias. La aplicación contemplará el mantenimiento de los conceptos de cursos, formadores, alumnos, documentación de los cursos, costes económicos y sistema de evaluación de los cursos.

La Web del empleado

El aplicativo deberá permitir el acceso a la información básica de los empleados, con opciones de consulta de información referidas a sus datos, y contará con un sistema de gestión de solicitudes para como mínimo poder solicitar vacaciones, duplicados de recibos de nómina, duplicados de certificados, préstamos y cambio de cuenta bancaria.

Gestión de Retribuciones

- Obtención de Nóminas y generación de informes e impresos normalizados para personal funcionario y personal laboral en cualquiera de sus posibles modalidades.
- Deberá existir un módulo de definición de las características de los empleados y las fórmulas de los conceptos y cálculos.
- Cálculo de Nómina contemplando todos los supuestos que puedan darse en la Administración
- Finiquitos de más de un contrato en el mismo mes
- Horas extraordinarias
- Gratificaciones por servicios extraordinarios
- Incapacidad transitoria, accidente, maternidad. Prestaciones y complementos asociados.
- Retenciones Judiciales (posibilidad que existan varias retenciones simultáneamente para el mismo empleado, y con distintas domiciliaciones bancaria)
- Retribuciones en especie
- Calculo de Bases de Cotización
- Calculo de Cuotas de Cotización y exclusiones
- Cálculo de la Retroactividad
- La confección de nóminas deberá poder contemplar las diferentes situaciones laborales que un empleado puede tener dentro de un periodo (nómina por tramos), con tratamiento automatizado de los atrasos.

- Calculo y gestión de Anticipos
- Tratamiento de todo tipo de situaciones: Reintegro mensual, amortización anticipada, etc.
- Cancelación automática. Suspensión momentánea o planificada. Informes asociados.
- Manipulación de cuotas con recálculo automático del resto.
- Transferencias bancarias y pagos por cheques
- Tratamiento de enlaces con la Tesorería General de la Seguridad Social, en soporte papel o con el sistema RED
- Obtención de TC2, TC2/1 y TC/1. Consulta previa y modificación por pantalla.
- Tratamiento automatizado del IRPF, con claves de percepción, modelos 110 y 190, y soporte magnético de certificaciones anuales de retenciones y percepciones.
- Informes de comprobación de la nómina
- Resumen anual por Meses y conceptos
- Resumen por Conceptos. Resumen por Centros de Coste y de Trabajo
- Relación de altas y bajas en el mes.

3.2.14 Sistema de información geográfica

El Sistema de Información Geográfica Corporativo deberá reunir las siguientes características Generales

- Para el desarrollo del Sistema de Información Territorial se utilizarán tecnologías S.I.G. abiertas y estándares de mercado, basándose en motores ampliamente difundidos que se consideren consolidados. Asimismo deberán utilizarse servidores de mapas para su publicación en Internet, considerándose la facilidad manejo dado que la mayor parte de los usuarios potenciales del S.I.T. no son especialistas.
- Se proporcionará un visualizador que pueda conectarse a diferentes bases de datos para mostrar la representación de datos por la web.
- El sistema permitirá que la información cartográfica se almacene en Bases de datos Relacionales de manera que se manejen de la misma que los datos alfanuméricos asociados.
- La solución propuesta debe contemplar la edición de la cartografía mediante herramientas convencionales CAD de mercado y su transformación automática en Base de Datos Geográfica.
- Se valorará que el sistema propuesto disponga de funcionalidades que permitan crear una cartografía versionada, que posibilite la realización de análisis de históricos a nivel cartográfico.
- Se proporcionarán las herramientas que permitan igualmente transformar los ficheros y bases de datos gráficas del Ayuntamiento en los formatos de intercambio establecidos por otras administraciones (p.e. Catastro)
- El SIT corporativo constituirá la base de las aplicaciones de gestión municipal en que el componente cartográfico tenga un peso decisivo (Urbanismo, Medioambiente, Catastro, etc.)
- Igualmente las aplicaciones alfanuméricas que tengan un componente de georeferenciación (Gestión Tributaria, Inventario de Patrimonio, etc.) estarán vinculadas a este sistema de forma bidireccional. Es decir, desde el GIS podremos acceder a la información de estas aplicaciones a partir de elementos puntuales o por

criterios de selección, y desde las aplicaciones de gestión se invocará la representación gráfica.

- El sistema contemplará la publicación de mapas por Internet, con carácter público o restringido con certificación digital, según las necesidades de las diferentes áreas y funciones permitidas: Planes de Urbanismo; Gestión de la Vía Pública; Gestión de Incidencias y Mobiliario Urbano, Contenedores de residuos, etc. Asimismo se facilitará todo tipo de información turística, cultural, económica, basada en el mapa de la Ciudad.

3.2.15 Registro de Entrada y Salida

- El Sistema de Registro deberá contar con las siguientes características
 - El sistema de Registro se contemplará como General y Departamental permitiéndose gestionar múltiples libros de distintos niveles, así como mantener distintas numeraciones y relacionales entre ellas. Las tipologías de las anotaciones podrán ser internas y externas así como las de entrada y salida. En todo caso se cumplirán las exigencias de la unidad de Registro de Entradas y Salidas del Ayuntamiento de Palma.
 - Repercusiones entre los distintos libros: contemplará la copia de anotaciones realizadas con o sin intervención del usuario, con modificaciones parametrizables en origen y destino.
 - Además de los campos básicos del registro, se contemplará otra información asociada: múltiples 'interesados', información pormenorizada de todos los documentos a los que hace referencia la anotación.
 - Se contemplará la relación con otras Administraciones, así como el Registro Telemático.
 - Deberá aportar las funcionalidades de:
 - Gestión de envío y generación de tarjetas rosas
 - Procesos de aceptación y rechazo de anotaciones por los departamentos asignados como destinatarios
 - Sellado automático de documentos
 - Escaneado de documentos

3.2.16 Sistema de Gestión de Expedientes

Se proporcionará un sistema general de gestión y seguimiento de expedientes que pueda dar cobertura a toda la organización: Tiene que estar caracterizado por una estructura común del Procedimiento Administrativo, basada en un sistema único de organización de los expedientes, normalización de documentos y consulta de asuntos. Se valorará la sencillez de implantación, aunque deberá ofrecerse distintos grados de implementación, según el grado de reglamentación de los procedimientos.

- Los elementos que comprenden la estructura común como mínimo serán:
 - ✓ Tareas Pendientes
 - ✓ Tareas Realizadas
 - ✓ Actos Administrativos
 - ✓ Documentos
 - ✓ Plazos
 - ✓ Datos generales
- La documentación necesaria para su admisión a trámite podrá contemplar diferentes modelos de documentos

- El aplicativo será capaz de Identificar los procesos, las tareas y los sujetos responsables de su prestación, normalizar los documentos y procesos, y eliminar las tareas rutinarias de elaboración de documentación.
 - ✓ En cuanto a Seguridad las autorizaciones se podrán definir con un amplio abanico de criterios o roles.
- El aplicativo deberá integrarse con el resto de aplicaciones corporativas, así como el empleo de herramientas de ofimática estándares.
- El aplicativo deberá integrarse con:
 - ✓ Base de datos de terceros y Base de datos ciudad.
 - ✓ Integrada con el Registro de Entrada y Salida, iniciar los procedimientos, Incorporar información al procedimiento, registrar de salida de forma automática los documentos generados en los mismos.
 - ✓ Integrada con la Gestión Tributaria: realización de liquidaciones , asociación de recibos/liquidaciones existentes.
 - ✓ Se podrán sacar informes y estadísticas en el sistema de gestión de expedientes.

Integrada con software gráfico de representación de mapas.

3.2.17 Sistema de Gestión de Acuerdos, Decretos y Resoluciones

El software para la Gestión de Actas y Decretos y Resoluciones contemplará:

- Elaboración de las Propuestas: Tareas para la realización de las propuestas y su validación
- Acuerdos: Tareas de planificación de sesiones, elaboración de convocatorias y actas.
- Decretos: Tareas de resolución y firma de los decretos.
- Resoluciones: Tareas de resolución y firma de las resoluciones
- Traslados: Tareas de notificaciones, certificados...

Siendo un Medio indispensable para la implantación de un sistema de calidad en la gestión administrativa será capaz de:

- ✓ Identificar los procesos, las tareas y los sujetos responsables de su prestación.
- ✓ Normalizar los documentos y procesos.
- ✓ Eliminar las tareas rutinarias de elaboración de documentación.
- ✓ Sacará informes y estadísticas del sistema de gestión de acuerdos y decretos.
- Se valorará la utilización de herramientas de microinformática para emisión de Informes y Documentos
- En seguridad se contemplará que las autorizaciones se puedan definir con un amplio abanico de criterios.
- El aplicativo deberá integrar con:
 - ✓ Base de datos de terceros y Base de datos ciudad.
 - ✓ Integrada con el Registro de Entrada y Salida.
 - ✓ Integrada con el Seguimiento de Expedientes.
 - ✓ Integrada con la Gestión Tributaria.
 - ✓ Podrá Integrar con Herramientas de Gestión Documental.
 - ✓ Podrá Integrar con Firmas electrónicas.

3.2.18 Gestión de la información estática de la WEB corporativa.

Se deberán mantener actualizadas todas las actividades socioculturales y deportivas que se realicen en Palma y que se publican actualmente en la WEB corporativa.

Asimismo, la EA se responsabilizará de mantener actualizada toda la información de los temas que actualmente aparecen en la WEB corporativa.

3.3 Gestión Documental

- Por el importante volumen de información a gestionar y el importante número de usuarios que harán uso del mismo para llegar a una administración sin papeles, la gestión documental a implantar deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos.
- Dentro del Ayuntamiento el uso de las herramientas de gestión documental podrá realizarse desde:
 - Interface del Gestor Documental será para sistemas abiertos.
 - Las nuevas aplicaciones que se implanten.
 - Las aplicaciones en uso que se decida por parte del Ayuntamiento y el IMI.

La utilización que se desea hacer del Gestor Documental desde nuestros aplicativos o nuevos aplicativos inicialmente es de repositorio, utilizando las siguientes funcionalidades:

- Indexación de documentos.
- Recuperación de documentos.
- Versionado de documentos (Versioning).
- Ciclos de Vida (Aplicar, promote y demote).
- Firma electrónica.

Las fases de implantación en función del valor añadido serían integración con:

- Registro de Entrada y Salida de Documentos.
- Gestión de expedientes en general.
- Contabilidad o gestión financiera.
- Recursos Humanos.
- Gestión Tributaria y Recaudación.

El uso de un gestor documental para y desde las aplicaciones sólo cubrirá una parte de las necesidades de gestión documental del Ayuntamiento. Se deberá tener en cuenta el posible crecimiento de estas herramientas para todo el Ayuntamiento, y las necesidades específicas de alguna de las áreas.

3.3.1 Funcionalidades

Búsquedas genéricas por ficha documental

- Búsquedas full-text
- Documentos virtuales
- Distribución pull / push
- Workflow documental
- Integración con Microsoft Office

- Integración con mensajería electrónica
- Se deben incluir usuarios de administración, usuarios de implementación y programación, usuarios con plenas funcionalidades y usuarios para consulta, así como la consultoría necesaria para la puesta en marcha de estas herramientas.

3.3.2 Digitalización

- Para el tratamiento automatizado de documentos el papel será normalizado.

El Gestor Documental permitirá la digitalización masiva con reconocimiento óptico de caracteres.

Se podrá digitalizar con cualquier herramienta de software de que se disponga.

Se podrá adicionalmente digitalizar con cualquier escáner de que se dispongan.

3.4 Sistema de Información para la toma de decisiones

Con el objetivo de asumir un sistema de Indicadores de Gestión y una metodología de Cuadro de Mando, se deberá proporcionar un sistema de información basado en la tecnología “Business Intelligence” que de soporte a la toma de decisiones y basado en una arquitectura de Data Warehouse.

La Ayuntamiento y el IMI necesitan dotarse de esta herramienta para facilitar el despliegue de la estrategia corporativa a través del control estratégico y de gestión. Esta herramienta estará destinada a diversos órganos de dirección y gestión y debe de:

- Aportar un sistema de información periódica a la dirección.
- Facilitar la toma de decisiones a través del conocimiento del nivel de cumplimiento de los objetivos definidos previamente.
- Permitir el seguimiento de las políticas de desarrollo estratégico. Examinar la evolución y el seguimiento de la efectividad de las políticas llevadas a cabo en la organización.
- Permitir la evolución de la Efectividad, Equidad, Excelencia, Evolución sostenible y Ecología, criterios básicos para la nueva gestión pública.
- Detectar posibles desajustes en la ejecución de la estrategia.
- Obtener la mejora continua en sus niveles de eficiencia y eficiencia a través de la evaluación de los objetivos estratégicos y operacionales.

El sistema deberá permitir la obtención y presentación de información de las diversas áreas de la organización con el objeto de tener una visión conjunta a través de informes consolidados que constituyan un estándar para la gestión de toda la Corporación, y que suministre al staff directivo la información precisa (tendencias y estadísticas periódicas) para la definición estratégica.

- Deberá de disponer de todos los componentes de la extracción de datos, un subsistema de carga de la información y explotación de la misma a través de una herramienta “Business Intelligence” debiendo garantizar:
 - La obtención de información de una forma sencilla.
 - La flexibilidad en las consultas.
 - La flexibilidad de adaptación frente a cambios organizativos.
 - El automatismo y programación desde los diferentes sistemas de origen, así como llegar a diferentes niveles de datos.
 - Un interfaces de fácil acceso y agradable para la presentación de datos.
 - La Interacción usuario sistema, amigable, flexible y potente.

- Explotar adecuadamente la información cuantitativa, permitiendo el seguimiento gráfico, cronológico, tendencias y estadísticas.
 - La accesibilidad y distribución universal de la información
 - La seguridad en el acceso a la información.
 - La escalabilidad
 - La Publicación y exportación de la información a través de herramientas de fácil uso.
-
- El proceso de Implantación de la misma, debe de contemplar la estrategia global y por sectores o áreas, la determinación de los objetivos generales de la organización y los métodos adecuados para poder ser alcanzables.

4. MODELO TECNOLÓGICO

4.1 Prestación de servicios de los sistemas de información

4.1.1 VSE - Descripción del Servicio y Funciones

El licitador deberá suministrar la gestión integral de la infraestructura tecnológica de los sistemas centralizados de arquitectura IBM S/390 (VSE/ESA) con los recursos materiales y humanos necesarios para suministrar, como mínimo, los servicios descritos a continuación y clasificados como:

1. Servicios de Operación
2. Servicios de Soporte Técnico
3. Servicios de Ingeniería
4. Servicios de Comunicaciones
5. Servicios de Seguridad
6. Servicios de Respaldo y Recuperación
7. Servicio de Impresión Centralizada

4.1.1.1 Servicios de Operación

- El Servicio de Operación incluye los procesos y tareas necesarias para el diseño, la implementación y la gestión de la operación diaria de los equipos, las facilidades que los albergan y las aplicaciones en producción en línea y por lotes que configuran la Línea de Servicio VSE/ESA. Este objetivo se cumple en cooperación con los Servicios de Soporte Técnico, Ingeniería de Sistemas y Comunicaciones que diseñan, implementan y proporcionan el soporte de segundo y tercer nivel al Servicio de Operaciones.

- El primer nivel de soporte a los usuarios será proporcionado por un Servicio de Help Desk objeto que por su importancia, se describe en el capítulo llamado Help Desk.

El servicio operará las facilidades, infraestructura y procesos de la Línea de Servicio VSE/ESA. Esto incluye, como mínimo, la provisión de los siguientes sub-servicios: Control de Operaciones, Automatización, Control de Producción y Planificación, MAC (mover / añadir / cambiar), Gestión de Operaciones, Gestión de Almacenamiento, Recuperación y Desastre y Gestión del Centro de Proceso de Datos.

Descripción del Servicio de Operaciones

□ Control de Operación

Se realizará la operación de los equipos, comunicaciones y entornos de producción y desarrollo de aplicaciones que configuran la Línea de Servicio VSE/ESA, se realizará el seguimiento de la disponibilidad y rendimiento de los sistemas y aplicaciones, se monitorizarán las alarmas que indiquen una situación anómala en la ejecución de las tareas programadas, sistemas, aplicaciones o entorno físico, se reaccionará ante estas alarmas de manera adecuada con medios propios o involucrando a terceras partes, se asegurará la correcta transmisión y recepción de información entre diferentes equipos y sistemas y gestionará el proceso en línea y por lotes.

□ Control de Producción y Planificación

Se diseñará, implementará, documentará y optimizará los procedimientos, las tareas y las herramientas relativas al control de producción y planificación. Se documentará cómo realizar la gestión de interrupciones (abend) y la definición de estándares y control de requisitos del proceso de paso a producción de nuevas aplicaciones.

□ Gestión del Cambio

Pliego Técnico para la Prestación Integral de Servicios Tecnológicos y Calidad del Ajuntament de Palma

Se asegurará que los cambios de la infraestructura, facilidades, software de sistema, utilidades y aplicaciones se realizan de acuerdo a las mejores prácticas (pe. ITIL) y los requisitos establecidos por el IMI. Se coordinará el proceso de aceptación, prueba, implementación e integración de nuevas plataformas y aplicaciones en el entorno de producción, incluyendo los procedimientos a seguir en caso de vuelta atrás.

□ **Mover Añadir Cambiar (MAC)**

- Se proporcionarán o supervisarán, según sea apropiado, las operaciones de mover, cambiar y añadir los elementos necesarios para la provisión de los Servicios al IMI cubriendo la transición de la operación desde el Centro de Proceso de Datos del IMI y los servicios MAC necesarios para soportar la evolución del Servicio. Se coordinarán todos los recursos internos y externos para la consecución de una ejecución de alta calidad, el cumplimiento de los Niveles de Servicio y el mínimo impacto al servicio que proporciona actualmente el IMI.

□ **Copias de Seguridad y Recuperación**

- Se diseñarán, implementarán, mantendrán, mejorarán y operarán los procedimientos, sistemas, procesos y estándares para una ejecución efectiva de las copias de seguridad y los procedimientos de recuperación operativa, según describe el Documento de Seguridad aprobado por el IMI y el Ayuntamiento de Palma de Mallorca.

□ **Almacenamiento**

- Se gestionarán las operaciones de cintas y cartuchos en el Centro de Proceso de Datos y el centro de almacenamiento alternativo donde se proporcionarán servicios de archivo y protección de datos. Se diseñarán y ejecutarán los procesos, procedimientos y herramientas para la gestión del almacenamiento de datos y programas de forma que se asegure la integridad de tales datos y programas, incluyendo la verificación que los ficheros bajo el control del adjudicatario se encuentran accesibles en los periodos de tiempo acordados.

□ **Planificación y Gestión del Centro de Proceso de Datos**

- Se manejarán las instalaciones del Centro de Proceso de Datos, los sistemas de seguridad y alarma, los sistemas de cableado y los equipos de soporte ambiental (ventilación, refrigeración, potencia eléctrica, sistemas de extinción de fuegos, etc.) de acuerdo a los requisitos legales pertinentes y en línea con las mejores prácticas de la industria. Se podrán realizar inspecciones periódicas por parte del IMI.

4.1.1.2 Servicio de Soporte Técnico

Se gestionará de forma integral los entornos de aplicaciones incluidos en la Línea de Servicio VSE/ESA, incluyendo la instalación, configuración, soporte y operación de las bases de datos, sistema operativo, OLTP y utilidades que conforman estos entornos en su ciclo de vida completo. Igualmente, proporcionaran los parámetros operativos de capacidad, seguridad, integridad y copias de seguridad.

Se proporcionará la asistencia necesaria a aquellos que manejen las diversas áreas de aplicaciones, incluyendo las extensiones como interfases y sistemas similares, y desarrollará y mantendrá la documentación necesaria para este fin.

4.1.1.3 Servicios de Ingeniería

- Se proporcionarán los Servicios de Ingeniería de acuerdo con las necesidades incluyendo el diseño de configuraciones, los estudios de capacidad y utilización, la optimización de recursos físicos y lógicos y la coordinación con recursos actuales del IMI y Terceras Partes para la petición e instalación de equipos y comunicaciones o de mejoras en los mismos.

4.1.1.4 Servicios de Comunicaciones

- Se proporcionará el diseño lógico y la conectividad desde su Centro de Proceso de Datos con la red corporativa del Ayuntamiento, incluyendo el soporte de los procesadores de comunicaciones y demás equipos localizados en sus dependencias. Se supervisará la capacidad, implementará mejoras y realizará las modificaciones necesarias para cumplir con los requisitos de conectividad con el IMI y el Ayuntamiento.

4.1.1.5 Servicios de Seguridad VSE

Se proporcionará la administración de las políticas y procedimientos de seguridad del IMI en línea con las mejores prácticas de TIC y de acuerdo con los siguientes principios:

- Las estrategias, políticas y arquitectura de seguridad se implantarán bajo la supervisión del IMI.
- Se colaborará con el IMI en esta tarea proporcionando el conocimiento de las mejores prácticas y asegurando la adecuación de dicho trabajo con el entorno operativo del Servicio.
- Se implementarán los principios y política de seguridad del IMI y del Ayuntamiento se asegurará su cumplimiento.

4.1.1.6 Servicio de Desastre y Recuperación

Se presentarán las mejores propuestas para garantizar la continuidad de los Servicios VSE de acuerdo con sus políticas de continuidad y las mejores prácticas de las TIC.

Se deberán, como mínimo, especificar los siguientes aspectos:

- Indicar el compromiso de tiempo de recuperación del servicio ante situaciones imprevistas
- Indicar el compromiso de recuperación de datos consistentes ante situaciones imprevistas
- Proveer un Plan de Recuperación ante desastres
- Proveer un Plan de Pruebas periódico

4.1.1.7 Servicio de Impresión Centralizada

- El EA deberá especificar y ejecutar la solución de gestión del servicio de impresión masiva y acabados generados.

- Actualmente los modelos de pre-impresos y el número de impresiones son:

ÁREAS MUNICIPALES, OO.AA. Y EMPRESAS	IMPRESOS	NUM. DE IMPRESIONES
Actas	890	890
Área de Gestión Urbanística	2.890	2.890
Área de Planeamiento	2.172	2.172
Asesoría Lingüística	1.200	1.200
Asuntos Externos Policía Local	13.945	13.945
Catastro	25.295	25.295
Cámara de Comercio	65.132	65.132
EMAYA	384.826	737.688
Gabinete General Técnico (GGT)	4.836	4.836
Gestión Tributaria	29.201	29.201
Gobierno Interior	2.246	2.246
I.M.E.	4.200	4.200
Información Fiscal	3.412	3.412

Inspección Tributaria	2.632	2.632
Licencias de Actividades	2.650	2.650
Licencias de Obra	1.750	1.750
Negociado de Bienes	17.431	21.876
Negociado de CES	5.487	5.487
Negociado de I.A.E.	11.029	14.989
Negociado de I.B.I.	9.294	14.940
Negociado de I.C.O.	6.791	10.324
Negociado de Plusvalía	5.549	9.985
Negociado de Sanidad	104.003	104.003
Negociado de Infracciones Generales	34.761	69.522
Patronato de Escuelas Infantiles	1.540	1.540
Policía Local	25.400	25.400
Recaudación I.V.T.M.	633.119	839.712
Recaudación de Tributos Locales	725.300	822.500
Recaudación Voluntaria	68.400	68.400
Registro General	2.540	2.540
Sección de Multas	1.290.245	2.166.450
Sección de Población	35.200	35.200
Servicio de Acción Social	2.350	2.350
Servicio de Comercio y Consumo	2.400	2.400
Servicio de Recursos Humanos	2.346	2.346
Servicio de Intervención	3.500	3.500
SMAP	35.000	35.000
Tránsito	2.600	2.600
Tesorería	29.446	29.446
Total	3.601.008	5.190.649

-
-

4.1.2 Elementos del Servicio

- Se proporcionará una Solución Técnica que ha de incluir, como mínimo,
 - Recursos físicos para garantizar el servicio (ver seguidamente Valores Mínimos).
 - Instalación de todos los recursos software actuales, permitiendo la sustitución de aquellos elementos que conlleve una reducción de coste sin pérdida de funcionalidad y siempre bajo autorización expresa del IMI (ver Relación de Productos Instalados).
 - Elementos de redundancia suficientes para garantizar la integridad de los datos y la continuidad del servicio superando la posibilidad de puntos únicos de fallo. A este fin se considera esencial la posibilidad de disponer de un centro alternativo en una ubicación independiente.

4.1.3 Requisitos del Servicio

- El Servicio se realizará desde las instalaciones del adjudicatario.
- Se debe garantizar el mantenimiento, como mínimo, de los niveles actuales de calidad de servicio y comprometerse al cumplimiento de los objetivos recogidos en un Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS).
- Se debe garantizar la continuidad del servicio ante incidencias y desastres mediante un Plan de Continuidad y un Plan de Desastre y Recuperación.
- Se debe proporcionar los procedimientos y documentos necesarios para garantizar la prestación del Servicio:
 - Matriz de Responsabilidades

- Acuerdo de Nivel de Servicio
 - Plan de Transición
 - Plan de Operación
 - Modelo de Relación y Gestión del Servicio
- ❑ La prestación de los Servicios ha de poder ser proporcionada en su totalidad con los recursos propios del adjudicatario.
 - ❑ La cobertura del servicio será 24h 365 días. Operación ininterrumpida 24 x 7.
 - ❑ El Ayuntamiento y el IMI mantendrán la titularidad y propiedad intelectual de todas las aplicaciones y programas.
 - ❑ El IMI mantendrá la propiedad de los activos involucrados en la actual prestación del servicio y desde el inicio del contrato de la nueva prestación de servicios hasta su baja definitiva por sustitución u obsolescencia. A este fin el IMI transmitirá al adjudicatario el derecho de uso de dichos activos en su situación actual y sin otras garantías que aquellas proporcionadas expresamente por los acuerdos de mantenimiento.

4.1.4 Valores Mínimos

Tipo de Máquina: Servidor IBM S/390 modelo 2003/244 con 1GB de memoria.

Versión del Sistema Operativo: VSE/ESA versión 2.3.1

Entornos Operativos: Sistemas, Test y Producción

Capacidad en disco: 146 GB (modelo 3390). Tanto los canales como los discos están duplicados (Mirror)

Sistema de Almacenamiento secundario:

- ❑ Robot de cartuchos modelo IBM 3494. Dispone de 2 cargadores modelo 3490 y otros 2 modelo 3590.
- ❑ Dos unidades de cinta de carrete Memorex tipo 3420 por compatibilidad de envío y recepción de datos de distintas entidades.
- ❑ Una unidad de Comparex 3480 por compatibilidad de envío y recepción de datos.

Terminales:

- ❑ 3 unidades de control de pantallas locales 3174.
- El número de terminales conectados o pantallas 3270 es de alrededor de 60 y el número de emulaciones de PC, 850.

En una sesión diaria pueden conectarse de 375 a 450 terminales.

Impresión:

- ❑ 1 impresora Memorex de papel continuo de 1600 líneas.
- ❑ 2 impresoras Láser de Xerox 4050 de 50 páginas por minuto

El número de documentos impresos es de aproximadamente 3,2 Millones/año.

El número de impresiones es de aproximadamente 4,8 Millones/año.

4.1.5 Relación de Productos Instalados en 2003

RELACIÓN DE PRODUCTOS INSTALADOS EN EL 2003/324 (PRODUCCIÓN)

IBM – IBM S.A.E.
SAG – Software A.G.
CA – Computer associates
LE – Legend (Adsorvida por CA)

PRODUCTO	EMPRESA	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN RELEASE	FECHA INSTAL	CODIGO PROGRAMA
VSE/ESA	IBM	VSE Central Functions 6.3.0	2.3.1	JUN/99	5686 06630 3G7
VSE/POWER	IBM	Gestor Colas de Spool	2.3.1	JUN/99	5686 06603 35C
VSE/VSAM	IBM	Sporte de Ficheros	2.3.1	JUN/99	5686 06605 35C
VSE/ICCF	IBM	Editor	2.3.1	JUN/99	5686 06610 35C
ICKDSF	IBM	INIT de discos	1.16.0	JUN/99	5658 99201 1G0
VSE7REXX	IBM	Lenguaje de procedimientos	2.3.0.	JUN/99	5686 06616 35I
DITTO	IBM	Utility de Edición	1.2.0	JUN/99	5648 09901 26O
COBOL LE/VSE	IBM	Lenguaje de programación Generación 3ª	1.4.0	JUN/99	5686 09403 1EW
OSA SUPPTRT	IBM	Open System Adapter	2.2.0	JUN/99	5886 06630 3G7
CICS	IBM	Monitor de Teleproceso	2.3.1	JUN/99	5686 02601 14W
CICS/DDM	IBM	Acceso a ficheros desde AS/400	1.1.0	JUN/99	5686 01801 A10
ADSM	IBM	Backup/Restore de LANS Y PCs	1.2.0	JUN/99	5685 07301 14z
VTAM	IBM	Método de Acceso a Comunicaciones	4.2.0	JUN/99	5686 06501 FE6
ACF/NCP	IBM	Programa de control de enlace unidad 3745 - VTAM	4.5.0	JUN/99	5648 06300 7E0
High Level Assembler	IBM	Lenguaje de programación del Sistema	1.2.0	JUN/99	5696 23400 189
TCP/IP	IBM	Protocolo de Comunicaciones	1.3.0	JUN/99	5686 A0400 1IP

RELACIÓN DE PRODUCTOS INSTALADOS EN EL 2003/324 (PRODUCCIÓN y DESARROLLO)

IBM – IBM S.A.E.
SAG – Software A.G.
CA – Computer associates
LE – Legend (Adsorvida por CA)

PRODUCTO	EMPRESA	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN RELEASE	FECHA INSTAL	CODIGO PROGRAMA
NATURAL PROCESSOR	SAG	Natural command processor	3.1 SM.4	JUN/01	
NATURAL CICS INTERFACE	SAG		2.3 SM.6	JUN/01	
NATURAL ADABAS COMUNICATION	SAG		2.3 SM.6	JUN/01	
NATURAL CONNECTION	SAG	Transmisión de ficheros a PC y desde PC	3.1 SM.4	JUN/01	
NATURAL ADV. FACILITIES	SAG	Manejo de colas Spool	2.3 SM.6	JUN/01	
NATURAL OPTIMIZER COMPILER	SAG	Optimizador programas batch	2.3 SM.6	JUN/01	
NATURAL VSAM	SAG	Interface ficheros VSAM	2.4 SM.6	JUN/01	
NATURAL ONLINE SERVICE	SAG	Servicios online Natural	7.1 SM.2	JUN/01	
NATURAL SECURITY	SAG	Sistema de Seguridad	3.1 SM.4	JUN/01	
ADABAS	SAG	Gestor Base de Datos	7.1 SM.2	JUN/01	
ADABAS CICS INTERFACE	SAG			JUN/01	
ADABAS ONLINE SERVICE	SAG	Servicio online de la B.D.	7.1 SM.2	JUN/01	
REVIEW	SAG	Rendimiento de la B.D.	4.1 SM.3	JUN/01	
PREDICT	SAG	Diccionario de la B.D.	3.4 SM.2	JUN/01	
PREDICT ACTIVE REFERENCES	SAG		3.4 SM.2	JUN/01	
ADABAS VSAM BRIDGE (Producción)	SAG	Acceso VSAM ADABAS	5.1 SM.1	JUN/01	
ADABAS VSAM BRIDGE (Desarrollo)	SAG	Acceso VSAM ADABAS	3.4 SM.1	JUN/01	
NATURAL IMAGE	SAG	Archivo de Imágenes	5.1 SM.3	JUN/01	

RELACIÓN DE PRODUCTOS INSTALADOS EN EL 2003/324 (PRODUCCIÓN)

IBM – IBM S.A.E.
SAG – Software A.G.
CA – Computer associates
LE – Legend (Adsorvida por CA)

PRODUCTO	EMPRESA	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN RELEASE	FECHA INSTAL	CODIGO PROGRAMA
FAVER/2	LE	Backups de Ficheros VSAM	3.35 96.09	JUN/99	
MASTER7CAT	LE	Listado de Catálogos	3.35 96.09	JUN/99	
DYNAM	CA	Cintotecario	6.0 96.09	JUN/99	
SORT	CA	Clasificador	8.1 96.09	JUN/99	
RAPS	CA	Manejo de colas Spool	5.0 96.09	JUN/99	
JARS/CICS-BATCH	CA	Accountings	6.2 96.09	JUN/99	
FAQS/PCs	CA	Planificador de Trabajos	4.6.2 96.05	JUN/99	
SYSTEM ADAPTER	CA	Arranque Productos CA	6.1 96.09	JUN/99	
FAQS/ASO	CA	Operador Automático	4.6.2 96.05	JUN/99	
CA90'S	CA	Services	1.4 96.09	JUN/99	

RELACIÓN DE PRODUCTOS INSTALADOS EN EL 2003/324 (DESARROLLO)

IBM – IBM S.A.E.
SAG – Software A.G.
CA – Computer associates
LE – Legend (Adorvida por CA)

PRODUCTO	EMPRESA	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN RELEASE	FECHA INSTAL	CODIGO PROGRAMA
VSE/ESA	IBM	VSE Central Functions 6.3.0	2.6.2	OCT/01	
VSE/POWER	IBM	Gestor Colas de Spool	2.6.2	OCT/01	
VSE/VSAM	IBM	Soporte de Ficheros	2.6.2	OCT/01	
VSE/ICCF	IBM	Editor	2.6.2	OCT/01	
ICKDSF	IBM	INIT de discos	1.17.0	OCT/01	
VSE7REXX	IBM	Lenguaje de procedimientos	2.6.2	OCT/01	
DITTO	IBM	Utility de Edición	1.3.0	OCT/01	
COBOL LE/VSE	IBM	Lenguaje de programación Generación 3ª	1.4.2	OCT/01	
OSA SUPPTRT	IBM	Open System Adapter	6.6.0	OCT/01	
CICS/TS	IBM	Monitor de Teleproceso	1.1.1	OCT/01	
VTAM	IBM	Método de Acceso a Comunicaciones	4.2.0	OCT/01	
ACF/NCP	IBM	Programa de control de enlace unidad 3745 - VTAM	7.8.1	OCT/01	
High Level Assembler	IBM	Lenguaje de programación del Sistema	1.2.0	OCT/01	
TCP/IP	IBM	Protocolo de Comunicaciones	1.5.0	OCT/01	

RELACIÓN DE PRODUCTOS INSTALADOS EN EL 2003/324 (DESARROLLO)

IBM – IBM S.A.E.
SAG – Software A.G.
CA – Computer associates
LE – Legend (Adsorvida por CA)

PRODUCTO	EMPRESA	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN RELEASE	FECHA INSTAL	CODIGO PROGRAMA
FAVER/2	LE	Backups de Ficheros VSAM	3.5 96.09	OCT/03	
MASTER7CAT	LE	Listado de Catálogos	3.35 96.09	OCT/03	
DYNAM	CA	Cintotecario	7.0 96.09	OCT/03	
SORT	CA	Clasificador	9.0 96.09	OCT/03	
RAPS	CA	Manejo de colas Spool	5.0 96.09	OCT/03	
JARS/CICS-BATCH	CA	Accountings	6.2 96.09	OCT/03	
FAQS/PCs	CA	Planificador de Trabajos	5.0 96.05	OCT/03	
SYSTEM ADAPTER	CA	Arranque Productos CA	6.1 96.09	OCT/03	
FAQS/ASO	CA	Operador Automático	5.0. 96.05	OCT/03	
CA90'S	CA	Services	1.4 96.09	OCT/03	

4.2 Open system: descripción del servicio y funciones

El licitador deberá suministrar la gestión integral de la infraestructura tecnológica de los sistemas centralizados de arquitectura Open Systems con los recursos materiales y humanos necesarios para suministrar, como mínimo, los servicios descritos a continuación y clasificados como:

1. Servicios de Operación
2. Servicios de Soporte Técnico
3. Servicios de Ingeniería
4. Servicios de Comunicaciones
5. Servicios de Seguridad
6. Servicios de Respaldo y Recuperación

4.2.1 Servicios

4.2.1.1 Servicios de Operación

- El Servicio de Operación incluye los procesos y tareas necesarias para el diseño, la implementación y la gestión de la operación diaria de los equipos, las facilidades que los albergan y las aplicaciones en producción en línea y por lotes que configuran la Línea de Servicio Open Systems. Este objetivo se cumple en cooperación con los Servicios de Soporte Técnico, Ingeniería de Sistemas y Comunicaciones que diseñan, implementan y proporcionan el soporte de segundo y tercer nivel al Servicio de Operaciones.
- El primer nivel de soporte a los usuarios será proporcionado por un Servicio de Help Desk objeto que por su importancia, se describe en el capítulo llamado Help Desk.

El servicio operará las facilidades, infraestructura y procesos de la Línea de Servicio Open Systems. Esto incluye, como mínimo, la provisión de los siguientes sub-servicios: Control de Operaciones, Automatización, Control de Producción y Planificación, MAC (mover / añadir / cambiar), Gestión de Operaciones, Gestión de Almacenamiento, Recuperación y Desastre y Gestión del Centro de Proceso de Datos.

Descripción del Servicio de Operación

□ Control de Operación

- Se realizará la operación de los equipos, comunicaciones y entornos de producción y desarrollo de aplicaciones que configuran la Línea de Servicio Open Systems, se realizará el seguimiento de la disponibilidad y rendimiento de los sistemas y aplicaciones, se monitorizarán las alarmas que indiquen una situación anómala en la ejecución de las tareas programadas, sistemas, aplicaciones o entorno físico, se reaccionará ante estas alarmas de manera adecuada con medios propios o involucrando a terceras partes, se asegurará la correcta transmisión y recepción de información entre diferentes equipos y sistemas y gestionará el proceso en línea y por lotes.

□ Control de Producción y Planificación

Se diseñará, implementará, documentará y optimizará los procedimientos, las tareas y las herramientas relativas al control de producción y planificación. Se documentará cómo realizar la gestión de interrupciones y la definición de estándares y control de requisitos del proceso de paso a producción de nuevas aplicaciones.

□ Gestión del Cambio

Se asegurará que los cambios de la infraestructura, facilidades, software de sistema, utilidades y aplicaciones se realizan de acuerdo a las mejores prácticas (pe. ITIL) y los requisitos establecidos por el IMI. Se coordinará el proceso de aceptación, prueba, implementación e integración de nuevas plataformas y aplicaciones en el entorno de producción, incluyendo los procedimientos a seguir en caso de vuelta atrás.

❑ **Mover Añadir Cambiar (MAC)**

- Se proporcionarán o supervisarán, según sea apropiado, las operaciones de mover, cambiar y añadir los elementos necesarios para la provisión de los Servicios al IMI cubriendo la transición de la operación desde el Centro de Proceso de Datos del IMI y los servicios MAC necesarios para soportar la evolución del Servicio. Se coordinarán todos los recursos internos y externos para la consecución de una ejecución de alta calidad, el cumplimiento de los Niveles de Servicio y el mínimo impacto al servicio que proporciona el IMI actualmente.

❑ **Copias de Seguridad y Recuperación**

- Se diseñarán, implementarán, mantendrán, mejorarán y operarán los procedimientos, sistemas, procesos y estándares para una ejecución efectiva de las copias de seguridad y los procedimientos de recuperación operativa, según describe el documento de seguridad.

❑ **Almacenamiento**

- Se gestionarán las operaciones de cintas y cartuchos en el Centro de Proceso de Datos y el centro de almacenamiento alternativo donde se proporcionarán servicios de archivo y protección de datos. Se diseñarán y ejecutarán los procesos, procedimientos y herramientas para la gestión del almacenamiento de datos y programas de forma que se asegure la integridad de tales datos y programas, incluyendo la verificación que los ficheros bajo el control del adjudicatario se encuentran accesibles en los periodos de tiempo acordados.

❑ **Planificación y Gestión del Centro de Proceso de Datos**

- Se manejarán las instalaciones del Centro de Proceso de Datos, los sistemas de seguridad y alarma, los sistemas de cableado y los equipos de soporte ambiental (ventilación, refrigeración, potencia eléctrica, sistemas de extinción de fuegos, etc.) de acuerdo a los requisitos legales pertinentes y en línea con las mejores prácticas de la industria. Se podrán realizar inspecciones periódicas por parte del IMI.

4.2.1.2 Servicio de Soporte Técnico

Se gestionará de forma integral los entornos de aplicaciones incluidos en la Línea de Servicio Open Systems, incluyendo la instalación, configuración, soporte y operación de las bases de datos, sistema operativo, webs y utilidades que conforman estos entornos en su ciclo de vida completo. Igualmente, proporcionarán los parámetros operativos de capacidad, seguridad, integridad y copias de seguridad.

Se proporcionará la asistencia necesaria a aquéllos que manejen las diversas áreas de aplicaciones, incluyendo las extensiones como interfases y sistemas similares, y desarrollará y mantendrá la documentación necesaria para este fin.

4.2.1.3 Servicio de Ingeniería

- Se proporcionarán los Servicios de Ingeniería de acuerdo a las necesidades del IMI y del Ayuntamiento incluyendo el diseño de configuraciones, los estudios de capacidad y utilización, la optimización de recursos físicos y lógicos y la coordinación con recursos del IMI y terceras partes para la petición e instalación de equipos y comunicaciones o de mejoras en los mismos.

4.2.1.4 Servicio de Comunicaciones

- Se proporcionará el diseño lógico y la conectividad desde su Centro de Proceso de Datos con la red corporativa del Ayuntamiento y del IMI, incluyendo el soporte de los procesadores de comunicaciones y demás equipos de comunicaciones localizados en sus dependencias. Se supervisará la capacidad, implementará mejoras y realizará las modificaciones necesarias para cumplir con los requisitos de conectividad con el IMI.

No obstante lo anterior, el servicio de comunicaciones entre el adjudicatario y las instalaciones del IMI se describe en el apartado de Comunicaciones con sus condiciones específicas.

4.2.1.5 Servicio de Seguridad Open Systems

Se proporcionará la administración de las políticas y procedimientos de seguridad del IMI en línea con las mejores prácticas de TIC y de acuerdo con los siguientes principios:

- Las estrategias, políticas y arquitectura de seguridad se acordarán de común acuerdo con el IMI.
- Se colaborará con el IMI en esta tarea proporcionando el conocimiento de las mejores prácticas y asegurando la adecuación de dicho trabajo con el entorno operativo del Servicio.
- Se implementarán los principios y política de seguridad del IMI y se asegurará su cumplimiento.

4.2.1.6 Servicio de Desastre y Recuperación

Se presentarán las mejores propuestas para garantizar la continuidad de los Servicios Open Systems de acuerdo con las políticas de continuidad y las mejores prácticas de las TIC.

Se deberán, como mínimo, especificar los siguientes aspectos:

- Indicar el compromiso de tiempo de recuperación del servicio ante situaciones imprevistas
- Indicar el compromiso de recuperación de datos consistentes ante situaciones imprevistas
- Proveer un Plan de Recuperación ante desastres
- Proveer un Plan de Pruebas periódico

4.2.2 Elementos del Servicio

- Se proporcionará una Solución Técnica que ha de incluir, como mínimo,
 - Recursos físicos equivalentes a los existentes en las actuales Instalaciones del IMI.
 - Instalación de todos los recursos software actuales, permitiendo la sustitución de aquellos elementos que conlleve una reducción de coste sin pérdida de funcionalidad y siempre bajo supervisión del IMI.
 - Elementos de redundancia suficientes para garantizar la integridad de los datos y la continuidad del servicio superando la posibilidad de puntos únicos de fallo. A este fin se considera esencial la posibilidad de disponer de un centro alternativo en una ubicación independiente.

A continuación se incluye un resumen del número de elementos que componen la arquitectura actual O/S del IMI:

Indicador	Cantidad
Firewalls	2
Servidores Unix	15
Servidores VMS	1
Servidores NT	16
Servidores 2000	10
Sistemas de Almacenamiento	1
Librerías de Backup	4

- En la página siguiente se incluye una lista detallada de todos los servidores objeto de este servicio.

		Nombre	Función	Máquina
Sistema Corporativo Sun Internet	Producción	MIW01	Aplicaciones	Sun Fire 280 R Server
		MIW02	Aplicaciones	Sun Fire 280 R Server
		MIW06	web	Sun Fire M100
		MIW07	web/dns primario	Sun Fire M100
			balanceador de carga	web server director
		MIW03	web/dns secundario	Sun Cobalto RAQ650
	Pre-producción	MIW04	Aplicaciones/web	Sun Fire M100
	Backup	MIW05	Backup / consola de gestión	Sun Blade 150 Server
				StorEdge18 1 LTO, 8 slots
	Seguridad	PIX 515	Fire wall	PIX 515
		PIX 506	Fire wall	PIX 515
	Administración	Sun Management Center (SMC) 3.0 Platform Update 4. Oracle Enterprise Management (OEM) 9.2.0		
Otros		Concentrador de terminales (Annex)		

		Nombre	Función	Máquina
Sistema Corporativo Sun	Producción	MIS01	BBDD	Sun Fire 6800 Dominio C
		MIS02	BBDD	Sun Fire 6800 Dominio A
		Consola	Estación de gestión / SMC	Sun Blade 100
		MIS07	Aplicaciones	Sun Fire 280 R Server
	Pre-producción	MIS06	Aplicaciones / BBDD	Sun Fire 280 R Server
	Desarrollo	MIS05	Aplicaciones	Sun Fire M100
		MIS04	BBDD / OEM	Sun Fire 280 R Server
	Backup	MIS03	Backup	Sun Fire 280 R Server
				L9 1 LTO, 9 slots
	SAN			655 GB Sun StorEdge 3910
	Administración	Sun Management Center (SMC) 3.0 Platform Update 4. Oracle Enterprise Management (OEM) 9.2.0 TCP-WRAPPERS, SUDO, ...		
	Otros	ts	Concentrador de terminales (Annex)	
ts3910		Concentrador de terminales (Annex)		

		Nombre	Función	Máquina
Sistema Corporativo Windows		CORREU	Correo electrónico	HP LH 300
		AXM6925	web/ftp/dns	HP Server tc3100
		MISVS	Antivirus	Compaq EVO D510 CMT
		SNA SVR	SNA connection	Compaq EVO D510 CMT
		MIRRH	BBDD / Aplicaciones	HP NetServer LT6000r
		MI21	Ficheros	HP LH 3000r
		MI22	Ficheros	HP LH 3000r
		MI24	Aplicaciones	Compaq DL380
		MI25	Aplicaciones	Compaq DL380
		MIDIT3	BBDD / Aplicaciones	HP NetServer LH4
		MIDIT4	BBDD / Aplicaciones	HP NetServer LH4
		MI23	BBDD / Aplicaciones	HP Proliant ML 530 G2
		N0006325	BBDD / Aplicaciones	Compaq EVO
		AXM6933	web	Compaq EVO D510 CMT
		AXM6731	web	HP Server tc3100
		POT1544	web	HP Vectra VL400 DT

4.2.3 Requisitos del Servicio

- ❑ Se debe garantizar el mantenimiento, como mínimo, de los niveles actuales de calidad de servicio y comprometerse al cumplimiento de los objetivos recogidos en un Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS).
- ❑ Se debe garantizar la continuidad del servicio ante incidencias y desastres mediante un Plan de Continuidad y un Plan de Desastre y Recuperación.
- ❑ Se debe proporcionar los procedimientos y documentos necesarios para garantizar la prestación del Servicio:
 - Matriz de Responsabilidades
 - Acuerdos de Nivel de Servicio
 - Plan de Transición
 - Plan de Operación
 - Modelo de Relación y Gestión del Servicio
- ❑ La prestación de los Servicios ha de poder ser proporcionada en su totalidad con los recursos propios del adjudicatario.
- ❑ Cobertura del servicio de lunes a viernes de 8:00 h. a 18:00 h. Operación ininterrumpida 24 x 7.
- ❑ El IMI mantendrá la titularidad y propiedad intelectual de todas las aplicaciones y programas de su propiedad.
- ❑ La oferta deberá contemplar los costes iniciales e inversiones necesarias para la transferencia del servicio y el mantenimiento del mismo en condiciones óptimas de explotación.
- ❑ El IMI mantendrá la propiedad de los activos involucrados en la actual prestación del servicio y desde el inicio del contrato de la nueva prestación de servicios hasta su baja definitiva por sustitución u obsolescencia. A este fin el IMI transmitirá al adjudicatario el derecho de uso de dichos activos en su situación actual y sin otras garantías que aquellas proporcionadas expresamente por los acuerdos de mantenimiento.

4.2.3.1 Servicio de Renovación Tecnológica

La infraestructura inicial de software y hardware necesaria para los servicios objeto de este servicio será aportada por el IMI. La EA, como parte de la prestación de servicios realizará una propuesta para la Renovación Tecnológica.

- La partida de Renovación Tecnológica tendría por objeto mantener actualizada la infraestructura hardware y software.
- Los parámetros de renovación tecnológica serán:
 - Hardware Open System: Cada 4 años se renovarán
 - Software base: A la última versión necesaria para las aplicaciones o el mantenimiento.
 - El importe de la partida para la renovación e innovación tecnológica será, como mínimo, del 10% del importe de adjudicación del contrato.

4.2.3.2 Metodología

- Se deberá especificar todos los aspectos metodológicos del servicio, tanto desde el punto de vista de gestión (organización del servicio, procedimientos de trabajo, plan de comunicación, herramientas de seguimiento, reporting, métricas de calidad del servicio, ...)

como desde la perspectiva operativa (análisis de peticiones, evaluación de esfuerzo, planificación, programación y test, documentación, ...).

Se valorará la aportación de Certificaciones de Calidad por parte del proveedor seleccionado.

4.2.3.3 Inicio del Servicio

- El proveedor habrá de especificar los términos en que asume el inicio del servicio. En caso de plantear un período de transición, deberá especificarse el tipo de colaboración prevista durante ese período.

4.3 MANTENIMIENTO DE APLICACIONES: DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento de aplicaciones, englobará la ejecución de todas aquellas actividades necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de las mismas, así como el apoyo requerido por los usuarios para su utilización.

Dentro de esta sección se incluirá:

- Mantenimiento correctivo (resolución de incidencias, soporte, vigilancia, ...)
- Mantenimiento evolutivo, para desarrollos a medida
- Gestión de licencias y mantenimientos de paquetes de software.

4.3.1.1 Mantenimiento correctivo

- Se tratarán como incidencias cualquier demanda sobre una aplicación que ha dejado de funcionar, produce errores o se encuentra en situación de bloqueo (atención de segundo y tercer nivel). Todas las peticiones serán analizadas y estudiadas por el servicio de mantenimiento, aunque finalmente no sean consideradas incidencias.

4.3.1.2 Mantenimiento evolutivo en base a las modificaciones legales

Incluirá los pequeños desarrollos autorizados por la organización del Ayuntamiento y que no tienen envergadura suficiente para ser tratados como proyecto independiente. Se presentarán propuestas flexibles que permitan al Ayuntamiento atender sus demandas de modificación de aplicaciones, sin incurrir en largos tiempos de espera ni sobrecostes.

4.3.1.3 Mantenimiento perfectivo.

Incluirá todas las modificaciones necesarias para asegurar la continuidad de las buenas prácticas de la ingeniería de software.

4.3.1.4 Elementos del servicio de mantenimiento de aplicaciones

- El servicio de mantenimiento se prestará inicialmente sobre los siguientes aplicativos / paquetes de software:

APLICACIONES HOST				
Aplic.	Nombre Aplicación	Pr.Natural	Pr.Cobol	JCL's
ABA	Gestión Mercados Municipales	78	3	5
ARX	Gestión del archivo de Rentas	0	26	1
BAN	Gestión Ficheros Bancos	19	0	0
CAL	Gestión del fichero de calles	95	0	7
CAR	Consulta de los recibos del IBI	0	0	0
CAT	Gestión del Catastro Urbano	827	197	211
CAX	Gestión docs. Y control modificac.	137	0	6
CNG	Gestión del "Carnet Gran"	41	0	2
CNS	Gestión de Censo Electoral	65	5	8
CNV	Gestión del "Carnet Verd"	9	0	0
CRE	Gestión de Certificados de Resid	10	68	7
CTB	Gestión de Contribuyentes	105	67	12
CTU	Contribución Territorial Urbana	47	0	25
DIC	Diccionario de Nombres y Apellidos	10	1	1

APLICACIONES HOST				
Aplic.	Nombre Aplicación	Pr.Natural	Pr.Cobol	JCL's
EXP	Gestión Común de Expedientes	700	0	50
GEV-ABA	Gestión de Vehículos Abandonados	150	0	30
GEV-GRU	Gestión de Vehículos Retirados	100	0	20
EXP	Gestión Común de Expedientes	700	0	50
GEV-ABA	Gestión de Vehículos Abandonados	150	0	30
GEV-GRU	Gestión de Vehículos Retirados	100	0	20
GEV-PRE	Gestión de Vehículos Precintados	100	0	20
GEV-VEH	Gestión de Vehículos, Velomotor	300	0	30
GNU	Gestión de Notificaciones Unific	264	0	6
IAE	Gestión del Impuesto de Actividad	186	0	14
IBA	Emisión volantes de empadronam	10	0	0
INF	Información Fiscal:Gestión de T	245	0	1
INM	Gestión Entrada Vehículos y Re	14	92	4
IVT	Gestión impuesto incremento Va	70	0	4
MUL	Multas	638	0	43
NLV	Gestión historia normalización lin	44	0	6
NOR	Gestión de normativas vigentes	46	0	1
PBA	Gestión Peticiones cadenas Batch	14	2	2
PLU	Gestión de Plusvalías			
PMH	Gestión del Padrón Municipal	375	567	51
RLT-PDt	Gestión Recaudación Tributos	525	0	97
RUS	I.B.I. de naturaleza rústica	93	11	27
SAS	Seguimiento Expedientes Acción	355	0	0
SMT-SAT	Servicio Mantenimiento y Atención	184	0	3
TAF	Mantenimiento Tablas Fiscal	0	14	2
TAP	Mantenimiento Tablas Población	35	0	3
TAU	Gestión Tablas RTL	194	0	0
TCI-EMT	Gestión de la Tarjeta Ciudadana	227	0	17
TRS	Gestión Tasa Incineración Residu	108	0	7
TSS	Consulta Padrón para la Tesorería	5	0	0
USU	Gestión de Usuarios del S/390	143	12	12

APLICACIONES SUN (BD ORACLE)		
Aplic.	Nombre Aplicación	Observaciones
GISE	Gestión de polideportivos municipales	Designer Developer. Desarrollo a medida
SICALWIN	Getión de contabilidad municipal	Visual Basic. AYTOS
GRH	Gestión de RR.HH., nómina	Designer Developer. TAO
REG	Registro IME	Designer Developer. SAICAR
GTG	Gestión Territorial Gráfica	MDL sobre micro station V8. SUMMA
GIN	Gestión de incidencias municipales	Designer Developer. SUMMA
WGC	Gestión de contenidos por Internet	Oracle Portal
WPV	Gestión de Información Turística	Oracle Portal
WJA	Pequeñas aplicaciones JSP	Java

APLICACIONES WINDOWS		
Aplic.	Nombre Aplicación	Observaciones
MEDTRA	Salud laboral	TAO
SICALWIN	Contabilidad	
Abel Enterprise	Inmovilizado	
Actima	Helpdesk	
EVALOS 2000	Control de gestión horaria para empleados	En desarrollo
SECURE	Control de presencia mediante acceso con tarjetas	En desarrollo

2000		
SCASI	Gestión de control de teclado inteligente	U.I.B.
RRHH-Win		
Websense Server / Websense reporter	Filtrado de consultas web	
Webtrends Reporting Center	Análisis de logs de servidores web	
ARA	Gestión documental	

VARIOS		
Aplicación entorno VAX		
Paquete de cartografía GTG		

El adjudicatario tendrá que justificar la solvencia técnica y experiencia para garantizar el correcto mantenimiento de los aplicativos anteriormente indicados.

4.3.1.5 Requisitos del Servicio

- La gestión del servicio deberá contemplar la resolución de incidencias según su severidad y de acuerdo con los siguientes términos (desarrollo a medida):
 - Severidad alta....: 1 – 2 días
 - Severidad media: 3 – 5 días
 - Severidad baja...: 5 – 10 días
- El nivel de severidad se asignará en el momento de fijar la incidencia, de común acuerdo.
- El nivel de servicio requerido para el mantenimiento de las aplicaciones es de 5x8.
- El horario de prestación de servicio es de 9 a 18 h de lunes a viernes.
- El seguimiento y valoración del servicio se efectuará mediante la emisión por parte del adjudicatario de informes periódicos y de las reuniones de seguimiento que se determinen.

4.3.1.6 Metodología

Se deberán especificar todos los aspectos metodológicos del servicio, tanto desde el punto de vista de gestión (organización del servicio, procedimientos de trabajo, plan de comunicación, herramientas de seguimiento, reporting, métricas de calidad del servicio ...) como desde la perspectiva operativa (análisis de peticiones, evaluación de esfuerzo, planificación, programación y test, documentación, ...).

- Se valorará la aportación de Certificaciones de Calidad por parte del proveedor seleccionado.

4.3.1.7 Nuevas Aplicaciones

A medida que se implemente el Plan Director de Sistemas, las nuevas aplicaciones sustituirán a las antiguas, las cuales reducirán, en la misma medida, sus necesidades de mantenimiento.

La EA será la responsable de llevar a cabo todas las acciones necesarias para implementar la nueva aplicación (migración de datos, documentación, sincronización de entornos, formación de usuarios, explotación...)

El adjudicatario habrá de presentar una oferta flexible, que contemple este aspecto y que permita reducir costes de mantenimiento sin reducir la calidad del servicio.

4.3.1.8 Inicio del Servicio

El proveedor habrá de especificar los términos en que asume el inicio del servicio. En caso de plantear un período de transición, deberá especificarse el tipo de colaboración prevista durante ese período.

4.4 ÁREA DE MICROINFORMÁTICA

4.4.1 Desktop Services - Descripción del Servicio

Este servicio debe incluir:

1. El soporte de hardware, software base y ofimática.
2. La gestión de inventario y licencias.
3. Gestión de peticiones de material informático.
4. La administración Sistemas Ofimáticos.

4.4.2 Soporte de hardware, software base y ofimático.

La necesidad de este Servicio es resolver los problemas de los componentes *software* de la plataforma base y ofimática del Ayuntamiento de Palma. El servicio comprende las tareas a realizar sobre los equipos a fin de mantenerlos en las condiciones óptimas de funcionamiento, mediante la instalación, actualización y configuración de las aplicaciones en función de los requerimientos de cada usuario para el desarrollo normal de su actividad.

El servicio de mantenimiento de *software* base y ofimática, se realizará mediante las actividades de soporte “on-call” e “in-situ”.

La prestación del servicio de Soporte de *Software* base y ofimático incluye las siguientes actividades:

- Hardware microinformática: Como máximo cada 4 años, todos los equipos serán actualizados.
- Instalación de actualizaciones de la plataforma *software* homologada.
- Soporte “in situ” a los usuarios en los problemas con las aplicaciones y programas objeto de este servicio.
- Configuración e instalación de programas.
- Detección y eliminación de virus (puestos unitarios)
- Restauración de datos proporcionados por el usuario como consecuencia de la reinstalación del equipo.
- Sesión formativa básica sobre el manejo de los paquetes estándar (15 minutos), como consecuencia de una instalación o actualización.
- Recuperación de Archivos o discos dañados.

4.4.3 Gestión de inventario y licencias.

Este servicio se encargará de la gestión y control del inventario, tanto a nivel hardware como software. Así mismo se encargará del control de las Licencias de software de los productos instalados en el Ayuntamiento de Palma.

- Las tareas de gestión y control de inventario consistirán en gestionar la base de datos de inventario obtenida mediante la herramienta utilizada por el servicio.
- Completar dicha base de datos con los datos que se determinen mediante la herramienta de explotación de datos.

- Gestionar los accesos de las personas de la organización a los datos de inventario según las directrices marcadas por el responsable del servicio.
- Control de licencias
- Elaboración de procedimientos para el mantenimiento de la base de datos de inventario.
- Realización de un inventario manual una vez al año, actualización de la herramienta de gestión de inventario con las discrepancias encontradas e informar sobre las desviaciones encontradas.

4.4.4 Gestión de peticiones de material informático.

Este Servicio tiene por objeto el tratamiento de aquellas solicitudes por parte de los usuarios, que impliquen la instalación de nuevos elementos, cambio de ubicaciones o mejora de prestaciones de los equipos, no sujetas a cambio o renovación por obsolescencia, estos cambios o renovaciones deberán ser controlados y seguidos por el comité de seguimiento.

El adjudicatario deberá presentar sus propuestas para la definición de una plataforma estándar de Ofimática y un Plan de Renovación Tecnológica periódica.

- La implantación del Plan de Renovación será el instrumento de referencia para llevar a cabo el servicio, y sobre el que se realizarán las mediciones de calidad de la prestación

4.4.5 Administración Servicios Ofimática.

El servicio de soporte a servidores de ofimática se ocupará de la resolución de las incidencias relativas a él, descritas más adelante, y que le sean escaladas a través del Helpdesk.

- Este servicio contará con una herramienta de control remoto de sistemas, para resolver en remoto lo que sea posible, derivando el resto de las incidencias a los grupos de técnicos y administradores in-situ que deberá tener el adjudicatario en los centros más importantes.
- El servicio de soporte a servidores tiene como objetivo administrar y mantener en funcionamiento de forma adecuada, con los requisitos de disponibilidad y niveles de servicio establecidos, siguiendo las políticas definidas por el Ayuntamiento de Palma, todos los servidores que configuran la estructura de soporte del entorno Microinformático del Ayuntamiento de Palma y sus Organismos Autónomos.

Este servicio garantizará, tanto a nivel físico como a nivel operativo, la integridad de los datos que contengan y la operatividad de los servicios que proporcionen los servidores de ofimática, gestionando de forma adecuada las interrelaciones que se establezcan entre ellos. Como servicios básicos se proporcionan a todos los usuarios del Ayuntamiento de Palma:

- Acceso al/los servidores de datos con la correspondiente gestión de seguridad de accesos.
- Servicios de correo electrónico interno y externo.
- Impresión en red.
- Salida de navegación hacia Internet desde el puesto de trabajo (configuración navegador).

Adicional a estos servicios se deberán complementar la autenticación de dominio correspondiente así como el acceso a red, como por ejemplo DHCP, DNS y WINS.

Adicionalmente deben incluir en este servicio las actividades relacionadas con peticiones de servicio, resolución de Incidencias y problemas, consultas de usuario a segundo nivel y otras funciones de administración.

- Dentro de la plataforma de servidores de ofimática, se consideran servidores críticos los servidores del correo. A estos servidores deberán estar contenidos en un programa de soporte que, con el correspondiente personal de guardias y el establecimiento de una serie de medidas adicionales aseguren la resolución de sus incidencias en el menor tiempo posible.

4.4.5.1 Elementos del Servicio

Las herramientas utilizadas por el adjudicatario deberán cumplir las siguientes funcionalidades:

- Control remoto del puesto de trabajo y de los servidores.
- Herramientas de monitorización.
- Gestión de Incidencias con accesible vía Web.
- Herramientas de inventario automático y distribución de software.
- Herramienta de distribución de parches.

Servidores de ofimática:

- Un Servidor de PDC
- Un Servidor de Correo POP3, SMTP y con LDAP.
- Un Servidor para el Servicio de Antivirus. (Distribución de Antivirus).
- Cluster servidor de ficheros 416.586 MB.

4.4.5.2 Requerimientos del Servicio

4.4.6 Parámetros del servicio

Los datos de ofimática aproximados son los siguientes:

- N° Ubicaciones: 8
- N° Usuarios: 1.500
- N° Terminales host: 100.
- Número de Pc's: 1.500 PC's
- Número de impresoras: 900 Impresoras
- N° de Incidencias al día: 20 promedio

Horario:

- El horario del servicio estandar: Lu a Vi de 8:00 a 15:00
- El horario del servicio VIP: Lu a Vi de 08:00 a 20:00
- Servicio de guardias sistemas críticos: 24 x 7.

4.4.6.1 Niveles de Servicio

- Porcentaje de incidencias atendidas on call en plazo: 95 %
- Porcentaje de incidencias atendidas on site en plazo: 95 %
- Porcentaje de incidencias resueltas en plazo: 95 %
- Clasificación incidencias:
 1. SEVERIDAD 1: VIP's y Afecta general y servicios críticos.
 2. SEVERIDAD 2: Afecta a un grupo de Usuarios.
 3. SEVERIDAD 3: Afecta a un usuario.

Tiempo de respuesta "on call" ante incidente:

1. SEVERIDAD 1: Inmediato
2. SEVERIDAD 2: 1 h.
3. SEVERIDAD 3: 8 h.

Tiempo de respuesta "on site" ante incidente:

1. SEVERIDAD 1 < 2 h.
 2. SEVERIDAD 2 < 4 h.
 3. SEVERIDAD 3 < 24 h.
- Tiempo de resolución a la incidencia:
 1. SEVERIDAD 1: 4 horas.
 2. SEVERIDAD 2: 8 horas.
 3. SEVERIDAD 3: 2 días.

Documentación:

Estadísticas del servidor de correo (mensajes enviados/recibido, volumen)

Todo lo realizado dentro de este servicio deberá ser documentado, y esta documentación deberá ser accesible por el Ayuntamiento de Palma.

- Guías de actuación sobre la resolución y tratamiento de las incidencias.
- Configuraciones de servidores, Hardware y Software, como parte del inventario detallado.
- Guías de instalación y configuración de servidores.
- Flujo de información entre grupos para la resolución de incidencias.
- Histórico de operaciones realizadas en servidores.
- Documentación de averías con una base de datos de conocimientos y resoluciones.

4.4.6.2 Transferencia de activos

El IMI mantendrá la propiedad de los activos involucrados en la actual prestación del servicio y desde el inicio del contrato de la nueva prestación de servicios hasta su baja definitiva por sustitución u obsolescencia. A este fin el IMI transmitirá al adjudicatario el derecho de uso de dichos activos en su situación actual y sin otras garantías que aquellas proporcionadas expresamente por los acuerdos de mantenimiento.

4.4.6.3 Renovación Tecnológica

- La infraestructura de software y hardware necesaria para los servicios objeto de este servicio será aportada inicialmente por el IMI, pidiéndose como parte del Servicio una propuesta para la Renovación Tecnológica tanto en el IMI como en los distritos dependientes.

La partida de Renovación Tecnológica tendría por objeto por un lado mantener actualizada la infraestructura hardware y software durante la duración del servicio y por otro lado dar servicio a los proyectos de Reingeniería de Procesos que puedan implementarse en el futuro. En el caso de la plataforma de Desktop el adjudicatario deberá ofertar una renovación del 25 % anual sobre el parque existente. Además se deberá considerar como parte de la oferta el despliegue, durante los tres primeros años de contrato, de una infraestructura de comunicación y gestión de alto rendimiento para todos los clientes.

4.4.6.4 Ampliación del servicio de correo

Dentro del servicio de correo se deben ofrecer servicios adicionales de colaboración a los usuarios del Ayuntamiento y disponer de la infraestructura necesaria para ofrecer correo electrónico a todos los ciudadanos de Palma.

4.4.6.5 Metodología

El adjudicatario deberá especificar todos los aspectos metodológicos del servicio, tanto desde el punto de vista de gestión (organización del servicio, procedimientos de trabajo, plan de comunicación, herramientas de seguimiento, reporting, métricas de calidad del servicio,...) como desde la perspectiva operativa (análisis de peticiones, evaluación de esfuerzo, planificación, programación y test, documentación,...).

Se valorará la aportación de Certificaciones de Calidad por parte del proveedor seleccionado.

4.4.6.6 Inicio del Servicio

Se tendrán que especificar los términos en que se asume el inicio del servicio. En caso de plantear un período de transición, deberá especificarse el tipo de colaboración prevista durante ese período.

4.4.7 HelpDesk – Soporte Usuarios

Descripción del Servicio y Funciones

El servicio requerido comprende la recepción de llamadas, su correspondiente registro informático, atención, asesoramiento y soporte a usuarios, resolución y seguimiento de incidencias, así como canalización de las mismas a los responsables de prestar los servicios.

- Para la realización de este servicio se dispondrá de la infraestructura técnica y humana necesaria para realizar la prestación de acuerdo con los requerimientos y niveles de calidad definidos. Dicha infraestructura estará compuesta por:
- Agentes de atención telefónica.
- Técnicos especialistas en el entorno del Ayuntamiento de Palma.
- Sistema de gestión y control de llamadas (ACD).
- Sistema de gestión de solicitudes de servicio.
- Infraestructura del Centro de Atención a Usuarios.
- La actual línea 3333 da servicio interno al Ayuntamiento, si fuera necesario contratar una línea telefónica 902 está a cargo del adjudicatario.

El Helpdesk de Usuarios será el único punto de entrada dentro de sistemas para el Ayuntamiento de Palma. A su vez también deberán realizar tareas de comunicación, informando de paradas de servicio, actuaciones programadas o incidencias que puedan ser motivo de comunicación a los usuarios e implicados.

- El proveedor del servicio de Helpdesk deberá dotarse de la información, herramientas y procedimientos necesarios para realizar una correcta gestión de la información, escalado y tipificación de las incidencias, peticiones y consultas.

La prestación del presente servicio debe incluir las siguientes actividades:

1. Atención de llamadas, recepción, registro y asignación de solicitudes de servicio, incidencias y consultas
2. Soporte telefónico
3. Gestión de reclamaciones

4. Buzón Permanente

4.4.7.1 Atención de llamadas, recepción, registro y asignación de solicitudes de servicio

- Esta actividad proporciona el acceso a los servicios objeto de esta licitación y consiste en atender a los requerimientos de los usuarios relativos a dichos servicios, mediante un trato personalizado y adaptado exclusivamente para el Ayuntamiento de Palma.
- Los agentes de atención telefónica deberán identificar al usuario y prioridad de la llamada, registrarán en el sistema los datos de identificación y la información relativa al servicio requerido, asimismo analizarán cada solicitud de servicio y procederán a asignarla al área de solución establecida para cada caso.
- Si el servicio requerido en la llamada es objeto de atención “on-site”, escalado, el agente de atención telefónica una vez registrada y asignada la solicitud de servicio, deberá trasladar la incidencia de forma inmediata a un técnico de soporte, con el fin de minimizar el tiempo de respuesta. Se podrán extraer estadísticas de los servicios o incidencias por áreas.
- La recepción, diagnóstico, registro, seguimiento y cierre de las llamadas, incidencias, peticiones de servicio y consultas se realizarán en un único punto de asistencia centralizado.
- El escalado de incidencias según guía de escalado diseñada por el licitante en colaboración con el Ayuntamiento de Palma y el IMI.
- La asignación de incidencias al equipo de soporte se realizará según el procedimiento correspondiente.

4.4.7.2 Soporte Telefónico

- Deberá proporcionar soporte inmediato a los usuarios sobre problemas con los equipos, aplicaciones y programas objeto de este servicio, incluyendo las tareas relacionadas con la gestión de Peticiones y la Gestión de Incidencias.
- El adjudicatario deberá suministrar un servicio preferente VIP para un grupo de personas referenciadas donde el trato en la gestión y resolución de la incidencia atendiendo a los tiempos de respuestas serán más exigentes que el resto.
- Los técnicos de soporte asignados a este servicio tratarán de solucionar los problemas que les sean asignados dentro de los plazos establecidos para cada tipo de servicio de acuerdo con las necesidades del Ayuntamiento
- Como norma general la duración de las llamadas de soporte telefónico no podrá exceder los 15 minutos. Si en este tiempo no se soluciona el problema, será escalado hacia el 2º nivel soporte.

4.4.7.3 Gestión de reclamaciones

Esta actividad tiene como objetivo atender y canalizar las llamadas de los usuarios como consecuencia del desarrollo de un servicio, dichas llamadas pueden obedecer a distintas causas como:

- Requerimientos de información.
- Insatisfacciones en el servicio realizado.

Los agentes del Helpdesk deberán identificar este tipo de llamadas, registrándolas en el sistema como reclamaciones e iniciaran el proceso de gestión de reclamaciones, cuya finalidad básica es la solución del problema detectado y la completa satisfacción de los usuarios. Para ello las reclamaciones en función de su tipología deberán ser escaladas a los responsables de cada servicio, quienes contactarán con el usuario y le informaran de las acciones en curso y plazos de solución.

4.4.7.4 Buzón del Helpdesk

- Se deberá proporcionar un buzón de Help Desk con el objeto de poner a disposición de los usuarios un sistema de comunicación de incidencias, peticiones de servicio, requerimientos de información, insatisfacciones en el servicio realizado, etc.

Elementos del servicio

Todos los usuarios ubicados en los centros de trabajo del Ayuntamiento de Palma y sus Organismos Autónomos deberán ser atendidos por el Helpdesk para la gestión de incidencias, peticiones y consultas relativas a: Puestos de trabajo, Impresoras y periféricos, Red LAN WAN, Seguridad, Aplicaciones y Servidores corporativos y de ofimática.

Las herramientas utilizadas por el licitador deberán cumplir las siguientes funcionalidades:

- Control remoto del puesto de trabajo
- Herramientas de monitorización para el Help Desk
- Gestión de Incidencias con accesible vía Web.

Requisitos del Servicio

La prestación del servicio podrá realizarse desde las instalaciones del adjudicatario.

4.4.8 Horario de servicio

- El horario del servicio Standard: Lu a Vi de 7:00 a 20:00
- El horario del servicio VIP y críticos: 7x24

Parámetros de volumen para la prestación del servicio

Se deberá firmar un compromiso para cubrir el servicio con desviaciones de hasta un 15 %

- Nº Ubicaciones: 76 (Ayuntamiento y OO. AA.).
- Nº Usuarios: 1.500 aproximadamente
- Nº Llamadas por día: 25 de promedio
- Nº Terminales host: 100.
- Número de Pc's: 1.500 PC's aproximadamente
- Número de impresoras: 900 Impresoras aproximadamente

Niveles de Servicio:

Se deberá firmar un compromiso para cumplir o superar los siguientes niveles de servicio:

- Índice de llamadas atendidas \geq 95 %.
- Porcentaje de incidencias resueltas en primer nivel: >60 %
- Porcentaje de incidencias atendidas en plazo: 95 %
- Clasificación incidencias:
 1. SEVERIDAD 1: VIP's y Afectación general y áreas críticas.
 2. SEVERIDAD 2: Afecta a un grupo de Usuarios
 3. SEVERIDAD 3: Afecta a un usuario
- Tiempo de atención a la incidencia:
 1. SEVERIDAD 1: inmediata.
 2. SEVERIDAD 2: 1 hora.
 3. SEVERIDAD 3: 8 horas.

4.4.9 Documentación

Todo lo realizado dentro de este servicio deberá ser documentado, y esta documentación deberá ser accesible por el Ayuntamiento de Palma y el IMI.

- Guías de actuación sobre la resolución y tratamiento de las incidencias.
- Configuraciones de servidores, Hardware y Software, como parte del inventario detallado.
- Guías de instalación y configuración de servidores.
- Flujo de información entre grupos para la resolución de incidencias.
- Histórico de operaciones realizadas en servidores.
- Estadísticas incidencias help desk.

4.4.10 Metodología

El adjudicatario deberán especificar todos los aspectos metodológicos del servicio, tanto desde el punto de vista de gestión (organización del servicio, procedimientos de trabajo, plan de comunicación, herramientas de seguimiento, reporting, métricas de calidad del servicio...) como desde la perspectiva operativa (análisis de peticiones, evaluación de esfuerzo, planificación, programación y test, documentación,...).

Se valorará la aportación de Certificaciones de Calidad por parte del proveedor seleccionado

4.4.11 Inicio del Servicio

- El proveedor habrá de especificar los términos en que asume el inicio del servicio. En caso de plantear un período de transición, deberá especificarse el tipo de colaboración prevista durante ese período.

4.5 COMUNICACIONES

4.5.1 Descripción del Servicio

- El servicio requerido consiste en la gestión de las comunicaciones de datos del Ayuntamiento de Palma necesarias para llevar a cabo todos los servicios objeto de la presente licitación.

El adjudicatario debe describir en detalle los siguientes puntos:

- Capacidad para suministrar el nivel de servicio requerido y su propuesta para conseguirlo.
- Capacidad para garantizar el tiempo de resolución de incidencias.
- Posibilidad de prestar soporte fuera de las horas de servicio especificadas.
- Requisitos del servicio que no puede satisfacer.
- Detalle las herramientas de gestión de red (monitorización, detección de incidencias,..) que utiliza en el suministro del servicio.
- Los cambios en las líneas propuestos debido al cambio de emplazamiento del Centro de Proceso de Datos a sus instalaciones y por la inclusión de los servicios de Internet en la misma infraestructura.

4.5.1.1 Comunicaciones entre el edificio del IMI y con el Centro de Proceso de Datos del adjudicatario

La gestión de la infraestructura LAN actual, la gestión de la infraestructura WAN actual, la voz fija, videoconferencia y telefonía móvil no están incluidas en el proceso de prestación de servicios de este pliego.

El IMI requiere que el centro de procesamiento de datos se ubique en las dependencias del adjudicatario, por lo que éste deberá proveer las líneas de comunicación para comunicar sus dependencias de forma segura y redundante con las instalaciones del IMI y la red corporativa del Ayuntamiento de Palma.

El adjudicatario deberá identificar, reportar y escalar las incidencias ocurridas en la WAN, de acuerdo a los niveles de servicio especificados.

4.5.1.2 Acceso Remoto

Se requiere la implantación de un servicio de acceso remoto a los sistemas de información por vía telefónica o por Internet mediante una Red Privada Virtual segura.

El IMI requiere una propuesta que contemple que un número determinado de usuarios que se encuentren en itinerancia (nacional/internacional) puedan acceder a la red corporativa, garantizando la seguridad de la conexión.

El usuario deberá poder acceder, mediante dicha conexión remota, a los mismos servicios que accede desde su puesto de trabajo habitual (correo electrónico, internet, aplicaciones de gestión, etc.).

4.5.1.3 Acceso a Internet

- El IMI requiere que el adjudicatario se responsabilice de proveer los canales de comunicación entre los servicios Web del Ayuntamiento y un punto neutro de Internet, así como el acceso para los ordenadores personales de la corporación. Deberá a su vez, establecer los mecanismos pertinentes que garanticen la seguridad del acceso a Internet de los servidores gestionados por la EA y de los ordenadores personales que estén conectados a la red del Ayuntamiento (gestión de firewalls, proxies, sistemas de detección de intrusiones, antivirus, etc.)

4.5.2 Elementos del Servicio

4.5.2.1 Comunicaciones entre el edificio del IMI y con el Centro de Proceso de Datos del adjudicatario

Las comunicaciones de datos de los diferentes edificios municipales están centralizadas en el IMI. Desde este punto de concentración se empaquetarán los datos y se enviarán por un canal redundante hacia el CPD del adjudicatario.

4.5.2.2 Acceso remoto

Los accesos remotos a la red corporativa no serán responsabilidad de la EA. Los accesos remotos de los edificios públicos municipales a la red corporativa no serán responsabilidad de la empresa adjudicataria. Si serán responsabilidad de la EA la conexión de los usuarios itinerantes.

4.5.2.3 Internet

El adjudicatario dispondrá de una conexión con un punto neutro de Internet con un ancho de banda mínimo de 2Mbps. Para la conexión de los ordenadores personales conectados a la red corporativa del Ayuntamiento.

Todas las sedes del Ayuntamiento de Palma y sus Organismos Autónomos se conectan al IMI para la salida a Internet, que es donde se ubica la infraestructura de seguridad (Proxies y Firewalls y control de contenidos).

Los servidores de páginas HTML dispondrán de una conexión independiente y redundante con otro CARRIER a un punto de Internet.

4.5.3 Requisitos del Servicio

4.5.3.1 Comunicaciones entre la red corporativa con el Centro de Proceso de Datos

Horario del servicio

El horario de servicio de operación y atención a incidencias de las comunicaciones entre la red corporativa y la EA será de Lunes a Domingo, las 24 horas los 365 días del año, con una disponibilidad de servicio mínima del 98%.

4.5.3.2 Acceso a Internet y puntos de comunicación

La EA deberá cumplir los siguientes requisitos:

- La EA debe garantizar el mantenimiento, como mínimo, de los niveles actuales de calidad de servicio y comprometerse al cumplimiento de los objetivos recogidos en un Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS).
- La EA debe garantizar la continuidad del servicio ante incidencias y desastres mediante un Plan de Continuidad y un Plan de Desastre y Recuperación.
- La EA debe proporcionar los procedimientos y documentos necesarios para garantizar la prestación del Servicio:
 - Matriz de Responsabilidades
 - Acuerdos de Nivel de Servicio
 - Plan de Transición
 - Plan de Operación
 - Modelo de Relación y Gestión del Servicio
- La EA deberá proporcionar un informe mensual detallando los indicadores de rendimiento del servicio. Asimismo, deberán reportarse todas las incidencias ocurridas indicando la causa, impacto, tiempo/modo de resolución, estatus, etc.

Horario del servicio

La disponibilidad del acceso a Internet deberá ser de Lunes a Domingo, de 0 a 24 horas (24x7).

4.5.3.3 Metodología

- El adjudicatario deberá especificar todos los aspectos metodológicos del servicio, tanto desde el punto de vista de gestión (organización del servicio, procedimientos de trabajo, plan de comunicación, herramientas de seguimiento, reporting, métricas de calidad del servicio,...) como desde la perspectiva operativa (análisis de peticiones, evaluación de esfuerzo, planificación, programación y test, documentación, ...). Se valorará la aportación de Certificaciones de Calidad por parte del proveedor seleccionado.

4.5.3.4 Inicio del Servicio

El proveedor habrá de especificar los términos en que asume el inicio del servicio. En caso de plantear un período de transición, deberá especificarse el tipo de colaboración prevista durante ese período.

4.6 AREA DE SEGURIDAD

Este apartado tiene por objeto la implantación de los diferentes proyectos de seguridad en el marco de la Propuesta Integral de Servicios agrupados bajo dos enfoques:

- Infraestructura de seguridad
- Plataformas y soluciones tecnológicas como elemento necesario para el desarrollo de la administración electrónica y la nueva cultura administrativa en la que el papel, en la medida de lo posible, será substituido por los documentos telemáticos, con los ahorros tanto económicos como de espacio físico que ello implicará.
- Son objeto de este contrato, como mínimo:
 - La securización de las oficinas de los distritos y las comunicaciones con el edificio mediante una solución integrada de seguridad gestionada.
 - La provisión de una tarjeta multifunción para garantizar la identidad del usuario que va acceder a los sistemas de información.

- Las medidas de seguridad para la protección de estaciones de trabajo se realizara con las tarjetas de usuario que el ayuntamiento tiene en uso.
- El asesoramiento para el cumplimiento de la Ley Orgánica de protección de Datos.
- La implantación de un sistema de gestión de empleados y usuarios para la gestión de identidades.
- Las herramientas y servicios para soportar firma electrónica avanzada en el entorno internet / intranet municipal.
- La implantación de una Autoridad de certificación de reconocido prestigio en el ámbito nacional.
- La implantación de una infraestructura de firma electrónica de documentos administrativos, con la misma eficacia legal que la firma autógrafa.

4.6.1.1 Securización de las oficinas municipales y las comunicaciones con el edificio

El ofertante deberá de proveer una solución integrada de seguridad gestionada de las oficinas.

La EA suministrará los dispositivos hardware necesarios para ofrecer una solución integrada de cortafuegos, VPN, antivirus y filtrado de contenidos Web.

Este sistema será independiente de la infraestructura de comunicaciones de forma que se adapta en el tiempo a los cambios de los servicios de los operadores de comunicaciones sin por ello requerir cambios en el sistema de seguridad.

- Asimismo la gran movilidad de la que disponen algunos usuarios requiere un sistema para la utilización de los recursos internos de la red desde cualquier localización remota, de forma que la movilidad no impida a estos usuarios la utilización de los recursos corporativos de una forma óptima y sencilla y más aún de una forma segura.
- La EA monitorizará los dispositivos de seguridad instalados.

4.6.1.2 Tarjeta Inteligente Multifunción

Provisión de tarjetas Inteligentes multifunción para garantizar la identidad del usuario que va acceder a los sistemas de información con un sistema 'single sing on'.

Las tarjetas Inteligentes permitirán integrar sobre la misma elementos adicionales (por ejemplo: bandas magnéticas y/o antenas de proximidad) que permitan usar dicho soporte para control de accesos físicos en diferentes perímetros del edificio.

Es necesario proporcionar la obtención de los certificados necesarios para la puesta en marcha de la solución.

4.6.1.3 Medidas de seguridad para la protección de estaciones de trabajo

- Medidas de seguridad para la protección de estaciones de trabajo con cortafuegos, sistemas de detección de intrusos personales y antivirus.

4.6.1.4 Asesoramiento para el cumplimiento de la Ley Orgánica de protección de Datos

Se requiere el asesoramiento necesario para el cumplimiento, a lo largo de la fase inicial de implantación, de la Ley Orgánica de Protección de Datos y para implantar las medidas de seguridad que se requieran según lo establecido en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio.

- La EA será responsable de que se cumpla la mencionada normativa.

4.6.1.5 Sistema de gestión de empleados y usuarios para la gestión de identidades

Implementación de un sistema de gestión de empleados que permita reducir los esfuerzos necesarios para mantener las cuentas de usuario en los diferentes directorios y bases de datos del sistema de información.

- Los objetivos en la implantación de esta solución incluyen, pero no están limitados, a los siguientes:
 - Mejorar la seguridad en el proceso de identificación del usuario
 - Mejorar la productividad simplificando el proceso de entrada a los distintos sistemas y eliminar la necesidad de tener un password por cada aplicación.
 - Mejorar la productividad en tareas administrativas relacionadas con el reset de los passwords.
 - Reducir el tiempo de entrada de los nuevos usuarios
 - Reducción de los riesgos en seguridad mediante la revocación en tiempo real del acceso a la red una vez el usuario ha terminado con la empresa
 - Reducción de los costes administrativos a los que se incurre en la introducción redundante de información
 - Proporcionar un punto único para la administración de los empleados
 - Reducción de los costes de soporte generados por los grupos de red, servidores y estaciones
 - Mejorar la eficiencia y reducir la complejidad de la autenticación de los usuarios a los servicios nuevos y a los ya existentes.
 - Centralizar la gestión de la información de usuario y sus perfiles.
 - Automatizar en lo posible su mantenimiento.
 - Crear una infraestructura apropiada de seguridad para permitir un amplio rango de nuevas iniciativas para la Intranet basadas en Web.

4.6.1.6 Securización del canal telefónico

Securización del canal telefónico empleando un sistema de autenticación fuerte basado en terminales de telefonía móvil convencionales.

La identificación de los ciudadanos exclusivamente con un PIN limita el tipo de información al que se puede dar acceso. El sistema de autenticación fuerte permitirá consultar información de nivel alto y realizar ciertos trámites administrativos.

4.6.1.7 Firma electrónica avanzada en el entorno Internet / Intranet municipal

- Con el objeto de ampliar los servicios que el Ayuntamiento ofrece al ciudadano vía telemática, se proveerá de las herramientas y servicios para soportar firma electrónica avanzada en el entorno Internet / Intranet municipal, garantizando la autenticidad, confidencialidad, integridad y no repudio de la información intercambiada.

4.6.1.8 Portal corporativo de firma electrónica de documentos administrativos

La EA implementará el servicio firma electrónica capaz de integrarse de forma sencilla con los sistemas de gestión propuestos susceptibles de incorporar la firma electrónica en los procesos de comunicación de documentos.

- Esta plataforma actuará como gestor del flujo de firmas, sometiendo el documento a todos y cada uno de los firmantes en función del proceso definido, devolviendo el control y la documentación a la aplicación cliente una vez que dicho proceso de firma haya finalizado.

Igualmente, esta solución deberá cumplir con todas las disposiciones para la utilización de firma electrónica con validez legal establecidas en la ley de firma 19/2003, y demás disposiciones legales aplicables en la materia.

4.6.1.9 Autoridad de certificación

La EA implantará una estructura de PKI y proveerá el servicio de la misma.

Este sistema permitirá identificar a usuarios y ciudadanos en el portal de servicios de la administración con total seguridad. La adecuación del portal de servicios para el reconocimiento de certificados digitales y del futuro DNI digital.

4.6.1.10 Entidad de Validación de certificados externos

- Además, a partir de un certificado convenientemente validado, el sistema de validación de certificados propuesto deberá indicar si el certificado es acorde con la política de seguridad definida para el servicio y/o tramitación en cuestión y deberá obtener y proporcionar el detalle que se defina de los elementos de información contenidos en el certificado.

4.6.1.11 Difusión y Formación

La difusión y formación para el uso y mantenimiento de las soluciones implantadas debe ser considerada por el licitador como un elemento clave del proyecto que asegure la adecuada transmisión del conocimiento tanto a la organización como al personal técnico y a formadores y usuarios finales del sistema.

4.6.2 Requisitos Funcionales y Técnicos

4.6.2.1 Securización de las oficinas municipales y las comunicaciones con el edificio.

El servicio de seguridad gestionada para las oficinas y las comunicaciones ofrecerá los siguientes servicios:

- Monitorización en todo momento el estado de todos los dispositivos, así como gestión de alertas ante la caída o mal funcionamiento de alguno de los dispositivos gestionados.
- Configuración en alta disponibilidad opcional y reposición en caso de fallo del dispositivo.
- Generación periódica de informes personalizados que incluyan las actividades respecto al ancho de banda, política de seguridad y tráfico.
- Gestión de las políticas de seguridad y ancho de banda.
- Dispositivos con tecnología de cortafuegos certificada por ICSA con capacidades para priorizar el tráfico de aplicaciones del tráfico no crítico (descarga de mp3, videos,...) que suele congestionar las conexiones.
- Cliente con interfaz de usuario sencillo y de fácil manejo.
- Difusión de las políticas a los clientes: el cliente permite establecer una conexión contra el cortafuegos con la que se descarga los datos de configuración de la usando como dato de partida solo el nombre o dirección IP del cortafuegos en cuestión. Esto evita la pesada carga de configuración de cada uno de los clientes VPN.
- Filtrado de contenidos Web

4.6.2.2 Tarjeta inteligente multifunción

Se deberán ofertar los siguientes elementos:

- Suministro de las tarjetas criptográficas

- Servicios de impresión de la tarjeta y personalización gráfica (texto y fotografía), personalización eléctrica con integración con la PKI (proceso de emisión por lotes), impresión de PIN/PUK en carta personalizada y ensobrado.
- Grabación de los certificados digitales internos para los siguientes usos: correo seguro, autenticación y VPN.
- Suministro del software de gestión de las tarjetas para las estaciones de trabajo
- Suministro de lectores con conector serie, USB, teclados u otros sistemas integrados.

4.6.2.3 Medidas de seguridad para la protección de estaciones de trabajo.

Solución que permita proteger los puestos de trabajo locales y remotos frente a actividad maliciosa analizando (y posteriormente bloqueando) el tráfico de red entrante y saliente, así como la ejecución de las aplicaciones no autorizadas, proporcionando protección en tiempo real contra actividades maliciosas analizando comportamiento de aplicación y red (incluyendo VPN) en desktops.

Debe prevenir ataques y proporcionar un manejo más fácil y coordinación de respuesta, costos menores de soporte y un reducido costo por propiedad.

- Características:
 - Gestión de Servicios de Prevención contra invasiones: una combinación de protocolo de análisis con soporte en una base de conocimiento de seguridad en clave de protocolos individuales de patrones combinables, proporcionando la identificación mas precisa necesaria para prevenir ataques.
 - Bloqueador de Entrada y de Salida: proporcionar capacidades lockdown de la red para restringir tráfico de entrada y de salida a rangos específicos IP, puertos y/o protocolos de redes.
 - Integración VPN: asegurar que los usuarios estén acatando políticas corporativas antes de permitirles tener acceso a la red corporativa a través de VPN.
 - Acuerdo AV: impedir que los usuarios remotos accedan a la red a través de VPN si el software antivirus no esta actualizado y proporcionar notificación inmediata a través del sistema de administración centralizada.
 - Aplicación de Protección Mejorada: prevenir que las aplicaciones “troyano” funcionen permitiendo sólo programas autorizados (especificados por el administrador o el usuario local) y dando permiso al administrador central para configurar el nivel de intervención del usuario local.
 - Manejo Centralizado: permitir el agregado, la correlación, el análisis y el manejo de información previniendo la propagación de evento. Proporcionar medios centralizados para desplegar, manejar y actualizar desktops remotos y móviles.

4.6.2.4 Sistema de gestión de empleados y usuarios para la gestión de identidades

A continuación se describen los requisitos exigibles a la plataforma para la gestión de identidad y provisión de cuentas:

- Disponibilidad de conectores para sincronizar la información entre el directorio y un amplio rango de bases de datos y directorios de terceros sin que exista la necesidad de modificar las aplicaciones existentes. Esto permitirá que los repositorios existentes y propuestos de usuarios del entorno actual de Intranet se sincronicen, reduciendo así, la carga administrativa y mejorando la experiencia de los usuarios finales. Concretamente disponibilidad de conectores para los siguientes entornos: ODBC, Notes, Exchange, LDAP, NT Domain, Active Directory, SAP y RACF.
- Posibilidad de disponer de un Directorio de Servicios real en un entorno mixto, eliminando la duplicidad de administración con las plataformas OS/390, Linux,

Solaris, AIX, HP-UX, Windows NT Domain, Windows 2000 AD, Windows 2000/NT standalone y FreeBSD.

4.6.2.5 Securización del canal telefónico

El procedimiento por el que se identificara a un usuario en el canal telefónico será:

- El usuario del canal telefónico se identifica con su NIF y su PIN.
- La operadora introduce estos datos en la pagina Web del CRM.
- El sistema envía un mensaje SMS al móvil personal del usuario.
- El mensaje SMS contiene un código de un solo uso (Ejemplo: 294836)
- El usuario indica el código a la operadora. (Notar que como tiene un único uso ese código no se podrá usar en el futuro).
- La operadora introduce el código y se permite el acceso a través del CRM a la información solicitada o iniciar un trámite administrativo.

4.6.2.6 Firma electrónica avanzada en el entorno Internet / Intranet municipal

Las funcionalidades y características técnicas más destacables a valorar en la solución de firma de formularios Web serán las siguientes:

- Firma digital de formularios Web y documentación.
- La solución no requerirá instalación o configuración de ningún componente en la parte cliente, ya que cada vez que el usuario solicita al servidor el formulario a firmar se descarga de forma transparente un componente que realizará dichas funciones de firma.
- Soporte a múltiples firmas, tal que los formularios puedan ser firmados por varias personas.
- Verificación de firma y detección de modificaciones: la solución ha de proveer, además de la capacidad de firma, la capacidad de verificación de firma de los formularios.
- Soporte a múltiples aplicaciones, sin que se imponga el uso de una aplicación o servidor concreto, sino que soporte la firma de cualquier formulario Web.
- Posibilidad de personalización a través de APIs.

4.6.2.7 Portal corporativo de firma electrónica de documentos administrativos

El proceso de firma en la plataforma corporativa de firma tendrá, al menos, los siguientes elementos:

1. Generación del documento electrónico en el sistema de Back Office que corresponda y envío de dicho documento a la plataforma de firma junto con la información necesaria para conocer su responsabilidad de firma. El documento a firmar se almacenará de forma que no sea modificable más allá de la recogida de las firmas.
2. Acceso de los firmantes a la plataforma de firma a través de un navegador Internet habiéndose identificado previamente con total seguridad a través de su certificado digital teniendo la opción, al menos, a firmar, firmar con reparos o rechazar la firma del documento. El firmante deberá trabajar con la lista de todos los documentos pendientes de firma por el usuario.
3. Una vez concluido el proceso de firma electrónica, la aplicación correspondiente de Back Office deberá recibir la información del proceso de firma sin posibilidad de modificación del documento firmado ni de su firma.

A continuación se detallan las funcionalidades y características técnicas más destacables a valorar en la plataforma de firma electrónica avanzada :

- Plataforma abierta, pensada para integrarse con cualquier aplicación externa, por ejemplo, mediante un módulo cliente SSL.
- Capacidad de integración sencilla con sistemas corporativos de producción, gestiones documentales, gestiones de contenidos y aplicaciones integradas.
- Facilidad de administración de la plataforma de firma.
- Posibilidad para incorporar una o múltiples firmas electrónicas a cualquier tipo de documento procedente de cualquier aplicación, devolviendo el control de la misma.
- Registro de las firmas digitales utilizando sellos de tiempo emitidos por el servidor de tiempo de la propia plataforma o los servicios de una autoridad de sellado de tiempo de un tercero de confianza.
- Entorno de administración para la definición de políticas de firma en función del procedimiento administrativo establecido en cada caso.
- Detección de cualquier modificación posterior mediante el uso de configuraciones y registros firmados implementadas conforme al estándar PKCS#7.
- Implementación de un motor de consulta contextual de documentos firmados por referencia, nombre, aplicación cliente, departamento, unidad, organización, descripción,..
- Definición de las políticas de firma. Orden de las firmas, en función del procedimiento administrativo establecido en cada caso.
- Capacidad para permitir la definición de roles que han de utilizar la firma electrónica.
- Opción, al menos, de firmar, firmar con reparos o rechazar la firma del documento.
- Previsión de delegación de funciones y delegaciones en el caso de ausencias.
- Sistema de archivo y gestión de los documentos electrónicos firmados y los sellos de tiempo correspondientes en una base de datos relacional.
- La plataforma de firma debe diferenciar entre los distintos tipos de usuario: Personas que con su firma intervienen en la tramitación administrativa; el administrador del sistema (que gestiona los usuarios, roles, funciones, y políticas de firma) y los operadores de carga de documentos.
- Creación de firma a través de un dispositivo seguro. Posibilidad de utilizar cualquier tarjeta criptográfica con interfaz PKCS#11 incluidos "tokens" USB.
- Cumplimiento de todas las disposiciones para la utilización de firma electrónica con validez legal establecidas en la ley de firma 19/2003, y demás disposiciones legales aplicables en la materia.
- Multi-idioma en castellano, catalán e inglés.

4.6.2.8 Entidad de Validación de certificados externos

Las funcionalidades y características técnicas más destacables a valorar en el servicio de validación de certificados externos son las siguientes :

- Integración con múltiples Autoridades de Certificación públicas.
- Soporte, al menos, de los protocolos OCSP y CRL. Se valorará positivamente el que soporte el protocolo SCVP.
- Posibilidad de soporte de publicación de CRL, al menos, en LDAP, ficheros, y HTTP(S).
- Posibilidad de suspender, a efectos del Ayuntamiento, la validez de certificados externos en la misma Entidad de Validación, habilitando un mayor control en tiempo real sobre la validez de los certificados evitando los retrasos potenciales en la revocación en la Autoridad de Certificación.

- Capacidad “VA-to-VA mirroring”, aumentando el rendimiento y reduciendo el tráfico en la red al “acercar” la información de validación.
- Posibilidad de validaciones múltiples manteniendo abierta la conexión SSL entre el cliente y el servidor, en vez de reiniciar las conexiones entre cada petición de validación.
- Disponibilidad de toolkit que:
 - Permita a las aplicaciones integrar las capacidades ofrecidas por la Entidad de Validación.
 - A partir de un certificado convenientemente validado por el sistema de validación, obtenga detalles del certificado emitidos por los Proveedores de Servicios de Certificación seleccionados en la política de aceptación.
 - A partir de un certificado convenientemente validado, indique si el certificado está autorizado según el nivel de seguridad (política de seguridad) fijado para el servicio y/o tramitación en cuestión.
 - El adjudicatario se comprometerá a realizar, si se estima necesario y como parte del servicio contratado, los dos últimos puntos.

5. REQUISITOS

5.1 Requisitos específicos del contratista

Los concurrentes deben acreditar los siguientes extremos, a los efectos de ser considerados técnicamente solventes:

- Debe poseer experiencia en al menos los siguientes aspectos:
 - Desarrollo e implantación de Planes de Modernización Municipal y organización municipal, entendiendo por modernización la reorganización, la reingeniería de procesos y los servicios y acciones formativas.
 - Implantaciones de Aplicaciones de Gestión Integral a nivel Municipal.
 - Prestación de Servicios de los Sistemas de Información.
- Deberán demostrar una capacidad metodológica de trabajo mediante algún tipo de certificación de calidad.

5.2 Entorno Tecnológico

Se respetaran todas las funcionalidades actuales o se mejorarán las existentes en la actualidad, el términos generales el entorno tecnológico evolucionará con las nuevas tecnologías que vayan surgiendo y siempre en el ámbito de los sistemas abiertos y compatibles, de la forma más adecuada posible.

5.3 Descripción funcional del sistema

La EA aportará toda la documentación referida a cada una de las aplicaciones que se utilizarán como software de partida, al menos deberá incluirse la siguiente documentación:

- Análisis Funcional.
- Diagramas E/R.
- Análisis Orgánico.

También ha de documentarse el software que se realice posteriormente.

5.4 Metodología del Desarrollo

- La oferta incluirá la propuesta metodológica más adecuada al proyecto. Esta propuesta especificará al menos:
 - Técnicas de modelización utilizadas.
 - Desglose del proceso en fases, tareas, etc.
 - Actores principales en cada una de las tareas.
 - Plan de garantía de calidad sobre el proceso.

La aplicación de la metodología propuesta estará apoyada en el uso de las herramientas informáticas necesarias.

- El modelo de ciclo de vida del software seleccionado deberá contemplar la realización de prototipos del sistema de cara a facilitar las labores de definición y validación de las especificaciones.

5.5 Licencias

Dentro del objeto del contrato el adjudicatario suministrará las licencias de los productos software necesarios para la realización del proyecto y para los diferentes entornos. Como mínimo habrá de proporcionar:

- Licencias de todos los nuevos módulos de gestión municipal propuestos en la oferta.
- Licencias de SGBDR Oracle en la versión necesaria para el funcionamiento de las aplicaciones.
- Licencias de la herramientas CASE y de desarrollo que se precisen.
- Cualquier otra licencia que considere necesaria el contratista para poder desarrollar el proyecto que proponga.
- Licencias para que los entornos informáticos actuales del IMI sigan funcionando durante el periodo de transición al entorno propuesto por EA

5.6 Proceso de Migración e Implantación

La EA deberá realizar la migración e incorporación al nuevo sistema de todos los datos actuales e históricos de los sistemas existentes, deberá garantizarse el traspaso de toda la información, así como, la convivencia de informaciones que imposibiliten la pérdida de funcionalidades desde las actuales.

- Para dar cumplimiento al punto anterior, la EA confeccionará los programas y/o procedimientos automatizados necesarios para la importación de la información de los sistemas actuales, conversión de formatos de los datos, depuración automatizada de la información y carga en el nuevo sistema. Cuando esta depuración no sea posible se valorará, por la Administración y el adjudicatario, la realización de programas para la depuración manual de la información.

La EA elaborará por escrito las normas para la realización de los procedimientos manuales cuando sea necesario. Se incluye en el objeto del contrato la depuración manual de la información a transferir cuando esta depuración no sea posible realizarla automáticamente.

5.7 Documentación

Características generales

Los documentos estarán estructurados de la misma forma.

Para la identificación de los elementos se utilizarán convenciones de numeración y denominación para asegurar que todos los objetos y documentos tengan referencias únicas.

- La entrega de la documentación se realizará en tiempo, de manera que permita la revisión de contenido y forma necesaria, para la recepción de las aplicaciones, módulos o servicios realizados en las entregas parciales y permita realizar un seguimiento adecuado del proyecto. La documentación se entregará en papel y en soporte digital de forma que se pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

Toda la documentación ha de estar disponible, entre otros, en formatos Word, PDF y HTML.

La empresa adjudicataria es responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo, pudiendo efectuar las actualizaciones en soporte digital con las herramientas utilizadas en el proyecto.

- Cuando se utilicen herramientas distintas se incluirán en la oferta todas las licencias necesarias para el mantenimiento de la documentación.

La documentación será clara, concisa, precisa y mantenible de forma que permita cumplir, dependiendo del tipo de documento, las funciones para las que ha sido diseñada.

Documentación a entregar

- Documento de requisitos del sistema.
- Documento de diseño funcional o especificación funcional del sistema.
- Documento de diseño técnico.
- Documento de operación.

- Plan de pruebas.
- Informe de pruebas de validación de módulos.
- Informe de pruebas de integración.
- Un juego de manuales de usuario para la operación de la aplicación, que dispondrá de:
 - Menús y descripción de los mismos.
 - Programas, descripción y funcionamiento de los mismos incluidos en cada menú.
 - Pantallas y descripción de las mismas utilizada en cada programa.
 - Listados y descripción de los mismos así como un ejemplo de resultado.
- Un juego de manuales de explotación para la operación de la aplicación, que como mínimo deberán disponer de:
 - Tablas utilizadas y descripción de las mismas:
 - Factor de crecimiento de las tablas.
 - Rutinas y otros elementos.
 - Referencias cruzadas de tablas-programas y método de acceso.
 - Referencias cruzadas de programas, campos, tablas.
- Cualquier otro tipo de documentación que el licitante considere necesaria para el buen funcionamiento del sistema.

5.8 Equipo de trabajo

El desarrollo del proyecto será realizado por los equipos de trabajo que el adjudicatario y el comité de dirección consideren oportunos, siendo en cualquier caso la EA responsable de la ejecución.

El ofertante deberá detallar su propuesta de trabajo colaborativo con el IMI, así como el modelo organizativo que sugiere a tal efecto.

No se tendrá en cuenta ninguna oferta que no contemple la figura del IMI y la utilización de sus recursos en el marco de aquellas actividades en las que pudiera ser de aplicación.

Se valorará la integración del IMI en la propuesta, y en particular de cada una de las actuales Unidades Operativas y de las personas que las componen.

Será responsabilidad de la EA el proveer la adecuada formación y capacitación de todo el personal del Ayuntamiento e IMI afectos al proyecto.

- Serán a cargo del adjudicatario los equipos informáticos, licencias de productos software y demás elementos necesarios para el personal de su equipo, pudiendo compartir algunos elementos y/o equipos.

6. ACCIONES FORMATIVAS

La EA deberá entregar una relación de las acciones formativas a realizar para el personal interno del IMI y al resto del personal municipal al que afecten los cambios de la reingeniería de procesos. La realización de dichas acciones formativas será a cargo de la EA

Estas acciones formativas deben ir dirigidas con el objetivo claro de transferir todo el conocimiento en los temas de sistemas y aplicaciones informáticas a los técnicos del IMI, como en el uso y dominio de las nuevas soluciones informáticas al personal del Ayuntamiento.

- Las acciones formativas permitirán que en todo momento los técnicos del IMI tengan el conocimiento y la formación necesaria para poder hacerse cargo de: mantenimiento de las aplicaciones en todos sus aspectos, mantenimiento y explotación de todos los sistemas, monitorización y control de los sistemas de seguridad y poder suplir cualquier eventualidad que surja.

La empresa adjudicataria realizará reuniones periódicas con el personal técnico del IMI, para que este conozca en todo momento la tecnología que se está implantando e implementando y que en su caso pudieran gestionar los sistemas si fuera necesario. Esta información se deberá planificar de acuerdo con la dirección del IMI para que la complemente con las acciones formativas que se estimen oportunas.

- En estas acciones formativas se tendrá siempre en cuenta las necesidades del personal municipal, para que puedan utilizar y optimizar la tecnología y las herramientas que ésta disponga para su explotación.

6.1 Documentos a entregar

El licitador presentará un documento de las acciones formativas con todos aquellos items referidos a cantidad y calidad necesarios tanto para el uso y manejo básico de las aplicaciones a instalar como de todas aquellas acciones formativas avanzadas destinadas a distintos perfiles de funcionarios con el fin de sacar el mayor provecho a las distintas aplicaciones y metodologías.

Este documento de las acciones formativas contemplará los siguientes aspectos:

- Los puestos desempeñados por las personas.
- Experiencia y conocimientos de la materia a impartir y de los requisitos previos para un correcto aprovechamiento de la formación.
- La formación a todas las personas designadas que estén afectadas por el nuevo sistema.
- Los cursos tendrán un máximo de 15 asistentes, siempre dependiendo de los temas a tratar.

Todas las aplicaciones o herramientas a implementar deberán tener manuales de uso imprimibles o ayuda en línea para que los usuarios la puedan consultar desde las propias aplicaciones o herramientas de forma interactiva.

-

7. DIRECCIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

La EA deberá presentar un plan para el cumplimiento del contrato que describirá las tareas a realizar y las etapas en que se dividirá el proyecto, así como el calendario previsto.

- En el Plan de Implantación deberá establecerse el orden en que irán poniéndose en marcha el sistema en los diversos ámbitos de gestión o organizativos implicados.
- Deberá recogerse, entre otras, las siguientes tareas: La disponibilidad de maquinaria y sistemas, las instalaciones y configuraciones de maquinas y sistemas, las actividades formativas y la migración de datos del sistema actual al nuevo.

En cualquier caso, la EA deberá garantizar y explicitar la convivencia e integración entre datos de aplicaciones actuales y aplicaciones nuevas.

Deberán establecerse las cargas de trabajo necesarios, detallándose de forma separada las que realizará la empresa adjudicataria de las que realizará el IMI, según su propuesta.

7.1 Director del proyecto y comisión de seguimiento

- La dirección y ejecución técnica del proyecto estará a cargo en forma de codirección por el Director de proyecto que asigne el IMI y el Director de Proyecto que asigne la empresa adjudicataria.
- Asimismo, se asignará un Gerente General del Proyecto, que tendrá como responsabilidad llevar a cabo un seguimiento íntegro de la gestión global del contrato y del nivel de prestación de los servicios comprometidos. Esta figura, que nombrará la EA, deberá acreditar el máximo nivel de interlocución entre el Ayuntamiento, el IMI y la empresa adjudicataria.

El Comité de Dirección estará formado por personas del IMI y de la EA. Los Directores de Proyecto de ambas partes estarán integrados en el Comité de Dirección, como responsables máximos.

- Se constituirá una Comisión de Seguimiento formada por el comité de dirección del IMI y del Ayuntamiento y personal de la empresa adjudicataria. Se encargará de la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

7.2 Seguimiento de los trabajos

La información sobre el desarrollo de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria será continua y para este fin, periódicamente se deberán mantener reuniones con la Co-Dirección 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 de la co-Dirección 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.

7.3 Entregas parciales y plazos.

El sistema de gestión municipal podrá ser objeto de entregas parciales. En cada entrega parcial que se produzca deberán cumplirse los siguientes hitos:

- Suministro de licencias del subsistema.
- Implantación y puesta en marcha del subsistema.
- Migración de los datos de aplicaciones anteriores que afecten al subsistema.
 - Coexistencia de los entornos.

En la planificación del proyecto deberá establecerse el calendario de entregas parciales previsto.

7.4 Reversión del servicio al IMI

- La EA debe garantizar que en, este contrato, los técnicos del IMI, en todo momento, tengan la formación, conocimientos y experiencia suficientes para poder asumir, en cualquier momento, los servicios que está prestando la EA. Para ello, la EA debe entregar un plan de actuaciones para asegurar dicha garantía, y se responsabilizará de su seguimiento y cumplimiento.

7.5 Penalizaciones

- Una vez resuelta la adjudicación del proyecto, el IMI y el adjudicatario deberán realizar, tomando como base la propuesta es este último, la planificación detallada, con especificación de plazos, actividades a realizar, productos a obtener y, en general todo aquello que permita cubrir los objetivos generales del proyecto.
-
- De acuerdo con lo anterior, se establecerán los criterios objetivos de análisis de cumplimiento del plan general del proyecto, cuyo incumplimiento por parte del adjudicatario podrá dar lugar a las oportunas penalizaciones que a tal efecto se establecen.

Los incumplimientos posibles, entre otros, son:

- Desviaciones temporales sobre el plan director presentado por la EA. (por ejemplo retraso en la acción formativa, retraso en la implantación de una aplicación...)
- Incumplimiento de las condiciones de servicio incluidas en los pliegos
- Falta de adecuación de la aplicación a los requisitos surgidos de la reingeniería de procesos
- Pérdida de funcionalidades de la aplicación respecto al sistema actual del IMI.
- Retraso en el mantenimiento de las aplicaciones
- No disponibilidad de los sistemas (7x24)
- Incumplimiento en las condiciones establecidas para la arquitectura de las aplicaciones
- Incumplimiento en tiempo de respuesta a los usuarios
- No dar en tiempo la formación y conocimientos necesarios que hagan posible la reversión del servicio al IMI

La penalización por estos incumplimientos será de un 2% de la cuota mensual (sin bonificaciones por utilización de las Unidades Operativas del IMI).

Si la conducta es reiterada entre una y tres veces, en un periodo de 12 meses se elevará al duplo de la anterior. Si la conducta es reiterada superando lo previsto en este párrafo será de aplicación la resolución del contrato.

7.6 Causas de resolución del contrato

Además de las previstas en la Ley, serán causas de resolución las siguientes:

- Acumulación reiterada de incumplimientos de las previsiones de la cláusula 7.5
- El abandono del servicio
- La retirada de los medios humanos adscritos al servicio.

8. PERIODO DE GARANTÍA

La EA deberá garantizar los productos derivados del contrato durante todo el periodo de vigencia del mismo.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego. Así mismo se manifestará de modo expreso el alcance de la garantía indicando con precisión lo que el licitador se compromete a cubrir además de lo indicado en el párrafo anterior.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL, COLABORACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.

9.1 Propiedad Intelectual de los Programas Resultantes

- Tanto el órgano de contratación como la empresa adjudicataria aceptan y reconocen expresamente que todos los derechos de propiedad intelectual derivados del presente contrato, corresponden en forma al IMI en caso de aplicaciones desarrolladas a medida.

9.2 Seguridad y Confidencialidad.

El licitador se comprometerá a guardar estricto secreto profesional respecto a la información manejada.

Se tomarán las medidas necesarias para cumplir las leyes establecidas en materia informática: LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal), Reglamento de medidas de seguridad de los sistemas que manejan datos de carácter personal, LPJPO (Ley de Protección Jurídica de Programas de Ordenador) y cualquier otra normativa aplicable a los sistemas de información, así como el Documento de Seguridad del Ayuntamiento de Palma, aprobado por el IMI y por el mismo Ayuntamiento.

En la oferta se indicará la relación de la normativa vigente y aplicable a los sistemas de información implantados.

10. DURACION Y OPCIONES FIN DE CONTRATO

10.1 Duración del Contrato

La duración del contrato con la EA será de 10 años.

La fecha de inicio de las prestaciones de los servicios se establecerá, de común acuerdo por las dos partes, a la firma del contrato. Dicha fecha será posterior a la fecha de la firma del contrato y deberá aparecer reflejada de forma clara en el mismo.

10.2 Opciones de fin del Contrato

La EA deberá exponer su estrategia y detallar los costes para una posible resolución del contrato en base a tres posibles supuestos:

-

1. Continuidad por ampliación del contrato.
 2. Estrategia para establecer una transición a un cambio de proveedor.
 3. Devolución de los servicios y la transferencia de activos, conocimientos y plataforma tecnológica.
- en tanto no se tramite nueva adjudicación o bien se produzca la asunción de la gestión directa por parte del IMI.

11. PRECIO

El tipo de licitación es de 5.425.000 euros (cinco millones cuatrocientos veinticinco mil euros) anual, IVA incluido. Los licitadores podrán modificar el precio establecido a la baja, considerándose incurso en temeridad aquella que se formula por debajo del 5%.

No se aplicará revisión de precios durante el contrato, y el precio adjudicado continuará en vigor de principio a fin del contrato.

En relación a la cláusula 5.8 –Equipo de trabajo- el licitador presentará las cantidades a deducir de la cuota en función de la integración de las Unidades Operativas actuales y de las personas del IMI.

En la oferta se detallará la cantidad a deducir de cada una de las Unidades Operativas y los criterios de valoración aplicables en cada servicio o trabajo.

-

12. CONTENIDO DE LA OFERTA

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de su interés, deberá estar obligatoriamente estructurada de la forma en que se expone a continuación:

El IMI se reserva el derecho a exigir a los licitadores que estime oportuno, documentación que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta o bien información adicional sobre el contenido de la misma, estando el licitador obligado a ello.

12.1 Estructura normalizada y contenido de las ofertas

1. Índice

2. Características Generales

2.1. Identificación de la oferta.

2.2. Alcance e importe económico.

2.3. Acatamiento con carácter general a las condiciones del pliego.

2.4. Condiciones de prórroga.

2.5. Datos de empresa.

3. Descripción de la solución propuesta.

Para ello se tendrán en cuenta el entorno tecnológico del proyecto, las funcionalidades pedidas al sistema y, en general, todo lo mencionado en el pliego de condiciones técnicas.

3.1. Modelo del Plan Director

3.2. Modelo de Relaciones con los Ciudadanos

3.3. Modelo Integral de Gestión

3.4. Modelo Tecnológico

3.5. Plan Logístico ofertado

a) Gestión del Proceso Software

Deberá incluirse la oferta metodológica del licitador.

b) Certificados de Calidad

El ofertante podrá aportar los certificados de seguro de calidad y relacionados con el objeto del contrato, basados en la serie de normas internacionales ISO 9000, Europeas EN 29000 o españolas UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000.

En cualquiera de los casos anteriores habrá constancia expresa de que el certificado se corresponde con la actividad objeto del contrato.

c) Equipo de trabajo

Número de personas incluidas en la oferta por cada categoría.

Curriculum vitae de todas las personas del equipo perteneciente a las siguientes categorías profesionales:

- Director de proyecto.
- Jefes de proyecto/equipo.
- Analistas funcionales / consultores.
- El Curriculum deberá contener:
 - Datos personales.
 - Titulación suficiente que acredite los conocimientos necesarios para el proyecto.
 - Fecha de incorporación a la empresa.
 - Categoría ofertada.
 - Proyectos donde ha trabajado:
 - Proyecto.
 - Empresa.
 - Fecha incorporación/fecha de baja en el proyecto
 - Puesto desempeñado en el proyecto.

d) Planificación detallada del proyecto.

Propuesta de planificación del licitador, deberá contener:

- Cronograma del proyecto en tareas (Diagrama de Gantt).
- Fechas de inicio/fin de cada tarea.
- Esfuerzo en jornadas de las tareas y esfuerzo total del proyecto, realizando su desglose en las categorías siguientes.
 - Director de Proyecto.
 - Jefes de Proyecto/Equipo.
 - Analistas Funcionales.
 - Consultores.
 - Analistas Orgánicos.
 - Programadores.
 - Técnicos de Base de Datos, Comunicaciones, Sistemas o similares.
 - Usuarios / Técnicos de la Administración.
 - Otros.
- Se adjuntará una tabla con los tiempos estimados necesarios para todo el personal participante en el proyecto, detallando los recursos según el apartado anterior y especificando los esfuerzos a realizar por la propia empresa y los que se requieren al IMI para el cumplimiento del plan propuesto.

4. Productos Software a suministrar

Se aportará una tabla de los productos/módulos software a suministrar ofertados por el licitador conteniendo para cada uno de ellos:

- Código del producto/módulo.
- Denominación/Descripción del producto.
- Fabricante
- Número de licencias/usuarios ofertado.

5. Productos Hardware a suministrar

Pliego Técnico para la Prestación Integral de Servicios Tecnológicos y Calidad del Ajuntament de Palma

Se aportará una tabla de los productos Hardware a suministrar ofertados por el licitador conteniendo para cada uno de ellos:

- Código del producto/módulo.
- Denominación/Descripción del producto.
- Fabricante

6. Funcionalidad Estándar del Paquete

Se aportará toda la documentación requerida y que el ofertante considere para el establecimiento del conocimiento de las aplicaciones que aporta el ofertante como modelo de partida.

7. Acciones Formativas

Se aportará un documento con todas las acciones formativas a realizar.

8. Garantía

Según lo indicado en el apartado "PERÍODO DE GARANTÍA".

9. Mejoras

Para cada una de las variaciones o las mejoras se motivará su necesidad y ámbito de aplicación.

10. Resultados de las implantaciones realizadas

Para cada uno de los apartados implicados, se aportará la relación de referencias de proyectos implantados por la empresa licitante durante los últimos tres años, según características de proyectos válidos, indicando para cada uno de ellos:

- Denominación del proyecto y año de su implantación.
- Nombre de la empresa/organismo en el que se realizó la implantación.
- Certificado de la empresa/organismo sobre su grado de satisfacción con la implantación realizada, y/o información de contacto suficiente para que esta Administración pueda realizar las comprobaciones que estime oportunas.
- Cualquier otra información que el licitador considere relevante.

11. Cobertura a nivel local.

Se facilitará la siguiente información:

- Direcciones de locales disponibles en la isla.
- Relación de personal fijo que dispone la compañía en la Isla.
- Volumen de facturación en los últimos 3 años para Administración pública en la Isla.
- Cualquier otra información que el licitador considere relevante.

12.2 Formato de Entrega

• La información contenida en los proyectos técnicos (textos, gráficos, etc.) se entregará tanto en soporte papel (un juego original y dos copias) como en soporte magnético. Los ficheros en soporte magnético se presentarán en los siguientes formatos:

- Procesador de textos: Microsoft Word 97 para Windows o superior.
- Hoja de cálculos y gráficos: Microsoft Excel 97 para Windows o superior.
- Base de datos: Microsoft Access 97 para Windows o superior.
- Planificación de proyectos: Microsoft Project 97 para Windows o superior.

13. CRITERIOS DE VALORACIÓN DEL PLIEGO

Los criterios objetivos de valoración serán los que aparecen en el siguiente cuadro:

1º Propuesta técnica	25
2º Modelo Integral de Gestión	20
3º Mejoras	20
4º Perfil de Empresa	10
5º Experiencia en Dirección e Implantación de Proyectos	10
6º Precio	10
7º Experiencia y Capacidad en Prestaciones de Servicios Informáticos.	5

Criterio 1º. Propuesta Técnica

Su valoración se realizará de acuerdo con los siguientes apartados:

Descripción	Puntos
Ajuste general de la propuesta al objeto general del proyecto	15
Planificación general y detallada	4
Servicios de CPD propuestos	• 3
Equipos de trabajo asignados	3

Criterio 2º: Modelo Integral de Gestión

Se tendrá en cuenta la disponibilidad, por el licitador, de un sistema integral de gestión acorde con los requerimientos del pliego. La valoración se realizará de acuerdo con la documentación presentada. No obstante, el concurrente deberá poner a disposición del Ayuntamiento, si así es requerido, y en el entorno que a tal efecto se defina, todos los sistemas de gestión cuya utilización propone como base del proyecto, así como a realizar las demostraciones que se le soliciten.

Se valorará, al objeto de garantizar la máxima integración, así como la posible realización de adaptaciones específicas, que este modelo integral de gestión esté desarrollado por el propio licitador.

Criterio 3º: Mejoras

La mesa de contratación podrá otorgar, discrecionalmente, hasta un máximo de 20 puntos por aquellas mejoras o aspectos adicionales sobre las exigencias del pliego de condiciones.

Criterio 4º. Perfil de la Empresa

Se valorará la experiencia del licitador en el sector de la Administración Pública y, especialmente, en la Administración Local. Asimismo, el número de personas en su plantilla dedicadas a labores similares a las solicitadas en el pliego de condiciones técnicas y número de clientes actuales en el citado segmento de mercado.

Criterio 5º: Experiencia en Dirección e Implantación de Proyectos

- Se tendrá en cuenta el grado de cumplimiento y satisfacción de compromisos en materia de Sistemas de Información para otras Administraciones Públicas y, especialmente, en la Administración Local, valorando la experiencia acreditada en todos estos aspectos:
 - - Desarrollo en implantación de planes de modernización y organización municipal, entendiendo por modernización la reorganización, la reingeniería de procesos y los servicios y acciones formativas.
 - Implantaciones de aplicaciones de gestión integral a nivel municipal.
 - Prestación de servicios de los sistemas de información
 -
- Los puntos asociados a este criterio, sólo podrán ser aplicados a aquellos licitadores que estén en posesión del certificado de calidad ISO 9001.

Criterio 6º: Precio

- Importe total. A tal efecto, las bajas en el precio de licitación sobre el importe fijado en el pliego deberán quedar, a juicio del Ayuntamiento, suficientemente justificadas, pudiendo entenderse, de no ser así, que existe baja temeraria. A tal efecto, cualquier propuesta cuyo importe suponga un descenso superior al 5% sobre el precio de licitación indicado, quedará automáticamente descartada.

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta que represente el importe más cercano a la media del conjunto de ofertas presentadas, otorgándose a las demás una puntuación proporcional de acuerdo con su aproximación a dicha media.

- Dado el carácter colaborativo del proyecto, el ofertante deberá indicar los servicios cuya prestación se realizaría por personal del IMI y las cantidades de la cuota que, en su caso, se descontarían por este concepto del importe total de la oferta.

Criterio 7º: Experiencia y capacidad en prestaciones de servicios informáticos

Se valorarán las instalaciones físicas que los licitadores poseen a los efectos de ejecución del proyecto, así como la posibilidad de visitar las mismas para poder comprobar in situ los medios materiales, capacidades técnicas y personal adscrito a dichos servicios.

Con carácter general, el Ayuntamiento se reserva el derecho a exigir a los licitadores aquella documentación acreditativa de la veracidad de la información especificada en la oferta.

-

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.