

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROYECTO “CARPETA CIUDADANA”.

CLÁUSULA 1ª - OBJETO

La nueva Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los servicios de las Administraciones Públicas reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos. Por tanto, uno de los objetivos del sector público es el de saber adaptarse a las nuevas necesidades de los ciudadanos del siglo XXI y evolucionar al mismo ritmo que las mismas. Un objetivo y un reto de gran complejidad pero al mismo tiempo ineludible.

La evolución hacia la Administración digital es un camino que todas las Administraciones públicas deben recorrer para poder prestar más y mejores servicios a los ciudadanos y poderse relacionar con ellos por múltiples y variados canales de acceso. Sin embargo, la evolución digital sólo es posible si previamente se han puesto las bases mínimas de modernización y se ha trabajado sobre los cimientos de la gestión. El Ayuntamiento de Segorbe ha trabajado los últimos años en la puesta en marcha de su Proyecto de Modernización definiendo hace ya algún tiempo cuál era el horizonte deseado y sentando los pilares para posibilitarlo. Como resultado de este esfuerzo, se cuenta en estos momentos con unas bases sólidas de gestión que se desean en este momento consolidar y evolucionar.

Por tanto, el presente pliego tiene como objeto disponer de una Plataforma Telemática que permita disponer de un nuevo canal de relación entre el Ayuntamiento de Segorbe y sus ciudadanos a través de Internet. Este nuevo canal facilitará la modernización de los servicios que ofrece actualmente el Ayuntamiento de Segorbe a sus ciudadanos. Además se pretende avanzar también en la gestión digital teniendo como objetivo final la consecución de la Administración sin papeles optimizando al máximo la progresiva eliminación del papel en la realización de los trámites y gestiones de la actividad procedimental.

En definitiva, nuestro objetivo es dar un *paso adelante* consolidando las iniciativas ya abordadas y construyendo y abordando otras nuevas en el arduo y largo camino de la transformación digital.

CLÁUSULA 2ª- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

El proyecto tiene por objeto la implantación de la Plataforma Telemática que denominaremos Carpeta Ciudadana para proporcionar un servicio personalizado a los ciudadanos de Segorbe, permitiendo acceder a los servicios que proporciona el Ayuntamiento a través de Internet. Estos servicios, algunos de los cuales requerirán que el ciudadano acceda a ellos de manera identificada, podrán ser de los siguientes tipos:

- Consulta de información personal
- Obtención de documentos personales
- Solicitud de servicios
- Consulta y seguimiento del estado de las solicitudes

El sistema de identificación de los ciudadanos soportará tres tipos de autenticación en Carpeta Ciudadana:

- DNI y número de identificación personal suministrado por el Ayuntamiento de Segorbe.
- Certificado digital emitido por la FNMT.
- DNI electrónico, tal y como establece la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos recientemente aprobada.

Todo el sistema de entorno personal, estará adaptado al estilo del resto del Portal 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.

A continuación se describen las funcionalidades que deberá soportar el sistema para cada uno de los tipos de servicios que incluye.

Consulta de información personal

El sistema permitirá el acceso de ciudadanos a través de un navegador web y consultar su información personal que dispone el Ayuntamiento en los sistemas de gestión municipal.

Para ello, se solicitará al ciudadano que se autentique, mediante el sistema de identificación de la plataforma y accederá a su entorno personal permitiéndole contrastar y comprobar la siguiente información:

Información Tributaria

Mostrará la información de carácter tributario, de los diferentes conceptos impositivos, que obra en poder del Ayuntamiento relativa a cada contribuyente, persona física y/o o jurídica que ha accedido al entorno personal.

Un ciudadano podrá consultar tanto información la definición de tributos periódicos que posea (IBI, basura..), así como de valores generados a partir de estos o de valores que se generaron por impuestos o tasas no periódicas (licencias..).

Así mismo el ciudadano podrá consultar valores o recibos que se encuentren tanto en un estado de pendiente de cobro como los pagados.

De cada valor se podrá consultar, entre otra información:

- Referencia del recibo
- Número de identificación
- Año de liquidación
- Concepto impositivo
- Situación
- Fechas de liquidación, voluntaria, etc.
- Líneas de detalle.
- Importe principal
- Importe total

Padrón de habitantes

A través de este servicio de consulta que se habilitará dentro del entorno personal de un ciudadano, éste conocerá su situación de empadronamiento, así como los datos asociados a su ficha padronal, tanto los de carácter personal propios como los relativos al domicilio en el que se encuentra ubicado.

El sistema obtendrá la información del sistema de gestión municipal del Padrón de habitantes y permitirá al ciudadano conocer y verificar la información municipal sobre sus datos tales como:

- Nombre y apellidos.
- Fecha de alta en el padrón.
- Dirección del domicilio.
- Lugar de nacimiento.
- Datos académicos
- Datos del censo electoral.

Registro de Entrada y Salida

Desde este servicio de consulta, el ciudadano podrá informarse de los diferentes asientos registrales del Libro General de Entrada y Salida que realizó o recibió del Ayuntamiento. Permittedole informarse de, entre otra información:

- Número de asiento.
- Fecha del asiento.
- Destinatario.

Expedientes

En base al actual sistema de gestión de expedientes municipal, y para aquellos tipos de expedientes que el ayuntamiento determine su posible consulta por un ciudadano, este podrá informarse desde su entorno personal, de los diferentes expedientes que tiene, tanto en los que actúe como interesado principal o como representante, y tanto en estado abierto como finalizados.

Un ciudadano podrá consultar los siguientes datos de cada expediente:

- Tareas realizadas.
- Tareas pendientes.
- Estado del expediente.
- Fecha de apertura.
- Unidad responsable.
- Valores o liquidaciones asociadas.
- Documentación aportada.
- Documentación pendiente de aportar.
- Registros de entrada y salida producidos.

Obtención de documentos personales

Este servicio permite a los ciudadanos desde su entorno personal e identificado, la obtención de documentos personales en formato PDF, de todo tipo de documentos que el Ayuntamiento decida poner a disposición de estos, tales como:

- Volante de empadronamiento
- Carta de pago de recibos pendientes
- Duplicado de un recibo pagado

La generación de documentos estará basada en una herramienta configurable por el Ayuntamiento, desde la que se podrá definir nuevos documentos, modificar los existentes o cambiar su comportamiento.

Cada documento solicitado por un ciudadano, podrá ser generado y puesto a disposición de este en su buzón de documentos o bien enviado por correo electrónico a la dirección que indique.

El sistema de emisión de documentos, proporcionará herramientas y mecanismos de validación de los documentos emitidos por este, para permitir que terceras personas interesadas en la validación y comprobación de la veracidad de un documento emitido

por el sistema, puedan realizarla. Esta funcionalidad estará accesible desde los servicios públicos en Carpeta Ciudadana.

Los documentos permiten definir un período de validez por cada tipo de documento personal que se emite desde Carpeta Ciudadana. El sistema de validación de los documentos comprueba que el documento ha sido emitido por el Ayuntamiento y que el documento aún está vigente y no ha caducado.

Solicitud de servicios

Dentro del proyecto de Carpeta Ciudadana adquiere gran importancia la implantación de un sistema que permita a los ciudadanos realizar ante el Ayuntamiento peticiones de servicios o comunicaciones de cualquier tipo, ya sean de carácter particular o relacionadas con equipamientos o territorio en general, permitiendo a su vez al ciudadano que solicite el servicio, el seguimiento de las acciones realizadas por el Ayuntamiento en relación con su petición.

El sistema de solicitudes se convierte la comunicación bidireccional real, entre el Ayuntamiento y los ciudadanos, ya que estos pueden acceder realmente a servicios vía los nuevos sistemas de comunicación basados en Internet, y al Ayuntamiento recibir estas peticiones de servicio e informar al ciudadano de las acciones que realiza.

El acceso a las solicitudes podrá realizarse tanto desde el entorno personal, previa identificación y conjuntamente con el resto de módulos del entorno personal como consultas o documentos, y también desde un entorno anónimo accesible sin identificación desde el propio portal municipal. De las solicitudes recibidas desde el entorno identificado se tendrá certeza del remitente, no así de las realizadas desde el entorno anónimo.

El sistema de solicitudes de servicios debe de cumplir las siguientes funciones para poder proporcionar el servicio completo:

➤ **Sistema de definición de solicitudes:** Será un sistema, que englobado dentro del sistema de solicitudes, permita definir la información de que consta cada solicitud. El definidor podrá ser utilizado por personal no informático para permitir una mayor flexibilidad de gestión de tal manera que cada área o departamento municipal, coordinados y normalizados, puedan definir los servicios que desean poner a disposición de los ciudadanos vía Internet, tanto en el entorno personal como en el entorno anónimo.

Las solicitudes están basadas en formularios, cuyo contenido es acorde con cada tipo de solicitud. El formulario contiene toda la información necesaria que debe suministrar el ciudadano, permitiendo iniciar el proceso de tratamiento en el sistema de gestión interna de la entidad, así como su posterior seguimiento de estado y evolución. La solicitud se almacena en base de datos para análisis sobre la existencia de solicitudes similares o previas sobre un mismo asunto a efectos de conocer los posibles antecedentes de cara a su resolución.

Asociada a cada solicitud se podrán anexar documentos explicativos del servicio, que

el ciudadano podrá descargarse para informarse a cerca del servicio que va ha solicitar.

Así mismo, sobre cada solicitud se podrán definir unas alarmas o avisos de llegada de las mismas, a las personas de la organización responsables de su tramitación y gestión.

➤ **Gestión de solicitudes:** una parte muy importante a la hora de implementar un servicio de solicitudes de servicios vía web es el de disponer de una herramienta que permita realizar la gestión de las solicitudes entrantes en el sistema, para poder garantizar un nivel de respuesta del servicio. Por esto, el sistema de solicitudes debe proporcionar herramientas para la gestión de estas, desde:

- Filtros y búsqueda de solicitudes entrantes por campos tipo, nombre y apellidos solicitante, número de solicitud, fecha....
- Definir operaciones o acciones sobre cada tipo de solicitud para poder tramitarlas y cambiarles el estado, de manera individual o de manera colectiva a las resultantes de un filtro.
- Enlace con el registro de entrada del ayuntamiento, para aquellas solicitudes que se desee registrar.

El acceso al módulo de gestión se realizará previa identificación del empleado municipal que solicita el acceso y será coherente con el actual sistema de usuarios de aplicaciones de gestión municipal.

➤ **Publicación y seguimiento de acciones:** para permitir que el ciudadano tenga constancia que su solicitud ha sido recibida y se han realizado acciones sobre ella, el sistema devolverá un número único al ciudadano que identificará la petición del servicio, y desde su entorno personal podrá consultar las acciones realizadas sobre la misma para la consecución y resolución de la misma, esto solo será posible para aquellas que hayan sido realizadas desde un entorno personal.

➤ **Sistema de avisos:** para notificar de los cambios realizados en las solicitudes de los ciudadanos, el sistema incluirá un mecanismo de avisos a través de correo electrónico.

En el marco del proyecto se diseñarán e implantarán 5 solicitudes en Carpeta Ciudadana a determinar por el Ayuntamiento de Segorbe.

Formación

El proyecto incluye la formación en las dependencias municipales, a:

- Los responsables de la gestión y definición de solicitudes.
- Encargados de mantenimiento y generación de PIN.

- Encargados de administrar el sistema.
- Encargados de mantenimiento de menús, hojas de estilo,

REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES DEL SISTEMA

Características de la interfaz de usuario

Diseño gráfico

El sistema estará adaptado al estilo del resto de la Web del Ayuntamiento de Segorbe, tanto en tipo de colores, letra,...basándose en hojas de estilo que permitan su modificación en el futuro por parte del personal del Ayuntamiento.

Idiomas

La Carpeta Ciudadana ha de soportar multiidioma, de forma que los ciudadanos puedan escoger entre los diferentes idiomas disponibles y definir uno por defecto.

Compatibilidad y Accesibilidad

Para garantizar la compatibilidad entre plataformas, sistemas operativos y navegadores, la Carpeta Ciudadana se desarrollará siguiendo las especificaciones del consorcio W3C, cumpliendo el nivel de accesibilidad AA (WAI) de dicho consorcio.

Integración con las aplicaciones de Gestión del Ayuntamiento

El Ayuntamiento de Segorbe entiende la Plataforma Telemática dentro de un Modelo Integral de Gestión de la Corporación. Por tanto, se valorará el nivel de integración del sistema propuesto con las aplicaciones de Gestión, núcleo básico de gestión de dicho Modelo Integral.

Las aplicaciones de Gestión actuales en el Ayuntamiento son:

- Gestión de Usuarios y Seguridad: BuroWin, de T-Systems
- Gestión de Terceros y Territorio: Gestión de base de datos de Ciudad y Terceros, de T-Systems
- Gestión de Padrón de Habitantes: Gestión de Población, de T-Systems
- Gestión de Recaudación: GtWin - Gestión de Recaudación, de T-Systems
- Gestión de Expedientes: PAC, Gestión de Expedientes, de T-Systems
- Registro de Entrada / Salida: RegWin, de T-Systems

En la oferta técnica será necesario indicar referencias de proyectos similares en los que la Plataforma Telemática propuesta por el adjudicatario esté integrada con los sistemas de gestión del Ayuntamiento enumerados anteriormente.

CLÁUSULA 3ª - PLANIFICACIÓN Y FASES

Se deberá aportar por los licitadores una planificación detallada que permita observar la realización de las actividades para la puesta en marcha del proyecto.

Además, la oferta deberá incluir una propuesta de calendario del proyecto hasta la finalización del mismo, destacando los hitos necesarios para determinar la correcta evolución del mismo.

Se establece un periodo de 6 meses para la realización completa de los trabajos

CLÁUSULA 4ª - GESTIÓN DEL SERVICIO

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

Responsable del proyecto

El licitador designará una persona, denominada Responsable del proyecto, que represente a su dirección, y que será el interlocutor principal con el designado por el Ayuntamiento de Segorbe y gestionará la buena marcha del contrato.

Información de gestión del servicio

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

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

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

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

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

Personal técnico de soporte

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

Horario de servicio

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

- El horario de servicio, dedicado a la resolución e interlocución con los órganos que representen a la administración, se establecerá entre las 9 y las 14 horas de lunes a viernes.

Línea de atención

El licitador pondrá a disposición del personal designado por el Ayuntamiento de Segorbe al menos una línea directa de comunicación, pudiendo establecer otros mecanismos adicionales que garanticen una comunicación fluida durante el desarrollo del contrato.

CLÁUSULA 5ª - SUPERVISIÓN DE TRABAJOS

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

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

CLÁUSULA 6ª- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Los licitadores podrán aportar una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el cliente a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 7ª- CRITERIOS DE VALORACIÓN

Los criterios que servirán de base para la adjudicación del contrato serán los siguientes:

Criterio	Valor
Precio	15
Propuesta tecnológica	20
Metodología	10
Nivel de integración con los sistemas actuales del Ayuntamiento	25
Referencias en proyectos similares	25
Mejoras	5
TOTAL PUNTOS	100