



AYUNTAMIENTO DE CUENCA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



UNIÓN EUROPEA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN PARA EL SUMINISTRO INSTALACIÓN E IMPLANTACIÓN DE UNA PLATAFORMA PARA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE CUENCA.

1. Antecedentes

0.1 Antecedentes

El Ayuntamiento de Cuenca, ha emprendido durante los últimos años una labor de modernización, con el fin de proporcionar un mejor servicio a las personas y empresas que con él se relacionan, esta labor se ha llevado a cabo con recursos propios, mediante desarrollos internos realizados por el Área de Sistemas Informáticos y comunicaciones.

La rápida evolución tecnológica y los avances en las soluciones para la gestión de las administraciones han dado lugar a la aparición de nuevas herramientas que favorecen la eficacia y la eficiencia de la gestión de los procedimientos administrativos de las entidades locales incorporando actualizaciones tecnológicas, normativas de interoperatividad, de seguridad y de accesibilidad etc.

Adicionalmente los últimos cambios Legislativos, especialmente en lo relativo a las nuevas Leyes 39/2015 y 40/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y de Régimen Jurídico del Sector Público, hacen imprescindible para esta Administración adaptarse para poder afrontar el cumplimiento de los nuevos retos legales y de calidad de servicio que han de propiciar el cumplimiento de la citada legislación.

1. Objeto del contrato

1.1 Objeto del contrato

El presente contrato tiene como objeto el desarrollo de un proyecto llave en mano, que contemple el proveer al Ayuntamiento de Cuenca de un sistema de tramitación que contribuya a la mejora del funcionamiento interno de toda la organización, independientemente de la localización de los departamentos y personas, incrementando la eficacia y la eficiencia de los procesos y le permita relacionarse de forma electrónica tanto internamente como externamente.

Todo ello siguiendo las exigencias de, las anteriormente citadas Leyes 39/2015 y 40/2014, así como todas las obligaciones de las anteriores Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público y la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

Es intención del presente contrato, que el sistema integre ahora y en el futuro con el mayor número de herramientas tecnológicas que la administración general del estado pone a disposición de las administraciones locales.

1.2 Resumen ejecutivo

A continuación se presenta un resumen de las actividades que incluye el objeto del contrato.

- Instalación, configuración, pruebas y puesta en producción de un sistema de gestión documental corporativo, firma electrónica y seguimiento de expedientes electrónicos que permita la gestión integral de todas las fases del ciclo de vida de cualquier procedimiento administrativo, así como de los documentos generados a lo

largo del mismo, garantizando la integridad y la seguridad de las actuaciones. En resumen un sistema de tramitación y gestión administrativa (gestión de expedientes electrónicos).

- Dada la vinculación existente entre la gestión electrónica de expedientes y el registro general de la entidad, dicho suministro incluirá la sustitución de la actual aplicación de registro general por una nueva aplicación de registro que integre el registro físico y telemático permitiendo el cumplimiento de las nuevas obligaciones legales.
- Dada la vinculación existente entre la gestión electrónica de expedientes y la sede electrónica, dicho suministro incluirá la adaptación e integración, en su caso, o la sustitución, si así fuera necesario, de un entorno web (Sede Electrónica) para la tramitación electrónica con personas, empresas y otras organizaciones públicas y privadas de los procedimientos integrados en el nuevo sistema de tramitación y gestión administrativa. En caso de sustitución de la sede electrónica, esta deberá integrarse con la página web del Ayuntamiento.
- Servicios de asesoramiento para realizar una simplificación y racionalización de procedimientos y gestiones administrativas, facilitando el tránsito a la administración electrónica en la gestión de los procedimientos.
- Diseño e implementación de procedimientos para tramitaciones internas o de cara al ciudadano a través de los canales destinados a tal fin y creación del catálogo de procedimientos.
- Integración del sistema de tramitación y gestión electrónica con los sistemas de información implantados actualmente en el Ayuntamiento.
- Formación del personal del Ayuntamiento en las nuevas herramientas y procedimientos que se desplieguen.
- Mantenimiento del sistema hasta la finalización del contrato.

2. Condiciones del suministro y servicios

2.1 Descripción de los sistemas del Ayuntamiento afectados

Actualmente el Ayuntamiento de Cuenca dispone de sistemas dispersos para la tramitación de expedientes electrónicos, y aunque dispone de módulos como registro electrónico, portafirmas, gestión electrónica de decretos, gestión electrónica de facturas, gestión electrónica de licencias etc. En la práctica la gestión de los expedientes es fundamentalmente en soporte papel.

El nuevo sistema a suministrar deberá integrarse totalmente con los sistemas, situándose en una capa superior a todos ellos, y permitiendo el volcado de información automáticamente sin la necesidad de sustituir ninguna de las aplicaciones existentes con la excepción del registro general de entradas y la sede electrónica, que como se ha indicado en el punto 1.2, deberán integrarse o sustituirse, será el ayuntamiento el que decida la mejor opción, y en el caso de sustitución toda la información almacenada deberá ser totalmente migrada a los nuevos sistemas, para garantizar el mantenimiento íntegro de la información.

El resto de las aplicaciones deberán ser mejoradas mediante los módulos ofertados por el sistema a implantar.

2.2 Programas y sistemas con los que se deberá integrar la plataforma ofertada.

El sistema ofertado deberá integrarse con:

1. SIR. Sistema de interconexión de registros.
2. Plataforma de firma electrónica @firma.
3. Sistema de gestión tributaria WINGT.
4. Sistema de contabilidad y Tesorería SICALWIN
5. Recursos Humanos y Nóminas SAVIA
6. Padrón de habitantes T-System.
7. Sistema de Información Geográfica.
8. Gestión Policía. Gestipol.
9. Notific@
10. Apoder@
11. Habilit@
12. Plataforma de intermediación.
13. Tablón Edictal único (T.E.U.).
14. Archive.
15. Plataforma de contratación del sector Público.

Todas las aplicaciones citadas, deberán poder ser integradas en la nueva solución, de forma que toda la gestión documental procedente de los sistemas anteriores se integre en la nueva plataforma a proporcionar, obteniendo una gestión de expedientes administrativos electrónicos que permita que todas las aplicaciones puedan volcar su actividad en el sistema común.

Si durante el período de ejecución del contrato el Ayuntamiento de Cuenca sustituye alguno de los sistemas que a continuación se detallan, la integración con este nuevo sistema está incluida en el presente proyecto y el adjudicatario se compromete a no facturar cantidad alguna fuera del presente contrato en ningún concepto que afecte a la integración con el nuevo sistema.

- 1) Sistema de gestión tributaria WINGT.
- 2) Sistema de contabilidad y Tesorería SICALWIN
- 3) Recursos Humanos y Nóminas SAVIA
- 4) Padrón de habitantes T-System.

2.3 Configuración tecnológica del Ayuntamiento de Cuenca

El sistema suministrado seguirá una arquitectura de sistemas abiertos que permita su adecuación a las necesidades de cada momento, siendo escalable y compatible con los estándares del mercado.

Deberá cumplir con los siguientes requisitos de entorno tecnológico:

- Equipos clientes: Microsoft Windows de 32 y 64 bits, contemplando las versiones Windows 7, Windows 8, 10 o superior.
- Ofimática: Integración con Microsoft Office en sus versiones 2000, XP, 2010 o superior y libre office.
- El sistema permitirá la interconexión con otras aplicaciones del Ayuntamiento a través de servicios Web que sigan el protocolo de comunicación SOAP y las especificaciones WSDL, debiendo disponer el adjudicatario de los servicios necesarios sin coste adicional al de la oferta.
- El sistema deberá estar preparado y tener un rendimiento óptimo para la ejecución en redes sobre protocolo Tcp/Ip, tanto en redes locales, como conexiones remotas.
- El Servidor de Base de Datos actual se encuentra instalado en un Servidor físico, en donde se definirá una nueva instancia que contendrá el diccionario de datos del nuevo sistema.
- Los sistemas de Gestión de Base de Datos Corporativos (SGBDC), son Oracle Database versión 11 y SqlServer versión 2.014. El sistema estará preparado para cualquier evolución en la versión del gestor de base de datos.
- No se admite otra tecnología de Base de Datos.
- Las herramientas de elaboración y análisis de informes deben permitir distintos formatos de salida (office, .pdf, etc.)
- El licitador deberá especificar en su oferta todas las necesidades software y hardware que su solución requiere para asegurar un funcionamiento eficiente y ágil, incluido el almacenamiento previsto durante el periodo contemplado en este pliego.
- El sistema debe ser concurrente y escalable.
- La instalación de la solución ofertada, se deberá llevar a cabo en la infraestructura de servidores y almacenamiento existentes en el Ayuntamiento de Cuenca y consistirá en un tipo de despliegue mixto, es decir, con servidores físicos y servidores virtualizados en el entorno de VMware vSphere 5.5.0.
- La instalación de la solución ofertada se realizará sobre servidores municipales, en máquinas ya existentes, pero si fuese necesario instalar servidores nuevos, estos deberán ser máquinas virtuales dentro del entorno virtualizado del Ayuntamiento y la instalación de todos los sistemas será a cargo del adjudicatario.
- Se deberá indicar en las ofertas los requerimientos de almacenamiento para todas las máquinas necesarias, dimensionados para el funcionamiento de todos los módulos necesarios.
- El sistema podrá instalarse tanto en el CPD del Ayuntamiento como en un almacenamiento en la Nube del propio Ayuntamiento. La elección de la ubicación de la instalación será realizada por los técnicos del Ayuntamiento. En ningún caso

se admitirán instalaciones en la Nube Privada del Licitador, ni en ningún tipo de Nube pública.

- Cualquier otro software necesario para el total funcionamiento del sistema (certificados digitales, licencias de gestores documentales, licencias o costes de sistemas de firma biométrica) deberán ser suministrados por la empresa adjudicataria sin que suponga para el Ayuntamiento coste adicional al ofertado en este pliego.
- La empresa adjudicataria deberá consensuar y coordinar con los técnicos municipales los detalles de la instalación y recibir su aprobación, y deberá incluir en su oferta todos los requerimientos necesarios tanto del entorno de producción como el entorno de pruebas, si fuese necesario.

3. Alcance del proyecto y requisitos

3.1 Alcance del proyecto

Las características de los trabajos y programas que se requieren en el presente pliego deben entenderse como un mínimo y de obligatorio cumplimiento. La empresa licitadora podrá, en su oferta, mejorar dichas características aportando soluciones que se ajusten más a las necesidades del Ayuntamiento, justificando cada mejora propuesta.

Para el cumplimiento de los preceptos del Esquema Nacional de Seguridad en los que se requiere que "las organizaciones privadas suministradoras de aplicaciones al sector público dispongan la conformidad con el ENS de sus soluciones", es de obligatorio cumplimiento que las empresas licitadoras aporten certificado que acredite que el sistema a implantar cumple con lo requerido en cuanto al ENS o un documento de la empresa auditora en el que especifique que se está en proceso de obtención del mismo.

El precio del contrato incluirá todo el software necesario, las horas necesarias para el desarrollo de los trabajos de consultoría, implantación, formación del personal, mantenimiento del sistema y cualquier otro gasto relacionado con el objeto del contrato que garantice la total puesta en funcionamiento de todos los requerimientos del mismo.

Los derechos de uso, del software objeto de este contrato, por parte del ayuntamiento, serán por plazo indefinido, independientemente de la contratación o no de futuros servicios de mantenimiento.

No podrán realizarse ofertas que contengan en su propuesta número de horas estimadas para los diferentes trabajos que conlleva la realización del contrato ni a precios de horas adicionales, por cuanto están incluidas en el precio del contrato. En ningún caso se admitirán, facturaciones adicionales por cualquiera de estos conceptos y por ningún otro que tenga relación con el objeto del contrato.

El licitador asume que el presente proyecto se ejecutará íntegramente incluyendo las licencias de software necesario de terceras empresas, o las horas necesarias por el precio de licitación del presente contrato y se compromete a no facturar cantidad alguna fuera del presente contrato en ningún concepto que afecte a la implantación del sistema.

A continuación se describen en detalle cada uno de los trabajos y programas que se requieren en el presente pliego.

El licitante deberá demostrar en su propuesta el cumplimiento de los siguientes requisitos haciendo referencia al identificador del requisito en las secciones de su propuesta que expliquen cómo y en qué medida cumplen dicho requisito. Si cualquiera de las referencias de los requisitos no aparece mencionado en la propuesta, el requisito al que hace referencia se considerará no cumplido.

El número total de requisitos 155.

3.2 Requisitos generales (10)

- RG1. El idioma de la totalidad de las aplicaciones deberá ser el castellano.
- RG2. Sistema multiusuario y multientidad. Deberá garantizar un rendimiento adecuado para un total de 200 usuarios concurrentes.
- RG3. El sistema de seguridad permitirá la definición de autorizaciones a nivel de usuarios y de grupos de usuarios, determinando los niveles de acceso, al sistema, a las opciones de menú e incluso a nivel de operaciones (botones).
- RG4. Los documentos que genere el sistema podrán personalizarse mediante la modificación y creación de plantillas.
- RG5. Los usuarios podrán identificarse mediante usuario y contraseña, certificado digital, o mediante el sistema LDAP del ayuntamiento.
- RG6. Todo el sistema deberá ser compatible con sistemas de gestión de copias de seguridad estándar.
- RG7. El sistema dispondrá de mecanismos que alerten al administrador de incidencias en alguno de los módulos.
- RG8. El acceso a las bases de datos relacionales deberá hacerse según estándares SQL, para permitir la explotación de datos.
- RG9. El sistema dispondrá de Búsquedas avanzadas y personalizadas y permitirá la posibilidad de definir búsquedas combinando las herramientas generales (formularios de búsqueda) y mediante la realización de búsquedas enlazadas unas con otras, poder crear y definir una búsqueda final más compleja que podrá ser guardada para su uso posterior, eliminando la necesidad de repetir la búsqueda completa y automatizando y simplificando su uso.
- RG10. El sistema dispondrá de actualizaciones automáticas para todos los usuarios de forma que no tenga que actualizarse manualmente, por lo que deberá contar con una metodología de actualizaciones que no precise instalar o actualizar ningún componente en ningún cliente ni tener que actualizar el sistema en los servidores de forma manual. Por tanto se requiere una actualización 100% automática y centralizada, en resumen facilidad de despliegue de las soluciones en los puestos de usuarios y facilidad de actualizaciones posteriores.

3.3 Plataforma tecnológica a suministrar (13)

- PT1. El software a utilizar en los puestos cliente deberá ser plenamente compatible con el sistema operativo Windows 7, 8 y 10. Se valorarán las aplicaciones en entorno web **(criterio objetivo nº 1)**.
- PT2. Los módulos servidor deberán ser compatibles con Windows Server 2008 o superior.
- PT3. Los módulos o interfaces Web deberán ejecutarse con Apache/Tomcat 7 o superior o Internet Information Server 7 o superior **(criterio objetivo nº 2)**. En caso de que la aplicación ofertada requiera un software de terceras empresas para ser operativo, todas las licencias (servidores de base de datos, gestores documentales, herramientas de firma digital, etc.) así como las horas de consultoría y formación en dichas herramientas estarán incluidas en el precio del presente contrato.
- PT4. Se admitirán como bases de datos relacionales a efectos de soporte de los aplicativos los siguientes: Microsoft SQL Server 2014, Oracle 11g **(criterio objetivo nº 3)**. En caso de tener que actualizar estos gestores de BBDD a versiones superiores todas las licencias estarán incluidas en el precio del presente contrato.
- PT5. Para la digitalización de documentos se requiere que el sistema soporte mecanismos para integrar documentos desde escáneres de red con los que actualmente cuenta el Ayuntamiento de Cuenca.
- PT6. La aplicación deberá tener un módulo de conexión a sistemas de correo estándares, así como con pasarelas de envío de SMS. Ambas interfaces tendrán que estar integradas con los trámites de procedimiento administrativo de modo que el ciudadano pueda elegir el canal de comunicación en cada procedimiento, pudiendo elegir ser informado por el medio que elija en cada procedimiento (SMS o correo electrónico).
- PT7. El sistema incluirá licencia para al menos 200 usuarios. Se valorará número ilimitado de licencias de usuario **(criterio objetivo nº 4)**.
- PT8. Cualquier cambio futuro de tecnología en las aplicaciones como migración de cliente/servidor a entorno web estará incluido en el presente contrato.
- PT9. No se permite que las aplicaciones requieran el uso de plugins de java para navegadores (applets Java).
- PT10. Compatibilidad con el paquete Microsoft office 2000 o superior y Libre Office para importación y exportación y posterior tratamiento de datos.
- PT11. El sistema ha de permitir multiformato de documentos, pudiendo almacenar y visualizar cualquier formato existente si fuera necesario, ofimático (PDF,DOC,ODF,XLS,PPT etc.) ráster (PNG,TIF,JPG etc.) de diseño (CAD, Video etc.)
- PT12. El sistema ha de ser capaz de integrarse con otras aplicaciones y Bases de datos permitiendo invocar servicios web XML y componentes ActiveX, el acceso a datos externos no requerirá la creación de orígenes de datos en cada puesto.
- PT13. El sistema ha de estar adaptado a las normas técnicas de Seguridad e interoperabilidad en vigor. E.N.S. y E.N.I.

3.4 Arquitectura del sistema (5)

- AS1. El sistema debe estar diseñado según una arquitectura distribuida que permita el despliegue de módulos individuales en uno o más equipos o servidores, así como la intercomunicación entre ellos.
- AS2. En general, el sistema debe permitir desplegar los módulos o interfaces de ciudadano en servidores diferentes a los que alojen aplicativos o servicios de gestión interna, sin que esto suponga replicación de datos.
- AS3. Todo el sistema debe construirse en torno a un sistema de gestión documental corporativo que permita el ingreso, custodia, obtención, almacenamiento de firmas, validación, expedición de copias autenticadas y otros servicios relacionados con los trámites telemáticos.
- AS4. Los documentos escaneados o adjuntados a cada procedimiento no se almacenarán directamente sobre la base de datos sino que se guardarán en un repositorio documental creado a tal efecto.
- AS5. No se permitirá el almacenamiento de documentos en rutas no protegidas sin encriptar para los servicios de Carpeta Ciudadana o Sede Electrónica, haciendo imposible que un ciudadano acceda a los documentos del sistema mediante combinaciones aleatorias en las rutas de los documentos.

3.5 Seguridad (3)

- SG1. Como mecanismo de acceso al sistema se deberá permitir, además de los habituales usuario y contraseña, la autenticación e identificación mediante Certificado Digital, DNI-e y Pin 24 horas como mínimo, siendo necesaria la resolución de problemas de identificación relacionados con la incompatibilidad de Java en los navegadores como Chrome y similares.

Se valorará la posibilidad de integración del sistema de acceso con los sistemas de acceso de los sistemas operativos de los usuarios, permitiendo que una vez se haya introducido el usuario y contraseña en el sistema operativo los sistemas objeto del presente contrato usen esa información para autenticar a los usuarios. **(Criterio objetivo nº 5)**

- SG2. La aplicación deberá cumplir íntegramente la Ley de Protección de Datos, LOPD y su normativa de desarrollo, y en particular deberá permitir implementar las políticas de seguridad de acceso a la información, mediante la definición de roles y permisos, así como la trazabilidad de las operaciones de los usuarios, mediante registros de actividad que puedan ser consultados en cualquier momento desde el propio producto o bien pudiendo exportar dicha información, así como la gestión de una política de bloqueos ante intentos de acceso fallidos. Igualmente deberá proporcionar el modelo de datos al menos de aquellas tablas que contengan información de carácter personal a fin de cumplir los requisitos de la LOPD.
- SG3. Se valorará el establecimiento de Logs de cada una de las acciones que realicen las diferentes personas usuarias del sistema (trabajadores y ciudadanos) de forma que queden registradas para su posible análisis. **(Criterio objetivo nº 6)**

3.6 Accesibilidad (4)

- ACC1. Las interfaces deberán cumplir con la normativa aplicable vigente en lo relativo a accesibilidad, interoperabilidad y multicanalidad.
- ACC2. Las interfaces diseñadas para el ciudadano deberán ser multi-idioma (**criterio objetivo nº 7**), permitiendo añadir nuevos idiomas y editar los textos correspondientes en cualquier momento, mediante un fichero de recursos que centralice la información de idioma.
- ACC3. El acceso a la información, así como el tratamiento, exportación, almacenamiento y edición de documentación deberá realizarse bajo formatos estándares.
- ACC4. Se valorará que el sistema proporcione el modelo de datos de todas las tablas, con el objeto de poder explotar los datos por parte del Área de Sistemas del Ayuntamiento. (**criterio objetivo nº 8**).

3.7 Firma electrónica (10)

- FE1. El sistema deberá implementar la firma electrónica reconocida, tanto para acceder al sistema como para mecanismo general de aprobación de documentos electrónicos.
- FE2. El mecanismo de firma básico incluirá métodos de encriptación y autenticación generalizados, como por ejemplo SHA-1, HMAC, EPS, IKE, RSA. En el mismo sentido se permitirá la exportación o inclusión de diversos tipos de formatos estándares de exportación de certificados como por ejemplo PKCS7, PKCS12, PEM, CERT. Así mismo se tendrán en cuenta la adaptación, integración y disponibilidad de las aplicaciones para transmitir bajo diversos métodos y protocolos de comunicación segura, respetando los protocolos de comunicación bajo estándares X.509v3, así como la compatibilidad de su migración a IPsec sobre IPv6.
- FE3. Deberá permitir la utilización de cualquier certificado bajo protocolos X.509v3 o superior, tanto en soporte software como en tarjeta inteligente y en particular deberá ser plenamente compatible con el DNI electrónico así como mínimo con los certificados emitidos por las entidades de certificación siguientes: FNMT, CatCert, ACCV, IZENPE, Camerfirma, Firmaprofesional.
- FE4. En general deberá ser capaz de validar el certificado seleccionado en toda su extensión, incluyendo el estado de revocación y custodiar dicha evidencia. Debe permitirse especificar los criterios de aceptación de certificados según entidad de certificación o tipo.
- FE5. La validación del certificado deberá emplear los servicios de la plataforma de firma electrónica del MAP: @Firma 5.0. v1.3.0 o superior. En caso de que los servicios de @firma no estén disponibles el sistema dispondrá de un sistema de validación alternativo de forma que el acceso siempre esté disponible.
- FE6. El sistema deberá disponer de un módulo específico de servidor para llevar a cabo las validaciones de certificados de forma centralizada, no requiriendo acceso a Internet por parte de los distintos equipos cliente que hagan uso del sistema.

- FE7. Deberá permitir el ingreso de documentos electrónicos externos, junto con sus firmas electrónicas, debe ser capaz de validar la firma electrónica externa y determinar la integridad y autenticidad del documento externo.
- FE8. El sistema posibilitará el establecimiento de circuitos de firma y la programación de acciones de tramitación basada en los mismos.
- FE9. Se valorará la posibilidad de firmar digitalmente desde dispositivos móviles (Android, iphone, ipad, etc.) **(Criterio objetivo nº 9)**.
- FE10. El sistema permitirá que aquellos usuarios que no cuentan con firma digital avanzada o que no tienen su certificado disponible en ese momento puedan presencialmente firmar digitalmente un contrato, un formulario, etc. con la misma garantía legal que la firma electrónica (Firma Manuscrita Biométrica). Por ejemplo, cuando se firma un contrato manualmente se han de firmar todas las páginas a mano, y cuando se firma el mismo contrato mediante firma manuscrita biométrica será suficiente con firmar una vez y el sistema firma digitalmente el documento resultante con total garantía legal.

3.8 Registro de entradas y salidas presencial (15)

Dada la especial vinculación entre el gestor de expedientes y el registro general, es necesaria la sustitución del actual registro general de Ayuntamiento por un nuevo sistema de registro de entrada y salida de documentación, este nuevo sistema tendrá las siguientes características:

- RP1. Su diseño cumplirá con lo establecido en la normativa SICRES en su última versión, y permitirá el intercambio de registros mediante SIR (Sistema de interconexión de registros).
- RP2. El software cliente de escritorio, deberá correr como mínimo bajo plataformas Windows 7, 8 y 10.
- RP3. La aplicación de los tramitadores internos (usuarios del ayuntamiento) deberá tener bien una interfaz Web, o bien una aplicación de escritorio, valorándose el poder disponer de ambas interfaces, dejando a criterio del Ayuntamiento la instalación de cada una de ellas en cada equipo o para cada trabajador del Ayuntamiento **(criterio objetivo nº 10)**. Se desea que ambas interfaces puedan coexistir y que un usuario pueda usar indistintamente ambas.
- RP4. El sistema permitirá la realización de registros masivos, que permitan automatizar la presentación de información para múltiples trámites en una sola acción.
- RP5. El sistema deberá generar impresión de etiquetas identificativas de los documentos al realizar la entrada y la salida y marcas de agua sobre los documentos digitalizados. Así mismo la etiqueta deberá incluir un código de barras que permita la trazabilidad posterior de la documentación en papel que entra o sale del Ayuntamiento.
- RP6. Deberá permitir la creación de un número ilimitado de registros de entrada y salida y un número también ilimitado de registros auxiliares de cada uno de ellos. El contador de Registros se inicializa todos los años el primero de enero de forma automática sin intervención de ningún usuario.

- RP7. Deberá permitir la inclusión de documentos en cada entrada tanto a partir de ficheros como a partir de un sistema de escáner. Adicionalmente deberá contar con facilidades para la utilización de escáneres de red.
- RP8. Todos los documentos presentes en los registros deberán estar disponibles de forma independiente del registro en el que se haya realizado, con las limitaciones marcadas por el modelo de seguridad del propio Ayuntamiento.
- RP9. La aplicación dispondrá de la posibilidad de integración con protocolos de comunicación bajo protocolos estándares para el intercambio de datos entre diversas aplicaciones, permitiendo la interoperabilidad entre diversos sistemas se podrán utilizar servicios Web o conexiones vía socket, con protocolos tipo SOAP, XML-RPC, WSDL, UDDI, WS-Security, por ejemplo. Estos protocolos o métodos de interconexión deberán ser parte funcional e integral del gestor de expedientes, que se describirá a continuación, y con los sistemas de publicación en Internet.
- RP10. Deberá disponer de un módulo de gestión de archivo con el fin de mantener identificados y localizables los documentos en el Archivo Del Ayuntamiento en papel conforme al Cuadro de Clasificación del Archivo que el ayuntamiento establezca y cumpliendo íntegramente las Normas Técnicas de Interoperabilidad.
- RP11. Deberá disponer de módulos de comunicación interna, a modo de notificaciones, con identificación del usuario que envía, del puesto de trabajo al que se envía y del momento en que la notificación se ha emitido y el usuario lo ha leído y/o borrado, así como la prioridad del aviso. En resumen se deberá contar con un sistema que garantice la total trazabilidad de los avisos de trabajo realizados tanto desde el punto de vista del solicitante como del receptor del aviso.
- RP12. El sistema deberá permitir que el personal del Ayuntamiento que digitalice los documentos pueda firmar digitalmente los mismos una vez integrados en el equipo, de forma que pueda validarse teniendo en mente un sistema de compulsa digital de entradas.
- RP13. Se valorará la posibilidad de que se integre con sistemas de digitalización certificada.
- RP14. Los trabajos incluirán la migración de los datos desde el actual registro de entradas y salidas, actualmente en producción. Se deberá garantizar que toda la información existente en el actual sistema será migrada al nuevo sistema y que por tanto el histórico podrá ser consultado desde la nueva aplicación sin pérdida alguna de información.
- RP15. El sistema deberá permitir la coexistencia de múltiples registros de entrada y salida presenciales (**criterio objetivo nº 11**) tanto para sedes interconectadas mediante LAN como para aquellas sedes no interconectadas. Esta coexistencia deberá garantizar la seguridad de las comunicaciones.

3.9 Registro electrónico (5)

- RE1. El sistema deberá disponer de un Registro Telemático, integrado con sistema de registro de entrada/salida presencial que deberá ser plenamente funcional desde dispositivos móviles, pudiendo completarse una entrada por parte de los ciudadanos desde estos dispositivos.
- RE2. A través de este registro telemático, la persona usuaria podrá iniciar trámites o realizar actuaciones en la tramitación de los expedientes en los que es parte interesada, pudiéndose aportar documentos en formato digital firmados, a un expediente.
- RE3. El sistema requerirá de la persona usuaria que firme digitalmente la solicitud a presentar y proporcionará un justificante de presentación de la solicitud a modo de recibo. La firma de la solicitud será realizada mediante el cliente de firma de @Firma.
- RE4. Permitirá la presentación de documentación anexa a las solicitudes, dejando constancia en la solicitud de, además del propio documento, el nombre del mismo y un hash que lo identifique, quedando constancia de dichos datos en el formulario que el usuario firmará.
- RE5. El sistema permitirá la generación dinámica de formularios web para el registro de solicitudes dependiendo de los datos que el ciudadano deba consignar para cada solicitud.

3.10 Gestión de expedientes (47)

Los registros de entrada de documentación han de hilarse dentro del organismo tramitador en forma de un procedimiento administrativo.

El programa deberá englobar las distintas actuaciones del procedimiento incluyendo las tramitaciones internas, las entradas por parte de los interesados y las salidas de documentación y notificaciones.

El Gestor de Expedientes deberá aportar las siguientes características funcionales mínimas en relación al diseño y gestión de procedimientos.

3.10.1 Procedimientos

- EX1. Incorporación de un catálogo de procedimientos administrativos de acuerdo a los estándares reconocidos.
- EX2. Automatización del inicio de los procesos bien internamente o a instancia de parte interesada.
- EX3. Control de la totalidad, inalterabilidad y accesibilidad a los expedientes.
- EX4. Interoperabilidad con el resto de los sistemas de información empleados en el Ayuntamiento, que deberán integrarse totalmente con los nuevos sistemas implantados.

- EX5. El sistema deberá permitir un enlace entre distintos expedientes electrónicos así como que un documento, una entrada o una salida, pueda formar parte de más de un expediente.
- EX6. El sistema tendrá la capacidad de generar documentos automáticamente a partir de plantillas y datos obrantes en el expediente electrónico.
- EX7. El sistema permitirá, de forma controlada, salirse del procedimiento modelado, para permitir avanzar en el mismo pasando al modelo de procedimiento abierto impulsado por el personal del Ayuntamiento, así como la gestión de expedientes sin procedimiento definido, como solicitudes no sujetas a un procedimiento específico.
- EX8. El sistema deberá además poder pasar de procedimientos no definidos a procedimientos definidos que comiencen en un punto concreto del trámite. Por ejemplo, se permitirá comenzar un expediente de Acto Comunicado, en un punto del procedimiento se podrá abrir el trámite y que sea la persona trabajadora del Ayuntamiento quien determine los pasos a seguir, y posteriormente transformar el procedimiento en un expediente de obra menor.
- EX9. Deberá de generar de forma automática códigos seguros de verificación para documentos del sistema y para documentos procedentes del resto de las aplicaciones de Back-Office del Ayuntamiento, de forma que pasen a estar accesibles desde la Sede Electrónica.

3.10.2. Plantillas de documentos

- EX10. Las plantillas de documento son patrones que se construyen para el usuario en el momento que lo solicita, a partir de información previamente indicada, la información disponible en el expediente o información que solicite del usuario.
- EX11. Las plantillas podrán ser utilizadas tanto en la gestión del gestor de expedientes como en las entradas de documentación y en las salidas. Las plantillas de documentos se adecuarán a las instrucciones que sobre identidad corporativa indique el Ayuntamiento de Cuenca.
- EX12. Para garantizar la seguridad del sistema, el programa no dejará rastro alguno de las plantillas generadas en directorios de sistema o temporales.
- EX13. Los documentos generados a partir de las plantillas deberán poder ser editados a través de las herramientas ofimáticas comúnmente disponibles (Office, Libre Office, etc.) o directamente a través de la propia aplicación. En caso de requerir el uso de otra herramienta ofimática, el coste de licencia, instalación, etc. estará incluido en el precio total de la oferta.
- EX14. El sistema ha de tener la posibilidad de definir párrafos o fragmentos condicionados a campos de ficha. Por ejemplo mostrar los pies de recurso en función de valores de campos de ficha.

EX15. El sistema permitirá las marcas de agua en los documentos, de forma que se podrán sustituir los tradicionales sellos de caucho por marcas de agua para incluir avisos, compulsas, legalizaciones, sellos de registro, etc. personalizados para el Ayuntamiento de Cuenca, y que se podrán incluir en todos los documentos electrónicos del sistema.

Además ha de permitir en documento PDF añadir, eliminar o modificar páginas sin necesidad de comprar licencias de terceros programas de forma que todos los usuarios del Ayuntamiento puedan trabajar en la creación y edición de PDFs.

3.10.3. Gestión de notificaciones internas

EX16. Para facilitar el trabajo colaborativo el programa deberá disponer de un sistema de comunicación interno acerca de entradas, salidas, expedientes o comunicaciones desligadas de estos tipos de componentes. Este sistema podrá implementarse mediante e-mail, y se valorará la implementación adicional a través de otros canales, tales como SMS (**criterio objetivo nº 12**).

3.10.4. Gestión de Comunicaciones y Notificaciones externas

EX17. El programa deberá permitir el seguimiento de las notificaciones de documentación en función del sistema que se utilice para el envío: en mano, correo ordinario, correo certificado, mensajería, etc.

EX18. En el caso del correo certificado deberá disponer de mecanismos para el envío, generación de "acuses", recepción y tratamiento de los mismos de forma asistida para el usuario.

EX19. Este sistema deberá integrarse también con un mecanismo de notificaciones telemáticas, que se implantará, como por ejemplo el SNTS de Correos, con el sistema de SMS certificados o mediante notificación por comparecencia.

EX20. El sistema dispondrá de notificaciones telemáticas seguras por comparecencia, permitirá al Ayuntamiento realizar notificaciones con total garantía legal de forma electrónica a sus usuarios o ciudadanos, de forma que se elimina la necesidad de enviar correos certificados y comunicaciones similares para trámites que así lo permitan.

EX21. Las notificaciones deberán cumplir toda la nueva legislación y es importante que se incluya un sistema de notificación por comparecencia que no represente coste para el Ayuntamiento.

EX22. El sistema ha de permitir programar acciones y comunicaciones (enviar un mail, un sms, etc.) basándose en cambios de estado y ser totalmente automático, por ejemplo cuando cambie el estado de una factura al ser pagada, que el proveedor reciba el aviso.

3.10.5. Agenda Integrada

- EX23. Con el fin de gestionar las tareas internamente se valorará que el sistema integre una agenda en relación a las entradas, salidas y procedimientos.
- EX24. La agenda dispondrá de un sistema de avisos de plazos pendientes.
- EX25. Estas agendas podrán ser compartidas por tantos usuarios como sea necesario y dispondrá de opciones de modo lectura y lectura/escritura, al menos.

3.10.6. Definición de Procedimientos Administrativos

- EX26. El sistema dispondrá de herramientas para la definición de los trámites que compondrán los procedimientos y herramientas de ayuda a la tramitación de los mismos.
- EX27. Junto con la definición del paquete de procedimientos ya modelados, que formará parte del presente concurso, se proporcionarán herramientas de mantenimiento y creación de trámites administrativos, de forma que el Ayuntamiento de Cuenca, pueda mantener en un futuro dichos procedimientos, por personal que no disponga de conocimientos de programación. Las características de este módulo serán:
- a) Deberá permitir la creación de un número ilimitado de tipos de procedimientos para cualquier área.
 - b) Posibilidad de modificar los procedimientos sin paralización del sistema.
 - c) Existencia de una interfaz que permita modelar los trámites y circuitos de manera sencilla.
 - d) Debe definir las unidades de tramitación, tipo de procedimiento, trámites que lo componen, campos adicionales y plantillas de los documentos de tramitación.
 - e) Debe definir los plazos de tramitación, fases y estados del expediente, así como los participantes en cada fase del procedimiento.
 - f) Se valorará la posibilidad de migrar los modelos existentes de un procedimiento a otra versión de éste o a un nuevo procedimiento mediante herramientas de importación – exportación de procedimientos (**criterio objetivo nº 13**).

3.10.7. Conectividad

- EX28. El sistema de tramitación del gestor de expedientes, así como los registros de entrada y salida de documentación, dispondrán de interfaces de comunicación estándares para el intercambio de información con otros sistemas, bien sea utilizando servicios Web u otros protocolos de comunicación bajo diferentes medios de transporte, como por ejemplo SOAP, XML-RPC, WSDL, UDDI, WS-Security. Se valorará el análisis y desarrollo de los scripts necesarios para la implementación dentro del portal Web, así como para su futura utilización por parte de potenciales desarrollos a realizar por el Ayuntamiento de Cuenca.

EX29. Georreferenciación: El sistema permitirá geo posicionar las direcciones de los interesados, los expedientes o las solicitudes para ser mostradas en un mapa geo posicionado y por ejemplo mostrar la ubicación de un inmueble y su representación gráfica. La solución aportada debe disponer de la capacidad para su integración con los sistemas y bases de datos corporativas de información geográfica basados en estándares OGC. **(criterio objetivo nº 14).**

Esta integración debe asegurar que el gestor de expediente tiene las necesarias capacidades de integración e interoperabilidad para la prestación servicios como:

- Servicios de vinculación e integración con referencias geográficas de los expedientes
- Servicios de visualización de mapas temáticos a partir de datos contenidos en los expedientes: posicionamiento, situación administrativa, tipos de expediente, etc.
- Servicios de acceso desde el mapa a informes de los expedientes mediante consultas espaciales

3.10.8. Firma electrónica

EX30. El sistema de gestión de expedientes debe contar con un módulo de firma electrónica. El Ayuntamiento de Cuenca podrá utilizar certificados de cualquier entidad certificadora para la identificación de su personal y la firma electrónica, así como contar con mecanismos de PKI que le permita generar sus propios certificados si así lo desea. **(criterio objetivo nº 15).**

EX31. Así mismo desde el gestor de expedientes se podrán realizar las consultas al portal @firma del MAP para la verificación de identidades de terceros que utilicen otras autoridades de certificación.

EX32. La herramienta deberá disponer integrada en el gestor de expedientes una funcionalidad de portafirmas de cara a facilitar la compulsa de documentos relacionados con los expedientes y que deben ser incluidos en los mismos.

EX33. Deberá ofrecer servicios que faciliten a los cargos y unidades gestoras la aplicación de la firma electrónica a los documentos. Servicio de delegación de firma integrado que controle quien puede firmar en cada momento. Este sistema de firmas deberá ser fácil de gestionar y deberá controlar como mínimo la firma de políticos y habilitados nacionales (interventores, secretarios, tesoreros). **(criterio objetivo nº 16).**

EX34. El sistema de Portafirmas deberá integrarse con el sistema de Firma Electrónica del Ayuntamiento, tanto con su parte cliente para la firma de los usuarios como con la parte servidora para la validación de los documentos firmados por los usuarios.

EX35. El sistema Portafirmas permitirá la centralización en un único punto de la firma de documentos electrónicos procedente de diferentes trámites.

EX36. El sistema Portafirmas favorecerá la usabilidad permitiendo la firma en bloque de varios documentos. Así como la devolución de un documento sin firmar en el caso de necesitar modificación.

3.10.9. Facturación electrónica

- EX37. El gestor de expedientes tendrá la capacidad de recepcionar y gestionar las facturas electrónicas y digitalizar las facturas en papel, de forma que a partir de este repositorio se puedan manejar las facturas en formato electrónico, así como aquellas recibidas en FACE, todo ello de forma plenamente automatizada.
- EX38. Los formatos de Factura Electrónica permitidos serán los siguientes:
- Formato XML estándar de comercio electrónico UBL (UBL+XMLDesig Enveloped)
 - Formato XML de AEAT/CCI (XML + XMKDESig Enveloped)
 - Formato PDF firmado electrónicamente.
- EX39. La herramienta deberá controlar el proceso de registro, verificación del contenido, verificación de la firma (comprobación de que no está revocada), recepción, conformidad por las diferentes unidades (contabilidad, intervención, etc.), y archivo de las facturas, tanto de los expedientes de contratación como del resto de los expedientes que generen factura en electrónico.
- EX40. El sistema de facturación electrónica se integrará con la web del Ayuntamiento para recepcionar vía web facturas electrónicas de proveedores e iniciar el trámite electrónico correspondiente.
- EX41. Se valorará el establecimiento de un control de estado de tramitación de facturas y definición de búsquedas personalizadas **(criterio objetivo nº 17)**.

3.10.10. Base de datos de terceros

- EX42. La empresa adjudicataria está obligada a la creación de la base de datos de terceros donde figure un inventario único e inequívoco de los datos de las personas físicas y jurídicas y otro inventario del callejero, con un lenguaje normalizado que elimine todos los errores, o duplicidad de términos.
- EX43. La empresa adjudicataria proporcionará toda la información técnica, esquemas de datos, organigramas de flujos, así como todo lo vinculado y relativo a la creación, procedimientos, tratamiento, mantenimiento y backup de las bases de datos de las diversas aplicaciones, como todo lo relativo a la interconexión o comunicación entre ellas, si así se diera el caso.
- EX44. Homogeneización masiva de terceros para permitir al Ayuntamiento una unificación y depuración de los terceros de las diferentes aplicaciones para mejorar la calidad de los datos de todas las aplicaciones pre existentes.

3.10.11. Sistema de Foliado

- EX45. El sistema a implantar permitirá partiendo de, por ejemplo, múltiples registros de entrada o salida o de un expediente electrónico construir automáticamente un documento en formato html, pdf o similar que incluye un resumen o toda la documentación de los registros relacionados y los pasos realizados, así como enlaces a todos los documentos contenidos en cada uno de ellos para poder enviarlos al exterior del Ayuntamiento y que mediante este sistema automático se puedan remitir grandes volúmenes de documentación de una forma muy sencilla, por ejemplo enviar un expediente en soporte electrónico a un juzgado con un solo clic.
- EX46. El sistema permitirá que los expedientes que se llevan a una junta de gobierno, comisión o pleno, se puedan foliar, congelando sus documentos e impidiendo cualquier modificación posterior de todos los documentos o expedientes que se han aprobado en los órganos colegiados.
- EX47. El sistema permitirá envío electrónico de expedientes con un control copias, incluyendo una marca de agua que permita identificar quien es el usuario que ha recibido la documentación, y permitiendo poder identificar el origen de papeles impresos o copiados desde estos documentos electrónicos. **(criterio objetivo nº 18)**

3.11 Gestión documental y de archivo (5)

- GD1. El sistema del gestor de expedientes se integrará con un sistema de Gestión Documental. El repositorio de documentos será un elemento independiente de la Base de Datos, no almacenándose ningún elemento en la misma.
- GD2. Permitirá la incorporación de documentos mediante digitalización o incorporación directa de documentos electrónicos mediante la integración con otros sistemas.
- GD3. El producto deberá disponer de un sistema de gestión del archivo de documentación, de forma semiautomática, mediante impresoras y lectores de códigos de barras autónomos.
- GD4. Deberá ser capaz de identificar los documentos generados mediante él mismo con este tipo de códigos, y deberá disponer de la opción de ser integrado en un archivo físico respetando la formación del expediente administrativo.
- GD5. Se valorará positivamente también la disponibilidad de algún sistema de gestión de archivo en soporte informático que garantice la conservación, recuperación e integridad del documento electrónico **(criterio objetivo nº 19)**.

3.12 Sede Electrónica (25)

- SE1. Sede Electrónica será Multi Canal e integradora de Aplicaciones de BackOffice: El sistema permitirá la creación de una sede electrónica para la organización en la que los ciudadanos podrán interactuar con la Organización mediante la presentación de documentación o la consulta de aquella previamente presentada, tanto en papel como digitalmente.
- SE2. La Sede Electrónica deberá ser 100% funcional desde teléfonos móviles y permitirá firmar mediante Pin 24 horas.
- SE3. La sede deberá permitir que las aplicaciones Web de terceros fabricantes de Software (Contabilidad, Gestión Tributaria, Deportes, etc.) así como los desarrollos propios del ayuntamiento puedan utilizar el sistema de identificación para que los ciudadanos puedan beneficiarse de una única sede electrónica para todos sus trámites.
- SE4. El sistema garantizará un nivel de seguridad de forma que cada ciudadano acceda a sus datos, y solo a los suyos.
- SE5. Se utilizarán mecanismos estándar para la construcción del portal sobre el que se asentará la sede electrónica y se adaptarán a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Cuenca.
- SE6. Deberá funcionar como mínimo sobre las últimas versiones de los siguientes navegadores Web:
- Microsoft Internet Explorer.
 - Mozilla Firefox.
 - Apple Safari.
 - Google Chrome.
- SE7. Las combinaciones de sistemas operativos y navegadores soportados serán, al menos, las que marca el cliente de la plataforma @firma.
- SE8. En caso de requerir de algún añadido sobre el navegador a la hora de realizar la navegación sobre el portal, estos añadidos se deberán poder realizar sin requerir permisos de administración. La única excepción será la posible utilización de la máquina virtual java, que será considerada parte del sistema operativo.
- SE9. Herramienta de Firmas para los ciudadanos desde la Sede Electrónica. El sistema deberá contener al menos un sistema de firma denominado Pin24 horas que permita a los ciudadanos firmar toda la documentación a presentar mediante una validación en dos pasos como la definida en el BOE-A-2011-18763.
- SE10. El sistema identificará de forma fehaciente al interesado en el acceso. Para ello usará certificados digitales, incluyendo de forma explícita el DNI electrónico. Dado que el Ayuntamiento de Cuenca ya tiene gran número de usuarios dados de alta en la sede Electrónica mediante usuario/contraseña se valorará la posibilidad de que también disponga de este tipo de acceso mediante parejas usuario/contraseña **(criterio objetivo nº 20)**.

- SE11. El sistema consultará las listas de revocación en cada acceso del usuario y en cada proceso de firma. Esta valoración se realizará a través del servicio de @firma del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- SE12. Se valorará que este sistema de identificación pueda ser utilizado, de forma transparente, mediante sistemas de single-sign-on, en el desarrollo de servicios adicionales por parte del Área de Sistemas y Comunicaciones del Ayuntamiento de Cuenca **(criterio objetivo nº 21)**.
- SE13. El sistema permitirá a las personas usuarias realizar consultas acerca de los datos personales en disposición del Ayuntamiento de Cuenca, al menos:
- Consulta del histórico de entradas realizadas en el Ayuntamiento, incluyendo las anteriores a la implantación del nuevo sistema.
 - Consulta del histórico de las salidas realizadas a su nombre desde el Ayuntamiento, incluyendo las anteriores a la implantación del nuevo sistema.
 - Consulta del estado de tramitación de los procedimientos realizados en su nombre, tanto de forma telemática como presencial.
 - Consulta de su información del padrón de habitantes.
 - Consulta de su información tributaria, recibos, domiciliaciones etc.
 - Consulta de sus facturas para los proveedores.
- SE14. Se valorará especialmente que el usuario pueda consultar también la información íntegra del procedimiento, incluida la información documental (entradas, salidas, informes, adjuntos, documentos internos de tramitación y todos sus documentos firmados) del expediente electrónico en las condiciones de las Normas Técnicas de Interoperabilidad. **(criterio objetivo nº 22)**.
- SE15. El sistema permitirá a los ciudadanos identificados realizar solicitudes tal y como lo harían de forma presencial en el registro físico del Ayuntamiento. El sistema permitirá al menos:
- Rellenar directamente los formularios correspondientes al tipo de expediente seleccionado.
 - Aportar o subsanar documentación al expediente seleccionado.
 - Consultar información relativa al procedimiento como legislación y ordenanzas.
 - Completar el trámite de presentación de la solicitud si se acredita electrónicamente la identidad del ciudadano.
 - Generar un acuse de su solicitud.
 - Firmar la solicitud.
- SE16. El sistema dispondrá de algún mecanismo de validación de documentación procedente del gestor documental, incluyendo la validación de las firmas digitales de los mismos.
- SE17. Posibilidad de validación del Código seguro de verificación.
- SE18. El sistema permitirá incorporar en la Sede Electrónica los ficheros del censo electoral emitidos por el INE, de forma que permita a los ciudadanos la gestión y consulta del censo electoral en procesos electorales presentes y futuros.
- SE19. La Sede Electrónica ha de contar con formularios inteligentes que se comporten de forma distinta dependiendo de las condiciones personales del interesado, por ejemplo empadronado o no, y que el sistema realice acciones distintas en ambos casos.

- SE20. El sistema dispondrá de un asistente para la creación y administración de formularios susceptibles de ser utilizados en la realización de trámites administrativos que se realicen a través de la sede electrónica. Este asistente permitirá generar tantos formularios para trámites como sean requeridos por el Ayuntamiento.
- SE21. Como servicio para los proveedores el sistema ha de contar con un módulo integrado en la web del Ayuntamiento que permitirá consultar y solicitar la modificación de los datos personales y bancarios de los proveedores.
- SE22. Como servicio para los proveedores el sistema permitirá registrar facturas por la vía telemática, con incidencia directa en el sistema contable que utiliza el ayuntamiento, así como la consulta de la situación de las facturas presentadas por cualquier vía.
- SE23. Como servicio para los proveedores el sistema permitirá obtener el modelo 347 y el modelo 190.
- SE24. La solución propuesta facilitará el pago online para aquellos trámites administrativos que suponen el pago individual de recibos de tasas, impuestos, etc. Las funcionalidades incluidas para el pago telemático permitirán:
- Selección de la tasa o tarifa a pagar.
 - Presentación del formulario asociado.
 - Rellenar y validar datos.
 - Llamada al servicio de pasarela de pagos.
 - Introducir datos de tarjeta de crédito.
 - Confirmación de datos.
 - Acuse de justificante de pago.
- SE25. La Sede electrónica dispondrá de un espacio (Tablón Electrónico Oficial) para la publicación de los actos y comunicaciones cuya normativa establezca que deban ser publicados en el tablón de anuncios oficial.

3.13 Licitación electrónica (2)

- LT1. El sistema suministrado deberá contar con toda la funcionalidad necesaria para poder realizar licitaciones telemáticas de forma totalmente automatizada, pudiendo no sólo realizar el seguimiento de los contratos, tanto previo como posterior a la licitación sino también la presentación de plicas telemáticas de forma totalmente integrada con el sistema propuesto.
- LT2. Este sistema de licitación electrónica ha de permitir realizar todas las comunicaciones, entre los licitadores y el Ayuntamiento de Cuenca, de forma electrónica, segura y cumpliendo la legislación vigente. Todo el proceso ha de realizarse garantizando los requisitos legales y técnicos necesarios, así como el cumplimiento de los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, a la no discriminación y a la igualdad de trato entre los licitadores, asegurando así la libre competencia.

3.14 Análisis, reingeniería e implementación de procesos (5)

- AR1. El adjudicatario deberá analizar y realizar una reingeniería para mejorar los procedimientos designados por el Ayuntamiento de Cuenca, esta reingeniería incluirá todos los trámites que el Ayuntamiento realice, contando con el objetivo de alcanzar una tramitación 100% digital mediante la implantación del proyecto.
- AR2. Forma parte de este proyecto los servicios de asesoramiento para realizar una simplificación y racionalización de procedimientos y gestiones administrativas, para adecuarlos a la implantación electrónica de los mismos, deberán incluirse todos los tipos de trámite que se tramiten en el Ayuntamiento, y no únicamente un paquete de trámites premodelados.
- AR3. El adjudicatario deberá implantar un mínimo de 30 procedimientos genéricos que permitan la tramitación de cualquier expediente administrativo existente en el Ayuntamiento de Cuenca, los cuales incluirán como mínimo:
- Fases de iniciación, instrucción, resolución, comunicación y cierre del expediente y archivo.
 - Evaluación de la documentación contenida en el expediente y la ejecución del proceso de subsanación incluyendo la generación de la notificación vía registro y a espera de la subsanación.
 - Posibilidad de incorporar al expediente todos los informes que sean necesarios firmados digitalmente.
 - Elaboración de decretos e integración con el módulo de decretos del Ayuntamiento de Cuenca.
 - Inclusión de los certificados de acuerdo de órgano colegiados.
- AR4. El adjudicatario deberá implantar los procedimientos de contratación previstos en la legislación vigente para los contratos menores, negociados y abiertos.
- AR5. El adjudicatario deberá implantar un mínimo de 8 procedimientos que utilicen flujos de tramitación específicos, estos procedimientos serán a elección de Ayuntamiento de Cuenca, con flujos, plantillas y formularios definidos a medida.

3.15 Control gerencial (3)

- CG.1. Sistema de control gerencial sobre el trabajo desarrollado por la organización en su conjunto y sobre las personas usuarias del mismo.
- CG.2. Disponibilidad de un sistema electrónico de realización de encuestas de satisfacción a las personas usuarias del sistema.
- CG.3. Control de accesos y tiempo de uso. El Ayuntamiento de Cuenca desea impulsar el teletrabajo, por ello, el sistema permitirá contar con informes sobre los tiempos de uso del mismo, el sistema realizará cálculos del uso del mismo desde internet para poder contabilizar los periodos de teletrabajo de los trabajadores de la Organización.

3.16 Varios (3)

VA1. Sistema para la evaluación de satisfacción

El sistema permitirá enviar automáticamente cuando un ciudadano realiza un trámite presencial o telemático, encuestas al teléfono móvil o al correo electrónico las cuales permitirán conocer el grado de satisfacción del cliente con la atención recibida, etc. La combinación de los tipos de encuesta y las situaciones en las que se envían serán múltiples y se adaptarán a las necesidades del Ayuntamiento.

VA2. Gestión de Comisiones, Juntas y Plenos.

El sistema permitirá enviar aquella documentación relativa a una comisión, una junta o un pleno en formato electrónico eliminando por tanto la necesidad de repartir papel a los asistentes, de modo que puedan consultar la información totalmente en soporte electrónico desde sus ordenadores, tabletas electrónicas o incluso teléfonos móviles. Además se incluyen las notificaciones y los acuses de recibo de los envíos de documentación para darle total legalidad el envío de documentación. **(criterio objetivo nº 23).**

VA3. El sistema ha de contar con servicios Web de integración con aplicaciones externas en ambas direcciones.

El sistema proporcionará Servicios Web que permitirán que cualquier aplicación pueda integrarse totalmente con la funcionalidad de los registros de entrada o salida o de los expedientes electrónicos bidireccionalmente, permitiendo en la práctica la integración total con cualquier otra aplicación que la Organización necesite que interactúe, proporcionando un gran número de ventajas para las aplicaciones ya existentes y para las futuras aplicaciones a desarrollar por el Área de Sistemas y Comunicaciones del Ayuntamiento de Cuenca.

4. Garantía y Soporte técnico

La garantía debe incluir todos los mantenimientos preventivos, actualizaciones de software, parches, resolución de fallos y en general cualquier mantenimiento que permita a la plataforma disponer siempre de las últimas funcionalidades y los mínimos fallos de software.

El plazo de garantía de los productos suministrados será como mínimo de un año a contar desde la fecha de recepción o conformidad de cada uno de los módulos instalados.

El período de garantía no se establecerá de forma general para todos los aplicativos, sino que comenzará a contar de forma independiente para cada uno de ellos, una vez transcurridos dos meses a partir de cada fecha de recepción.

El Ayuntamiento de Cuenca se reserva el derecho de solicitar al adjudicatario, sin coste adicional, la puesta a disposición del servicio de alguna herramienta propia para la gestión centralizada de las incidencias que deberá ser accesible online y telefónicamente.

El adjudicatario estará en disposición de recibir comunicaciones de soporte e incidencias, mediante canal online o telefónico, con disponibilidad de lunes a viernes, de 8:00h a 15:00h y de 16:00h a 20:00h.

El adjudicatario deberá proporcionar soporte técnico y mantenimiento durante toda la vida del contrato que incluya al menos las siguientes prestaciones:

- **Correctivas:** Corrección de las incidencias y problemas que se presenten imputables al software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación. Se dispondrá de un sistema de reporte de errores y o nuevas necesidades detectados vía electrónica, que permita conocer en cualquier momento el estado de cada incidencia reportada, así como la clasificación del error y el tiempo de resolución estimado.
- **Perfectivas:** Actualización e inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución. En este concepto se contempla la implantación de nuevas versiones de la aplicación y documentación. Política de nuevas versiones.
- **Adaptativas:** Adaptación del software a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento. Actualización de los componentes de la aplicación en base a la evolución tecnológica, software o hardware, de manera que el grado de obsolescencia sea mínima o nula.
- **Atención al usuario:** Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, vía telemática o asistencia presencial, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático. Resolución de incidencias del entorno a explotación directamente relacionadas con el producto que deriven de su mal funcionamiento. Soporte en la implementación de nuevos procedimientos por parte del personal del Ayuntamiento o de terceros. Soporte en la funcionalidad de la aplicación por parte de los empleados del Ayuntamiento.
- **Asistencia telefónica** para la resolución de dudas, incidencias o eventualidades de carácter simple, con un tiempo de respuesta inmediato y durante toda la jornada de trabajo, desde las 8:00 hasta las 15:00 y desde las 16:00 hasta las 20:00.

Se establece un acuerdo de nivel de servicio, de forma que el licitador especificará en su propuesta los plazos máximos de respuesta y resolución de incidencias en el servicio, que deberán ser iguales o inferiores a los indicados en la siguiente tabla.

PRIORIDAD	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO RESOLUCIÓN
TIPO 1	2 horas	6 horas
TIPO 2	2 horas	16 horas
TIPO 3	2 horas	48 horas
TIPO 4	24 horas	72 horas

A estos efectos es necesario realizar las siguientes consideraciones:

Tiempo de respuesta: Entendido como el periodo transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta la respuesta del centro de gestión de la empresa adjudicataria, con indicación de la causa probable de la incidencia y del tiempo estimado de resolución deberá ser inferior a 2 horas para todo tipo de incidencias.

Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema, y la solución de la misma.

Prioridad de tipo 1: Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de cualquier funcionalidad sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad. Fallo en el sistema que afecta a todas las personas usuarias.

Prioridad de tipo 2: Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de cualquier funcionalidad aunque el sistema permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma o fallo en el sistema que afecta a un elevado número de personas usuarias.

Prioridad de tipo 3: Fallo en el sistema que afecta a un número concreto de personas usuarias.

Prioridad de tipo 4: Solicitud de información sobre el uso y la configuración del sistema. Modelado de un nuevo procedimiento, Creación de una plantilla etc.

Se incluirán el coste de licencias de terceros que sean necesarias para la realización de estas labores de mantenimiento.

A efectos de no tener en cuenta en el cómputo la existencia de posibles demoras no imputables al adjudicatario, a través de la herramienta de gestión de las incidencias se establecerán periodos que no serán computables a efectos del establecimiento de penalizaciones. En este sentido, cualquiera que sea la herramienta utilizada para la gestión de incidencias ésta contemplará estados de "parada de reloj" (p.e. cuando se necesita la acción del Ayuntamiento de Cuenca), que implican que el tiempo transcurrido desde su inicio hasta su terminación no se computa a efectos de penalizaciones.

El adjudicatario únicamente podrá activar el estado "parada de reloj" cuando se produzca una causa justificada, que deberá, en todo caso, acreditar de forma pormenorizada y exhaustiva. En caso de no justificarse, se contabilizará el tiempo total de incidencia, desde su apertura hasta su cierre.

Estos compromisos deberán traspasarse en caso de que el adjudicatario venda o transmita la propiedad y/o los derechos de uso sobre el sistema objeto de este contrato y el adquirente del mismo deberá asumir un compromiso similar para el supuesto de futuras transmisiones.

5. Formación

Las ofertas deberán incluir un plan de formación, elaborado e impartido por cuenta del adjudicatario, deberá ser impartida por personal con experiencia suficiente en labores didácticas en cada una de las materias objeto del plan y amplios conocimientos de las características y peculiaridades de la Administración Local.

La formación irá dirigida al personal del Área de Sistemas Informáticos y Comunicaciones (administradores del sistema) al personal dedicado a la modelización de procedimientos y al personal de las áreas usuarias del sistema.

Los cursos se llevarán a cabo en las dependencias del Ayuntamiento y deberán incluir sesiones prácticas. Se realizarán jornadas de formación al personal del Ayuntamiento en sesiones adecuadas al perfil de la formación a realizar.

El plan de formación deberá recoger, al menos, los siguientes aspectos:

- Cronograma completo del plan de formación
- Cursos a impartir
- Contenido de cada curso
- Número de sesiones y duración de cada uno de los cursos

La formación cubrirá, al menos, los siguientes aspectos

- Registros de entrada y salida de documentación.
- Manejo del gestor de procedimientos.
- Manejo del gestor documental.
- Manejo del sistema de firma digital.
- Sistema de notificaciones.
- Herramientas de trabajo colaborativo.
- Administración del sistema.
- Definición de procedimientos y plantillas.
- Administración y configuración de la sede electrónica.
- Otros aspectos necesarios para la correcta explotación del producto.

6. Cronograma de implantación

Las ofertas deberán incluir un cronograma de implantación para su posterior validación por parte del Ayuntamiento de Cuenca.

Se especificaran las jornadas estimadas para la instalación, configuración, parametrización y puesta en marcha de cada uno de los aplicativos y servicios ofertados así como de la formación.

El calendario de instalación de los componentes y de la provisión de los servicios que contempla el alcance del proyecto que se describe en este documento se estima en un máximo de 48 MESES, y el licitador deberá proporcionar mejoras y mantenimiento durante toda la duración del contrato.

El cronograma de implantación ha de contener como mínimo estas fases:

- **FASE1** Instalación, configuración, caracterización del hardware y software necesario, servicios de migración, implantación y configuración de la herramienta, registro electrónico, sede electrónica, portafirmas electrónico, implantación íntegra de todos los expedientes electrónicos con tramitación abierta e integración con los aplicativos actuales.
- **FASE2** Servicios de modelización de todos los procedimientos objeto del contrato con tramitación cerrada e implantación de notificaciones electrónicas.
- **FASE3** Servicios de soporte y asistencia técnica al modelado de nuevos procedimientos y a la incorporación de nuevas funcionalidades.

7. Modelo de propuesta técnica

Con carácter general, la información presentada debe estar estructurada de forma clara y concisa. La propuesta no debe contener referencias a documentos externos o anexos no incluidos cuando éstos sean puntos clave en la valoración de la propuesta.

El Ayuntamiento de Cuenca se reserva el derecho a exigir a los licitadores que presenten 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.

El Ayuntamiento de Cuenca podrá requerir a los licitadores que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de sus proposiciones. En ningún caso se admitirá que en proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su propuesta. Sólo se admitirá la información que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.

La presentación de propuestas deberá incluir la información y presentar la estructura que se detalla a continuación.

- I. Resumen ejecutivo de la solución ofertada.
- II. Arquitectura tecnológica.
- III. Elementos de la solución (Incluyendo los módulos de la aplicación ofertada y teniendo en cuenta los módulos mínimos solicitados). Incluyendo para cada uno funcionalidad y características.
- IV. Tablas de cumplimiento de requisitos: Se entiende que el ofertante cumple cada uno de los requisitos enumerados en este pliego. Esto lo deberá justificar rellenando las tablas del Anexo I con referencias a su propuesta y con comentarios adicionales por cada uno de los requisitos.
- V. Alcance y plan de proyecto describiendo fases, actividades y entregables.
- VI. Organización y metodología de seguimiento de proyecto.
- VII. Plan de formación.

- VIII. Referencia a una demostración en directo de la funcionalidad del sistema que permita a los técnicos del Ayuntamiento de Cuenca poder determinar con mayor juicio los criterios subjetivos del presente pliego. El ayuntamiento establecerá fecha y hora para la demostración.

8. Demostración. Funcionalidades a valorar

Para su evaluación, cada empresa realizará una demostración presencial del funcionamiento del sistema ofertado, con una duración máxima de 3 horas, la demostración deberá ser del funcionamiento real del sistema, en otra administración que ya cuente con el sistema en funcionamiento, no admitiéndose demostraciones no reales o presentaciones tipo Power Point. Quedaran rechazadas, con la consiguiente exclusión del licitador del procedimiento de adjudicación, las empresas que no realicen dicha presentación en las condiciones anteriormente citadas.

En esta presentación se prestará principal atención a:

- Nivel de integración aplicativos externos, se deberán describir las integraciones realizadas o a realizar.
- Nivel de integración aplicativos internos, se deberán describir las integraciones realizadas o a realizar.
- Diseño de plantillas formularos, work-flow, circuitos de firma.
- Usabilidad del sistema.
- Realización de un trámite completo desde la entrada por registro hasta la notificación al ciudadano. Tramitación de un procedimiento abierto y tramitación de un procedimiento cerrado.
- Modelización de un procedimiento.
- Los criterios objetivos cuantificables por otros parámetros especificados en los criterios de valoración de las ofertas.

9. Documentación a entregar

A lo largo de la duración del contrato el adjudicatario tendrá que presentar en castellano y en formato electrónico la siguiente documentación.

- Plan del proyecto
- Informes de seguimiento
- Actas de reunión
- Arquitectura del sistema, modelo de datos
- Manual de procedimientos
- Manual de usuario
- Manual de administrador del sistema
- Manual de integraciones
- Informe de pruebas
- Plan de despliegue
- Otra documentación que el ayuntamiento considere necesaria.

10. EQUIPO DE TRABAJO

Uno de los principales recursos que el proveedor debe aportar a este proyecto, junto con la integración de aplicaciones, es el equipo humano, un equipo humano que sea proporcionado y adecuado al plan de trabajo y las necesidades planteadas, y que ofrezca garantías de un trabajo de calidad y una reducción de los riesgos. Una completa estructura del equipo, con roles específicos que cubran necesidades concretas del proyecto.

La empresa adjudicataria aportará los nombres de las personas que vayan a llevar a cabo los trabajos objeto del presente pliego, así como información detallada acerca de su perfil profesional aportando currículum detallado en el que se especifique con especial relevancia los proyectos similares en los que ha participado, indicando la formación, el organismo, la fecha, la duración y cargo.

El Ayuntamiento podrá requerir entrevista con el personal a participar en el proyecto para determinar el cumplimiento de los requisitos mínimos para licitar.

La empresa vendrá obligada a adscribir a las personas descritas en la oferta a la prestación del servicio. Cualquier circunstancia excepcional que imposibilite esta obligación, incluso ya iniciada la realización del servicio, deberá ser comunicada inmediatamente al Ayuntamiento, debiendo dar expresamente éste su consentimiento para proceder a la sustitución de la persona en cuestión. El incumplimiento de este punto podrá dar lugar a la resolución del contrato.

La empresa adjudicataria designará dentro de la estructura de equipo una persona como Jefe de proyecto, cuyas principales tareas son:

- Responsabilizarse de la planificación, organización, coordinación, dirección y control permanente de los servicios, efectuando los ajustes oportunos para adaptarse a la planificación y objetivos establecidos.
- Mantener la interlocución con los responsables del proyecto del Ayuntamiento de Cuenca y efectuar la coordinación del resto de miembros del equipo de trabajo.
- Desarrollar planes de trabajo y elaborar informes periódicos de avance.

- Proponer la aprobación de los hitos establecidos.
- Colaborar en la elaboración y realización de presentaciones divulgativas de los sistemas objeto del contrato.
- Garantizar la calidad de los productos finales.

La empresa adjudicataria designará dentro de la estructura de equipo una persona como Consultor Senior experto en administración electrónica y modelado de procedimientos, que realizará las funciones de estudio y adaptación de los procedimientos del Ayuntamiento de Cuenca, definición de los diagramas de flujo y su implementación en el sistema objeto del contrato. Las principales tareas son:

- Obtener información para la implementación y mejora de los diferentes módulos.
- Realizar labores de análisis de procedimientos para su posterior implantación.
- Proponer mejoras con el objetivo de optimizar los sistemas.
- Analizar las incidencias que se puedan producir en la implantación.
- Definir, planificar y realizar pruebas de los diferentes módulos.

11. Confidencialidad y tratamiento de la información

Tanto los licitadores como el adjudicatario se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que la empresa licitadora o adjudicataria pudiera obtener del Ayuntamiento de Cuenca.

Así mismo el Ayuntamiento de Cuenca se compromete a dar un trato reservado y confidencial al modelo de datos el cual no podrá ser utilizado para un fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco cedido a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Quedan expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudieran conocer con ocasión de este proceso, especialmente los de carácter personal y tributario, que no podrán copiar o utilizar para un fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Esta obligación de guardar la confidencialidad subsistirá aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información pierda tal carácter o se produzca la autorización por parte del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Cuenca informa al representante de los licitadores que sus datos de carácter personal recogidos para la tramitación del expediente de adjudicación y aquellos otros que sean proporcionados por el mismo o los terceros que intervengan de cualquier forma en el mantenimiento, cumplimiento o control de la relación jurídica, serán incorporados a un fichero del que es responsable el Ayuntamiento de Cuenca.

El representante podrán en cualquier momento ejercer su derecho de acceso, rectificación o cancelación de sus datos u oponerse a su tratamiento en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa concordante.

El representante se compromete a comunicar por escrito a la entidad cualquier modificación que se produzcan en sus datos, que puedan afectar a la presente relación jurídica.

El licitador describirá en su oferta los métodos y procedimientos establecidos en relación a la medidas de seguridad establecidas para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de os datos manejados y de la documentación facilitada.

José Antonio Barro Romeu

Jefe de Área
Sistemas Informáticos y Comunicaciones

ANEXO I

TABLAS DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

Requisitos generales (10)

Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
RG1		
RG2		
RG3		
RG4		
RG5		
RG6		
RG7		
RG8		
RG9		
RG10		

Plataforma tecnológica a suministrar (13)

Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
PT1		
PT2		
PT3		
PT4		
PT5		
PT6		
PT7		
PT8		
PT9		
PT10		
PT11		
PT12		
PT13		

Arquitectura del sistema (5)

Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
AS1		
AS2		
AS3		
AS4		
AS5		

Seguridad (3)

Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
SG1		
SG2		
SG3		

Accesibilidad (4)

Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
ACC1		
ACC2		
ACC3		
ACC4		

Firma electrónica (10)

Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
FE1		
FE2		
FE3		
FE4		
FE5		
FE6		
FE7		
FE8		
FE9		
FE10		

Registro de entradas y salidas presencial (15)

Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
RP1		
RP2		
RP3		
RP4		
RP5		
RP6		
RP7		
RP8		
RP9		
RP10		
RP11		
RP12		
RP13		
RP14		

RP15		
------	--	--

Registro electrónico (5)

Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
RE1		
RE2		
RE3		
RE4		
RE5		

Gestión de expedientes (47)

Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
EX1		
EX2		
EX3		
EX4		
EX5		
EX6		
EX7		
EX8		
EX9		
EX10		
EX11		
EX12		
EX13		
EX14		
EX15		
EX16		
EX17		
EX18		
EX19		
EX20		
EX21		
EX22		
EX23		
EX24		
EX25		
EX26		
EX27		
EX28		
EX29		
EX30		
EX31		

EX32		
EX33		
EX34		
EX35		
EX36		
EX37		
EX38		
EX39		
EX40		
EX41		
EX42		
EX43		
EX44		
EX45		
EX46		
EX47		

Gestión documental y de archivo (5)

Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
GD1		
GD2		
GD3		
GD4		
GD5		

Sede Electrónica (25)

Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
SE1		
SE2		
SE3		
SE4		
SE5		
SE6		
SE7		
SE8		
SE9		
SE10		
SE11		
SE12		
SE13		
SE14		
SE15		
SE16		

SE17		
SE18		
SE19		
SE20		
SE21		
SE22		
SE23		
SE24		
SE25		

Licitación electrónica (2)		
Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
LT1		
LT2		

Análisis, reingeniería e implementación de procesos (5)		
Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
AR1		
AR2		
AR3		
AR4		
AR5		

Control gerencial (3)		
Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
CG1		
CG2		
CG3		

Varios (3)		
Requisito	Página referencia en Propuesta	Comentarios
VA1		
VA2		
VA3		