



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES
PARA LA IMPLANTACIÓN DEL REGISTRO ELECTRÓNICO
ADAPTADO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA LEY DE
ACCESO ELECTRÓNICO EN EL AYUNTAMIENTO DE
SALAMANCA**

1	OBJETO	3
2	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	3
2.1	REGISTRO ELECTRÓNICO.....	3
2.1.1	<i>Servicio de identificación</i>	3
2.1.2	<i>Catálogo de documentos</i>	4
2.1.3	<i>Formulario</i>	4
2.1.4	<i>Firma digital y sellado de tiempo</i>	4
2.1.5	<i>Justificante</i>	4
2.1.6	<i>Verificación y comprobación de documentos</i>	5
2.1.7	<i>Calendario de días hábiles e inhábiles</i>	5
2.1.8	<i>Comprobación de requisitos del cliente</i>	5
2.1.9	<i>Proceso de presentación</i>	5
3	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	6
3.1	ARQUITECTURA	6
3.2	INTEGRACIÓN CON APLICACIONES CORPORATIVAS.....	6
3.2.1	<i>Acceso a través de la Sede Electrónica</i>	7
3.2.2	<i>Sistema de identificación (certificado digital reconocido o DNI electrónico)</i>	7
3.2.3	<i>Servicio de validación de documentos a través del CSV (código seguro de verificación)</i>	7
3.2.4	<i>Calendario de días hábiles e inhábiles</i>	8
3.2.5	<i>Registro electrónico</i>	8
3.3	INTERFAZ GRÁFICA	9
3.3.1	<i>Personalización de pantallas de error</i>	9
4	ASPECTOS GENERALES	9
4.1	MANTENIMIENTO OFERTADO Y PERÍODO DE GARANTÍA.....	9
4.2	RESPONSABLE DEL CONTRATO	10
4.3	HORARIO DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	10
4.4	CALENDARIO DE REALIZACIÓN DEL PROYECTO	10
4.5	DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	10
4.6	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	10
4.7	ACATAMIENTO AL PLIEGO	11
4.8	PROPIEDAD INTELECTUAL	11
4.9	CONFIDENCIALIDAD	11
4.10	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	11
4.11	CALIDAD.....	11
5	ANEXO 1. RELACIÓN DE TRÁMITES.....	12

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA IMPLANTACIÓN DEL REGISTRO ELECTRÓNICO ADAPTADO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA LAECSP EN EL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

1 OBJETO

El objeto del presente Pliego es establecer las condiciones que han de regir el contrato de suministro, instalación y configuración del producto software que ofrecerá la funcionalidad del Registro electrónico en la Sede electrónica del Ayuntamiento de Salamanca y plenamente integrado con el Registro General de Entrada del Ayuntamiento, para la relación de trámites indicados en el Anexo I.: “Relación de trámites”.

Este producto software deberá reunir las condiciones técnicas que se describen en los apartados siguientes y deberán quedar perfectamente especificados en la oferta. Dicha oferta además incluirá un plan de formación básico en las tareas habituales de operación así como de configuración del Registro electrónico para la creación de formularios de tramitación asociados a los trámites y gestiones del Ayuntamiento de Salamanca.

2 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

2.1 REGISTRO ELECTRÓNICO

El registro electrónico permitirá la presentación de trámites y documentación desde la Sede Electrónica a través del Registro General de Entrada del Ayuntamiento, generando un justificante acreditativo del trámite presentado y la documentación aportada, en el que se indique el número de entrada del registro, fecha de entrada y fecha de inicio de cómputo de plazos.

El Registro Electrónico no es sustitutivo del tradicional registro general, sino un cauce adicional a disposición del ciudadano a través de Internet, que persigue la agilización, eficacia y comodidad de las relaciones de éste con la Administración, según se establece en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

El sistema que se proponga deberá contar con las siguientes prestaciones o servicios para que el Ayuntamiento de Salamanca ofrezca, en su Sede Electrónica, el servicio de Registro Electrónico a sus ciudadanos y empresas:

2.1.1 SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN

El Registro Electrónico permitirá la identificación de los ciudadanos y empresas a través de certificado digital o DNI electrónico, permitiendo el acceso a cualquier usuario que disponga de este medio de autenticación.

El sistema de identificación se integrará con la plataforma de @firma a través de la red SARA para la validación de los certificados digitales y con la BDT (Base de Datos de Terceros) corporativa del Ayuntamiento.

2.1.2 CATÁLOGO DE DOCUMENTOS

El sistema permitirá definir y catalogar los documentos que son solicitados y aportados por los ciudadanos y empresas a través del Registro Electrónico.

2.1.3 FORMULARIO

El sistema permitirá la construcción del formulario del registro electrónico a partir de la definición previa del trámite. El formulario estará compuesto por las siguientes secciones:

- Datos personales
- Datos de dirección
- Datos de contacto
- Datos particulares
- Documentación a aportar

Las tres primeras secciones serán fijas y obligatorias para cualquier trámite del Registro Electrónico. Las otras dos secciones serán opcionales y se definirán de forma específica para cada trámite.

Los datos particulares se especificarán con tipos de datos predefinidos e indicando si son obligatorios (por ejemplo: lista desplegable, campo numérico, etc.).

La documentación a aportar se especificará en base al catálogo de documentos previamente definido.

2.1.4 FIRMA DIGITAL Y SELLADO DE TIEMPO

El componente de firma digital garantizará que las solicitudes y todos los documentos presentados a través del Registro Electrónico son firmados digitalmente durante el proceso de presentación. El componente de firma se integrará con la plataforma de @firma a través de la red SARA, para comprobar la firma electrónica de la solicitud y los documentos adjuntos de forma independiente.

Este módulo también incorporará el servicio de sellado de tiempo a través de la plataforma @firma para la expedición del justificante.

2.1.5 JUSTIFICANTE

La presentación de un trámite a través del Registro Electrónico emitirá un justificante acreditativo en el que quedará constancia de:

- la identidad del remitente
- la denominación del trámite registrado
- fecha y hora de presentación del trámite

- fecha y hora de registro
- número de registro
- relación de documentación aportada (nombre físico del archivo y CSV del mismo)

El justificante que expide el Registro Electrónico deberá firmarse digitalmente con un certificado de órgano del Ayuntamiento, incorporar el sellado de tiempo de la plataforma @firma y el CSV (código seguro de verificación).

2.1.6 VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DE DOCUMENTOS

El sistema dispondrá de un servicio para comprobar y verificar la originalidad y autenticidad de los justificantes del Registro Electrónico a través del CSV (código seguro de verificación).

Este servicio permitirá obtener una copia electrónica del documento original a partir del CSV.

2.1.7 CALENDARIO DE DÍAS HÁBILES E INHÁBILES

A nivel de cómputo de plazos, el Registro Electrónico permitirá consultar el calendario de días hábiles e inhábiles que utiliza para efectuar el registro. Este calendario será el mismo que utiliza la aplicación de Registro General del Ayuntamiento.

2.1.8 COMPROBACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE

El sistema incluirá una utilidad para comprobar los requisitos de cliente a nivel de navegador, sistema operativo, etc. necesarios para el correcto funcionamiento del Registro Electrónico. Este test de comprobación de los requisitos lo podrá realizar el usuario de forma manual o el sistema de forma automática y previa al acceso a un trámite.

2.1.9 PROCESO DE PRESENTACIÓN

El proceso de presentación de un trámite a través del registro electrónico contemplará la siguiente secuencia de pasos:

- *Identificación y autenticación.* El ciudadano o empresa se identificará mediante un medio de autenticación seguro y fiable como es el certificado digital o DNI electrónico. La identificación comprobará y garantizará que:
 - el certificado o DNI es válido
 - el certificado o DNI está vigente
 - el certificado o DNI no está revocado
- *Cumplimentación del formulario.* El ciudadano o empresa cumplimentará toda la información y documentación requerida en la solicitud que va a presentar ante el Ayuntamiento.

- *Firma digital de la solicitud y documentación aportada.* Una vez cumplimentada la solicitud, el Registro Electrónico requerirá que la solicitud y todos los documentos asociados a la misma sean firmados digitalmente por el ciudadano o empresa de forma individual.
- *Presentación de la solicitud a través del Registro Electrónico.* Por último, y una vez se ha cumplimentado y firmado la solicitud y documentación aportada, se enviará al Ayuntamiento a través del Registro Electrónico.
- *Obtención del recibo del Registro Electrónico.* El proceso de presentación de la solicitud y documentación aportada a través del Registro Electrónico finalizará con la obtención de un recibo autenticado que cumpla con las especificaciones de la Ley 11/2007.

3 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

3.1 ARQUITECTURA

La solución propuesta para el Registro Electrónico será multiplataforma y basada en una arquitectura multicapa:

- **Presentación** - La capa de presentación del Registro Electrónico se implantará en el servidor Web alojado en la DMZ donde tiene instalada actualmente la Sede Electrónica el Ayuntamiento de Salamanca con las siguientes características técnicas:
 - Servidor virtualizado
 - CPU: 2 Core garantizados
 - Memoria RAM: 2 GB garantizados (8 GB dinámicos)
 - HDD: 150GB
 - Sistema operativo CentOS a 64 bits
- **Lógica negocio** – La lógica de negocio se instalará en un servidor de aplicaciones en la LAN del Ayuntamiento que se habilitará para el Registro Electrónico con las siguientes características técnicas:
 - Servidor físico HP DL320 G6
 - 4 GB de RAM
 - HDD: 2 discos de 146GB
 - Controladora raid integrada
 - Sistema operativo CentOS a 64 bits
- **Datos** – La capa de datos hará uso del servidor de base de datos Oracle corporativo (Oracle 10gR2 y/o Oracle 11gR2)

3.2 INTEGRACIÓN CON APLICACIONES CORPORATIVAS

La solución de Registro Electrónico deberá integrarse con las siguientes aplicaciones y componentes del Ayuntamiento de Salamanca:

- Sede Electrónica
- Registro General de Entrada y Salida
- Base de Datos de Terceros
- Base de Datos de Ciudad

A continuación se especifica la relación de conectores necesarios y los requerimientos de integración de la solución de Registro Electrónico con las aplicaciones de gestión y bases de datos municipales del Ayuntamiento de Salamanca.

3.2.1 ACCESO A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA

Componente	Descripción
Sede Electrónica	El Registro Electrónico deberá permitir el acceso desde la sede electrónica, a través de protocolo seguro y certificando su acceso a todos los servicios bajo la dirección y certificado de sede electrónica.

3.2.2 SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN (CERTIFICADO DIGITAL RECONOCIDO O DNI ELECTRÓNICO)

Componente	Descripción
Plataforma de validación de certificados (al menos @firma)	El conector permitirá identificar al usuario a través del certificado digital o DNI electrónico mediante la plataforma de validación de certificados de, al menos, @firma.
Base de datos de terceros	El conector permitirá identificar al usuario que se ha identificado a través de certificado o DNI electrónico contra la base de datos de terceros corporativa del Ayuntamiento.

3.2.3 SERVICIO DE VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS A TRAVÉS DEL CSV (CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN)

Componente	Descripción
Gestión documental	El conector permitirá validar los documentos almacenados en el mismo a través del CSV en el caso de ser un documento público, y a través del CSV y número de identificación del titular o interesado del mismo, en caso de ser un documento privado.

	El conector indicará si el documento es un original emitido por el Ayuntamiento, facilitará información del tipo de documento y fecha y hora de expedición, así como una copia electrónica del mismo para contrastarla con el documento en papel que se está validando.
--	---

3.2.4 CALENDARIO DE DÍAS HÁBILES E INHÁBILES

Componente	Descripción
Registro General	El conector permitirá consultar el calendario de registro definido en el registro general para mostrar los días hábiles e inhábiles utilizados por la aplicación de registro electrónico y registro presencial corporativos del Ayuntamiento.

3.2.5 REGISTRO ELECTRÓNICO

Componente	Descripción
Base de datos ciudad	El conector permitirá validar y almacenar la dirección facilitada por el usuario que presenta el trámite a través del registro electrónico en la base de datos ciudad corporativa del Ayuntamiento.
Base de datos de terceros	<p>El conector permitirá identificar el usuario que presenta el trámite a través del registro electrónico contra la base de datos de terceros corporativa del Ayuntamiento, en caso de no existir el conector deberá crear el tercero en dicha base de datos.</p> <p>El conector permitirá almacenar en la base de datos de terceros la dirección facilitada por el usuario para el trámite solicitado, dicha dirección quedará asociada al tercero.</p> <p>El conector permitirá almacenar en la base de datos de terceros los datos de contacto facilitados por el usuario para el trámite solicitado, dichos datos de contacto quedarán asociados al tercero.</p>
Gestión documental	El conector permitirá almacenar y catalogar la instancia y documentación aportada por el usuario a través del registro electrónico en el sistema de gestión documental corporativo del Ayuntamiento. El justificante acreditativo de dicha presentación también deberá ser almacenado

	<p>por el conector en el sistema de gestión documental, una vez generado por la aplicación de registro de entrada.</p> <p>El conector deberá soportar las opciones de configuración del almacenamiento de los documentos, tal y como soporta el sistema de gestión documental (sellado de órgano, sellado de tiempo, CSV, etc.).</p>
Registro General	<p>El conector permitirá generar una anotación de entrada en el registro general de entrada con la información del trámite presentado a través del registro electrónico, incorporando la instancia y documentación aportada, y generando un justificante acreditativo en el que se incorpore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trámite presentado • Interesado y/o representante legal. • Documentación aportada • Número de entrada • Fecha de presentación • Fecha de inicio de cómputo de plazos • CSV del justificante y de cada uno de los documentos aportados.

3.3 INTERFAZ GRÁFICA

Todos los servicios del Registro Electrónico incluidos en la propuesta, deberán disponer de instrumentos que permitan adaptarlo al estilo de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Salamanca, basándose en hojas de estilo que permitan su modificación.

3.3.1 PERSONALIZACIÓN DE PANTALLAS DE ERROR

Las pantallas que muestren alguna situación de error o de excepción en la realización de las funcionalidades del registro electrónico podrán ser personalizadas con los mensajes que el Ayuntamiento de Salamanca estime oportuno.

4 ASPECTOS GENERALES

4.1 MANTENIMIENTO OFERTADO Y PERÍODO DE GARANTÍA

El adjudicatario ofrecerá un tiempo de garantía de 12 meses desde la puesta en producción sobre los trabajos realizados mediante un contrato de mantenimiento correctivo y sin coste. Dicho mantenimiento obligará a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la empresa adjudicataria, si así lo solicitase el Ayuntamiento de Salamanca.

Cualquier cambio realizado durante este período deberá generar una actualización en la documentación entregada.

4.2 RESPONSABLE DEL CONTRATO

El funcionario municipal responsable del contrato será D. Ángel Rodríguez Moreda, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC) sin perjuicio de poder delegar las funciones que se estimen oportunas en D. Sergio Bravo Martín, Jefe de Sección de Aplicación Corporativa, Portal y Administración Electrónica.

4.3 HORARIO DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Las tareas que precisen del acceso presencial a las dependencias municipales deberán adecuarse en la medida de lo posible horario de trabajo en el Ayuntamiento.

4.4 CALENDARIO DE REALIZACIÓN DEL PROYECTO

Se realizará un cronograma con el detalle de tareas a realizar y relaciones de precedencia entre las mismas con el plazo de tres meses para la implantación y puesta en marcha del Registro Electrónico. Dicho periodo se ajustará al siguiente calendario:

- a) Preparación del entorno de despliegue: 1 mes.
- b) Instalación del Registro electrónico: 1 mes.
- c) Configuración de trámites y pruebas: 1 mes.

4.5 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

La documentación generada durante la ejecución del contrato será de propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Salamanca, sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de este Ayuntamiento, previa petición formal y con expresión del fin.

Toda la documentación se entregará en español, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte digital que se acuerde con el Ayuntamiento de Salamanca para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

4.6 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

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 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 eventuales problemas que puedan surgir en su

evolución futura, y de las tecnologías, métodos y herramientas disponibles para resolverlos, con el apoyo del plan de formación ofertado.

4.7 ACATAMIENTO AL PLIEGO

Se deberá aportar documentación donde figure declaración expresa de aceptación incondicional y acatamiento del presente pliego de prescripciones técnicas sin salvedad alguna.

4.8 PROPIEDAD INTELECTUAL

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de las instalaciones informáticas, el adjudicatario aceptará expresamente que los derechos de explotación de las instalaciones informáticas, configuraciones realizadas y de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Salamanca, con exclusividad y a todos los efectos.

4.9 CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario aportará una declaración firmada asegurando el tratamiento confidencial de todas las informaciones a las que tenga acceso durante la implantación y garantía del proyecto.

4.10 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Asimismo quedará obligado al cumplimiento de todo 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 regula el acceso a los datos por cuenta de terceros.

Se establece asimismo que los datos de carácter personal cuyo tratamiento sea preciso dentro del presente contrato se mantendrán con el nivel de seguridad exigido, según la categorización de niveles de seguridad establecida por el Reglamento de Medidas de Seguridad, R.D. 994/1999 de 11 de junio.

4.11 CALIDAD

El adjudicatario propondrá los procedimientos de garantía de calidad, gestión de proyectos, así como planes de adaptación a cambios que garanticen la culminación del proyecto en los términos indicados en este pliego.

5 ANEXO 1. RELACIÓN DE TRÁMITES

Los formularios que la empresa adjudicataria deberá configurar en el Registro electrónico son los siguientes:

1. Registro de documentos (o formulario de propósito general).
2. Licencia de obra menor.
3. Emisión de certificaciones e informes de Urbanismo.
4. Solicitud de volante y/o certificado de empadronamiento.
5. Trámite 24 horas.

La información necesaria para configurar los formularios asociados a los trámites indicados anteriormente será proporcionada por el Ayuntamiento de Salamanca en el transcurso del proyecto.

Salamanca a viernes, 5 de julio de 2013

Jefe de Sección de Aplicación
Corporativa, Portal y e-Administración

Fdo.: Sergio Bravo Martín