



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO MIXTO DE SUMINISTRO Y SERVICIO, CONSISTENTE EN LA ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN, MIGRACIÓN, FORMACIÓN, MANTENIMIENTO (4 AÑOS), PARAMETRIZACIÓN, ALOJAMIENTO EN LA NUBE Y SOPORTE DE OPERACIONES NECESARIAS PARA LA PUESTAS EN MARCHA DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN CONTABLE, PARA EL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD Y TODOS SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS.**

### **PRIMERA.- NECESIDAD DEL CONTRATO.**

La necesidad de este contrato viene determinada porque próximamente finalizará el contrato de mantenimiento que tenemos con la empresa AYTOS. Esta herramienta es imprescindible para la gestión contable diaria tanto del Ayuntamiento como de sus Organismos Autónomos.

En la actualidad este Ayuntamiento tiene en funcionamiento la aplicación de contabilidad de la empresa AYTOS, aunque no tenemos la totalidad de los módulos para la citada gestión contable.

Este Ayuntamiento pretende abordar una transformación integral de la gestión económica-financiera y presupuestaria mediante la implantación de un nuevo modelo tecnológico conocido como cloud computing, funcional y flexible, capaz de crecer y aprovechar las mejoras tecnológicas presentes y futuras del mercado.

Las empresas ofrecen soluciones de Cloud Computing en modo Software como servicio (SaaS) que consiste, básicamente en permitir el uso de las aplicaciones como un servicio, siguiendo un modelo de despliegue de software mediante el cual el proveedor ofrece licencias de su aplicación a los clientes para su uso como un servicio bajo demanda, liberando por completo al cliente de la gestión de la infraestructura y la plataforma.

En este contexto la empresa abordará todo el proceso de principio a fin: Adquisición, puestas en marcha tanto de la infraestructura necesaria y despliegue del sistema integrado, así como, asesoramiento durante toda la duración del contrato, parametrización, migración, integraciones, manuales y formación necesaria para su puesta en funcionamiento, mantenimiento y control de la evolución, ciberseguridad, copias de seguridad y adaptaciones a las modificaciones legales y tecnológicas.

El mundo de la informática va muy rápido, y algo adquirido en un momento dado no se puede ampliar, se debe ir a nueva configuración con nuevos servidores, actualizaciones, licenciamiento, etc. Todas estas tareas las llevará a cabo el proveedor, bajo demanda del Ayuntamiento o por cambios legales y tipos de licencia.

Este sistema permitirá la gestión completa de la Contabilidad del Ayuntamiento y todos los organismos de la entidad adaptados al Plan General de la Contabilidad Pública,



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

cubriendo todos los aspectos contemplados por SICAL, añadiendo además diversos subsistemas y utilidades para permitir una mejor operatividad, un mayor control y seguimiento y en todo caso al menos debe recoger las siguientes características además de lo especificado para las operaciones, subsistemas, apertura de ejercicio y cierre contable. Los diferentes documentos contables podrán ser firmados electrónicamente. El sistema, además, deberá incluir en todo caso módulos que permitan la gestión del control interno (fiscalización previa, control financiero y omisión de fiscalización), endeudamiento, gastos con financiación afectada, contabilidad de costes, seguimiento del inmovilizado y gestión de la tesorería.

### **SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del contrato es la adquisición de una solución tecnológica integral de gestión económico-financiera y presupuestaria, instalación, migración, formación, mantenimiento, parametrización, y soporte de operaciones necesarias para la puesta en marcha de la citada aplicación, en la modalidad de computación en nube y software como servicio, en un portal web único, para el Ayuntamiento y sus organismos autónomos.

Este sistema constituirá el instrumento tecnológico necesario para que, poniendo en valor los actuales recursos humanos existentes, se desarrollen las funciones contenidas en el artículo 134 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, cuáles son las funciones de presupuestación y contabilidad, permitiendo conseguir un sistema que junto con la aplicación de gestión tributaria, recaudación, gestión de nóminas y RR-HH., conforme una gestión completa e integrada de las necesidades de este Ayuntamiento, regida por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión.

Así mismo, la aplicación deberá disponer de las funcionalidades necesarias para permitir la comunicación e interacción con los ciudadanos a través de la Sede Electrónica de este Ayuntamiento. El sistema se implantará transversalmente, para permitir una gestión descentralizada y modular por parte de los distintos departamentos involucrados y deberá quedar integrado con los múltiples componentes que configuran el mapa de sistemas municipal.

**El alcance de la contratación comprende la prestación de un servicio para la puesta a disposición de este Ayuntamiento, de la aplicación de gestión contable, así como los servicios de consultoría, migración, implantación, formación, parametrización, alojamiento en la nube, soporte de operaciones necesarias para la puesta en marcha, desarrollo (si procede), soporte y mantenimiento.**

#### **2.1 Servicios que incluye el presente contrato:**

- La adquisición de los productos y licencias necesarias que forman la solución integral para la gestión económica-financiera.

- Provisión, administración, operación, mantenimiento y evolución del Cloud privado que aloje la solución para este Ayuntamiento y sus Organismos Autónomos.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Los servicios de consultoría, toma de requerimientos funcionales, análisis técnicos, implantación y puesta en funcionamiento del software del proyecto, parametrización y customización del mismo, desarrollo de las funcionalidades necesarias para cumplir con las necesidades requeridas, migraciones de datos, planes de pruebas, planes de formación, reuniones de seguimiento y puesta en funcionamiento.

- Apoyo, mantenimiento y evolución durante toda la duración del contrato para garantizar la adecuación y el rendimiento permanente de la solución a las necesidades de este Ayuntamiento.

- Elaboración de manuales de procedimiento.

- Adaptar la interoperación interna y externa.

- Mantener el sistema y la aplicación (planes correctivos/evolutivos/soporte,etc.).

- Garantizar la seguridad del sistema.

- Periódicamente realizar copias de la B.D., al Ayuntamiento de Ciudad Real, independientemente de las copias que se realicen en su entorno. Colaboración a la hora de migración de datos a la finalización del contrato al Ayuntamiento de Ciudad Real, o un nueva licitación, en su caso. La migración se hará coordinadamente en el momento que requiera este Ayuntamiento.

### **TECERA.- MARCO NORMATIVO PRINCIPAL.**

#### **3.1 Gestión económico-financiera y presupuestaria.**

Las funciones relacionadas con la gestión económico-financiera y presupuestaria y su control son funciones necesarias de obligado cumplimiento.

El Ayuntamiento en el cumplimiento de sus fines institucionales está sometido al régimen jurídico presupuestario y de contabilidad pública en los términos establecidos en el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (Capítulo III), el Real Decreto 500/1990 de presupuestos y, principalmente, en la Orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la Instrucción del modelo normal de contabilidad local (IMNCL) que aboga por la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la función contable como son las relativas al registro de las operaciones, sus justificantes, la incorporación de datos al sistema, el archivo y conservación de la información contable y, especialmente, la rendición de cuentas.

Las cuentas anuales que se deben rendir comprenden: a) El Balance b) La Cuenta del resultado económico-patrimonial c) El Estado de cambios en el patrimonio neto d) El Estado de flujos de efectivo e) El Estado de Liquidación del Presupuesto f) La Memoria. Asimismo deben elaborarse siguiendo las normas y modelos de la Tercera parte del Plan General de Contabilidad Pública adaptado a la Administración Local (PGCPAL). Y debe tenerse en cuenta, además, la formación de estados contables consolidados de conformidad con lo previsto en la Orden HAC/836/2021, de 9 de julio, por la que se aprueban las normas para la formulación de cuentas anuales consolidadas en el ámbito del sector público local.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

El sistema contable debe poder generar los ficheros con el contenido y estructura compatible con los procedimientos telemáticos de envío de las cuentas establecidos por los órganos de control externo. Igualmente, producir otra información a suministrar periódicamente para el Pleno de la Corporación, avance de la liquidación del presupuesto y la información para los órganos de gestión y de control interno, y para otras Administraciones Públicas (4ª PGCPAL). Así como otros destinatarios de la información contable (Regla 7 IMNCL).

También debe permitir obtener el coste efectivo de los servicios para medir la eficiencia en el uso de los recursos utilizados en su producción, siguiendo los criterios de la Orden HAP/2075/2014, de 6 de noviembre y la Resolución de 23 de junio de 2015, de la Secretaría General de Coordinación Autonómica y Local. Además, debe integrar la contabilidad analítica establecida por la IGAE en la Resolución de 28 de julio de 2011.

El sistema debe facilitar a la tesorería la realización de los cobros y los pagos, la custodia de fondos, valores y efectos, la formación de los planes, calendarios y presupuestos de Tesorería, el Plan de Disposición de Fondos, la gestión de cuentas bancarias, actas de arqueo, la gestión del endeudamiento, la elaboración de los informes sobre morosidad y periodo medio de pago a proveedores y otros indicadores. Además, de forma complementaria el sistema general de gestión debe ser capaz de integrar otras funcionalidades como la gestión de ingresos y recaudación.

El modelo debe permitir la gestión, control e inventario de los bienes y derechos que integran el Patrimonio, obligación que tiene el Ayuntamiento, conforme al artículo 32 de la Ley 33/2003 de 03 de noviembre de Patrimonio de las Administraciones Públicas, que establece que las entidades “tienen la obligación de inventariar los bienes y derechos que integran su patrimonio haciendo constar, con el suficiente detalle, las menciones necesarias para su identificación y las que resulten precisas para reflejar su situación jurídica y el destino o uso a que están siendo dedicados”. De igual forma, el artículo 17 del Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, del Reglamento de bienes de las entidades locales, dispone que las Corporaciones locales están obligadas a formar inventario de todos sus bienes y derechos, cualquiera que sea su naturaleza o forma de adquisición.

También el control interno de la gestión económico-financiera y presupuestaria debe poder ejercer la función interventora, desglosando el ejercicio de la fiscalización previa limitada y la omisión de la función interventora, con la emisión de informes, dictámenes, propuestas y certificados.

El ejercicio del control financiero con el cálculo de los informes de control permanente obligatorios y emisión de informes, dictámenes, propuestas y certificados.

Con carácter general, el sistema de gestión debe permitir el cumplimiento y control de las reglas fiscales que conllevan que el suministro de información sea cada vez más exigente por lo que el sistema contable debe dar una respuesta completa, ágil y fiable.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

### **3.2.2. Seguridad.**

- Normas técnicas ISO15489:2001 para garantizar la integridad y autenticidad de los documentos a lo largo de todo su ciclo de vida.
- Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de lugares web y aplicaciones por dispositivos móviles del sector público.
  
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
  
- Principios básicos que fija el artículo 4 del ENTE de la seguridad integral, gestión de riesgos, prevención, reacción y recuperación, líneas de defensa, revaluación periódica, y función diferenciada.
  
- Real decreto 4/2010 de 8 de enero por el cual se aprueba Esquema Nacional Interoperabilidad -ENI.
  
- Resolución de 3 de octubre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, mediante la cual se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de catálogo de estándares.
- Otras normas concordantes.

### **CUARTA.-OBJETIVOS GENERALES MARCADOS EN ESTE CONTRATO:**

Este sistema permitirá la gestión completa de la Contabilidad del Ayuntamiento y todos los organismos de la entidad adaptados al Plan General de la Contabilidad Pública, cubriendo todos los aspectos contemplados por SICAL, añadiendo además diversos subsistemas y utilidades para permitir una mejor operatividad, un mayor control y seguimiento y en todo caso al menos debe recoger las siguientes características además de lo especificado para las operaciones, subsistemas, apertura de ejercicio y cierre contable. Los diferentes documentos contables podrán ser firmados electrónicamente. El sistema, además, deberá incluir en todo caso módulos que permitan la gestión del control interno (fiscalización previa, control financiero y omisión de fiscalización), endeudamiento, gastos con financiación afectada, contabilidad de costes, seguimiento del inmovilizado y gestión de la tesorería.

**A).-** Suministro, instalación e implantación del subsistema de Gestión Económica-Financiera y Presupuestaria, que sustituya y evolucione al que se dispone actualmente en este Ayuntamiento y sus Organismos Autónomos, y que incluya:

- Contabilidad pública.
- Elaboración del presupuesto.
- Contabilidad analítica de costes y coste efectivo de los servicios.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Procedimientos de subvenciones conectados con la BDNS, con migración del actual sistema de gestión y tramitación electrónica de subvenciones.

- Procedimiento de registro, contabilización de factura electrónica y tramitación según DIR3, vía unidades gestoras y flujo de validación y firma-e y aprobación, integrado con FACe mediante servicios web.

- Interoperabilidad. Obtener una solución abierta mediante estándares que permita interoperar con servicios y soluciones, tanto internas en la Corporación como externas, como por ejemplo la Administración General del Estado.

- Gestión del inmovilizado, plenamente integrado con contabilidad.

- Procedimientos de gestión económica completos y operativos con el máximo nivel de integración que permita la Diputación de Ciudad Real, actual suministradora de la gestión del expediente electrónico, a través de la plataforma SIGEM, y la sede electrónica, cuya integración con su gestión y tramitación electrónica de expedientes será necesaria.

- Disponer del conjunto de API's abiertas, bidireccionales y estándar que permita la apertura e integración de la gestión económica-contabilidad con otros sistemas y servicios.

- Sistema de análisis de datos, indicadores de gestión, reporting y cuadro de mando de gestión económica.

**B).- Sistema de gestión del Control Interno, interoperando dentro de lo posible con el módulo SIGEM, que permita la gestión integral, eficiente y ágil de todas aquellas actuaciones vinculadas al ejercicio del control interno que se tengan que materializar de forma previa a la formalización de la correspondiente resolución y, adicionalmente también, en relación con el control permanente planificado, según RD 424/2017 y RD 128/2018:**

- El ejercicio de la función interventora en sus diferentes fases.

- El ejercicio del control permanente previo, del control permanente concomitante y del control permanente continuo.

- El ejercicio del control permanente planificado, en cuanto a las actuaciones derivadas de la normativa de aplicación.

### **4.1 Requerimientos Funcionales.**

Para la correcta explotación de la aplicación informática, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias de parametrización y adaptación, debiendo contemplar para ello:

- La puesta a disposición del Ayuntamiento de Ciudad Real y sus Organismos Autónomos de una aplicación informática de gestión contable-presupuestaria, y los servicios



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

tecnológicos exigidos para su instalación y posterior inicio en modalidad cloud o “en la nube” orientada a cubrir las necesidades de la gestión económica municipal.

- Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades del Ayuntamiento de Ciudad Real y sus Organismos Autónomos.

- **Asistencia posterior “in-situ” en las instalaciones los días laborables según calendario laboral del citado Ayuntamiento en horario de 08:00 a 15:00, a la puesta en funcionamiento del Sistema. Durante los trabajos de migración de datos, auditorias para las configuraciones y la puesta en marcha hasta que la aplicación esté totalmente operativa, la prestación por asistencia será como mínimo de 2 meses presenciales en las dependencias municipales, por parte de técnico/as en el manejo de la aplicación.**

- Gestión integral de la infraestructura tecnológica durante la vigencia del contrato, incluyendo servicios integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre este y la red corporativa de este Ayuntamiento

- Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema, incluido el mantenimiento evolutivo y correctivo.

### **4.2 Requerimientos del Sistema de Gestión Económico-Financiero.**

- El modelo de gestión deberá disponer de las siguientes características operativas:

#### **4.2.1- Características específicas.**

- Deberá adaptarse al plan contable del Ayuntamiento de Ciudad Real y sus Organismos Autónomos, tanto a nivel de desglose de cuentas como respecto a las operaciones y asientos que se puedan definir.

- Multientidad.

- Multiejercicio, permitiendo el trabajo simultáneo en varios ejercicios.

- Múltiples contabilidades en línea. El sistema permitirá trabajar sobre un ejercicio aunque no se haya realizado el cierre del anterior.

- Control visual (textual y gráfico). Toda la tramitación de cualquier operación, en todas sus fases y estados, se presentará gráficamente con estructura en árbol de modo que se mostrará en todo momento cualquier información de la misma.

- Multiusuario. El sistema debe soportar el acceso simultáneo de múltiples sesiones y múltiples usuarios garantizándose un rendimiento adecuado.

- Elaboración del Presupuesto. Se dispondrá de un sistema de ayuda para la elaboración del presupuesto, estableciendo reglas para generar distintas simulaciones,



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

permitiendo realizar todo tipo de comparativas, emisión de gráficas, y obtención de la documentación propia del Presupuesto.

- Gestión descentralizada del presupuesto mediante lanzamiento de propuestas desde el centro gestor. Asimismo, tramitación y gestión descentralizada de gastos, ingresos, no presupuestarias, gestión de terceros.

- Control de saldos en Ordinales de Tesorería. Desde todos los subsistemas se podrá controlar/limitar la generación de pagos sobre los Ordinales de Tesorería.

- Gestión de usuarios y roles. Posibilidad de restringir el acceso a las distintas operativas en función de los roles asignados.

- Generación de Operaciones Agrupadas. Se generarán operaciones multiaplicación ya sean de ejercicios cerrados, corrientes o posteriores.

- Gestión descentralizada por Áreas. Se podrán definir usuarios y grupos de usuarios (departamentos) que tendrán acceso restringido a determinadas aplicaciones presupuestarias, lo que permitirá aumentar el control de los departamentos sobre las mismas estableciendo en cada momento quién puede utilizar y ver cada apartado del presupuesto.

- Gestión de Propuestas de Gasto. Se tramitarán propuestas de gasto permitiendo la fiscalización previa de los mismos, antes de que lleguen a realizar ningún tipo de reserva de crédito sobre el disponible. Igualmente, deberá permitir la realización de la FPL en la misma pantalla de la contabilización de las distintas fases de gasto, sin que permita la finalización de la contabilización hasta no ultimar la preceptiva FPL.

- Módulo de Función Interventora: Realización de informes de FPL, en gastos e ingresos o de OFI, desde la misma pantalla de la contabilidad, automatizando e integrado. El sistema debe emitir dichos informes con carácter previo a la contabilización de la fase que se fiscaliza, archivándolo y enviándolo a firmas de forma conjunta.

- Módulo de Control Financiero: El módulo debe incluir como mínimo la realización y emisión de los informes de control financiero obligatorio (auditoria del registro contable de facturas, informe anual de morosidad y de la cuenta 413), Plan Anual de Control Financiero e informe anual de control interno con remisión a la IGAE y el TC.

- Procesos de validación y reparación de datos. Control de coherencia de la información como paso previo a los procesos de liquidación y cierre del ejercicio contable.

- Traspaso de Resultas. Incorporación de operaciones y saldos pendientes de ejercicios anteriores.





## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Trabajo con Relaciones/Listas de Operaciones. Se posibilitará trabajar de forma masiva a través de Relaciones (de Operaciones, de Facturas, de Órdenes de Transferencias, etc.).

- Impresión de todo tipo Listados Oficiales. Se podrán completar por medio de una serie de listados adicionales que habitualmente son generados por la entidad.

- Liquidación I.V.A. Procesos para el control y liquidación automática del IVA, generando las operaciones y los documentos necesarios para saldar las cuentas y traspasar los saldos que correspondan.

- Intercambio Entidades Externas. Generación de todos los Modelos y Ficheros Oficiales, relacionados con Hacienda (Modelo 111, 190, 347), o con la Cámara de Cuentas de la Comunidad Autónoma o con el Ministerio (Morosidad, Información Trimestral de Ejecución del Presupuesto –Orden 2105-2012, PMP, etc.).

- Gestión del Inmovilizado. Gestión de bienes con integración contable: alta de bienes, permutas, bajas, amortización, etc. Cálculo de Amortizaciones. En todo momento se podrá conocer la amortización acumulada y amortización pendiente de cada bien. Permitirá la generación de asientos contables y operaciones desde el módulo de inmovilizado cuando se realicen determinadas acciones sobre un determinado elemento: compras o adquisición de elementos patrimoniales a título oneroso o lucrativo, amortización, bajas, enajenación, permuta, adscripción, cesión, reversión, producción de bienes por la propia entidad, alteración de calificación del bien o provisión por depreciación.

- Facilitar modelo de datos con la aplicación de gestión de inventario y patrimonio que este Ayuntamiento tiene adjudicado a la empresa MANSIS, para la citada gestión.

- Enlace Contable. Sistema de captura de datos procedentes del Sistema de Recaudación con posibilidad de validación previa a la contabilización de las operaciones que deriven de este módulo. Debe estar integrado con el módulo de nóminas y seguros sociales. Igualmente, se debe garantizar la captura de datos procedentes del registro de entrada, del gestor de expedientes y la sede electrónica. Enlace contable. Sistema de captura de datos procedentes de la aplicación de nóminas (actualmente la aplicación que tiene este Ayuntamiento es de Aytos).

- Contabilidad analítica. Subsistema para la gestión de actividades que permita obtener de manera automatizada de los puntos 26 y 27 de la memoria de la Cuenta General sobre el coste de las actividades y los Indicadores de gestión. Obtención de los costes directos e indirectos de las distintas actividades desglosados por elementos de coste. Auditoria para la parametrización de este módulo.

- Coste efectivo de los servicios prestados. El sistema debe realizar el cálculo teniendo en cuenta los costes reales, directos e indirectos, de los servicios, de acuerdo con los criterios



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

aprobados por la Orden HAP/2075/2014, y la nota metodológica sobre el cálculo del coste efectivo de los servicios que prestan las Entidades Locales.

### **4.2.2 Operaciones.**

- Generación de Operaciones de Intervención. En las distintas áreas contables (gastos, ingresos, no presupuestaria, recursos de otros entes y agentes recaudadores) se deben permitir los justificantes de gasto y facturas. Se podrán generar compensaciones.

- Operaciones multiaplicación y multiproyectos.

- Generación de Asientos Directos. Tipificados y no tipificados.

- Gestión de Remanente de Tesorería. El sistema debe permitir conocer el estado actual del remanente incorporado del ejercicio anterior y su desglose consumido a partir de las operaciones generadas y su importe pendiente. Incorporación automática de los remanentes de crédito, control y seguimiento.

- Expedientes de Modificaciones de Crédito. El sistema debe facilitar la generación de las operaciones relacionadas con un determinado expediente de modificación de créditos (créditos extraordinarios, suplementos, ampliaciones, transferencias, incorporaciones de créditos y créditos generados por mayores ingresos).

- Generación de Operaciones de Tesorería. Por un lado la gestión de cobros permitiendo generar, por una parte, ingresos directos por cualquier tipo de exacción (contraído previo ingreso directo, contraído previo ingreso por recibo, autoliquidaciones, sin contraído previo, reintegros de pagos, no presupuestaria); y, por otra, la gestión de pagos que debe permitir pagos en modo total o parcial, generación de ficheros de transferencias, impresión de documentos (cheques, notificación de pago, listados de relaciones, etc.), así como la modificación individualizada o masiva de operaciones y como movimientos internos de tesorería.

- Generación de ficheros de intercambio de cuadernos bancarios.

- Realizar arqueo y conciliación bancaria con cuadernos bancarios.

- Consulta de Operaciones. Se podrán consultar los asientos contables relacionados. Se permitirá obtener las operaciones contables relacionadas en formato arborescente y con posibilidad de navegación por los distintos nodos del árbol. Se podrá realizar la impresión del documento contable asociado y la emisión de listados. Se permitirán búsquedas por cualquier campo y tipo de condición (rango, lista, mayor que, menor que, etc.). Se posibilitará la generación de relaciones de operaciones.

### **4.2.3 Módulos específicos.**

- Justificantes de Gastos y Facturas. Desde este módulo específico se gestionarán todos los justificantes de gasto y facturas, desde su registro, hasta la generación de la



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

operación de gasto asociada. Se conocerá en cada momento el estado del justificante de gasto. Se permitirá trabajar de forma masiva a través de relaciones de justificantes, ya sean provisionales o definitivas. Se podrán incorporar documentos escaneados o escanearlos en el momento del registro de la factura para guardarlos y consultarlos con posterioridad. Se podrán incorporar registros en formato Factura Electrónica.

- Gestión de Facturas Electrónicas: El módulo de gestión de facturas electrónicas ha de permitir el seguimiento, gestión y firma electrónica de la tramitación de los expedientes económico administrativos derivados de la factura electrónica, todo ello de conformidad con la normativa vigente y la gestión del expediente.

- Auditoria obligatoria del registro contable de facturas.

- Control y seguimiento de los movimientos de la cuenta 413 y su traspaso de información compatible al Ministerio.

- Cálculo del PMP y la morosidad con visualización de cada una de las facturas incluidas en los distintos volúmenes, emisión de informes y determinación del inicio del cómputo en los términos establecidos por la IGAE.

- Pagos a Justificar y Anticipos de Caja Fija. Estas utilidades deben permitir al usuario la consulta y gestión de los pagos a justificar ordinarios y anticipos de caja fija librados a terceros habilitados. Se podrá conocer en cada momento la situación de cada pago a justificar, en qué estado se encuentra y el historial de acciones realizado (disposición de fondos del habilitado, justificaciones a través de facturas, reintegros realizados, cancelaciones, etc.).

- Proyectos de Gasto. Desde esta utilidad se podrá llevar la gestión y control de todos los proyectos de gasto generados, independientemente del tipo de vinculación jurídica o la financiación del proyecto (recursos propios, ajenos o cofinanciación). Debe permitir el cálculo masivo y automático de las desviaciones de financiación de todos los proyectos de gasto, así como los listados de estado de ejecución, historial y desviaciones entre otros.

- Gestión de la Deuda. Subsistema para la llevanza y control de la deuda generada por el Ayuntamiento de Ciudad Real, ya sea de crédito presupuestario o de crédito no presupuestario (operaciones de tesorería).

- Se podrá conocer el estado actual de amortización realizada y pendiente de capital e intereses de cada deuda. Se debe permitir regularizar de forma automática de deuda de corto plazo a largo plazo al cierre del ejercicio.

- Gestión de Subvenciones. Concedidas y Recibidas: Gestión y control de los expedientes de subvenciones desde su solicitud hasta su realización. Generación automática de operaciones. Debe estar integrado con el subsistema de justificantes de gasto y facturas. Integración automatizada con la Base de Datos Nacional de Subvenciones.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Gestión de contratos. Gestión y seguimiento de contratos integrado con el subsistema de facturas. Control y publicidad de contratos menores.

- Terceros. El subsistema de terceros incluirá la gestión de domiciliaciones bancarias, gestión de retención de pagos, y retención automática, avisos de tercero.

- Gestión de Embargos. Asociado a cada tercero, se podrá llevar la gestión de los embargos que lleguen a la entidad, procedentes de diferentes administraciones (Hacienda, Justicia, etc.). El sistema permitirá aplicar estos embargos por medio de operaciones de endoso.

- Gestión de compensaciones. Funcionalidad que ayuda a identificar y gestionar las posibles compensaciones que se le puedan hacer a un proveedor por deudas en el Ayuntamiento.

- Consulta de Aplicaciones y Bolsas de Vinculación: consulta, modificación y emisión del estado de ejecución de las aplicaciones.

- Aplicación Definitiva de Cobros: Gestión y aplicación a presupuesto de las operaciones no presupuestarias relativas a cobros pendientes de aplicar.

- Aplicación Definitiva de Pagos: Gestión y aplicación a presupuesto de las operaciones no presupuestarias relativas a pagos pendientes de aplicar.

- Gestión de Avals y Fianzas en Metálico. Subsistemas para el control y gestión de la constitución y cancelación de avals y fianzas en metálico.

- Conciliación Bancaria. Subsistema para la generación automática de información acerca de la conciliación entre lo registrado contablemente y los movimientos capturados a partir de los extractos bancarios cargados en formato C43.

- Firma electrónica de documentos contables: El sistema contable podrá integrarse con el sistema de firma electrónica del Ayuntamiento y sus OOAA, aportando una solución tecnológica eficiente compatible, a partir de la cual los usuarios puedan firmar electrónicamente los documentos enviados por el sistema contable, previa visualización de los mismos, siguiendo el circuito de firma definido para cada uno de ellos.

Asimismo, el sistema debe tener implícito las funcionalidades necesarias para ejecutar los procedimientos asociados al envío de documentos contables a la firma electrónica, condicionando los procesos contables, a la firma de los documentos correspondientes. El sistema deberá disponer de la funcionalidad de emitir informes que detallen la situación de firma y los usuarios pendientes de firma, así como la funcionalidad de su exportación a formatos (xlsx, pdf...).

### **4.2.4 Apertura de Ejercicio.**



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Creación de la Contabilidad. Posibilidad de definición de las características propias de la entidad (escudo o imagen para la cabecera de los documentos, relación con otras contabilidades, datos económicos procedentes del ejercicio anterior, etc.).

- Definición del Proyecto de Presupuesto. Aplicaciones de ingresos y de gastos dadas de alta de forma manual o por medio del subsistema de ayuda a la elaboración del presupuesto.

- Aprobación del Presupuesto Prorrogado o Definitivo. Se podrá trabajar en la definición del que será presupuesto definitivo al margen de la aprobación transitoria que se haga del prorrogado. Además, se podrá importar la información desde otras contabilidades.

- Listados de Presupuesto provisional, definitivo. Libro oficial de contabilidad, listados de vinculación jurídica, estado de consolidación y memoria del presupuesto.

- PENLOC. Generación del fichero PENLOC para la remisión del presupuesto en formato XML.

### **4.2.5 Cierre Contable.**

- Procesos de Cierre. Cierre automático de la contabilidad (cierre presupuestario y cuenta general).

- Traspaso de Resultas. Traspaso, provisional o definitivo, de saldos y operaciones pendientes al ejercicio siguiente: facturas, pagos a justificar, proyectos de gasto, deuda, etc.

- Listados de Cierre. Emisión automática de los listados de estados, cuentas y anexos, típicos del cierre. El sistema debe proporcionar las funciones y las plantillas que generan las Cuentas Anuales del modelo normal y estados de consolidación.

- Módulo de ayuda para la elaboración de la Cuenta General en formato XML que muestre visualización previa de los datos obtenidos para cada uno de los puntos y permite la incorporación y redacción de documentación adicional. Obtención de la Cuenta General en el formato XML definido, así como en formato pdf.

- Para la generación de la Memoria se tienen que poder incorporar las funciones y las plantillas que generan el documento contable utilizando una herramienta de generación de informes que combina las plantillas con los datos contables obtenidos del sistema.

- La definición del informe que se utilice para la elaboración de la memoria contable tendrá que estar dividida en apartados y subapartados. Cada uno de ellos tiene que utilizar una plantilla de ofimática donde se proyecte la información obtenida de la estructura de datos contable.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Las plantillas de ofimática de los apartados, también tienen que disponer de un párrafo de información adicional donde se proyectan las notas previamente introducidas por el apartado concreto. Las notas tienen que permitir la introducción de información adicional relevante o significativa que se quiera reflejar en cada uno de los apartados de la memoria.

- LENLOC. Generación del fichero LENLOC para la remisión de la liquidación en formato XML.

- TRIMLOC. Generación y edición del fichero TRIMLOC de Información Trimestral en formato XML.

### **QUINTA .- REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.**

#### **5.1 Descripción técnica de la infraestructura tecnológica.**

La infraestructura tecnológica que dé soporte al sistema informático la proporcionará el propio adjudicatario, de manera que el nuevo sistema informático dispondrá en la modalidad de acceso cloud con servicios “SaaS” (Software as a Service), siendo a cargo del adjudicatario el alojamiento y disposición de servidores, sistemas operativos, bases de datos, herramientas de reporting, y otros programas necesarios, así como la conexión a internet de los servidores y las medidas de seguridad para dar el servicio adecuadamente.

El adjudicatario deberá además proporcionar cualquier licencia necesaria para el funcionamiento del sistema y de la solución durante la duración del contrato a todos los niveles (usuario, proveedores, servidores, etc.), sin que ello represente coste alguno para el Ayuntamiento.

A efectos de dar cumplimiento a la normativa de seguridad, en especial la referente a la protección de datos de carácter personal, así como al Esquema Nacional de Seguridad, será necesario especificar la localización física de los servidores, que obligatoriamente deberá estar localizado en territorio español, las condiciones de seguridad de los mismos, cumplimiento de normativas ISO correspondientes, y en el caso de que se trate de una subcontratación, cuál será la empresa subcontratada. Concretamente, es preceptiva la certificación en ISO 27001 (gestión de la seguridad de la información) y disponer del certificado ISO 14001. Las condiciones respecto a las normativas de seguridad, será necesario que se cumplan durante todo el periodo de vigencia del contrato. El adjudicatario estará obligado a comunicar al Ayuntamiento periódicamente cualquier cambio en estas condiciones y las incidencias producidas.

Si durante la vigencia del contrato se cambia de subcontratista, la adjudicataria habrá de comunicar este hecho al Ayuntamiento con indicación del nuevo subcontratista y la certificación de que se sigue dando cumplimiento a todas las normativas de seguridad, así como a todas las otras condiciones requeridas.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

La Plataforma Cloud debe permitir implantar todos los componentes que conformen la solución propuesta y garantizar la suficiente capacidad, escalabilidad y rendimiento óptimos cuando se utilice por los usuarios. Se prevé una estimación de **100 accesos** de usuarios al sistema con el rol y fases que más adelante se describe.

También esta herramienta debe ajustar la capacidad/almacenamiento tras la migración y aumento progresivo de la producción de información. La empresa debe contar con un plan de contingencias para garantizar la integridad de los datos. Y estar preparada para garantizar las posibles adaptaciones tecnológicas y normativas en cada momento.

En el caso de que la adjudicataria modifique la versión instalada y/o desarrolle una nueva versión o cualquier cambio para la mejora del servicio, se procederá a su actualización sin coste adicional para el Ayuntamiento.

Por su parte, el Ayuntamiento siempre mantendrá la propiedad de la información. Todos los datos y documentos producidos por la utilización de todos los servicios y componentes del sistema es propiedad del Ayuntamiento, y no se podrá entregar, ceder, reproducir, alterar, eliminar sin consentimiento previo, explícito y formalizado por parte de este.

La infraestructura se compondrá de un número adecuado de servidores.

El contratista debe realizar la íntegra gestión y administración de sus servicios en la nube, manteniendo el control, la disponibilidad y los costes asociados a este modo de explotación.

Por seguridad y como una forma más de “salvaguardar la información”, la empresa adjudicataria deberá entregar a los responsables municipales, una copia de seguridad completa con toda la información con una periodicidad mensual, así como en cualquier otro momento que le sea requerida por el Ayuntamiento. Dichas copias se realizarán con las características y formato que requiera el Ayuntamiento.

### **5.2 Ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información.**

La infraestructura y plataforma asociada al servicio, así como cualquier otro soporte del mismo y la información deberán ser alojados dentro del territorio español, facilitando así el horario, un mejor control y auditoria, un mejor conocimiento del marco legal aplicable garantizando en mayor medida su cumplimiento y mitigando, así, los riesgos asociados. La plataforma y todos sus componentes complementarios deben estar vigilados permanentemente (24x7x365 días). El Ayuntamiento debe conocer siempre la ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información, así como cualquier otra empresa que pueda intervenir en el servicio.

### **5.3 Sistema Cloud Computing como un servicio (SaaS).**



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

El proyecto pretende que la solución global se preste como un servicio siendo responsabilidad de la empresa la gestión integral de todos los requerimientos, infraestructura, plataforma (sistema operativo, aplicaciones, bases de datos, actualizaciones, ajustes, ciberseguridad, contingencias, reanimación, copias de seguridad, etc.). No obstante, en coordinación con el Ayuntamiento se realizarán los procesos de migración, configuración, parametrización y se habilitarán diferentes niveles de acceso al personal municipal.

La operatoria en general y algunos niveles de configuración y parametrización no deben requerir grandes conocimientos técnicos para que el usuario pueda realizarlos de forma fácil e intuitiva.

El despliegue e implantación de las aplicaciones de gestión contable ofertadas se realizarán en la propia nube y la puesta en marcha del sistema garantizará la conexión operacional con los diferentes usuarios y técnicos.

En general, este servicio (en nube) debe ofrecer una gran especialización, alta disponibilidad, accesibilidad desde cualquier lugar, y la adaptabilidad del consumo de recursos y ahorro económico. Con todo, se pretende conseguir una dinámica de trabajo más eficiente y agilizar la gestión en toda la organización.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el funcionamiento de la aplicación 24 x 7 días, así como monitorizar el buen funcionamiento, teniendo establecido un plan de contingencia ante eventualidades que garanticen la continuidad del servicio, así como la integridad de la información, implantando además, un correcto sistema de backups.

La empresa adjudicataria deberá presentar un proyecto donde contenga toda la información sobre sistemas de backups, planes de contingencia, integridad de la información, etc., los cuales deberán estar actualizados durante toda la duración del contrato.

El contratista indicará en el apartado dedicado al Sistema Cloud de la memoria técnica, todos los detalles y características técnicas respecto a la ubicación, Seguridad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica e infraestructura logística y descripción de la misma, que acompañan y conforman el almacenamiento de la información y las aplicaciones sobre el Sistema Cloud.

En relación al control de la localización de los datos, el servicio de cloud debe ser auditable o transparente pudiendo reclamar información precisa de dónde, cuándo y quién ha almacenado o procesado los datos, y en qué condiciones de seguridad se ha producido.

### **5.4 Arquitectura de la Aplicación.**

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

**- La aplicación estará desarrollada, preferiblemente, bajo una arquitectura Web que facilite el despliegue de nuevas versiones de la plataforma, con los mínimos**





## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

**requerimientos posibles en las estaciones de trabajo. Se aceptará una aplicación en tecnología cliente/servidor si el licitador aporta un compromiso de cambio a arquitectura Web en un plazo no superior a 1 año desde la formalización del contrato.**

- Cubrirá los niveles de seguridad exigidos en el pliego en lo que respecta a la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de carácter personal.

- En caso de ser arquitectura Web, deberá ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Linux, Windows, OS X, iOS), así como desde diferentes dispositivos (Pc's, Tablets, Mviles, etc.).

En caso de ser cliente/servidor, deberá ser accesible por los usuarios de Windows en dispositivo PC.

- Deberán permitir el uso con el paquete de ofimática de Office a partir de la versión 2016 y Libre Office.

- En caso de ser arquitectura Web, la solución debe poder ser accesible a través de Internet, utilizando los navegadores web de uso común (Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari).

- El sistema estará desplegado bajo un modelo de nube privada (Private cloud) según definición de NIST (National Institute of Standards and Technology), con las características propias de nube que define NIST.

- Deberá permitir la realización de firmas electrónicas avanzadas. En caso de ser arquitectura Web esto deberá conseguirse mediante un portafirmas compatible con los sistemas IOS y Android.

- En caso de ser arquitectura Web, el Sistema de Información deberá estar diseñado bajo arquitectura Web multinivel, basada en un patrón de desarrollo MVC (Modelo Vista Controlador), disponiendo de una interfaz de usuario única a través de un navegador Web, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.

- Las capas críticas del sistema, (base de datos y servidor web), deben ser compatibles con configuraciones de tipo cluster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio.

- Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

### **5.5 Capa de Gestión de Datos.**

El sistema deberá implantarse sobre un gestor de base de datos fiable y de amplia implantación en el mercado.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

Se tendrá en cuenta, a la hora de valorar la solidez del Sistema, que la lógica de negocio este embebida en la propia base de datos, al efecto de optimizar el rendimiento global, evitando latencias.

El licitador deberá especificar la capacidad y experiencia de los profesionales que aporta, debiendo contar éstos con una cualificación al máximo nivel, en cuanto a su dominio de la Administración del motor de base de datos a utilizar.

### **5.6 Capa de servidor de aplicación.**

- El servidor de aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas.

- Deben especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como en la construcción de la aplicación ofertada.

### **5.7 Capa de cliente.**

El diseño de la aplicación informática debe estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva, y como parte de una misma transacción, a otros módulos del sistema, conservando los puntos de retorno previos y permitiendo, en su caso, la realización de otras operaciones, que pudieran ser distintas de aquella que motivo el acceso inicial.

El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, con herramientas que optimicen la usabilidad del sistema, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado.

De acuerdo con la política de seguridad de este Ayuntamiento, los usuarios finales no gozan de privilegios de administración sobre sus equipos de trabajo. En el caso de que la implantación de la solución o de sus futuras actualizaciones requieran instalar algún tipo de software en los puestos clientes (incluidos plugins, applets, etc), la empresa adjudicataria deberá facilitar a la Sección de Informática, este software paquetizado, de forma que pueda ser distribuido a los diferentes puestos de trabajo de manera desatendida, sin que requiera que los usuarios dispongan de privilegios de administración en su equipo.

En caso de que el sistema utilice arquitectura Web:

- El servidor Web debe ofrecer a los clientes finales, (navegador Internet), todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional que el resto de elementos del sistema. Se valorará el uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz de usuario.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Los portales web utilizarán tecnología SSL para garantizar la autenticidad y privacidad de la comunicación.

- La interfaz de usuario será única y basada en navegador de internet, permitiendo su explotación desde “clientes ligeros”, no requiriendo en ningún caso configuraciones potentes de hardware, facilitando de este modo el uso de la mayor parte de los ordenadores actualmente operativos.

- El sistema deberá soportar, al menos, los 4 navegadores más utilizados (Internet Explorer, Chrome, Firefox y Safari) sobre los tres sistemas operativos más comunes (Windows, Linux, Mac).

- Se valorará que la tecnología de presentación esté basada en HTML5 y CSS3. Por razones de compatibilidad con sistemas operativos no deberá utilizarse tecnología flash o similar. La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores como pdf,s.

### **5.8 Entorno de comunicaciones y redes.**

Debe especificarse claramente el entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener niveles de servicio óptimos de la aplicación, entendiendo dicho entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir las normativas vigentes en cuanto a seguridad en las comunicaciones.

Además, deberán especificarse los conocimientos y aportaciones técnicas de las Empresas licitadoras en cuanto a la integración óptima de la aplicación en los entornos de comunicaciones y redes ya existentes en este Ayuntamiento.

### **5.9 Servicios de Soporte y administración de CPD Remoto.**

Las empresas licitadoras deberán estar en condiciones de prestar de forma completa, adecuada y continua, y a lo largo de todo el periodo de duración del contrato, los servicios de soporte a la gestión, explotación y administración del sistema, así como los referidos a los de Centro de Proceso de Datos (CPD) que hospede y administre la aplicación de manera externa.

### **5.10 Requerimientos del Centro Procesos Datos.**

Deberán indicarse los componentes Hardware y Software destinados a securizar el entorno, Políticas de seguridad y modo de incorporación de los mismos.

Asimismo, deberá acreditarse el cumplimiento de, como mínimo, la clasificación TIER III o equivalente que disponga el CPD, de acuerdo con el estándar TIA 942.

**TIER %    Disponibilidad    % Parada    Tiempo anual de parada.**



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

TIER III	99,982	0,018	1,57 horas.
TIER IV	99,995	0,005	0,40 horas

Se deberá de especificar en las ofertas:

- Infraestructura básica:
  - Garantía de suministro energético.
  - Sistema contra incendios.
  - Sistema de aire acondicionado.
  - Servicio de seguridad física.

- Infraestructura de comunicaciones:

De cara a la optimización del rendimiento en las comunicaciones, se describirán las técnicas que se utilizan a partir de la definición de Políticas de calidad del servicio, para la asignación de caudales, según criterios de uso, así como la utilización de opciones de compresión de datos.

Se describirá la topología de red que se desplegará para dar servicio al Ayuntamiento de Ciudad Real, que deberá ser de alta disponibilidad y con enlaces redundantes.

Deberán detallarse los niveles de redundancia ofertados, así como los criterios y herramientas de monitorización que se emplearán.

Se describirán asimismo los niveles de seguridad y eficiencia que garanticen la calidad del servicio y elementos a utilizar como cortafuegos, routers, etc.

Deberá aportarse detalle de las prestaciones generales del Sistema de comunicaciones que se propone.

Las herramientas de monitorización de red que se utilicen deben generar estadísticas sobre el funcionamiento general del servicio, permitiendo con ello verificar el uso del Sistema y las incidencias producidas, así como el cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio (ANS) concertado.

La empresa licitadora deberá garantizar el ancho de banda necesario para el correcto funcionamiento del sistema con independencia de los usuarios concurrentes conectados como de las integraciones a través de servicios web del resto de sistemas del Ayuntamiento. Será responsabilidad de la empresa licitadora el dimensionamiento de la línea de datos durante la duración del contrato.

- Infraestructura de sistemas: En la propuesta se describirá la infraestructura tecnológica sobre la que se explotará el Sistema y su configuración.

Se detallará asimismo el modelo de replicación de la información.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

### **5.11 Servicios incluidos.**

Servicios de Operación de Sistemas y gestión de Red Mediante los Servicios de Operación y gestión de Red, el personal de la empresa licitadora supervisará el correcto funcionamiento de las máquinas y sistemas del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

- Monitorización del Sistema.
- Servicio de Operación de Sistemas.
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta.
- Cambios.
- Seguimiento de backup.
- Servicio de Operación de gestión de Redes.
- Monitorización de líneas y routers.
- Gestión de averías en líneas y motorización de firewalls, DNS, etc.
- Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc.).
- Back-up de firewalls y DNS o Backups de elementos activos.
- Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.

### **5.12 Servicios de Administración.**

Los Servicios de Administración incluyen las actuaciones necesarias para garantizar, a largo plazo, el correcto funcionamiento del sistema y su aprovechamiento óptimo, tanto con respecto a las funcionalidades como al rendimiento general. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán al menos:

- Administración de Sistemas Operativos.
- Gestión de Políticas de seguridad.
- Gestión de Políticas de sistemas.
- Monitorización y análisis del sistema.
- Mantenimiento y actualización del hardware.
- Gestión del rendimiento.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Elaboración de documentación.
- Administración de Bases de Datos.
- Instalación y configuración del software.
- Política de copias de seguridad y recuperación.
- Seguridad en base de datos (usuarios, roles, privilegios).
- Monitorización y optimización de la base de datos.
- Planificación de crecimientos y cambios.
- Tuning.
- Administración de otro software de base (Servidores de aplicaciones, Servidores Web, etc.) Instalación y configuración.
- Políticas de seguridad Web.
- Monitorización y control. Gestión de cambios.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Gestión de incidencias.

Se considerarán las funcionalidades de gestión y monitorización automática que se incluyan en el sistema ofertado especialmente las orientadas a la detección anticipada de incidencias y a la reducción de los tiempos de resolución de incidencias.

### **5.13 Servicios de soporte operativo.**

Se cubrirán todos los servicios requeridos para la correcta y óptima explotación de la plataforma, y para garantizar la adaptación constante, a lo largo de todo el proyecto, a las necesidades de este Ayuntamiento. Estas actividades, se han estructurado en los siguientes procesos, siguiendo estándares de mercado:

#### **A.- Gestión de la Capacidad y Disponibilidad.**

Para gestionar el uso óptimo y el rendimiento del sistema, de forma que se asegure que los requerimientos de disponibilidad y rendimiento se cumplen consistentemente y que la capacidad de los servicios proporcionados se corresponde a las necesidades descritas. Tiene como objetivos:

- Garantizar que todos los servicios del sistema estén respaldados por una capacidad de proceso, rendimiento y almacenamiento suficiente, bien dimensionado y flexible para los usuarios funcionales y el administrado.

- Contribuir a diagnosticar problemas e incidencias relacionados con el rendimiento, capacidad y disponibilidad, así como proponer medidas proactivas para mejorar el rendimiento.

- Garantizar que los servicios del sistema están disponibles y funcionen dentro del marco de los Acuerdos de Nivel de Servicios establecidos.

#### **B.- Gestión de la Continuidad**

Para soportar la continuidad del sistema, asegurando que puede ser recuperado en los plazos requeridos. Tiene como objetivo general disponer de un Plan de Recuperación de Desastres destinado a restablecer la operativa del sistema y de los servicios proporcionados en un sitio alternativo. Será probado regularmente, al menos una vez cada seis meses según los niveles del servicio requeridos. El Plan deberá ser actualizado anualmente, y estarán sujetos al procedimiento de Gestión de Cambios que se definan.

#### **C.- Gestión de Cambios.**

Para asegurar que los cambios propuestos del sistema se registran, evalúan, autorizan, se asignan prioridades, planifican, prueban, implantan y documentan, siguiendo los procedimientos establecidos y garantizando en todo momento la calidad y continuidad del



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

servicio. En el Plan de implantación, se deben definir el alcance de los cambios que aplicarán a cualquier elemento que conformen los servicios del sistema en producción.

El adjudicatario deberá proponer los canales y procedimientos para estar informado de todas las peticiones de cambio solicitadas o propuestas por el adjudicatario, las cuales serán gestionadas por el órgano que se establezca. Asimismo, se definirán los criterios de cambio estándar frente a otros tipos de cambios menores y que no requieran la intervención del órgano responsable.

Se clasificarán las peticiones de cambio de común acuerdo con el servicio del Ayuntamiento, como consecuencia de la necesidad de corrección de un incidente o problema en el Sistema. El adjudicatario tendrá que realizar el mantenimiento correctivo necesario para la correcta, eficaz y eficiente operativa diaria, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Ciudad Real. La corrección de datos que se hayan provocado por errores en el sistema también será responsabilidad del adjudicatario.

### **5.14 Gestión de Versiones.**

Entre otros objetivos del proceso se incluyen:

- Planificar y controlar la implantación de nuevas versiones que se vayan liberando de la plataforma.
- Asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que solo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.
- Comunicar y gestionar las expectativas de la plataforma durante la planificación y puesta en producción de nuevas versiones.
- Transferir el conocimiento de las nuevas funcionalidades o correcciones que se incluyen en las nuevas versiones, a usuarios y a personal técnico del Ayuntamiento.

### **5.15 Gestión de Incidencias y Problemas.**

La Gestión de Incidencias deberá restaurar los niveles normales del servicio afectado tan pronto como sea posible, minimizando el impacto en el sistema, manteniendo los niveles de calidad y disponibilidad del servicio. El adjudicatario dispondrá de un punto único de contacto que registre todas las incidencias, detectadas por procesos automáticos de monitorización y eventos o cualquier otra vía, y por incidencias escaladas por el personal gestor y de operaciones del Servicio dedicado a ello.

Los licitadores deben indicar el protocolo de actuación para detectar y registrar los problemas en función de los incidentes reportados o identificando tendencias de los mismos, con el objetivo de llegar a la causa raíz de las incidencias, iniciar las acciones que corrigen el problema y reducen el impacto en el servicio del sistema.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

### **5.16 Gestión de los Niveles de Servicio.**

Donde se agregan, componen, consolidan, monitorizan y se analizan las diferentes medidas de servicios y elaboración de los indicadores periódicos, extremo a extremo.

Tiene como objetivo, mantener y mejorar la calidad de los servicios relacionados con la plataforma y proporcionar la información necesaria sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos en los servicios y otros indicadores clave de rendimiento que pueda proponer el adjudicatario.

### **5.17 Gestión de la Mejora Continua.**

Buscará alinear los servicios ofrecidos a las necesidades de los servicios implicados, identificando e implementando mejoras. El esfuerzo de mejora se focaliza principalmente en el aumento de los parámetros de calidad, como entre otros, el tiempo dedicado, aumento de la eficacia, eficiencia y usabilidad.

Será un proceso constante, continuo y transversal al resto de procesos, que evalúe y optimice todos los procesos de soporte anteriores, y que mejoren los procesos de los servicios implicados del Ayuntamiento de Ciudad Real.

### **5.18 Medición del Servicio de herramientas.**

Para el control y seguimiento de la calidad del servicio prestado, el adjudicatario proporcionará un sistema de información que facilite métricas e indicadores clave de rendimiento del servicio, y que sirva como mecanismo de seguimiento y evaluación del proyecto y posterior servicio. Estas herramientas deberán monitorizar la actividad del servicio en línea, con indicadores de evaluación y control de la infraestructura tecnológica y ANS relacionados, que posibilite al personal la gobernabilidad del servicio.

Incluirá un cuadro de mandos que ayude a la toma de decisiones y proporcione indicadores clave de rendimiento en tiempo real comparándolos con los indicadores objetivo.

## **SEXTA.- REQUISITOS DE INTEGRACIÓN.**

A modo general, los mecanismos de integración se deber ajustar a lo establecido en el apartado 4.2.1. del presente pliego, y se requiere, de forma específica que se integre con:

- Activos por la correspondiente gestión de inventario y patrimonio, así como analítica de costes (actualmente este Ayuntamiento tiene adquirida la aplicación de gestión de inventario y patrimonio de la empresa MANSIS).

- Tramitación de asuntos y procedimientos electrónicos de gestión económica y contable, la gestión electrónica es SIGEM (Plataforma de la Diputación de Ciudad Real).





## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Generación de operaciones contables (RC, AD, etc) y acceso a consulta de operaciones y de partidas, proyectos y facturas, etc., desde el expediente.

- Con las aplicaciones de Gestión tributaria y recaudación por la gestión de ingresos, facilitando la conciliación automática de los movimientos de contabilidad a tesorería y previsiones de futuro. Tendrá que permitir asociar los movimientos y justificantes bancarios si hay, a los apuntes contables (Actualmente este Ayuntamiento tiene la aplicación de ATM grupo maggioli).

- Permitir que la aplicación de Gestión de nóminas y Recursos Humanos utilizada en el Ayuntamiento, para la contabilización de las nóminas y demás extremos vinculados con la gestión de Recursos Humanos a nivel presupuestario y contable (actualmente la aplicación que tenemos es de la empresa AYTOS).

- Tiene que permitir la contabilización de la nómina transformando la información recibida, mediante automatización o ficheros de intercambio, en operaciones contables tanto presupuestarias como no presupuestarias.

- Los datos procedentes de la aplicación de gestión de nóminas se tienen que poder cargar en remesas permitiendo el tratamiento colectivo de los mismos para su incorporación en contabilidad. Para la contabilización se tienen que poder agrupar los datos de la remesa en diferentes grupos de incorporación, posibilitando la utilización de diferentes tipos de operación contable. Esto permite que las operaciones contables generadas se puedan relacionar con operaciones de tipos Retención de crédito, Autorización o Disposición como operaciones de fases previas.

- Las remesas de nómina, así como el fichero de carga de datos, tienen que admitir el desglose de importes por aplicación presupuestaria, centro de coste, proyecto y tercero.

- Con el registro electrónico, de tal manera que, una presentación telemática de una factura electrónica desde el punto general de entrada de facturas FACE, se envíe al registro de facturas del sistema.

- Con FACE (AGE), y eFACT (Consortio AOC), de tal manera que incorpore de forma automatizada las facturas electrónicas al sistema siempre y cuando cumpla los formatos Factura-e previstos a la norma. También el sistema tendrá que actualizar automáticamente el estado de las facturas a FACe, y eFACT si se tercia, según el estado de la tramitación de la factura en el sistema.

- Gestión de subvenciones, facilitando la interacción con el sistema contable por cada una de las fases de gestión presupuestaria asociadas a las fases de gestión de las subvenciones de tal forma que desde este módulo de subvenciones se permita la generación de los correspondientes registros contables.

- Con el sistema de gestión y tramitación electrónica de expedientes SIGEM.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Portafirmas por la firma-e de documentos contables y permitiendo la firma con sello de órgano en los trámites que así se contemplen y por lo tanto favorecer la actuación administrativa automatizada.

Repositorio documental mediante el sistema de gestión documental común para garantizar un archivo único, objeto también del presente proyecto.

### **SEXTA.- CONFIDENCIALIDAD.**

El adjudicatario estará obligado a tratar de forma confidencial y reservada tanto la información recibida como la derivada de la ejecución del contrato, no pudiendo ser objeto de difusión, publicación o utilización para fines distintos a los establecidos en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez que el contrato haya finalizado o haya sido resuelto.

#### **A.- Tratamiento de datos:**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener indefinidamente, absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, incluidos en el registro de actividades de tratamiento del Excmo. Ayuntamiento de Ciudad Real, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El licitador quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (REGLAMENTO 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 27 de abril de 2.016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE).

El adjudicatario, según el párrafo anterior, tendrá las siguientes obligaciones:

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a partir de la suscripción del presente contrato a:

**a.** Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

**b.** Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2.016 relativo a la protección de las personas físicas



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE) o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

**c.** No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

**d.** No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten al tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de, al menos un mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

**e.** Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

**f.** Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad.

**g.** Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

**h.** Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

**i.** Llevar por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

**1.-** El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

**2.-** Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

**3.-** En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del Reglamento General de Protección de Datos, la documentación de garantías adecuadas.

**j.** En el caso de llevar a cabo el encargo de tratamiento en sus locales, realizar un análisis de riesgos relativos al tratamiento objeto de encargo e implantar las siguientes medidas técnicas y organizativas de seguridad que resulten de aplicación a la luz de los resultados de dicho análisis –estas medidas sustituirán a las previstas en el punto 4.1. g) anterior- de las siguientes:

**a)** La seudonimización y el cifrado de datos personales cuando sea procedente.

**b)** La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

c) La capacidad de restarurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

k. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1.- Acceso, rectificación, supresión y oposición.

2.- Limitación del tratamiento.

3.- Portabilidad de datos.

4.- A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección que indique el responsable. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, justamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

l. Notificar al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, y a través del correo electrónico corporativo dispuesto al efecto, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

m. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a).- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b).- El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

c).- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

**d).**- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

**n.** Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

**o.** Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

**p.** Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

**q.** Designar un delegado de protección de datos si resultare obligatorio su nombramiento y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

### **B.-Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad:**

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de e-administración afectados por el pliego.

En este sentido, el adjudicatario se compromete expresamente a cumplir y velar por el cumplimiento legal establecido en cuanto a la adopción de las medidas de seguridad indicadas en los Reales Decretos 3/2010, de 8 de enero, ENS, Esquema Nacional de Seguridad y 4/2010, de 8 de enero – ENI, Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El nivel de implantación de las medidas vendrá determinado por la categorización del sistema de información, determinado por el órgano competente sobre la valoración e importancia de la información que se maneja y los servicios prestados por el adjudicatario en la ejecución del pliego.

El adjudicatario garantizará los principios básicos y requisitos mínimos de protección requeridos en el Esquema Nacional de Seguridad, para una protección adecuada de la información. Es de aplicación que el adjudicatario garantice el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en aquellos medios electrónicos de los que sean responsables o sobre los que realizan la prestación de servicios.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

Según el documento “obligaciones de los prestadores de servicios a las entidades públicas” del CNN, el adjudicatario tiene la obligación de documentar y ofrecer la siguiente información al Ayuntamiento:

- Descripción de servicios y modalidad.
- Información sobre la arquitectura de seguridad.
- Ubicación de la información.
- Medidas de seguridad implementadas.
- Cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos.
- Incidentes de seguridad.
- Cadena de subcontratación y sus cambios.
- Seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

Los licitadores estarán obligados a incluir en su oferta, para el caso de ser adjudicatario, la ejecución de un “Plan de seguridad para el cumplimiento del ENS”, donde describirán las medidas de seguridad y procedimientos que aplican en relación a la prestación del servicio, cubriendo todos los requisitos del R.D. 3/2010 y medidas de su anexo que les sean de aplicación en función de la categoría del sistema de información.

A petición de la Administración, el adjudicatario deberá remitirle los documentos de seguridad elaborados por el tratamiento de datos personales de aquella.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad de dicho documento, así como de las exigidas en el “Plan de seguridad para el cumplimiento del ENS” descrito anteriormente, y de las exigidas en el Reglamento General de Protección de Datos, y en el documento de seguridad relativo a secreto estadístico referido en el apartado 17.

Para ello la Administración deberá avisar al adjudicatario con 5 días de antelación de la realización de dicha auditoría. El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

### **SÉPTIMA.- REQUISITOS DE LA OFERTA.**

Es de obligado cumplimiento por parte de la adjudicataria.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- El Ayuntamiento podrá requerir a los licitadores, con objeto de verificar que se ajusta a sus prestaciones reales, la demostración de que la descripción del alcance de su aplicación está completamente desarrollada y operativa.

- A tal efecto, podrá exigirse individualmente a cada licitador, la resolución de determinados supuestos prácticos sobre el Sistema ofertado en real.

El resultado de dicha demostración podrá condicionar la valoración de la oferta, con independencia de lo expresado en el documento escrito de la misma.

- **Se deberá presentar un informe técnico “Denominado MEMORIA INFRAESTRUCTURA”, proyecto, que no será una mera descripción del portfolio de la empresa, sino que describirá las tecnologías y soluciones a adoptar junto con los plazos y el personal. Será necesario presentar una propuesta técnica que describa en detalle toda la infraestructura, licencias, servidores, el lugar en el que se encuentran esos servidores, sus sistemas de seguridad, periodicidad de las copias y tiempo de conservación de las mismas. (el proyecto no deberá contener más de 15 páginas).**

- **Se deberá describir y detallar el proyecto “Denominado MEMORIA COMUNICACIONES”. Indicando claramente tecnologías, equipamientos, operadores y cuantos detalles sean necesarios para el completo conocimiento de la infraestructura a montar, que obligatoriamente deberá cumplir las exigencias de comunicaciones. (el proyecto no deberá contener más de 5 páginas)**

- **Se deberá presentar un informe técnico, proyecto “Denominado MEMORIA GESTION ECONOMICA-FINANCIERA”, que describirá la solución de la aplicación de informática, detallando cada uno de los módulos, personal técnico, plazos de implantación, calendario de formación, calendario de puesta en marcha del cloud, calendario de la migración de datos, mantenimiento y gestión de las incidencias. (El proyecto no deberá contener más de 150 páginas).**

### **- MEMORIAS.**

Las Ofertas deberán presentar las tres Memorias anteriores, referidos a los siguientes contenidos orientativos..

### **CONTENIDOS ORIENTATIVOS DE LA MEMORIA.**

#### **1. Licencias/ funcionalidades de las aplicaciones ofertadas de gestión económico-financiera y presupuestaria.**

Relación de todo el software/aplicaciones con sus correspondientes especificaciones funcionales de diseño reseñables, características de los procedimientos de gestión, etc., capaces de obtener los resultados que se exigen.





## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

1. Elaboración y Gestión descentralizada de presupuestos.
2. Gestión de Contabilidad Presupuestaria y Financiera.
3. Contabilidad de Consolidación
4. Gestión de Contabilidad Analítica.
5. Cálculo del coste de los servicios.
6. Registro y gestión de Facturas.
7. Auditoría de registro de facturas.
8. Gestión de subvenciones.
9. Gestión de Tesorería.
10. Gestión de embargos, cesiones de créditos, control de deudas y compensaciones.
11. Gestión descentralizada de Tesorería (Paj/Acf).
12. Gestión de terceros.
13. Gestión de endeudamiento.
14. Gestión de ingresos y recaudación.
15. Intercambio de ficheros con suma (Ente Recaudador), para contabilizar automáticamente.
16. Intercambio de ficheros de la nómina para contabilizar automáticamente.
17. Gestión patrimonial y del inventario.
18. Control interno.
19. Cálculo del Pmp, Morosidad, Presupuesto, otra información.
20. Gestión de suministro de otra información.
21. Cálculo de magnitudes e indicadores.
22. Análisis e indicadores de gestión de la información producida.
23. Aplicaciones complementarias para dotar de mayor funcionalidad al sistema: Firma de documentos contables, gestión descentralizada...
24. Generación de documentación y ficheros, informes, gráficos, exportación/Importación a suite ofimática, intercambio/interoperación con otros sistemas.

Otras licencias/funcionalidades adicionales.

- Las licencias/funcionalidades deben estar productivas en el mercado (no obsoletas) y desplegarse en nube/plataforma web.
- Especificar si alguna de las aplicaciones no opera en la nube/web pero está prevista su próxima implementación, grado de avance y **compromiso de cumplimiento en fecha cierta**

### **2. Plan de implantación del sistema de gestión económico- financiera y presupuestaria Parte Primera.**

- Plazo de implantación.
- Cronograma.
- Designar responsable.
- Programar/realizar reuniones.
- Programar suministro de los productos.
- Despliegue e implantación de las aplicaciones de gestión en la nube y la puesta en marcha del sistema que garantizará la conexión segura y operacional con los diferentes roles de usuarios y técnicos municipales.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

### **Parte Segunda.**

- Plan transferencia de conocimiento, consultoría y formación.
- Contenidos: TIC/Aplicativos.
- Acciones formativas en la preparación, inicio, integración, y durante el funcionamiento.
- Formadores/consultores asignados.
- Perfiles de usuarios.
- Nº de jornadas, tiempo duración, sistema online/videoconferencia/ presencial, valoración, tanto formación técnica como a usuarios/as de las aplicaciones.
- Manuales y documentación incluyendo logos del Ayuntamiento de Ciudad Real.

### **Parte Tercera.**

- Migración datos necesaria, ejercicio corriente y ejercicios cerrado (ejercicio 2.024).
- Plan para la migración de ejercicios anteriores (hasta el 2.023)
- Parametrización, configuración...
- Entorno de trabajo amigable y configurable a nivel de usuario.
- Adaptaciones e integraciones.
- Plataforma multiusuario sin límites de usuario/ o usuarios adicionales a los previstos.
- Dirección, seguimiento y control.
- Aplicar cualquier mejora aprobada.
- Otras para puesta en servicio a incluir.

### **3. Plan del servicio soporte, control y mantenimiento de las aplicaciones económicas.**

- Plan de respaldo y de pruebas de recuperación, política de copias de seguridad, medidas de cifrado de información en respaldo, procedimiento de restauraciones de respaldo, realización de pruebas de restauración, descentralización de copias de seguridad (conveniencia o no), etc.
- Adscripción de medios técnicos y personales que garanticen la correcta ejecución de los trabajos.
- El servicio se podrá prestar telefónicamente, mensajería inmediata, online/videoconferencia, remoto y presencial.
- Autonomía de servicio. Se podrán establecer diferentes roles y niveles para interactuar con el sistema y aplicaciones: administrador, técnico, usuario.
- **Horarios.**
- **Tiempos de respuesta y calidad del servicio.**
  - Adaptar a las nuevas disposiciones legales de obligado cumplimiento.
  - Corregir las incidencias o errores que se detecte y afecte al normal funcionamiento.
  - Analizar posibles inconsistencias de funcionamiento de la migración de datos.
  - Las tareas de mantenimiento no deberán debilitar ninguna característica esencial ni limitar el uso de las licencias adquiridas o al acceso a los datos.
  - Garantizar el acceso a la plataforma de funcionalidades al Ayuntamiento y organismos autónomos existentes.
  - Revisar el funcionamiento del modelo anualmente y proponer e implementar mejoras.
  - Asistencia funcional de las aplicaciones. Colaboración en hitos del ejercicio, apertura, liquidación, cierre, elaboración cuantas anuales, cálculo de indicadores y magnitudes, etc.
- **Garantía: 1 año de garantía mientras dura la implantación.**



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Otras que mejore el soporte y mantenimiento de las aplicaciones.

### 4. Servicio Cloud

#### 4.1 Plan del servicio cloud.

- El servicio debe ofrecer una gran especialización y alta disponibilidad, accesibilidad desde cualquier lugar, y la adaptabilidad de consumos y alta eficiencia y productividad.
- Configuración y parametrización.
- Diferentes roles de usuarios y técnicos
- Seguridad: reconocimiento y autenticación de acceso.
- Auditoría del sistema.
- Entorno de trabajo amigable, intuitivo, fácil para usuarios técnicos/administradores.
- Cronograma de puesta en funcionamiento.
- Integración funcional con otras aplicaciones municipales.
- Garantía.
- Otras.

#### 4.2 Plan contingencias interrupción del servicio.

- Identificación y descripción de los medios alternativos planificados para mantener el servicio, personal alternativo, existencia o planificación de instalaciones y medios de comunicación alternativos, etc. Realización programada de pruebas, etc.
- Otras.

### 5. Plan retorno, transferencia y migración final

- Organización, coordinación, personal asignado, etc.
- Documentación para que el personal informático del Ayuntamiento u otro proveedor pueda realizar, de forma autónoma, la instalación.
- Toda la información debe quedar operativa en nuevo sistema.
- La migración se hará coordinadamente con la frecuencia y en el momento que requiera el Ayuntamiento de Ciudad Real.
- Cronograma de realización.
- Otras.

- El Ayuntamiento de Ciudad Real como Administración Local, debe cumplir con el marco normativo establecido por el ENS. El Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, indica:

*“Los pliegos de prescripciones administrativas o técnicas de los contratos que celebren las entidades del sector público, incluidas en el ámbito de aplicación de este Real Decreto, contemplarán todos aquellos requisitos necesarios para asegurar la conformidad con el ENS de los sistemas de información en los que se sustenten los servicios prestados por los contratistas, tales como la presentación de las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS”.*



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Será obligatorio que la licitadora disponga de Certificado de Conformidad con el ENS nivel alto vigente, tanto como empresa, como el cloud donde se alojarán los servicios. Deberá aportar el documento acreditativo del citado certificado. El certificado deberá indicar explícitamente dar soporte a las actividades del presente pliego. Actividades como servicios cloud y de seguridad deben estar contempladas en la declaración de aplicabilidad.

El Ayuntamiento podrá comprobar en los registros públicos la veracidad del certificado y su ámbito de aplicación.

- Asistencia posterior “in-situ” en las instalaciones los días laborables según calendario laboral del citado Ayuntamiento en horario de 08:00 a 15:00, a la puesta en funcionamiento del Sistema. Durante los trabajos de migración de datos, auditorías para las configuraciones y la puesta en marcha hasta que la aplicación esté totalmente operativa, la prestación por asistencia será como mínimo de 2 meses presenciales en las dependencias municipales, por parte de técnico/as en el manejo de la aplicación.

### **7.1 Documentación.**

- Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregarán en soporte digital, y en papel en caso de que la dirección de proyecto por parte del Ayuntamiento lo requiera, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la herramienta.

Todos los cambios sobre la plataforma, técnica o funcional, serán documentados, actualizados, entregados y aceptados por el Ayuntamiento, según los procedimientos que se establezcan. La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, y las claves de acceso, de tal forma que el Ayuntamiento disponga del conocimiento necesario para que pueda explotar la información de forma independiente.

### **7.2 Código Fuente.**

Las licitadoras deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación aportada al personal técnico del Ayuntamiento, para el caso en que, por cierre de la empresa por cualquier motivo, fusión o absorción por otros o por cambio en la línea de negocio de la misma, esta no siguiera haciéndose cargo del servicio de mantenimiento.

**El adjudicatario deberá ser el propietario del código fuente.**

Dicho código fuente, irá acompañado de cuanta documentación sea necesaria para garantizar que personal informático del Ayuntamiento u otro proveedor pueda realizar, de forma totalmente autónoma, la instalación de la plataforma: Modelo de datos, Manuales de Instalación y Configuración, Manuales de Administración, Manuales de Explotación, etc.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

### 7.3 Subsistema de información para usuarios finales.

- El sistema debe contemplar herramientas de consulta para usuarios finales no informáticos, mediante las cuales éstos podrán diseñar informes basados en los datos de Gestión Contable. Estas herramientas deberán proporcionar información compatible con paquetes de Office de Microsoft o LibreOffice.

- Se valorará la existencia de escenarios preconfigurados orientados al usuario final, donde se le ofrezcan opciones de selección asociados a procesos contables habituales.

### 7.4 Migración de datos.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos que faciliten el proceso de migración de datos, desde la aplicación actual hacia el nuevo sistema.

Se valorarán las características de los mismos, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso.

En el **plan de migración**, que el licitador deberá aportar en la oferta, se deberán detallar las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos, el tiempo estimado para la migración, la metodología que se propone para minimizar el impacto que pueda suponer, en un proceso de migraciones y puestas en explotación por fases y la convivencia de los módulos que se vayan implantando con módulos del sistema anterior que se dejen de utilizar.

Deberán reflejarse asimismo los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

La migración no se tiene que ver como un mero traspaso de información entre sistemas, sino que tiene que suponer la mejora, la normalización y unificación de la información actual, y por lo tanto tenerse en cuenta.

La adjudicataria realizará las cargas finales, ejecutará las depuraciones automáticas que aquellas lleven incorporadas y facilitará un informe que contenga la relación de datos migrados, así como la información relativa a la Base de Datos y aplicación instalada, incluyendo las pruebas de rendimiento del sistema realizadas.

La migración de datos conllevará de manera obligatoria la elaboración de una auditoria que genere una serie de ficheros con los errores existentes en la base de datos de la aplicación actual, tanto en lo relativo a los terceros, operaciones y establecerá los métodos para su corrección tanto de forma automática como individual, definiendo en cada caso las acciones a realizar para permitir su corrección. Será responsabilidad de la adjudicataria las correcciones y cambios necesarios para garantizar la migración completa sin errores, la cual deberá de ser validada por los técnico/as del Ayuntamiento de Ciudad Real mediante un informe que refleje la correcta finalización de los trabajos.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

Se dará por finalizada la migración de los datos de la aplicación cuando se haya puesto en producción y a su vez hayan finalizado cada una de las fases propuestas en el plan de trabajo. Por lo tanto, la migración total se dará por finalizada una vez terminada la implantación total del sistema.

**Esta migración se tendrá que hacer como máximo en dos meses desde la fecha de formalización del contrato, en cualquier caso antes del 31 de diciembre de 2.024, deberá estar la migración y la puesta en marcha de la aplicación totalmente operativa.**

La migración de datos se hará en una primera fase del ejercicio corriente 2.024 y presupuesto cerrado del citado ejercicio, a posteriori y en un plazo no superior a 1 año se harán las migraciones de todos los ejercicios anteriores.

### **7.5 Plan de Implantación.**

El Plan de implantación, presentado por los licitadores, deberá recoger todas las actividades relacionadas con la implantación efectiva del nuevo sistema, considerando su adecuación a las necesidades del Ayuntamiento, migración de los datos y transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida, transformando un modelo de servicios de informática interno y tradicional, a un modelo de servicios en la nube.

**El plazo para la puesta en marcha será de 3 meses, y como se dice en el punto anterior, en cualquier caso antes del 31 de diciembre de 2.024.**

Las actividades que cubren los objetivos definidos dentro del plan de implantación que deben incluirse en este proyecto, son las siguientes:

- Implantación del modelo de relación entre el Ayuntamiento y el adjudicatario, así como los procedimientos del proyecto: gobierno, gestión y control.
- Aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica e implantación del software en la nube.
- Adecuar el nuevo sistema a los procesos y necesidades del Ayuntamiento y del administrado.
- Análisis y diseño de procesos.
- Rediseño del sistema adaptándolo a las necesidades particulares.
- Migrar los datos del actual Sistema de Gestión Contable al nuevo sistema detallado en el Plan de Migración, garantizando la calidad e integridad de los mismos.
- Formar adecuadamente a los usuarios.
- Establecer y poner en marcha los métodos de trabajo, las herramientas y los procedimientos de medición, cálculo y entregables que se vayan a utilizar para medir el



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

cumplimiento de los niveles de servicio, despliegue, arranque del nuevo sistema y transición hasta el servicio.

- Basado en estas actividades u otras que pueda ampliar, el licitador propondrá en su **Plan de implantación**, cuáles son las actividades, plazos e hitos, entregables y recursos que se compromete, junto con los mecanismos que aportará para garantizar el nivel de servicio reflejado en los ANS del presente pliego y el éxito del proyecto. El plan atenderá como mínimo a:

- Normalización de procedimientos.
- Acompañamiento al personal.
- Asistencia en organización de espacios y protocolos de las oficinas de atención al contribuyente/administrado.

### **7.6 Formación.**

- Una de las tareas más importantes implicadas en la gestión del cambio es la formación al personal implicado. La adjudicataria deberá acompañar a su oferta un plan detallado de formación, que será objeto de valoración, donde se especificará, cada uno de los cursos ofertados, indicando los datos de duración, modalidad del curso (presencial, teleformación o semi-presencial), número de horas, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

**- La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir un mínimo de 100 horas presenciales.**

- El plan de formación, además de formar a los usuarios en la nueva herramienta, debe garantizar el cambio del modelo de prestación de servicio a los ciudadanos.

- La adjudicataria entregará un plan de formación a impartir al personal municipal, que basándose en el plan presentado en la oferta, se ajuste a las particularidades del Ayuntamiento de Ciudad Real. El plan formativo estará diferenciado para cada una de las aplicaciones suministradas, y se establecerán distintos contenidos y niveles, teniendo en cuenta el perfil de cada uno de los grupos de usuarios que se establezcan. Al menos se fijarán tres niveles diferentes:

- Formación al personal técnico del área de Informática del Ayuntamiento, que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración. Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del Sistema.

- Formación al personal municipal que accederá a las aplicaciones en condición de tramitadores internos dentro del ámbito de este Proyecto y, en general, a todos aquellos empleados municipales que de alguna manera deban interactuar con el nuevo sistema. En este



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

sentido habrá que diferenciar la formación para gestores, la formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía y la formación para los directivos responsables del área.

- Consolidación del aprendizaje: La adjudicataria deberá prever la realización de sesiones de formación durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato.

- La formación presencial, será impartida en las dependencias que el Ayuntamiento determine. La adjudicataria preparará el entorno necesario para impartirla, así como realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, dispondrá los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado a un informe de ejecución del proyecto.

- Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación impresa de la que se entregará por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso, sin perjuicio de que se entregue además en soporte electrónico.

- La empresa deberá presentar documentación especificando de la forma más clara posible el plan de formación, detallando como mínimo:

- Número de cursos.
- Número máximo de alumnos/curso.
- Personal al que va dirigido.
- Tipo de cursos.
- Fase del proyecto y, en su caso, periodicidad.
- Horas de duración.
- Número de formadores.
- Experiencia de los formadores.
- Equipamiento necesario.
- Contenido de los cursos.

### **7.7 Organización del Proyecto.**

El Ayuntamiento nombrará un Comité Director, que se conformará, al menos, con un responsable funcional del Servicio responsable del área contable, un responsable técnico del Servicio de Informática, que será el interlocutor de máximo nivel con la adjudicataria y uno o varios jefes de proyecto encargados de la coordinación y seguimiento detallado de los trabajos realizados.

Por su parte, la adjudicataria deberá designar un director de proyecto que actuará como interlocutor de máximo nivel con el Ayuntamiento y que tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente al Ayuntamiento, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo adscrito al contrato.





## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas.

- Incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

- Informar al Ayuntamiento del grado de cumplimiento y evolución del Proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.

- Informar al Ayuntamiento acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato así como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al proyecto, proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

### **7.8 Seguimiento y control de la Ejecución del contrato.**

Para realizar un seguimiento y control de la ejecución de los trabajos, en los primeros días posterior a la firma del contrato deberán formalizarse los siguientes comités:

Comité de dirección, que estará integrado por el comité del contrato del Ayuntamiento y el director de proyecto de la adjudicataria. Las funciones de este comité son las siguientes:

- Liderar la ejecución de los trabajos.
- Revisión de alto nivel de los servicios que se vayan realizando.
- Aprobar los resultados intermedios y finales realizados.
- Controlar la calidad de los trabajos.
- Dar solución a los conflictos escalados en el Comité de Seguimiento.
- Supervisar el correcto cumplimiento del contrato.
- Tomar las decisiones del más alto nivel con respecto al contrato.
- Coordinar y organizar el plan de trabajo.
- Reportar y comunicar aspectos críticos al comité de dirección del contrato.
- Velar por la calidad de los trabajos.

Este comité estará en contacto permanente hasta que se realice el test de prueba, tanto de la migración, aplicación, conectividad con el cloud, hasta la finalización de la puesta en marcha del proyecto.

### **7.9 Soporte y Mantenimiento.**

- Una vez finalizado el año de garantía, la oferta incluirá el soporte-mantenimiento con garantía durante los 4 años siguientes.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- El mantenimiento de los aplicativos incluidos en las ofertas comprenderá los siguientes ámbitos:

- **Mantenimiento correctivo:** 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.

- **Mantenimiento perfectivo:** Actualización e inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución y durante toda la vigencia del contrato. En este concepto se contemplará tanto la implantación de nuevas versiones de la aplicación y su documentación, como las funcionalidades que, aun siendo desarrollados con posterioridad a la adjudicación del contrato, aporten un valor añadido a las herramientas objeto del presente pliego.

- **Mantenimiento adaptativo:** Adaptación del software a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento. Incluyéndose así mismo las adaptaciones propias del Ayuntamiento que se produzcan por las modificaciones de las ordenanzas municipales y las instrucciones internas, incluyendo:

- **Atención al usuario:** Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, vía telemática, 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 o de dudas sobre el mismo. La empresa adjudicataria ofrecerá un Centro de Atención de Usuarios a través de web donde los usuarios darán de alta las incidencias y podrán realizar un seguimiento de la misma.

- **Resolución de incidencias** del entorno a explotación directamente relacionadas con el producto que deriven de su mal funcionamiento. La empresa adjudicataria ofrecerá un Centro de Atención de Usuarios a través de web donde los usuarios darán de alta las incidencias y podrán realizar un seguimiento de la misma.

- El mantenimiento se gestionará mediante SLA (Acuerdos de nivel de servicio) estableciendo prioridades basadas en el impacto y la urgencia de la incidencia asociada según los criterios especificados en el apartado “Horario y acuerdos de nivel de servicio” del presente pliego.

### **7.10 Horario del servicio de soporte.**

El horario del soporte técnico será de 8x5, de 8:00 hasta las 15:00 horas.

El licitador deberá especificar un teléfono de contacto, un teléfono del técnico asignado al proyecto y la disponibilidad del mismo o de un recurso equivalente. Adicionalmente las incidencias deberán de estar documentadas y dadas de alta por cuenta del licitador en la herramienta de seguimiento y control que el licitador ponga a disposición del Ayuntamiento de Ciudad Real.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

### 7.11 Acuerdos de nivel de servicio.

La adjudicataria pondrá a disposición una herramienta para registrar las incidencias.

Cada incidencia se clasificará en el momento de su apertura por el personal técnico del Ayuntamiento de Ciudad Real en función el impacto que tenga sobre los sistemas. Así las incidencias pueden considerarse como.

Leves, si los sistemas corporativos no se ven afectados, o Críticas, si la incidencia implica parada de servicios o impacta de alguna manera en los sistemas de la plataforma.

TIPO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Crítica	1 hora	2 horas
Leve	2 horas	4 horas

### 7.12 Penalizaciones por incumplimiento.

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte del adjudicatario, no obstante, el Ayuntamiento podrá considerar como justificado un desvío en alguno de los parámetros del nivel de servicio cuando concurren causas razonables acreditadas por el proveedor y reducirá de forma acorde la penalización aplicada. Para establecer la compensación se definen dos niveles de incumplimiento: Leve y Grave.

INCUMPLIMIENTO	DEVIACIÓN LEVE	DESVIACIÓN GRAVE
Tiempo de respuesta excedido en incidencia Leve	Entre 2 y 3 horas	Más de 5 horas
Tiempo de resolución excedido en incidencia Leve.	Entre 2 y 3 horas	Más de 5 horas
Tiempo de respuesta excedido en incidencia Grave.	Entre 1,5 y 2 horas	Más de 2 horas
Tiempo de resolución excedido en incidencia Grave.	Entre 1,5 y 2 horas	Más de 2 horas

Las compensaciones por incumplimiento del servicio quedan recogidas a continuación: Estos %, se aplicarán sobre el importe anual a facturar sin el I.V.A.

INCUMPLIMIENTO	PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO LEVE	PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO GRAVE
Tiempo de respuesta excedido en incidencia Leve	1% de descuento en próxima factura. Máximo 10% acumulable.	3% de descuento en próxima factura. Máximo 20% acumulable.
Tiempo de resolución excedido en incidencia Leve.	1% de descuento en próxima factura. Máximo 10% acumulable.	3% de descuento en próxima factura. Máximo 20% acumulable.
Tiempo de respuesta excedido en incidencia Grave.	2% de descuento en próxima factura. Máximo 10% acumulable.	3% de descuento en próxima factura. Máximo 30% acumulable.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

Tiempo de resolución excedido en incidencia Grave.	2% de descuento en próxima factura. Máximo 10% acumulable.	3% de descuento en próxima factura. Máximo 30% acumulable.
--	--	--

- Por otra parte, la reiteración de incumplimientos tanto leves como graves tendrá penalizaciones adicionales:

- En el caso de que se den más de 3 incumplimientos leves en el plazo de una semana, serán considerados a todos los efectos como un incumplimiento grave.

- En el caso de que se den más de 3 incumplimientos graves en el plazo de un mes, se compensará añadiendo un 10% de descuento en la próxima factura

- Si llegado el caso se acumulan más de 3 incumplimientos graves en un mes, será motivo de resolución del contrato.

- A nivel de la migración, se debe realizar como máximo en dos 2 meses, por cada semana que se exceda la migración, tendrá una penalización del 2% sobre el importe anual sin I.V.A, de descuento en próxima factura. Si la migración excede de 1 mes, será causa de resolución del contrato.

- A nivel de la puesta en marcha, se deberá realizar como máximo en 3 meses, en todo caso deberá estar operativa antes del 31-12-2.024. Si la puesta en marcha excede de los tres meses o por otros motivos no está antes del 31-12-2.024, será causa de resolución del contrato.

- A nivel de la arquitectura de la aplicación cláusula QUINTA, punto 5.4, se expone que la aplicación estará desarrollada, preferiblemente, bajo una arquitectura Web que facilite el despliegue de nuevas versiones de la plataforma, con los mínimos requerimientos posibles en las estaciones de trabajo. Se aceptará una aplicación en tecnología cliente/servidor si el licitador aporta un compromiso de cambio a arquitectura Web en un plazo no superior a 1 año desde la formalización del contrato.

- Si pasado el periodo de 1 año y aún no se ha instalado la arquitectura Web, cada periodo de 15 días, se compensará añadiendo un 2% de la facturación anual sin el I.V.A, pasado el periodo de 2 meses, será causa de resolución del contrato.

### OCTAVA.- PLAZO DE IMPLANTACIÓN.

El plazo máximo para la ejecución de este contrato deberá producirse en un plazo no superior a tres (3) meses, contados a partir de la fecha de firma del contrato de adjudicación.

### NOVENA.- DURACIÓN DEL CONTRATO.



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- La duración del presente contrato será de 5 años, es decir, 1 año de instalación con su correspondiente garantía, más 4 años de mantenimiento.
- Por lo que la duración máxima total de este contrato es de 5 años.

### **DÉCIMA.- PRECIO DEL CONTRATO.**

Este contrato tendrá una duración de 5 años (la instalación en 2.024, con su garantía de un año y mantenimiento para 4 años).

El precio base de licitación para este contrato mixto de suministro y servicio de mantenimiento del citado contrato asciende a la cantidad de:

Por el importe del suministro será de 154.132,00€, más el 21% de I.V.A., (32.367,72€), lo que hace un total de 186.499,72€.

Por el importe de mantenimiento anual será de 99.421,49€, más el 21% de I.V.A., (20.878,51€), lo que hace un total anual de mantenimiento de 120.300,00€.

Como el contrato contempla 4 años de mantenimiento el importe total por este concepto será de: 397.685,95€, más el 21% de I.V.A. (83.514,05€), lo que hace un total por los 4 años de 481.200,00€.

**Por tanto el importe total para los 5 años, por suministro y mantenimiento será de:  $154.132,00 + 397.685,95 = 551.817,95€$ , más el 21% de I.V.A. (115.881,77€), lo que hace un total I.V.A, incluido de 667.699,72€.**

### **DÉCIMOPRIMERA.- FORMA DE PAGO.**

- Como estamos tratando de un contrato máximo de 5 años, el pago se realizará mensualmente a mes vencido, una vez firmada la correspondiente certificación por los servicios responsables del contrato, el contratista emitirá la factura asociada a la citada certificación, una vez que se valide la correspondiente acta de recepción de los trabajos exigidos en este pliego. Se presentará la factura electrónica a través de la plataforma FACE.

### **DÉCILOSEGUNDA.- PENALIZACIÓN.**

- **A la hora de valorar la propuesta técnica, se excluirán aquellas ofertas que no concreten de forma suficiente, clara y extensa, los recursos utilizados para realizar la prestación de este contrato, tanto a nivel del servicio de: elementos, licencias, productos y-o servicios solicitados, o de aquellos que fuesen necesarios para el correcto funcionamiento del conjunto de los elementos de la oferta presentada.**

- **La adjudicataria deberá garantizar por escrito la siguiente capacidad de la aplicación:**



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

La plataforma deberá estar preparada para la asignación de recursos a los usuarios bajo demanda, lo que quiere decir que en situaciones en las que un número determinado de usuarios requiera mayor asignación de recursos para garantizar el correcto funcionamiento, la plataforma asignará estos recursos, ancho de banda, capacidad de red, capacidad de los servidores etc, sin verse afectado el funcionamiento de los demás usuarios y de la plataforma. **La adjudicataria deberá garantizar por escrito esta capacidad.**

- La adjudicataria garantizará por escrito el acceso permanente y sin interrupciones a la plataforma. En el caso de que existan interrupciones no justificadas en una semana, se abrirá un expediente, la apertura de 3 expedientes por interrupciones no justificadas, será causa de resolución del contrato.

### **DÉCIMOTERCERA.- CAUSAS ESPECÍFICAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESENCIALES.**

- **Trasvase de conocimiento.** La empresa adjudicataria atenderá a cuantas cuestiones técnicas se soliciten, y se hará documentalmente a cuantas solicitudes de información e informes sean necesarios. El no cumplimiento reiterado previo apercibimiento, será causa para la resolución del contrato.

- Si tras la puesta en marcha (test de aceptación), las pruebas que realice el Ayuntamiento se considera que el proyecto implantado no se ajusta a lo exigido en el pliego, y firmado en el contrato, será causa para la resolución del contrato al calificarse en este pliego como obligación esencial cuyo incumplimiento dará lugar a esta resolución.

- **Respecto a la Cláusula Sexta.- Requisitos de Integración.** Las integraciones detalladas en la citada, deberán estar disponible para la puesta en marcha. Por tanto, el plazo para la implementación será en un plazo no superior a 3 meses, al igual que el plazo máximo para la puesta en marcha.

**- Con motivo de la importancia de este contrato para el Ayuntamiento de Ciudad Real, la adjudicataria pondrá a disposición del mismo una plataforma para poder registrar las incidencias de la plataforma, así quedarán grabadas las incidencias (fecha y hora), de tal manera que si la empresa adjudicataria incumple la cláusula SÉPTIMA.- Requisitos de la Oferta, Punto 7.1 Acuerdos de nivel de servicio. Soporte de Incidencias, será motivo de apertura de expediente. Este Ayuntamiento no puede estar durante mucho tiempo sin tener operativa la citada plataforma, ya que afectará a muchos servicios municipales, y a los propios ciudadanos. En el segundo expediente por incumplir en más de 5 ocasiones el tiempo de respuesta, será motivo de resolución de este contrato.**



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

### **DÉCIMOCUARTA.- OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA A LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO.**

Una vez finalizada la prestación contractual, la adjudicataria se compromete a:

- Finalizado el contrato, la adjudicataria estará obligada a seguir prestando el servicio normal durante 6 meses, al término de estos 6 meses, se entregará al Ayuntamiento toda la información. Se entiende que ese es el tiempo estimado para que el Ayuntamiento pueda realizar nueva adjudicación, así como la migración, formación y puesta en marcha de la nueva aplicación.

- Devolver mediante copia en cualquier formato compatible con nuestros sistemas de información los datos personales cuyo RESPONSABLE es el Excmo. Ayuntamiento de Ciudad Real los que haya tenido acceso como encargado de tratamiento, actualizados a la fecha de la rescisión del contrato.

- Además, tendrá que seguir con la prestación del servicio durante otros 6 meses, a nivel de consulta. Este periodo servirá para poder realizar consultas sobre cualquier error que se detecte en la migración a la nueva solución adjudicada. Pasado este periodo de los 12 meses, la adjudicataria estará obligada a realizar el borrado de toda la información, emitiendo el correspondiente certificado firmado y haciendo entrega a este Ayuntamiento.

- Destruir los datos personales a los que haya tenido acceso; los datos personales generados por causa del tratamiento; y los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción.

Esta supresión se producirá UN AÑO después de la rescisión del contrato con el fin de que se puedan migrar correctamente, en su caso, a otro/s sistemas de información.

Podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Excmo. Ayuntamiento de Ciudad Real. En este último caso, los datos personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

### **DÉCIMOQUINTA.- PRESENTACIÓN DE UNA DEMOSTRACIÓN DE LA PLATAFORMA CON UNA MAQUETACIÓN DE LA MISMA, EN EL AYTO. DE CIUDAD REAL.**



## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Posterior a la mesa de Contratación para la apertura del sobre de la documentación Técnica, los responsables de este proyecto del Ayuntamiento elaborarán un calendario para que cada una de las ofertas presentadas puedan realizar una demostración de la solución ofertada.

- En esta presentación se requerirá una maquetación de los distintos apartados que contempla la plataforma “GESTIÓN CONTABLE-ECONÓMICA Y FINANCIERA”.

**- Las empresas que no puedan realizar esta demostración con sus maquetas correspondientes, quedarán excluidas.**

**- Las empresas deberán realizar la demostración de una forma clara y suficientemente explicativa, se hará detallando cada uno de los puntos exigidos en este pliego, serán las siguientes:**

1. Elaboración y Gestión descentralizada de presupuestos. .... de 0 – 2,50 Puntos.
2. Gestión de Contabilidad Presupuestaria y Financiera. .... de 0 - 2 Puntos.
3. Contabilidad de Consolidación ..... de 0 – 2 Puntos.
4. Gestión de Contabilidad Analítica. .... de 0 – 2,50 Puntos.
5. Cálculo del coste de los servicios. .... de 0 – 1 Punto.
6. Registro y gestión de Facturas. .... de 0 – 2 Puntos.
7. Auditoría de registro de facturas. .... de 0 – 2 Puntos.
8. Gestión de subvenciones. .... de 0 – 2 Puntos.
9. Gestión de Tesorería. .... de 0 – 2 Puntos.
10. Gestión embargos, cesiones de créditos, control de deudas y comp. . de 0 – 2 Puntos.
11. Gestión descentralizada de Tesorería (Paj/Acf). .... de 0 – 1 Punto.
12. Gestión de terceros. .... de 0 – 1 Punto.
13. Gestión de endeudamiento. .... de 0 – 1 Punto.
14. Gestión de ingresos y recaudación. .... de 0 – 2 Puntos.
15. Intercambio ficheros con suma (Ente Recaudador), para contabilizar automáticamente. .... de 0 – 1 Punto.
16. Intercambio ficheros de nómina para contabilizar automáticamente. . de 0 – 1 Punto.
17. Gestión patrimonial y del inventario. .... de 0 – 2 Puntos.
18. Módulo función interventora, control interno, control financiero, etc. de 0 – 5 Puntos.
19. Cálculo del Pmp, Morosidad, Presupuesto, otra información. .... de 0 – 2 Puntos.
20. Gestión de suministro de otra información. .... de 0 – 1 Punto.
21. Cálculo de magnitudes e indicadores. .... de 0 – 0,50 Puntos.
22. Análisis e indicadores de gestión de la información producida. .... de 0 – 0,50 Puntos.
23. Aplicaciones complementarias para dotar de mayor funcionalidad al sistema: Firma de documentos contables, gestión descentralizada... .... de 0 – 1 Punto.
24. Generación de documentación y ficheros, informes, gráficos, exportación/Importación a suite ofimática, intercambio/interoperación con otros sistemas. .... de 0 – 1 Punto.





## Concejalía de Informática y Administración Electrónica

25. Conexiones con distintas plataformas cláusula sexta (inventario, SIGEM, gestión Tributaria, gestión de nóminas, FACE), etc. Se deberá presentar certificaciones de estas integraciones de estén en funcionamiento en otros Ayuntamientos. .... de 0 – 4 Punto.

**Total Puntos.... 44 Puntos.**

- Para esta presentación, por este Ayuntamiento estarán presentes lo/as siguientes responsables:

- El jefe de informática.
- Un técnico/a de Intervención.
- Tesorero/a o técnico/a de Tesorería.

- Cada uno de ellos, valorará independientemente cada uno de los apartados de la aplicación. El máximo de puntos a valorar será de  $44 * 3 = 132$  Puntos.

Quedarán excluidas aquellas empresas que no consigan al menos el 70%, es decir las empresas que su valoración quede por debajo de 93 Puntos, no seguirán en el proceso de adjudicación.

- Esta puntuación formará parte de los puntos subjetivos de la siguiente forma:

**Ejemplo:**

La empresa X, tiene una valoración de las tres personas que han puntuado de 100 Puntos, por tanto la puntuación que formaría parte de la valoración subjetiva será de  $100/3 = 33,33$  Puntos.

En Ciudad Real, a 3 de Abril de 2.024.

Fdo.: Juan Vicente Guzmán González  
Jefe de Sección de Informática.