



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CENTRO DE PROCESO DE DATOS

**Asunto: Mantenimiento de la Plataforma de Tramitación Electrónica “eXperta”**

#### **1. OBJETO**

Es propósito de este documento solicitar la tramitación de un expediente de contratación del mantenimiento de las aplicaciones informáticas pertenecientes a la plataforma “eXperta”, así como de los desarrollos a medida realizados para la integración en el Sistema de Información Municipal en su modalidad de procedimiento abierto.

#### **2. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Se justifica por la necesidad de mantenimiento de la plataforma “eXperta” y de los desarrollos a medida realizados una vez expirada la garantía.

#### **3. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

A) Módulos y Componentes objeto del Mantenimiento:

La actuación se caracteriza desde el punto de vista técnico por el mantenimiento de la plataforma tecnológica y la BD de conocimiento, que configuran la plataforma “eXperta”.

La Plataforma Tecnológica está formada por:

- 1 Ventanilla Virtual y Carpeta Ciudadana: Integra los módulos de e-Administración, específicos del canal telemático, orientados al Ciudadano. Los servicios principales son: Información y tramitación web, espacio personal del ciudadano o Carpeta Ciudadana, procesos de seguimiento de trámites (consultas), procesos de interacción con la Administración, monitor de pagos, notificaciones telemáticas.
- 2 Registro Telemático: El módulo de registro telemático interacciona con la aplicación de Registro General instalada en el ayuntamiento.
- 3 Notificaciones Telemáticas Seguras: Se mantienen en explotación los distintos servicios de notificaciones telemáticas y procesos que permiten al ciudadano el acceso, visualización, rechazo, etc. de las notificaciones gestionadas por este canal.
- 4 Monitor de Pagos: Proceso que resuelve desde un único punto la gestión de los pagos, por los distintos medios disponibles. El monitor recibe, mediante servicios, de forma automatizada, las anotaciones de pagos a realizar por el ciudadano, desde el resto de subsistemas en los que se generan las correspondientes obligaciones y posibilita la realización del pago.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### 5 Conexión a la Plataforma de Gestión de Conocimiento:

Adicionalmente a los servicios indicados, se garantizará la constante puesta al día de todos los servicios de tramitación multicanal minimizando los costes y recursos necesarios.

Supone la carga, actualización y personalización constante de los trámites incluidos en el sistema, sus cambios legales, actualización de contenidos, aplicación de todas las mejoras o añadidos que se van realizando en otras instalaciones.

### 6 Otros componentes o Servicios Externos de Administración Electrónica Integrados

Incluirá el mantenimiento de las capas de integración con componentes externos de Administración Electrónica, de cara a garantizar el correcto funcionamiento de los servicios correspondientes ante cambios de versión y necesidades de adaptación a las mismas, así como ajustes u optimización de los servicios implantados.

6.1 Autenticación y firma: Capa de Interacción con los servicios de @firma sobre autenticación y firma electrónica, mediante los certificados reconocidos y DNI electrónico.

6.2 Sellado de Tiempo: Capa de Interacción del Servicio de Sellado de Tiempo con el servicio TS@.

6.3 Servicio de Pago Telemático “SPT” de RED.ES: Capa de interacción para el uso de las funcionalidades de la Pasarela de Pago Telemático de RED.ES.

### 7 Integración con aplicaciones de Gestión Corporativas:

Mantenimiento de los servicios desarrollados para la integración de “eXperta” con las aplicaciones de gestión internas del Sistema de Información Municipal, en el ámbito de gestión tributaria, recaudación, terceros y territorio, licencias, etc.

Pasarela de “mapeo” de variables y generación de XML’s de interacción en los dos sentidos entre el Sistema de Información Municipal y “eXperta”.

### B) Condiciones del Servicio

El servicio de mantenimiento se prestará con las condiciones de plazos de respuesta, horarios de prestación del servicio o servicios complementarios que se indican a continuación, diferenciando el mantenimiento del conocimiento o contenidos.

#### **Respecto a la Plataforma Tecnológica:**

- a. Mantenimiento correctivo y evolutivo. Corrección de incidencias y fallos y resolución de problemas causados por mal funcionamiento de las aplicaciones.
- b. Actualización de versiones y mejora.
- c. Modificaciones por cambios legales.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

- d. Soporte telefónico y asistencia telemática al personal responsable del servicio.

### **Base de datos de conocimiento (bases legales, trámites y otros contenidos).**

Conexión a la BD de Conocimiento para la actualización y mejora permanente de contenidos.

Corrección de posibles anomalías o incorrecciones que pudieran detectarse.

Soporte telefónico y asistencia telemática al personal responsable del servicio.

Cambios en los contenidos, en formularios dinámicos y diálogos interactivos, por modificación de ordenanzas, cambios en tarifas y/o formas de cálculo, etc. que puedan ser requeridas.

### **4. SISTEMA DE CONTROL DE INCIDENCIAS**

El licitador incluirá un procedimiento de información para el control de la calidad del servicio de mantenimiento, que proporcione la información periódica sobre las incidencias ocurridas.

La solicitud de intervención que se origine en el Ayuntamiento de Granada se cursará aportando al servicio técnico de mantenimiento los datos que éste estime oportunos, para lo cual el licitador incluirá en la oferta un modelo de petición de asistencia técnica en el que figuren los datos que permitan conocer el origen del aviso, su ubicación, el problema existente, la fecha y hora de solicitud de la asistencia. El servicio técnico complementará la solicitud con datos sobre el diagnóstico, la solución aportada, la fecha y hora de resolución, y la información de control que precise. El licitador informará de las incidencias habidas y tiempos de solución al menos una vez cada trimestre.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. Ninguna de las partes divulgará su contenido a terceros sin la aprobación escrita de la otra parte.

### **5. NIVEL DE SERVICIO**

En función de la naturaleza de la incidencia y de la afectación del servicio, los avisos o incidencias estarán clasificados en incidencia con criticidad alta y normal.

Incidencia con criticidad alta, cuando suponga la interrupción total o parcial de un servicio ofrecido por la plataforma.

Incidencia con criticidad normal, cuando no cumpla las condiciones impuestas para la de criticidad alta y así se establezca por el servicio.

El tiempo máximo de atención de la incidencia y el tiempo máximo de resolución de la misma por el equipo técnico, se definen como sigue:

**Tmax-at** = Tiempo máximo de atención de la incidencia, a contar desde que ésta se notifica hasta que un operador la registra en el sistema.

**Tmax-res** = Tiempo máximo de resolución de una incidencia, computado desde que la incidencia se notifica hasta su resolución.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

El licitador en su oferta especificará la propuesta de acuerdo del nivel de servicio ofrecido, especificando los siguientes valores:

a) Para incidencia con criticidad alta:

Se establecen como valor máximo de Tmax-at el de 15 minutos y para Tmax-res = 36 horas.

b) Para incidencia con criticidad normal:

Se establecen como valor máximo de Tmax-at el de 30 minutos y para Tmax-res = 48 horas.

### 6. DURACION DE CONTRATO

La duración del presente contrato es por un periodo de dos años, pudiéndose prorrogar dos años mas por mutuo acuerdo de las partes

### 7. TIPO DE LICITACIÓN

El importe máximo, será de 38.373,61 €sin IVA, más 6.907,25 €de IVA (18%), lo que hace un total de 45.280,86 € desglosándose por apartados en las siguientes cantidades:

a) Actualización del software actual (componentes de “eXperta” más las implementaciones realizadas para la interacción con servicios comunes e integración con los distintos componentes del “SIM”):

27.695,64 €que con el 18% de I.V.A de 4.985,22 €supone un total de 32.680,86 €

b) Mantenimiento de los trámites telemáticos actualmente publicados, información de contenidos e integración con el seguimiento de expedientes en aquellos que lo requieren. (Anexo I):

10.677,97 € que con el 18% de I.V.A de 1.922,03 €supone un total de 12.600,00 €.

Así el importe del contrato es de treinta y ocho mil trescientos setenta y tres con sesenta y un céntimos de euro (38.373,61 €) , siendo el I.V.A. repercutido del 18% de seis mil novecientos siete con veinticinco céntimos de euro (6.907,25 €), y por tanto, el total del contrato es de cuarenta y cinco mil doscientos ochenta con ochenta y seis céntimos de euro (45.280,86 €) .

### 8. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

El mantenimiento objeto de este contrato cubre un máximo de noventa trámites telemáticos, pudiendo reducirse los mismos o en atención a nuevas necesidades incrementar su número en la cantidad de 1.400 €(IVA incluido) por cada lote de 10 trámites telemáticos. Una vez formalizado el contrato, y atendiendo a las necesidades que se produzcan, será posible modificar el mismo, tanto al alza como a la baja, no



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

pudiendo superar en ningún caso dicha modificación el 20% del precio del mismo, sin derecho alguno del adjudicatario a reclamar ninguna indemnización.

### **9. IMPUTACIÓN PRESUPUESTARIA**

Esta actuación puede imputarse a la partida 0607-92006-21602 del presupuesto de 2012 denominada Mantenimiento de la Administración Electrónica.

### **10. CLÁUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Al objeto de proteger los datos de carácter personal de los ficheros de titularidad municipal y dar cumplimiento a la normativa vigente sobre protección de datos, la ejecución de este contrato, se procederá a la firma del correspondiente formulario cuyo modelo figura en el Documento de Seguridad del Ayuntamiento de Granada, en su Anexo VI, denominado modelos de contratos de servicios con tratamiento de datos de carácter personal con el tipo 3.

### **11. FACTURACIÓN**

El precio de este servicio se facturará mensualmente.

### **12. RESPONSABLE DEL CONTRATO.**

El Director Técnico del Centro de Proceso de Datos.

### **13. CONTENIDO DE LAS OFERTAS**

Las ofertas contendrán:

- a) La propuesta económica.
- b) Mejora en el nivel de servicio
- c) Memoria técnica que incluirá:
  - a. Descripción detallada de la funcionalidad provista por la plataforma y de su integración con el Sistema de Información Municipal
  - b. Condiciones en la prestación del servicio de Mantenimiento (metodología, calidad, etc.)

### **14. CRITERIOS DE VALORACIÓN.**

a) La propuesta económica tendrá un valor máximo de 51 puntos. Se aplicará una regla de tres inversa, dando máximo valor a la oferta más económica y un valor de cero puntos a las ofertas que igualen el tipo de licitación.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

b) La Mejora en el nivel de servicio tendrá un máximo de 10 puntos, en función del nivel de servicio propuesto. Solo se valorará si mejora al indicado en el presente pliego en el apartado 5. Se aplicará una regla de tres inversa, dando máximo valor a la oferta con mejor nivel de servicio y 0 a la que iguale el tipo de licitación.

c) La memoria técnica tendrá un valor máximo de 39 puntos. Asignándose de la forma siguiente:

Apartado a) máximo de 30 puntos, y determinará el conocimiento sobre la plataforma e integraciones realizadas objeto del mantenimiento.

Apartado b) máximo de 9 puntos en función de las condiciones en la prestación del servicio.

### **15. EXIGENCIA DE CLASIFICACIÓN.**

**Grupo V; Subgrupo 2 ; Categoría D**

Granada, 26 de junio de 2012

Fdo.: Ignacio Flores Arcas

Director Técnico del CPD



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### Anexo I.-

Relación de Asuntos dados de Alta en la plataforma.

Se han incluido también los asuntos que están próximos a incluirse en Producción, además la oferta de mantenimiento presente cubre hasta un total de 90 asuntos, sin perjuicio de que este número vaya incrementándose con lo especificado en el apartado anterior de Modificaciones del contrato.

1. Autoliquidación: Alta de Vehículos en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
2. Autoliquidación: Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)
3. Autoliquidación Precio Público por la Prestación de la Actividad de la Escuela Municipal de Flamenco
4. Autoliquidación Tasa Autorización de Actividades Técnicas de Tatuaje
5. Autoliquidación Tasa Licencia Primera Ocupación
6. Autoliquidación Tasa por el Otorgamiento de Licencia de Taxi y demás Vehículos de Alquiler
7. Autoliquidación Tasa por Expedición de Documentos Municipales
8. Autoliquidación Tasa por Licencia de Apertura de Establecimiento
9. Autoliquidación Tasa por Licencias Urbanísticas y demás Servicios Urbanísticos al Amparo de la Ley del Suelo
10. Autoliquidación: Tasa por Placas, Patentes, Distintivos y Uso del Escudo del Municipio
11. Autoliquidación Tasa por Prestación de Servicios de Intervención Depósito, Análisis, Transporte y Destrucción de Mercancías y Equipos Musicales Retirados de la Vía Pública
12. Autoliquidación Tasa por Servicios de Inscripción en el Registro de Instalaciones de Torres de Refrigeración y Condensadores Evaporativos
13. Autoliquidación Tasa por Tramitación y Realización de Actuaciones Urbanísticas
14. Autoliquidación Tasa Tramitación de Expedientes de Conservación y Ruina de Inmuebles
15. Autorización para Instalación de Terrazas
16. Autorización Sanitaria para la Práctica de Técnicas de Tatuaje y Perforación Cutánea (Piercing)
17. Comunicación de Cambio de Domicilio a Efectos del Padrón de Habitantes



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

18. Depósito Previo: Alta Tasa por Aparcamiento Exclusivo (Vado)
19. Depósito previo: Precio Público Escuelas de Vacaciones
20. Depósito previo: Tasa por Ocupación del Dominio Público con Puestos, Barracas, Espectáculos, así como Industrias Callejeras y Ambulantes
21. Depósito previo: Tasa por Ocupación del Suelo con Mercancías
22. Depósito previo: Tasa por Ocupación del Suelo con Terrazas
23. Depósito Previo: Tasa Uso de Edificios Municipales
24. Depósito Previo: Uso del Teatro Isabel la Católica
25. ICIO. Autoliquidación del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras
26. Identificación del Conductor / Infracciones de Tráfico
27. IVTM. Solicitud de Bonificación Vehículos Antiguos o Históricos en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
28. IVTM. Solicitud de Bonificación Vehículos con Motor Eléctrico o Híbrido en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
29. IVTM. Solicitud de Exención Minusvalía en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
30. IVTM. Solicitud de Exención Vehículos Agrícolas en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
31. Licencia o Comunicación de Actividades / Licencia de Obras o Parcelaciones
32. Licencia para la instalación de Vallas de Publicidad Exterior
33. Recurso de Reposición contra Tasas previstas en las Ordenanzas Fiscales
34. Recurso de Reposición: IAE (Impuesto sobre Actividades Económicas)
35. Recurso de Reposición: IBI (Impuesto sobre Bienes Inmuebles)
36. Recurso de Reposición: ICIO (Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras)
37. Recurso de Reposición: IIVTNU (Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana)
38. Recurso de Reposición: IVTM (Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica)
39. Solicitud - Instancia General
40. Solicitud de Alta en Padrón de Habitantes por Cambio de Residencia
41. Solicitud de Alta por Nacimiento en Padrón de Habitantes
42. Solicitud de Alta por Omisión en Padrón de Habitantes



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

43. Solicitud de Autorización para la Instalación de Quioscos en la Vía Pública
44. Solicitud de Baja en Padrón de Habitantes por Cambio de Residencia
45. Solicitud de Baja en Padrón de Habitantes por Defunción
46. Solicitud de Cambio de Titularidad de la Actividad
47. Solicitud de Cesión de Espacios en Centros Cívicos Municipales
48. Solicitud de Información Certificada sobre Actividades
49. Solicitud de Licencia Municipal de Venta Ambulante
50. Solicitud de Renovación de la Autorización para el Ejercicio de Venta Ambulante
51. Solicitud de Autorización para la Instalación de Quiosco
52. Solicitud de Renovación de la Autorización para la Instalación de Quiosco
53. Solicitud de Renovación de la Autorización para la Instalación de Terrazas
54. Solicitud Licencia de Primera Ocupación
55. Solicitud de Licencia de armas de 4ª categoría
56. Autoliquidación Tasa por Expedición de Informes de Atestados
57. Autorización a Representante
58. Precio público por la prestación del servicio público del Centro de Educación Infantil 'Los Mondragones'
59. Presentar Queja o Sugerencia
60. Acreditación de Representación
61. Domiciliación Bancaria de Tributos Municipales Periódicos, Impuestos y Tasas
62. Escrito de Alegaciones contra Denuncia por Infracción de Tráfico
63. IBI. Declaración Catastral: Alteración de la Titularidad y Variación de la Cuota de Participación en Bienes Inmuebles
64. Solicitud de Acceso a Archivos y Registros Administrativos (Petición de Copias)
65. Solicitud de Certificado de Empadronamiento
66. Solicitud de Certificado de Residencia Habitual y/o Convivencia mediante Informe de Policía
67. Solicitud de Cita con el Alcalde
68. Solicitud de Compañías de Seguros de Información Sobre Accidentes



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

69. Solicitud de Copia de Atestados e Informes de la Policía Local
70. Solicitud de Enlace Civil
71. Solicitud de Licencia Administrativa para la Tenencia de Animal Potencialmente Peligroso
72. Solicitud de Modificación de Datos Personales a Efectos del Padrón de Habitantes
73. Solicitud de Volante de Empadronamiento
74. Solicitud Renovación de la Inscripción Padronal de los Extranjeros No Comunitarios sin Autorización de Residencia Permanente
75. Solicitud Tarjeta de Aparcamiento para Personas Minusválidas
76. Autoliquidación Tasa por la Tramitación de expedientes de otorgamiento de Calificaciones provisional y definitiva de Vivienda Protegida