



Pliego de Condiciones Técnicas del Proyecto de Modernización para la Administración Local de Alfàfar, eALFÀFAR 3.

El objetivo principal del proyecto es satisfacer los derechos y deberes que rigen la relación existente entre la Administración y los ciudadanos en función de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos del 14 de junio de 2007, en la que se reconoce y regula el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

Se estima la amplitud de alcance del proyecto sobre el conjunto del término municipal de Alfàfar.

1. Definición y Análisis de la necesidad

La finalidad de esta fase del Plan de Modernización será impulsar y coordinar, de acuerdo con los objetivos estratégicos globales, todas las actuaciones de innovación de esta Administración Local que contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios públicos, (sistemas de información y atención al ciudadano, sistemas de planificación y control, relaciones con los usuarios, procedimientos, simplificación, normalización, implantación de nuevas tecnologías aplicadas a la gestión y comunicación con la administración, administración electrónica, etc.).

Los servicios que se han incluido en el proyecto al que hace referencia este pliego se han enmarcado dentro de las directrices generales que regula la Ley de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Entre ellos se encuentran los principios de legalidad, cooperación entre administraciones, seguridad, responsabilidad, neutralidad tecnológica, transparencia y simplificación administrativa.

El objetivo final es conseguir la libre elección del canal de comunicación del ciudadano con las Administraciones Públicas, no requerir al ciudadano documentación que ya obra en poder de las distintas administraciones, la tramitación electrónica y la obtención de documentación en formato electrónico con las mismas garantías que la documentación en soporte escrito a través de mecanismos de seguridad, custodia y firma electrónica.

Todos los trabajos a realizar en este proyecto se realizarán de acuerdo a la utilización de estándares y soluciones de software libre:

- Metodología del proyecto basada en Métrica v3 del Ministerio de Administraciones Públicas.
- Se deberán aportar los mecanismos de interoperabilidad e integración con las aplicaciones municipales, plataformas y administraciones.
- Utilización de las plataformas de firma digital, notificación electrónica, identificación de Residentes, del MAP.





2. Adecuación a los criterios de valoración del M.A.P

En la documentación a aportar se justificarán la forma en las que se van a desarrollar las actuaciones para cumplir los criterios que deberán seguir cada uno de los trabajos realizados y que deberán ajustarse a los criterios de valoración definidos por el Ministerio de Administraciones Públicas para este proyecto:

- Mejorar en la interoperabilidad de los Sistemas de Información de las Administraciones Públicas (AA.PP).
- Posibilidad de reutilización por otras AA.PP de los productos resultantes
- Utilización de estándares libres y software de fuentes abiertas.
- Utilización de Sistemas Comunes de Información promovidos por el M.A.P.
- Adecuación del proyecto a los objetivos del Plan de Acción Europea.

3. Tecnología aplicable

• 3.1 Desarrollos de software

A continuación se indican todos los desarrollos de Software que se deberán realizar para llevar a cabo los servicios que se detallan en este punto. Todos estos desarrollos se implementarán bajo tecnología 100% de software libre.

Se establece como marco del proyecto la capacidad de permitir la interoperabilidad e integración de todos los sistemas nuevos con los aplicativos existentes y las distintas administraciones.

• DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS Y APLICACIONES PARA LA TARJETA CIUDADANA

La Tarjeta Ciudadana permitirá a su titular hacer uso, a su voluntad, de la manera más rápida y sencilla posible el acceso a servicios locales tales como:

- Bibliotecas municipales, para reserva de libros.
- Acceso a las piscinas e instalaciones del complejo deportivo.
- Reserva y acceso a los ordenadores públicos de las ciber-aulas.
- Reserva de instalaciones deportivas y culturales.
- Pago de impuestos.





- **SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO**

El Servicio de Pago Telemático proporcionará a los administrados, Organismos Públicos y Entidades Financieras un mecanismo común, normalizado y seguro que permitirá el pago de conceptos de deuda administrativa (tributos, precios públicos, etc...) con todas las garantías jurídicas.

El Servicio de Pago Telemático ofrecerá las modalidades pago directo y el pago por lotes.

Los medios de Pago que pone a disposición son el cargo en cuenta, el pago por tarjeta de crédito y la domiciliación.

La seguridad de los pagos debe quedar garantizada en base al mecanismo de la firma electrónica y de protocolos seguros de comunicaciones.

- **SERVICIO DE ATENCION CIUDADANA EN LINEA**

El Servicio de Ayuda Ciudadana en Línea consistirá en la implantación de un servicio de información centralizado, con acceso a través de un mecanismo de mensajería instantánea, o chat en línea, municipal que permitirá al ciudadano realizar consultas y obtener información y asesoramiento personalizado sobre los distintos trámites a realizar en el Ayuntamiento con los miembros del equipo del Servicio de Atención Ciudadana (SAC).

A través de este servicio se garantiza el acceso a la información disponible en el SAC y a la resolución de las consultas que se realizan en sus instalaciones a través de un medio telemático de la misma manera que si se realizasen de manera presencial.

- **TELEFONO UNICO DE ATENCION CIUDADANA**

El Teléfono Único Ciudadano ofrecerá de manera centralizada, desde un único número de teléfono fácilmente accesible al ciudadano, y de manera coordinada con el resto del SAC, toda la información relacionada con:

- Resolución de preguntas y cuestiones asociadas con la tramitación municipal, horarios, documentación a aportar, etc...
- Cursos, talleres, actividades municipales, oposiciones, convocatorias, etc...
- Localización y disponibilidad de los recursos y equipamientos municipales
- Actividades culturales y ocio
- Información general del municipio





- **PORTAL WAP DE INFORMACION DE SERVICIOS MUNICIPALES**

Dentro del objetivo de facilitar el acceso a la información municipal a través del mayor número de canales de comunicación posibles, el Ayuntamiento afronta la tarea de crear un Portal WAP con tecnología WML de información de servicios municipales. A través de este portal el Ayuntamiento ofrecerá acceso a la información relevante de los servicios municipales a través de los dispositivos móviles WAP.

De esta manera el ciudadano con móviles, dotados de esta tecnología podrá acceder en tiempo real y desde su propio teléfono móvil a la información de su interés.

Adicionalmente, se creará un portal WAP equivalente con tecnología HTML para que los ciudadanos puedan acceder a la información a través de dispositivos PDAs.

- **PROCEDIMIENTO TELEMATICO ON LINE DE INCIDENCIAS EN LA VIA PUBLICA**

El Procedimiento Telemático Online de Incidencias en la Vía Pública permitirá a los ciudadanos de Alfagar, a través de Internet y de manera autenticada, emitir partes de incidencias online sobre problemas y deterioros producidos y detectados en la vía pública (baldosas peligrosas en las aceras, iluminación deficiente, deterioro del material público, etc...)

A partir de la descripción y las fotografías que se adjunten mediante este procedimiento, el Ayuntamiento procederá a la validación y en su caso corrección de la incidencia enviada por el ciudadano.

El ciudadano podrá acceder al estado de tramitación en que se encuentra la incidencia, y será informado de manera telemática de la consideración y resolución de la misma. A través de este mecanismo se pretende agilizar la relación entre el Ayuntamiento y los ciudadanos del municipio a la hora de resolver los problemas cotidianos.

- **SERVICIO DE GESTION DE ESPACIOS Y RECURSOS MUNICIPALES ON LINE**

El Servicio de Gestión de Espacios y Recursos Municipales permitirá ofrecer a los ciudadanos el acceso a los espacios culturales o deportivos y a los recursos que el Ayuntamiento pone a su disposición (salas, pistas deportivas, talleres, actividades, etc...)

Desde este Servicio el ciudadano podrá consultar la disponibilidad de los espacios y los recursos y en su caso proceder a la reserva de los mismos. Este Servicio, combinado con el Servicio de Pago Telemático presente también en este proyecto permitirá al ciudadano, en aquellos casos en los que el Ayuntamiento de Alfagar considere conveniente, completar de manera online la reserva efectiva de los espacios y los recursos disponibles.





- **DESARROLLO DE NUEVOS PROCEDIMIENTOS TELEMATICOS MUNICIPALES**

Enmarcado dentro del objetivo del Ayuntamiento de Alfàfar de incrementar el número de servicios y trámites a disposición de los ciudadanos, se ha elaborado un catálogo de nuevos procedimientos que incluir entre los servicios disponibles para la tramitación y seguimiento online de los mismos.

Los procedimientos a desarrollar se describen a continuación:

- Autorizaciones para la ocupación de la vía pública.
- Bolsa de trabajo.
- Celebración de matrimonios civiles.
- Licencias Urbanísticas.
- Gestión de Vados.
- Licencia de apertura.
- Censo de animales de compañía
- Censo de perros potencialmente peligrosos.
- Certificado de Reagrupación familiar.
- Reserva de estacionamiento para personas con movilidad reducida
- Ayudas para libros de texto y material escolar
- Bono nacimiento





• **3.2 Elementos de Hardware**

A continuación se detallan los elementos hardware a suministrar para el proyecto:

Suministro de una Plataforma de VoIP para Número Único

Para la implantación del Teléfono Único será necesario desplegar en el Ayuntamiento de Alfàfar una Plataforma de Telefonía IP que permita gestionar todas las llamadas de los ciudadanos, con una serie de funcionalidades específicas:

- **Gestión de las llamadas de los diferentes grupos: Atención al Ciudadano, Administración, Técnicos, etc. Esta gestión se realizará individualmente en cada uno de los grupos y el reparto de llamadas se configurará tal y como necesite este Ayuntamiento.**
 - Incluye una operadora automática avanzada sin restricción en el "árbol" de llamadas, pudiendo crear tantos grupos de llamadas como se quiera, así como con los niveles que sean necesarios. Además, se podrán repartir mediante diferentes "algoritmos" las llamadas para cada grupo de usuarios.
- **Sistema de mensajería unificado en la Corporación.**
 - Se aporta un sistema de mensajería avanzado con el que se podrá interaccionar desde cualquier teléfono fijo o móvil desde el exterior con el sistema de mensajería así como desde cualquier extensión.
- **Permitir, mediante la tecnología IP, el trabajo remoto y terminales IP remotos para asegurar el crecimiento en los centros municipales contando con unas comunicaciones de voz centralizadas.**
 - El equipamiento instalado permitirá la inclusión de cualquier extensión IP en cualquier parte del mundo que cuente con conectividad a Internet, interconectarse con la centralita y pasar a ser una extensión más del sistema.
- **Software Softphone en cada puesto de trabajo.**
 - No se utilizarán terminales físicos en los puestos de trabajo, pudiendo así la corporación utilizar su sistema actual de Telefonía con terminales físicos y el *sistema de ayuda ciudadana* integrado en el "Desktop" de cada usuario. De este modo, no será necesario realizar cableado estructurado ni instalar doble material, agilizando la gestión y el tiempo de cada usuario.
- **La plataforma de telefonía será en formato rack.**
 - Todos los componentes y los posibles para ampliaciones posteriores son en formato rack de 19"

Es básico entender que existen varios parámetros a tener en cuenta para proveer de un servicio de Telefonía IP a la hora de estudiar sus costes o implicaciones de recursos:





- **Estructura principal:** será la base de todas las comunicaciones de voz y la que interaccionará con la red de telefonía conmutada.
- **Red de transporte:** se trata del medio de datos por el cual se transmitirán las comunicaciones de voz. Se utilizará en la medida de lo posible la red de transporte que nos proporciona la red desplegada, reduciendo los costes en líneas y conectividad necesaria para finalizar las comunicaciones de voz en la central corporativa. Asimismo, se podrá utilizar cualquier otro acceso a Internet si fuera necesario con el fin de que cualquiera de los puntos descritos y los futuros puedan integrarse dentro de la red de ToIP.
- **Softphone IP:** que prestarán servicio a cada uno de los usuarios. El softphone incorpora calidad de servicio que permitirá diferenciar el tráfico de voz y el de datos, obteniendo el máximo rendimiento en la Telefonía IP.

Plataforma Base y ampliaciones

- **Centralita Voz IP que incluye el siguiente equipamiento base:**
 - Sistema Base
 - 2 puertos de Switch LAN Capa-2,
 - 1 puerto DTE (para dispositivo Feature Key serie),
 - 1 puerto X.21/V35 WAN,
 - 1 entrada de Música
 - 2 relés abre-puertas.
 - Expandible hasta 12 Módulos de Expansión y hasta 380 extensiones.
- **Tarjetas de expansión incluidas, licencias y elementos restantes**
 - Tarjetas de 16 enlaces analógicos (unidad externa de rack)
 - Tarjeta de 8 enlaces BRI (Tarjeta interna)
 - 1 tarjeta de primario de 30 canales
 - Tarjeta de 30 canales de compresión de voz IP (interna)
 - 1 tarjeta de 30 extensiones analógicas (unidad externa de rack)
 - 1 tarjeta de 30 extensiones digitales (unidad externa de rack)
 - Operadora automática con 16 canales simultáneos de acceso
 - 5 kits de montaje de los elementos en rack de las unidades externas
 - Licencias ilimitadas del software de escritorio.





- 50 licencias de IP Softphone
- 50 auriculares monoaurales
- 10 licencias "Mobile twinning" para hermanar terminales GSM y extensiones

Suministro de 50 Lectores de Tarjetas Municipales – DNI Digital

El lector de DNI electrónico, ha sido diseñado para la perfecta integración de un lector de tarjetas chip en un ambiente de escritorio. Disponible para puerto USB, utiliza la alimentación eléctrica del ordenador y la conexión puede ser configurada de diferentes modalidades. Este dispositivo ha sido diseñado para entornos de certificación con firma electrónica, identificación, autenticación, acceso a servicios en red, programas de fidelización, operaciones bancarias y todas aquellas que haciendo uso de tarjetas chip requieren un alto nivel de seguridad.

Características:

- Lector grabador de tarjetas inteligentes
- Detección automática al introducir y extraer la tarjeta
- Led externo que indica el estado operativo del lector
- Soporta tarjetas con especificaciones ISO7816 1, 2, 3, 4 (T=0 y T=1)
- Soporta la mayoría de tarjetas de memoria:
- Compatible ISO-7816/1/2/3/4
- Estándares y Certificaciones: EN60950/IEC60950, ISO-7816 Clase A, B y C, PC/SC, CE, FCC, EMV 2000 level 1
- Compatible API PC/SC (Personal Computer/Smart Card)
- Soporta CSP
- Soporta API PKCS#11
- Conexión USB FullSpeed
- Velocidad de comunicación de 9.600 bps. a 250.000 bps
- Alimentación: 5V DC
- Temperatura de funcionamiento: 0 - 50° C
- Debe soportar los principales sistemas operativos.





Suministro de 2.000 Tarjetas Municipales

Las tarjetas han sido especialmente diseñadas para infraestructuras de clave pública en las que se requiere autenticación de una entidad, integridad, confidencialidad de datos y el no rechazo en origen.

Mantiene el material sensible criptográfico siempre dentro de la tarjeta y protege su uso mediante control de acceso, no pudiendo en ningún caso extraer la clave privada.

La tarjeta ofrece funciones RSA de 1024 bits, como algoritmo de clave pública, SHA-1 para el hashing y Triple-DES para el cifrado simétrico.

Características Técnicas:

- Autenticación interna y externa de usuario y aplicación.
- Validación de PIN de usuario
- Generación de claves en RSA
- Permite almacenamiento de claves de 1024 bits
- Generación de firmas digitales
- Cifrado y descifrado triple DES
- EEPROM 34KBytes
- Estructura de la memoria para aplicaciones y comandos ISO7816-4/8/9
- ISO 7816-1/2/3/4
- PC/SC
- Netlink PDC y HPC
- Protocolos de comunicación T=0 y T=1
- Algoritmo de criptografía DES y 3DES
- Algoritmo de clave pública RSA 512/768/1024/2048 bits
- Algoritmo de hash SHA1
- CC Certification EAL4+ based on CWA 14169
- Número de serie unívoco
- Debe soportar los principales sistemas operativos.





Suministro de 3 Impresoras de Tarjetas

Especificaciones Generales

- » Impresión a alta velocidad
- » 144 tarjetas/hora para un solo lado, en color (YMCKO)
- » 16MB de memoria de imágenes estándar
- » Drivers para los principales sistemas operativos
- » Comunicación bidireccional de drivers
- » Garantía de un año para la impresora
- » Garantía de un año para el cabezal impresor (pasadas ilimitadas)

Impresión

- » Impresión con sublimación de tinta de color o por transferencia térmica monocromática
- » 25 segundos por tarjeta de un solo lado, a todo color (YMCKO)
- » 4 segundos/tarjeta para resina negra (K)
- » Resolución de impresión de 300 dpi (11.8 puntos/mm)

Especificaciones de la tarjeta

- » Tipos: PVC Simple y PVC Compuesto
- » Ancho/largo de tarjeta: ISO CR-80-ISO 7810, 54 mm (2,12 pulg.) x 86 mm (3,38 pulg.)
- » Banda magnética ISO 7811
- » Tarjeta inteligente (Smart Card) ISO 7816-2
- » Espesor de tarjeta: 0,25 a 1,524 mm (10 a 60 mil)
- » Capacidad del alimentador de tarjetas: 100 tarjetas (30 mil)
- » Capacidad de la bandeja de salida de tarjetas: 100 tarjetas (30 mil)

Interfaz de Comunicaciones

- » USB 1.1 (cable incluido)
- » Opción de Ethernet interna

Mecánicas

- » Ancho: 18.2 in (462mm)





- » Profundidad: 9.4 in (239mm)
- » Alto: 10.1 in (256mm)
- » Peso: 15.5 lbs (7.0kg)

Eléctricas

- » 110~240 VCA, 50~60 Hz (conmutación automática)
- » Aprobada por FCC Clase B, CE, UL y CUL

4. Garantía, soporte técnico y mantenimiento

Todos los elementos del proyecto tanto hardware como software tendrán al menos 1 año de mantenimiento y soporte técnico, desde la fecha de aceptación del proyecto, al personal del Ayuntamiento frente a cualquier problema o consulta que pueda surgir una vez entregado el proyecto.

5. Metodología del Proyecto y Equipo de Trabajo

En la documentación a presentar se adjuntará la metodología global del proyecto que se va a utilizar así como el programa detallado de trabajo, el cual debe incluir las actividades y entregables asociados a cada fase.

También se incluirá el listado del personal, perfiles y cualificación del equipo de trabajo que intervendrá en el proyecto.

6. Sistema de calidad aplicado al proyecto

En este punto se establecerá el modelo que contenga los estándares de CALIDAD y SERVICIO que se utilizarán para el despliegue y mantenimiento del proyecto.

7. Plazos y Cronograma

En este apartado se deberá indicar el tiempo total de realización del proyecto desde la adjudicación, así como las jornadas de trabajo real de los equipos teniendo en cuenta que el plazo máximo para que el proyecto quede completamente ejecutado es el 1 de Octubre de 2009.





8. Criterios de valoración

Los criterios que servirán de base para la valoración de las ofertas presentadas en el procedimiento de adjudicación del contrato serán:

Criterio	Valor
1.-Propuesta Tecnológica	40
2.-Mejoras al Pliego de Prescripciones Técnicas	20
3.-Adecuación del perfil profesional del equipo de trabajo que se ofertará con sus respectivos currículum y los trabajos concretos ejecutados en relación con los se van a realizar en este proyecto en la administración pública	20
4.-Garantía, soporte técnico y mantenimiento	15
5.-Adecuación del proyecto a los criterios de valoración M.A.P	15
6.-Metodología	10
7.-Sistema de calidad aplicado al proyecto	10
TOTAL DE PUNTOS	130

ALFAFAR A 9 SEPTIEMBRE 2008

EL DIRECTOR DE MODERNIZACION

FDº.- MARCOS LOPEZ OLIVARES

