

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA EL SUMINISTRO, IMPLANTACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA
INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN
ECONÓMICO-FINANCIERA, PRESUPUESTARIA
Y DE CONTABILIDAD DEL EXCMO.
AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE LA OROTAVA

INDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO.....	4
2.- PLAZOS.....	4
2.1 Suministro e implantación.....	4
2.2 Servicio de mantenimiento.....	5
3.- PRECIO MÁXIMO DE ADJUDICACIÓN.....	5
3.1 Suministro.....	5
3.2 Servicio.....	5
4.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	5
4.1 Implantación.....	5
4.2 Parametrización.....	6
4.3 Migración.....	6
4.4 Gestión del cambio.....	7
4.4.1 Plan de comunicación.....	7
4.4.2 Plan de formación.....	7
4.4.3 Plan de apoyo.....	8
4.5 Puesta en marcha.....	9
4.6 Plan de Integraciones.....	9
4.7 Mantenimiento y asistencia.....	9
5.- REQUISITOS TECNOLÓGICOS.....	10
5.1 Entorno tecnológico actual.....	10
5.1.1 Entorno x86 (Windows/Linux).....	10
5.1.2 Sistemas gestores de bases de datos.....	11
5.1.3 Almacenamiento.....	11
5.1.4 Copias de seguridad.....	11
5.2 Licenciamiento de terceros.....	11
5.3 Base de datos.....	11
5.4 Gestión de seguridad.....	12
5.5 Migración del sistema actual a la nueva solución.....	12
5.6 Integración de la solución.....	12
5.6.1 Experiencias en integraciones.....	14
5.7 Otras integraciones y cumplimientos.....	14
5.7.1 Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.....	14
5.7.2 Impulso a la factura electrónica.....	15
5.8 Despliegue basado en escritorio remoto o servidor de aplicaciones.....	15
5.9 Copias de seguridad y recuperación de la información.....	15
6. REQUISITOS FUNCIONALES.....	15
6.1 Requisitos Funcionales.....	17
6.1.1 Funcionalidad básica del software.....	17
6.1.2 Objetivos de Gestión.....	18
6.1.3 Fines de Control.....	19
6.1.4 Criterios y características que debe cumplir el software.....	19
6.2 Elaboración de Presupuestos.....	21
6.3 Otras especificaciones.....	21
7.- NORMATIVA DE APLICACIÓN.....	21
8.- POLÍTICA DE ENTREGABLES.....	22
9.- CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN.....	23
9.1. Propiedad y disponibilidad del resultado de los trabajos.....	23
9.2. Organización de los trabajos.....	23
9.2.1 Comité de dirección y seguimiento.....	24
9.2.2 Director de proyecto.....	24
9.2.3 Jefe de Proyecto y Equipo de proyecto.....	25
9.3. Cualificación del equipo de trabajo.....	25

9.4. Ubicación de la prestación de los servicios.....	26
9.5. Control de calidad.....	26
9.6. Transferencia tecnológica.....	26
9.7 Seguridad y confidencialidad.....	26
10.- FORMATO DE LA PROPUESTA TÉCNICA.....	27
11. SEGUIMIENTO.....	29
12. GARANTÍA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO.....	29
12.1 Periodo de garantía.....	29
12.2 Contratos de mantenimiento y apoyo.....	30
12.3 Actualizaciones, mejoras y cambios de versión.....	32
13. CONTACTOS.....	32
En todo caso, el canal de comunicación para consultar y resolver las dudas deberá ser mediante correo electrónico.....	32
ANEXO I: Relación de sistemas de informáticos (aplicaciones, herramientas y componentes).....	33

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente de contratación, es establecer las condiciones para la contratación del **SUMINISTRO, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA, PRESUPUESTARIA Y DE CONTABILIDAD DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE LA OROTAVA.**

El Suministro comprende:

La implantación de un Sistema de Gestión económico-financiera y presupuestaria. El Sistema Informático propuesto deberá estar formado por un producto estándar parametrizable, existente e implantado en el mercado, desarrollado específicamente para la Gestión económico-financiera, presupuestaria y de contabilidad en la administración local española y que resuelva determinadas problemáticas y carencias existentes actualmente en el sistema de gestión de contabilidad del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava.

La solución ofertada y el proyecto de implantación asociado a la misma deberá:

- Cumplir con los requisitos técnicos detallados en el apartado 5 del presente documento.
- Cumplir con los requisitos funcionales detallados en el apartado 6.
- Cumplir con los requisitos exigidos por las normativas enumeradas en el apartado 7 de este documento.
- Acometer los servicios y tareas asociadas al proyecto descritos en el apartado 4.
- Cubrir el mantenimiento del sistema durante el período de garantía del proyecto.
- Cubrir el mantenimiento del sistema en los años solicitados.

2.- PLAZOS

2.1 Suministro e implantación

El plazo de ejecución del proyecto será de 3 meses, a partir de la fecha de firma del contrato.

2.2 Servicio de mantenimiento

El plazo del servicio de mantenimiento será de 4 años a partir del término del plazo de garantía.

3.- PRECIO MÁXIMO DE ADJUDICACIÓN

3.1 Suministro

El precio máximo de adjudicación del presente suministro será de **SETENTA Y CINCO MIL EUROS (75.000 €)** IGIC excluido y que deberá soportar la Administración por importe de **CINCO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA EUROS (5.250 €)** calculado al 7 por 100.

3.2 Servicio

El servicio de mantenimiento propuesto será de 4 años. El precio máximo de mantenimiento anual propuesto una vez finalizada la garantía y cuyas características están descritas en el apartado 12 del presente documento no podrá superar los **NUEVE MIL NOVECIENTOS EUROS (9.900 €)** IGIC excluido y que deberá soportar la Administración por importe de **SEISCIENTOS NOVENTA Y TRES EUROS (693 €)** calculado al 7 por 100. La propuesta deberá incluir el valor de referencia del incremento anual aplicado al mismo para los sucesivos años.

Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Importe	9.900 €	9.900 €	9.900 €	9.900 €
IGIC	963 €	963 €	963 €	963 €

4.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El objeto del contrato es el suministro de la licencia de un Sistema de Gestión económico-financiera y presupuestaria, implantación y puesta en marcha del mismo incluyendo la formación de los empleados, migración de datos del anterior sistema, integración con otros sistemas y mantenimiento. Para la realización de los servicios que a continuación se relacionan, la empresa adjudicataria aportará el personal debidamente cualificado para conseguir los objetivos en los plazos de ejecución del proyecto.

4.1 Implantación

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria comprenderán la instalación de las aplicaciones tanto en el sistema gestor de base de datos como en el sistema de publicación de aplicaciones, así como procedimientos automatizados para la instalación en los clientes si

fuese necesario. En esta fase se incluirá el apoyo técnico necesario para la configuración de los sistemas mencionados incluyendo la configuración y optimización de los mismos.

4.2 Parametrización

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria incluirán:

- Parametrización inicial de todos los módulos que formen parte del sistema objeto del contrato con el fin de cumplir las funcionalidades y requerimientos.
- Parametrización inicial del sistema de seguridad, definición de perfiles y usuario de la aplicación.
- Parametrización inicial de los listados, informes y todos los modelos de documentos y adecuarlos al diseño escogido.

4.3 Migración

La empresa adjudicataria realizará con el personal propio destinado al proyecto, el traspaso de los datos existentes en el sistema actual, para lo cual deberá contar con procedimientos que controlen los procesos de transformación y carga de datos para asegurar la calidad de los mismos realizando las depuraciones que sean necesarias.

Las propuestas detallarán el método, el personal empleado, los plazos para la realización del traspaso de datos y su coste si lo tuviera.

La migración de datos se podrá abordar por fases conforme se requiera para completar el paso a explotación, comprometiéndose el Ayuntamiento a prestar el mayor grado de colaboración posible de los técnicos y usuarios avanzados de la Corporación con la empresa que resulte adjudicataria.

Se requerirá que en las ofertas exponga tanto el tiempo estimado para la migración como la metodología que se propone para minimizar el impacto que puede suponer, en un proceso de migraciones y puestas en explotación por fases, la convivencia de los módulos que se vayan implantando con módulos del sistema anterior que se dejan de utilizar.

Se requerirá que la migración a ofertar comprenda el estudio por parte de los técnicos de la empresa adjudicataria de la situación del sistema actual, las definiciones de los ficheros

necesarios para la incorporación de los datos existentes en el Ayuntamiento al nuevo sistema de información, y la planificación y traspaso de los datos a los ficheros correspondientes.

4.4 Gestión del cambio

Los licitadores deberán presentar un plan de gestión del cambio orientado al aprendizaje de los aspectos técnicos y funcionales de la nueva herramienta para su puesta en funcionamiento.

Este plan deberá incluir:

4.4.1 Plan de comunicación

Lo que se pretende con esta acción es que la empresa adjudicataria diseñe los mecanismos necesarios para mantener informados al personal de la entidad sobre este proyecto consiguiendo una comunicación efectiva que ayude a aumentar el grado de implicación e involucración del personal utilizando los canales existente o proponiendo otros alternativos o complementarios previa evaluación y visto bueno del personal seleccionado a tal fin por esta entidad. Las herramientas necesarias para la utilización de dichos canales alternativos o complementarios deberán suministrarse también por los licitadores si no fueran suficientes las que existen actualmente.

4.4.2 Plan de formación

Los licitadores deberán presentar un plan de formación dirigido al personal de esta entidad para la puesta en funcionamiento del sistema objeto del contrato. Este plan constará de los siguientes apartados:

- **Perfiles identificados:** donde se describirán cada uno de los perfiles identificados y contenido a asimilar para cada uno de los colectivos: administradores, personal de gestión, usuarios de consulta, etc.
- **Objetivos de formación:** teniendo en cuenta los perfiles identificados, y las necesidades de formación, se identificarán los objetivos a alcanzar por el proceso formativo. Para ello, previamente será necesario llevar a cabo un análisis de impacto para conocer qué funciones van a cambiar y lo que supondrá para cada usuario el cambio.

- Diseño de los cursos: donde se describe el tipo de formación, número de personas a formar y la logística disponible para la impartición. En este apartado deberá especificarse si el curso es presencial, semipresencial u online.
- Número de sesiones, duración y calendario de formación: se propondrán las fechas idóneas para la formación de cada grupo identificado por perfil y la duración de cada uno de los cursos diferenciando las horas presenciales de las online en cada caso.
- Evaluación de participantes: propuesta de los métodos que se utilizarán para evaluar el aprovechamiento y asimilación de los cursos de los diversos participantes.
- Logística: se determinarán los recursos materiales y humanos necesarios para la impartición de los cursos y la realización de las diferentes actividades que se programen.
- Documentación: Los licitadores deberán entregar el contenido impartido en el curso en formato digital para su posterior consulta por parte de los alumnos.
- Se podrá incluir información sobre otros niveles y contenidos de formación complementaria que el licitante pudiera considerar recomendables para la explotación del sistema así como su coste.

El plan de formación deberá ser desarrollado por personal con experiencia suficiente en labores didácticas en cada una de las materias objeto del plan. El Ayuntamiento facilitará los locales necesarios para la realización de la formación, así como los medios materiales que se requieran, todo ello en la medida de sus posibilidades. El adjudicatario deberá acordar el calendario de los cursos con el departamento correspondiente de la entidad.

Este plan incluirá unas jornadas de formación tecnológica para el personal técnico de la Sección de Proceso de Datos del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava. El objetivo de estas jornadas formativas será el de tener los conocimientos necesarios para la administración del sistema ofertado así como de las configuraciones de los sistemas que dan soporte al mismo (Administración del sistema objeto del contrato, Sistema gestor de base de datos y Servidor de aplicaciones).

4.4.3 Plan de apoyo.

En paralelo a la puesta en marcha, el adjudicatario presentará un plan de apoyo consultor y técnico que incluya:

- Apoyo técnico in-situ para la puesta en marcha del sistema.
- Apoyo técnico remoto de seguimiento una vez se haya puesto en marcha el sistema.

Este plan debe permitir la resolución de dudas tanto desde el punto de vista de operatoria como de configuraciones de los sistemas y elementos tecnológicos. Se debe incluir en la oferta al menos:

- Periodos de apoyo técnico in-situ.
- Periodos de apoyo técnico en línea.
- Condiciones del acuerdo a nivel de servicio.

4.5 Puesta en marcha

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria contemplarán el seguimiento inicial de la puesta en marcha de cada uno de los módulos tanto en la optimización y buen funcionamiento tanto a nivel tecnológico como de uso u operatoria.

Si es necesario, la puesta en marcha se dividirá en diferentes fases que deberán ser compatibles con la gestión ordinaria de la gestión económica del Ayuntamiento.

4.6 Plan de Integraciones

La empresa adjudicataria realizará la instalación y configuración de un módulo de servicios web así como la parametrización del mismo con el fin de que cumpla con los requisitos expuestos en el apartado 5.6.

Se considerará cumplido este requisito una vez se hallan realizado con éxito cargas de datos en o desde la gestión contable según proceda, con los diversos sistemas incluidos en este apartado.

4.7 Mantenimiento y asistencia

El mantenimiento comprenderá:

- Mantenimiento correctivo: Corrección de las incidencias y problemas que sean imputables al software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.
- Mantenimiento posterior: Actualización e inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución. En este concepto se contempla la implantación de nuevas versiones de la aplicación y documentación.

- Mantenimiento a la legislación: Adaptación del software a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento. Actualización de los componentes de la aplicación en base a la evolución tecnológica, software o hardware, de manera que el grado de obsolescencia sea mínima o nula.
- Atención al usuario: Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, vía telemática o asistencia presencial, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático. Resolución de incidencias del entorno a explotación directamente relacionadas con el producto que deriven de su mal funcionamiento. Formación a usuarios implicados en la gestión y mantenimiento por parte del Ayuntamiento, asesoramiento sobre sistemas informáticos e innovación tecnológica y, en general, compromiso de actualización de los entornos funcionales y tecnológicos que forman parte del presente contrato.

Las ofertas incluirán el precio del mantenimiento anual una vez finalizado el periodo de garantía así como los indicadores utilizados para su variación anual.

5.- REQUISITOS TECNOLÓGICOS

Todas las aplicaciones, componentes o desarrollos objeto de este pliego deberán estar organizadas y diseñadas tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

5.1 Entorno tecnológico actual

La solución ofertada ha de adaptarse a los recursos tecnológicos existentes en el Centro de Proceso de Datos del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava.

5.1.1 Entorno x86 (Windows/Linux)

En el entorno x86 se dispone de tres servidores que dan soporte a un entorno virtualizado utilizando VMWare ESXi 4. Los servidores son Blades HP Proliant BL495c G6 con 32 Gb. De RAM y dos CPU AMD Opteron 2600 Mhz de seis núcleos.

Este entorno da soporte, entre otras, a las siguientes máquinas virtuales:

- Servidor de aplicaciones: Granja de 4 servidores con 2 CPU, 1 Gb. de RAM y 70 Gb. de HD (50 Gb. libres) cada uno con Citrix Presentation Server 4.5
- Servidor de disco: 4 CPU, 2Gb. RAM y 660 Gb. de HD (171 Gb. libres)

- Servidor de Directorio Activo: 4 CPU, 2Gb. RAM y 70 Gb. de HD (35 Gb. libres).

El entorno x86 dispone además de un servidor con las mismas características que los anteriores con el S.O. Red Hat Enterprise 5.2 que da soporte al sistema gestor de base de datos Oracle con los siguientes discos duros:

- Sistema operativo: 56 Gb. (39 Gb. Libres).
- Datos del SGBD: 148 Gb. (86 Gb. Libres).

5.1.2 Sistemas gestores de bases de datos

SGBD Oracle 10.2

5.1.3 Almacenamiento

Actualmente se dispone del siguiente elemento de almacenamiento para su uso en este proyecto:

- SAN HP P4000:
 - Capacidad total: 7,2 Tb. con 16 discos de 450 Gb.
 - Capacidad neta: 5,52 Tb.
 - Espacio disponible: 1,1 Tb.

5.1.4 Copias de seguridad

Las copias de seguridad de datos actual se realiza mediante el software HP Data Protector sobre una librería de cintas HP MSL 2024 (1 drive cintas ultrium LTO4).

5.2 Licenciamiento de terceros

La Solución ofertada deberá estar libre del uso de sistemas de terceros que impliquen algún tipo de coste adicional de licencias de software, en caso contrario, el coste de las mismas correrá a cargo del licitador.

5.3 Base de datos

El sistema ha de soportar el mayor número de Sistemas Gestores de Bases de Datos y ha de cumplir el estándar ISO / IEC 9075-1.

El modelo de base de datos podrá ser usado por el Ayuntamiento para poder interrogar dicha base.

5.4 Gestión de seguridad

La gestión de usuarios y la seguridad se deberá integrar con las políticas y aplicaciones actuales del ayuntamiento.

La Solución ofertada deberá tener la posibilidad de integrarse con LDAP y/o Directorio Activo.

Se valorará que incluya mecanismos que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios y la privacidad, definir permisos y distintos niveles de acceso, registrar todos los accesos, ocultar información sensible a usuarios no autorizados así como realizar seguimientos de lectura/escritura realizados por usuarios a datos de carácter personal.

5.5 Migración del sistema actual a la nueva solución

El Licitador debe ofrecer al Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava el apoyo e información necesarios para traspasar la información existente en los Sistemas actuales de Gestión Contable a la nueva solución.

Los detalles de este traspaso se plasmarán en la propuesta como Plan de Migración.

5.6 Integración de la solución.

Todos los módulos ofertados deberán estar integrados entre sí y además tener una base de datos de proveedores y terceros normalizadas. El sistema deberá integrarse con la base de datos corporativa de Terceros.

La solución ofertada permitirá la integración con otros sistemas de información internos o externos mediante el intercambio dinámico de datos utilizando tecnología de servicios web y estructuras XML. La solución debe estar diseñada para permitir el desarrollo de conectores basados en servicios web con el fin de cubrir requisitos de integración que puedan plantearse en un futuro.

La licitadora debe ofrecer el apoyo técnico y la información necesaria en tiempo y forma adecuados para el correcto uso de los servicios web, además realizarán las acciones necesarias para la adaptación de los mismos relativos al intercambio de datos como mínimo con las siguientes aplicaciones y componentes:

- Gestión tributaria y recaudatoria
 - I1: Contabilización de operaciones.
- Gestión de RRHH y nómina
 - I2: Contabilización de operaciones.
- Base de datos de terceros corporativa
 - I3: Integración de datos de terceros (CRUD).
- Gestión de expedientes
 - I4: Integración para el intercambio de datos (metadatos) y documentos (documentos contables en formato binario (PDF) y operaciones contables en formato alfanumérico).
 - I5: Integración de operaciones contables (CRUD).
 - I6: Integración para el intercambio de datos (metadatos) y documentos en formato binario (PDF) del registro de facturas.
 - I7: Integración de operaciones del registro de facturas (CRUD).
 - Registro General
 - I8: Integración para el intercambio de datos (metadatos) y documentos en formato binario (PDF) del registro de facturas.

En los casos en los que se solicitan integraciones CRUD (Creación, obtención, actualización y borrado) deberá mencionarse explícitamente el grado de integración que se puede ofrecer teniendo en cuenta las combinaciones posibles de las cuatro posibilidades de integración mencionadas (C = Creación, R = Obtención, A = Actualización, D = Borrado) .

Se considerará cumplido este requisito una vez se hallan realizado con éxito cargas de datos en o desde la gestión contable según proceda, con los diversos sistemas incluidos en este apartado. Los proveedores de los sistemas mencionados se encuentran enumerados en el Anexo I de este documento. Los detalles de estas integraciones se plasmarán en la propuesta en el apartado plan de Integraciones.

5.6.1 Experiencias en integraciones

El sistema ofertado además deberá permitir la integración con sistemas relacionados con los siguientes ámbitos:

- Gestión de patrimonio.
- Gestión de subvenciones.

La oferta deberá incluir un portafolio de experiencias en integraciones mencionando, como mínimo:

- Experiencias con los sistemas de información mencionados en el Anexo I de este documento.
- Otras experiencias en integraciones con sistemas no incluidos en el Anexo I pero que consideren de especial relevancia, que como mínimo debe abordar los siguientes ámbitos:
 - Gestión de patrimonio.
 - Gestión de subvenciones.
 - Gestión de multas.

En cada caso deberá describirse el tipo de integración realizada (servicios web, conexión directa a base de datos, fichero de exportación/exportación, etc.). En el caso de no existir experiencias con los sistemas anteriormente enumerados deberá mencionarse explícitamente.

5.7 Otras integraciones y cumplimientos

5.7.1 Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

Con respecto al cumplimiento de la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y en concreto, a la obligación de suministrar información que se encuentre almacenada en el sistema ofertado, la licitadora deberá presentar un plan de adecuación a dicha ley que permita la exportación de la información correspondiente y que tenga como fecha límite de puesta en marcha la indicada en la ley para las Administraciones Locales.

Se valorará que la solución propuesta sea mediante una interfaz de usuario y/o mediante servicios web en uno o varios formatos reutilizables y no propietarios (estándares abiertos).

5.7.2 Impulso a la factura electrónica

Con respecto a la Ley 25/2013 de 27 de Diciembre de Impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del sector público la licitadora deberá presentar un plan de integración del sistema ofertado con el punto general de entrada de facturas electrónicas (FACe) que deberá estar en funcionamiento, como fecha límite, la indicada en dicha ley para las Administraciones Locales.

5.8 Despliegue basado en escritorio remoto o servidor de aplicaciones.

En el caso de ser una solución de dos capas (cliente/servidor), el aplicativo de gestión contable debe ser completamente operativo en un entorno que permita independizar la capa cliente de instalaciones en los puestos de usuario utilizando escritorio remoto, servidor de aplicaciones o cualquier otra solución propuesta por el licitador y que tenga el visto bueno del personal del Ayuntamiento asignado a tal efecto.

Actualmente el Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava dispone de licencias para entornos de este tipo. El licitador debe comprometerse a dedicar las jornadas necesarias para la implantación de la solución en este tipo de entornos así como ofrecer el apoyo técnico y la información necesaria para su correcta configuración y uso por parte del personal técnico informático del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava.

5.9 Copias de seguridad y recuperación de la información.

La licitadora dará el apoyo técnico necesario para realizar las configuraciones de automatización de las copias de seguridad utilizando los elementos hardware y software detallados previamente. Caso de necesitarse elementos extraños al sistema informático actual, deberán ser suministrados sin coste añadido por el licitador.

Asimismo también realizará asesoramiento técnico para la redacción de un manual de recuperación ante desastres del sistema objeto de este contrato.

6. REQUISITOS FUNCIONALES

La solución debe ofrecer como mínimo los siguientes módulos:

- Sistema de Información Contable por la Administración Local (SICAL) con diversos módulos de gestión contable (Módulo de Gastos, Ingresos, Conceptos no Presupuestarios, Expedientes de Modificación de Créditos, Incorporación de Remanentes, Contabilidad Financiera, Tesorería, Gestión de Relaciones Contables, Elaboración de Presupuestos, Procesos de Apertura y Cierre, Anticipos de Caja Fija y Pagos a Justificar, Listados de Aprobación del Presupuesto, Estados y Cuentas Anuales, anexos a los Estados Anuales, etc.).
- Módulo de Elaboración de Expedientes de Modificación de Créditos.
- Módulo de Gestión de embargos y endosos.
- Módulo de Gestión de proyectos de gasto y gastos con financiación afectada, incluyendo superproyectos.
- Registro de facturas y certificaciones de obra con emisión de los informes y ficheros de morosidad
- Seguimiento del Remanente Líquido de Tesorería y de la incorporación de Remanentes de Créditos.
- Módulo de Gestión del Pasivo.
- Módulo de Incorporación de Datos Externos y web services para la integración con otras aplicaciones de la entidad, como la gestión de nómina, almacenes, la gestión de ingresos, gestión tributaria y recaudación.
- Módulo de conciliación bancaria a través de la incorporación del fichero bancario CSB 43.
- Gestión de Activos.
- Gestión de IGIC. Incluye gestión de la prorrata de IGIC.
- Módulo de Pagos a justificar y anticipos de caja fija descentralizado con un módulo de gestión para el habilitado.
- Gestión descentralizada de gastos, ingresos y operaciones no presupuestarias, permitiendo firma electrónica en la tramitación
- Módulo de elaboración de Presupuestos de Gastos descentralizado.
- Contabilidad Analítica.
- Emisión de las cuentas anuales en formato XML/PDF requeridos por el Tribunal de cuentas y órganos de control externo.
- Emisión del fichero de liquidación LENLOC y de presupuesto PENLOC requeridos por el Ministerio de Hacienda.

- Módulo de elaboración de presupuestos municipales.

6.1 Requisitos Funcionales

6.1.1 Funcionalidad básica del software

- Registrar las operaciones que hayan de tener incidencia en la obtención del Balance y en la determinación del resultado económico-patrimonial, de acuerdo con los criterios contenidos en la regla 5 de la Orden EHA/4041/2004.
- Registrarse la situación de los créditos, las modificaciones presupuestarias, las operaciones de ejecución del Presupuesto de gastos, los compromisos de ingreso y las operaciones de ejecución del Presupuesto de ingresos, poniendo de manifiesto el Resultado Presupuestario.
- También deberá permitir el registro de las operaciones derivadas de obligaciones y derechos que provengan de presupuestos cerrados, y de las certificaciones, autorizaciones y compromisos de gasto e ingreso con cargo a presupuestos de ejercicios posteriores, así como el seguimiento y control de los proyectos de gasto y de los gastos con financiación afectada, y la obtención del Remanente de Tesorería.
- Registrar las operaciones de naturaleza no presupuestaria.
- Registrar las operaciones de administración de recursos por cuenta de otros entes públicos.
- Registrar y poner de manifiesto los movimientos y situación de la Tesorería, posibilitando el control de las diferentes cuentas que constituyen la tesorería de la entidad contable.
- Registrar las operaciones relativas a la gestión y control del inmovilizado no financiero, de las inversiones financieras y del endeudamiento, incluidos los avales concedidos por la entidad.
- Registrar la información relativa a los terceros que se relacionan con la entidad contable.
- Realizar el seguimiento y control de los pagos a justificar y los anticipos de caja fija.
- Realizar el seguimiento y control de los valores recibidos en depósito de la entidad contable.
- Realizar el seguimiento y control de la contabilidad de costes que afecta a los centros gestores de gasto.

- Gestionar facturas electrónicas con el formato definido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- Hacer el seguimiento de los proyectos de gasto y, en caso de tener financiación afectada, determinar con exactitud las desviaciones de ejecución que se produzcan dentro de cada ejercicio y de forma acumulada por cada uno de los agentes financiadores, permitiendo, en todo momento, la determinación de las magnitudes derivadas de la liquidación del presupuesto.
- Permite la generación de informes de morosidad y fichero en formato XML atendiendo a la Guía para la Elaboración de informes trimestrales que las entidades locales han de remitir al Ministerio de Economía y Hacienda, en cumplimiento de la Ley 15/2010, en la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales
- Envío de informes y ficheros en formato XML/PDF para la realización de la Auditoría de Gestión realizada por el Gobierno Autónomo de Canarias, en cumplimiento de las previsiones contenidas en la Ley 3/1999 de 4 de febrero del Fondo Canario de Financiación Municipal.

6.1.2 Objetivos de Gestión

- Suministrar la información económica y financiera que sea necesaria para la toma de decisiones, tanto en el orden político como en el de gestión.
- Establecer el Balance de la entidad contable, poniendo de manifiesto la composición y situación de su patrimonio, así como sus variaciones, y determinar los resultados de la entidad contable desde el punto de vista económico-patrimonial.
- Determinar los resultados analíticos, poniendo de manifiesto el coste y rendimiento de los servicios.
- Mostrar la ejecución del Presupuesto de la entidad contable poniendo de manifiesto el resultado presupuestario.
- Poner de manifiesto los movimientos y situación de Tesorería.
- Posibilitar el inventario y el control del inmovilizado financiero y no financiero, el control del endeudamiento y el seguimiento individualizado de la situación deudora y acreedora de los intereses que se relacionan con la entidad contable.

- Suministrar información que permita el control de la recaudación por cuenta de otros entes.

6.1.3 Fines de Control

- Proporcionar los datos necesarios para la formación de la Cuenta General de la entidad local, así como de las cuentas, estados y documentos que deben elaborarse o remitirse a los órganos de control externo, los cuales deberán ser en los formatos que estos tengan establecidos.
- Posibilitar el ejercicio de los controles de legalidad, financiero y de eficacia.
- Fines de análisis y divulgación:
- Facilitar los datos y otros antecedentes que sean precisos para la confección de las cuentas nacionales de las unidades que componen el sector de las Administraciones Públicas.
- Envío de información económico-financiera al Ministerio de Economía y Hacienda en los formatos que éste establezca.
- Suministrar información de utilidad para asociaciones e instituciones, empresas y ciudadanos en general.

6.1.4 Criterios y características que debe cumplir el software

- Estará orientado al cumplimiento del objeto y las finalidades establecidas en las reglas anteriores, de conformidad con las restantes normas contenidas en la Instrucción del modelo normal de Contabilidad Local aprobada por la orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre.
- Debe garantizar la integridad, coherencia, exactitud y automatismo de las anotaciones que, por cada una de las operaciones contables, se deban producir en los diferentes subsistemas a los que la operación afecte.
- Debe existir la debida concordancia entre los diferentes niveles de información agregada que se establezcan en el SICAL y la información de detalle que, para cada tipo de operación, se incorpore al mismo.
- Debe propiciar progresivamente la simplificación de los procedimientos contables mediante la aplicación intensiva de procedimientos y medios electrónicos, informáticos y telemáticos que garanticen la validez y eficacia jurídica de la información recibida desde los centros gestores para el registro contable de las operaciones y de la

suministrada los destinatarios de la información contable a través de estos medios, así como de la documentación contable archivada y conservada por el sistema.

- Deben aplicarse las medidas de seguridad exigidas por la normativa vigente en materia de ficheros de datos de carácter personal.
- Los registros de las operaciones y del resto de la información capturada en el SICAL, estarán soportados informáticamente según la configuración que se establece en la regla anterior, constituyendo el soporte único y suficiente que garantice su conservación de acuerdo con la regla 98 de la Orden EHA/4041/2004 y a la orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre.
- Las bases de datos del sistema informático donde residan los registros contables constituirán soporte suficiente para la ejecución de la contabilidad de la entidad contable, sin que sea obligatoria la obtención y conservación de libros de contabilidad en papel o por medios electrónicos, informáticos o telemáticos.
- El registro contable de las operaciones deberá hacerse expresando los valores en euros.
- En cuanto a la forma de incorporar datos al sistema, se estará en todo caso, a lo dispuesto en el título III de la Orden EHA/4041/2004, de 23 de noviembre y a la orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre.
- En cuanto a la información a obtener del sistema, se estará en todo caso, a lo previsto en el título IV de la Orden EHA/4041/2004 de 23 de noviembre y a la orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre.
- El Plan general de Contabilidad contenido en el software se ajustará al anexo que acompaña a la Orden EHA/4041/2004 de 23 de noviembre y a la orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre.
- El sistema deberá contener y aplicar la normativa vigente relacionada con el IGIC.
- En relación a los formatos e instrumentos de pago los módulos del sistema deberán estar adaptados al sistema Zona única de pagos en Euros (SEPA).
- El módulo de elaboración de presupuestos deberá tener en cuenta lo dispuesto en la orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las Entidades Locales.

6.2. Elaboración de Presupuestos.

- El proyecto pretende también mejorar el software de elaboración del presupuesto municipal, optimizando los procesos descentralizados y la obtención de listados para el expediente de aprobación, así como la incorporación de los datos a la gestión económica posterior.
- La solución deberá permitir que los diferentes servicios gestores del presupuesto elaboren propuestas partiendo de la información de la gestión presupuestaria del ejercicio en vigor.

6.3 Otras especificaciones

Se valorará la existencia de los siguientes módulos en el sistema ofertado:

- Contabilidad de Costes.
- Módulo de control de deudas.
- Módulo de elaboración de planes de tesorería.

7.- NORMATIVA DE APLICACIÓN

- 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
- Real Decreto 500/1990, de 20 de abril, por el que se desarrolla el Capítulo primero del Título sexto de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, en materia de presupuestos.
- ORDEN EHA/4041/2004, de 23 de noviembre, por la que se aprueba la Instrucción del modelo Normal de Contabilidad Local.
- Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las entidades locales.
- Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.
- Orden HAP/2105/2012, de 1 de octubre, por la que se desarrollan las obligaciones de suministro de información previstas en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.
- Ley 3/1999, de 4 de febrero, del Fondo Canario de Financiación Municipal.

- Orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
- Cualquier otra norma legal o reglamentaria no incluida en esta relación y que sea de aplicación.

8.- POLÍTICA DE ENTREGABLES

A lo largo del proyecto deberán ofrecerse los siguientes entregables en formato open document format y portable document format:

- Plan de Trabajo: Contendrá principalmente la identificación de hitos, plazos y el plan de calidad para cada una de las tareas a realizar, así como la descripción de las mismas (Instalación, parametrización, migración, gestión del cambio, puesta en marcha, integraciones y mantenimiento).
Se indicarán en este apartado los detalles acerca de la planificación de todas las tareas y fases del proyecto, teniendo en cuenta que su duración máxima será de 6 meses. Se fijarán hitos intermedios para las distintas fases del proyecto.
- Informes de seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- Actas de Reunión: Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Mantenimiento y garantías: Se indicarán los detalles de la garantía y mantenimiento de la aplicación, indicándose las condiciones , duración y tipo de atención ofertada. Debe incluirse el procedimiento de atención de incidencias.
- Gestión del cambio:
 - Manuales de formación.
 - Manuales de usuario de los diversos módulos que forman parte del sistema.
- Documentación técnica:
 - Arquitectura del sistema y requisitos. Incluye diagramas, aclaraciones y descripciones de la arquitectura general del sistema.
 - Diccionario de datos.

- Manual de administrador de los diferentes módulos del sistema.
- Manual de integración.
- Manual de instalación y mantenimiento.
- Procedimientos de copias de seguridad.
- Procedimientos de recuperación ante desastres.
- Plan de adecuación a la ley 11/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Plan de integración con el punto general de entrada de facturas electrónicas (FACe).
- Protección de datos de carácter personal:
 - Guía de referencia para la declaración, ante la agencia de protección de datos, del uso de ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal y que se encuentre residenciados en el sistema objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria deberá determinar en su oferta el momento de la entrega de los productos anteriores, en relación con las fases de realización del proyecto.

A la finalización del proyecto, el adjudicatario deberá aportar en soporte digital la versión final de todos los documentos mencionados en este apartado y comprometerse a la entrega de actualizaciones de los mismos a lo largo del periodo de garantía y de mantenimiento.

9.- CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

9.1. Propiedad y disponibilidad del resultado de los trabajos

Todos los documentos resultantes de los trabajos realizados, en el marco del proyecto, serán propiedad de Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa, por escrito, del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava.

9.2. Organización de los trabajos

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga una persona asignada para su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras:

- Comité de dirección y seguimiento.
- Director de proyecto.

- Jefe de Proyecto y Equipo de Proyecto.

9.2.1 Comité de dirección y seguimiento

Constituido por representantes del Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava. Su responsabilidad reside en velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados a través del seguimiento y control, informando de la actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal, a propuesta del director de proyecto, de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el proyecto.

El Comité de Dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna, basadas en la planificación e hitos del proyecto, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las reuniones, de las que se levantará acta, el Comité de Dirección podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

El Comité de Dirección se nombrará por la Alcaldía-Presidencia y quedará constituido al inicio del Proyecto.

9.2.2 Director de proyecto

El Director de Proyecto, será designado por el Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava, quien podrá delegar sus funciones, en todo o en parte, en otras personas que sean nombradas al respecto.

Las funciones de Director del Proyecto, en relación con el objeto del presente contrato son:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Proponer al Comité de dirección y seguimiento la aprobación de la culminación de cada una de las fases del proyecto.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personal de la entidad.

- Autorizar la entrega de documentación al equipo de trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el equipo de trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del equipo de trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar.

El Director de Proyecto o la persona en la que él delegue, mantendrá reuniones de seguimiento con periodicidad quincenal.

9.2.3 Jefe de Proyecto y Equipo de proyecto

El Equipo de Proyecto estará integrado por el personal de la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos, y por el personal designado por el Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava. que facilite el acceso a la documentación que requiera el adjudicatario.

El adjudicatario designará una persona de este equipo como Jefe de Proyecto que asumirá las labores de interlocución con el Director nombrado por el Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava. Será único y organizará la ejecución de los servicios profesionales objeto del contrato y pondrá en práctica las instrucciones de la Dirección del proyecto.

9.3. Cualificación del equipo de trabajo.

El equipo de trabajo ofertado por el licitador deberá tener una experiencia acorde con los trabajos a desarrollar descritos en este pliego. En la propuesta deberán detallarse el curriculum vitae, las funciones y el grado de dedicación al desarrollo del proyecto por cada uno de los miembros del equipo propuesto a lo largo del tiempo de duración del contrato, adecuando en cada momento el número de personas y sus funciones teniendo en cuenta el calendario propuesto por el propio licitador, los hitos señalados en el trabajo y la fecha límite de duración del contrato.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la sustitución del mismo.

La autorización de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirá el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil profesional igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director del Proyecto.

El adjudicatario aportará todos los medios materiales al equipo que sean necesarios para la realización del trabajo.

9.4. Ubicación de la prestación de los servicios

Todas las reuniones, visitas, entrevistas personales, entrega de informes etc. que fueren necesarias para el desarrollo de los trabajos se realizarán en las instalaciones que la Dirección del proyecto indique para tal fin.

9.5. Control de calidad

La adjudicataria deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la prestación de los servicios objeto del Contrato.

La adjudicataria reconoce el derecho del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava para examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los servicios prestados por parte de la adjudicataria.

9.6. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato y en la fase de soporte técnico la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del proyecto la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

9.7 Seguridad y confidencialidad

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato,

especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Los licitadores aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Ayuntamiento a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Esta obligación de guardar la confidencialidad subsistirá aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información pierda tal carácter, o bien si se produzca la debida autorización por parte del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.

10.- FORMATO DE LA PROPUESTA TÉCNICA

Los candidatos deberán presentar una propuesta técnica que deberá incluir los siguientes apartados, siguiendo el mismo orden:

1. Índice
2. Criterios cuantificables
 - Importe total.
 - Plazo de garantía.
 - Importe del mantenimiento anual e índice de variación anual aplicado.
 - Número de horas totales de cada uno de los servicios profesionales.
3. Características generales
 - Identificación de la oferta.
 - Acatamiento de todas las condiciones del pliego mediante declaración expresa.
4. Descripción de la solución técnica incluyendo como mínimo los siguientes apartados:
 - Módulos en los que se basa la propuesta .
 - Descripción funcional .
 - Descripción técnica.
 - Requisitos del sistema.
 - Catálogo de Servicios Web que se ponen a disposición de la organización.
 - Ventajas de la solución frente a otras equivalentes.

- Experiencias en trabajos similares.

5. Plan de trabajo que incluya:

- Plan de trabajo propuesto.
- Cronograma de desarrollo del proyecto y plazos de ejecución de los distintos trabajos a realizar.
- Número de horas totales propuestas agrupadas por los siguientes tipos de tareas a realizar y diferenciando en cada caso si son in-situ o de forma remota:
 - Análisis, instalación, parametrización y migración.
 - Formación.
 - Servicio de apoyo en la puesta en marcha.
 - Integraciones.
- Descripción de las metodologías requeridas, medios materiales, aseguramiento de calidad, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para hacer un seguimiento y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

5. Equipo de Trabajo

- Composición del equipo de trabajo que se propone ordenado por categorías profesionales.
- Porcentaje de tiempo de dedicación al proyecto de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.
- Currículum vitae de cada uno de los miembros del equipo de trabajo.
- Participación en proyectos de similar naturaleza y ámbito de aplicación.

6. Plan de Migración

- Descripción específica del trabajo de migración del sistema actual al nuevo propuesto.

7. Plan de Integraciones

- Descripción específica del trabajo a realizar con respecto a facilitar las integraciones con otros sistemas de información mencionadas en este documento.
- Portafolio de experiencias en integraciones con otros sistemas de información.
- Plan de adecuación a la ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Plan de integración con el punto general de entrada de facturas electrónicas.

8. Gestión del cambio

- Plan de comunicación.
- Plan de formación.

- Plan de apoyo y puesta en marcha.

9. Soporte y Mantenimiento

10. Mejoras

Descripción de las mejoras en el caso de que se incluyan.

11. SEGUIMIENTO

Existirá un Comité de Dirección y Seguimiento por parte del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava que se encargará de supervisar el desarrollo de los trabajos.

Este comité de seguimiento tendrá las siguientes responsabilidades:

- Asistir a la reunión de arranque del proyecto.
- Asistir a las reuniones de seguimiento cuya periodicidad será acordada durante la reunión de arranque.
- Validar los informes de seguimiento y las actas de reunión.
- Aprobar los entregables referidos en el siguiente apartado.
- Aprobar la solicitud de cierre del proyecto.

12. GARANTÍA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO

12.1 Periodo de garantía.

Se debe especificar el periodo de garantía del sistema implantado, que en cualquier caso no podrá ser inferior a un año, a contar desde la fecha de recepción definitiva, sin coste adicional para Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava (salvo el correspondiente al soporte telefónico y online), obligándose durante dicho periodo a realizar gratuitamente la corrección de errores de programa y de funcionalidad que se detecten en la explotación del aplicativo.

En dicha garantía se entenderá también incluido el mantenimiento inicial del sistema implantado por lo que dicho mantenimiento estará ya incluido en el precio ofertado por el licitador.

Durante el periodo de desarrollo e implantación del aplicativo estará obligado a realizar las modificaciones que se produzcan como consecuencia de cambios legislativos, sin que esto suponga coste adicional para Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava.

El adjudicatario responderá de la pérdida, daños y alteraciones que sufra la información registrada con el nuevo aplicativo desde el inicio del suministro hasta la finalización del

período de garantía, salvo que la causa sea directamente imputable a Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava.

Se han de especificar los protocolos para la resolución de incidencias que puedan surgir en el tiempo de su validez relacionadas con defectos de diseño, fabricación y/o instalación.

La prestación de este servicio deberá darse tanto vía telefónica como presencial, como por control remoto. Para ello, el adjudicatario nombrará un Responsable-Coordenador de las incidencias, con el que se tendrá una relación directa y asequible.

Se entenderá como recepción definitiva la firma por parte de Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava de la correspondiente acta de recepción del suministro. La firma de dicha acta de recepción estará condicionada a la validación de los productos entregados por parte del Comité de Seguimiento del Proyecto.

12.2 Contratos de mantenimiento y apoyo.

El proveedor deberá incluir en la oferta el precio del posterior mantenimiento y soporte del proyecto para garantizar su correcto funcionamiento una vez agotado el periodo de garantía y mantenimiento inicial. Dicho precio ha de incluir los índices utilizados para el cálculo de las variaciones del mismo en años posteriores.

El suministrador debe comprometerse a mantener el sistema informático un mínimo de cinco años a contar desde la finalización del período de garantía y mantenimiento inicial, mediante los oportunos contratos de mantenimiento que se establezcan.

Durante el período de mantenimiento inicial y posteriores se debe garantizar el suministro de versiones actualizadas del software, la asistencia técnica requerida sobre el desarrollo de las posibilidades que ofrece el sistema, la resolución de cualquier incidencia presentada, la actualización de los entregables cuando fuese necesario y la disponibilidad para las tareas de formación que sean necesarias.

Asimismo el adjudicatario debe ofrecer un servicio de apoyo ante cualquier anomalía en el funcionamiento del nuevo sistema. En la oferta se deben especificar las condiciones de nivel de servicio en las que se proporciona este apoyo (procedimientos de atención de incidencias): la forma de acceder a él (puede ser presencial, telefónico o por vía telemática, según el tipo de incidencia), el tiempo de respuesta, el tiempo estimado de resolución y el proceso que se seguiría, etc.

En cualquier caso, y como se ha indicado, el suministrador pondrá a disposición del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava un Responsable-Coordinador de las incidencias, con el que se tendrá una relación directa y asequible.

El contrato de mantenimiento incluirá:

- La actualización de las nuevas versiones que puedan surgir, facilitando la documentación relativa a tal innovación, en la medida en que se vayan publicando.
- La adaptación del aplicativo por cambios en la normativa por publicación de nuevas disposiciones legales de obligado cumplimiento.
- La corrección o reparación de cualquier mal funcionamiento que, a partir de la fecha del contrato y durante la vigencia de éste, pudiera observarse en el comportamiento del producto.
- Servicio de consulta telefónica y soporte de todo tipo de incidencias del producto.
- Depósito notarial del código fuente del software que el Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava tendrá derecho a solicitar en caso de resolución de contrato por cualquiera de las causas legalmente establecidas.
- Servicio de apoyo relacionado con el Servicio de Informática en la instalación del producto.

El servicio de mantenimiento debe realizarse bajo las siguientes condiciones:

- Conexión remota del Servidor del Ayuntamiento con el ordenador de la empresa adjudicataria.
- Envío postal, mensajería o por conexión telemática (internet, ftp, etc.)
- Desplazamiento de los técnicos de la empresa adjudicataria cuando sea preciso, cuando no sea posible resolver a distancia la incidencia producida.

12.3 Actualizaciones, mejoras y cambios de versión.

Cualquier actualización, mejora y cambio de versión del software realizado durante periodo de garantía y mantenimiento deberá realizarse según los procedimientos que dispone la Sección de Proceso de Datos para actualizaciones de software que será entregado al adjudicatario.

13. CONTACTOS

Para la resolución de cualquier duda con respecto a los pliegos puede ponerse en contacto con:

Contacto	Nombre	Función	Email
Administrativo	Jesus García Benítez	Área de Contratación	contratacion@villadelaorotava.org
Técnico	Francisco Miguel de Luis Padrón	Sección de Proceso de Datos	prodatos@villadelaorotava.org

En todo caso, el canal de comunicación para consultar y resolver las dudas deberá ser mediante correo electrónico.

ANEXO I: Relación de sistemas de informáticos (aplicaciones, herramientas y componentes)

- Sede Electrónica (eCivilis)
- Componentes de la plataforma de administración electrónica (eCivilis)
 - Registro electrónico
 - Base de datos de procedimientos
 - Base de datos de formularios
 - Base de datos de terceros
 - Base de datos de organización
 - Componente de pago
 - Componente de firma y sello
 - Componente de autenticación
 - Componente de comunicaciones telemáticas
- Registro general (eCivilis)
- Portafirmas (eCivilis)
- Gestión de expedientes (eCivilis)
- Estadística y Población (T-Systems)
- Gestión Recaudatoria (T-Systems)
- Conecta (T-Systems)
- Archivo Electrónico (Ignos)
- Gestión de archivo (Odilo TID)
- Gestión de servicios sociales (N2B Solutions)
- Gestión de empleo (Tauronet)
- Gestión de RRHH y nómina (Savia)
- Gestión de Catastro (Galileo)
- Gestión de Patrimonio (Galileo)
- Gestión de cementerio (desarrollo propio)
- Gestión de multas (desarrollo propio)
- Registros departamentales (desarrollo propio)
- Intranet Municipal (desarrollo propio)
 - Portal de formación (Basado en Moodle)
 - Herramienta colaborativa (Basado en Zimbra Open Source)
 - Directorio (desarrollo propio)

- Gestión de incidencias (Basado en Mantis bug tracker)
- Noticias (Basado en CMS Wordpress)
- Portal del empleado (Savia)
- Catálogo de procedimientos (esPublico)