

Excmo. Ayto. de Almendralejo (Badajoz)

Sección de Informática

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

El Técnico Municipal que suscribe, en relación a la necesidad de adecuar el Ayuntamiento de Almendralejo a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, así como a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, manifiesta lo siguiente:

Primero. Introducción

La Ley 11/2007, de 22 de junio, dispuso de una serie de acciones encaminadas a la incorporación de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), para contribuir a facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración Pública.

Esta Ley reconocía el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regulaba los aspectos básicos de la utilización de las Tecnologías de la Información en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas, garantizando un tratamiento común ante ellas en condiciones de seguridad jurídica.

Las Administraciones Públicas debían utilizar las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la Ley, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionaban en el ejercicio de sus competencias.

El Ayuntamiento de Almendralejo tenía la obligación de realizar los esfuerzos necesarios para proporcionar a los ciudadanos las herramientas necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones expuestas en la Ley 11/2007, acercando la administración al ciudadano.

Para ello el Ayuntamiento de Almendralejo acometió un Plan de Modernización Administrativa que adecuó y modernizó sus infraestructuras acondicionándolas a las exigencias que demandaban los ciudadanos en aquellos momentos.

Hoy en día con la entrada en vigor el 2 de octubre de 2016 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que deroga las siguientes disposiciones:

a) Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

b) Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Las Administraciones Públicas tienen que dar un paso más, hacia delante, en su modernización y adecuación a las exigencias actuales de los ciudadanos y de la normativa vigente.

El Ayuntamiento de Almendralejo pone de manifiesto, a través de este documento, su implicación y apuesta por la gestión del cambio como única alternativa para optimizar sus recursos, mejorar su eficiencia y rendimiento, y cubrir las necesidades actuales y futuras de sus ciudadanos.

Segundo. Objeto y Alcance del Contrato

1. Objeto del Contrato

El objeto de este contrato es proveer al Ayuntamiento de Almendralejo de una plataforma software que adecue y permita dar cumplimiento a esta Administración a las indicaciones especificadas en la legislación vigente.

2 Objetivos y Alcance

El Ayuntamiento de Almendralejo pretende con este contrato actualizar su funcionamiento interno, impulsar su modernización y disponer de una herramienta software que optimice los servicios que presta a los ciudadanos, para conseguir los siguientes objetivos:

- Modernizar la organización municipal, para hacerla más eficaz y eficiente en la prestación del servicio público.
- Impulsar, de manera decidida, la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto a nivel interno, funcionarios, como externo, ciudadanos.
- Fomentar la confianza mutua y el respeto entre los ciudadanos y la Administración Local.
- Poner todos los medios humanos y materiales necesarios de que disponga el Ayuntamiento para que al ciudadano, utilizando la atención personalizada o los sistemas telemáticos, le sea más fácil relacionarse eficientemente con su Ayuntamiento.
- Evitar, siempre y cuando sea posible, el desplazamiento de los ciudadanos al Ayuntamiento.
- Optimizar el funcionamiento de todas las Unidades Administrativas del

Ayuntamiento con la inclusión de las TIC en su metodología de trabajo.

- Simplificar los procedimientos administrativos mediante la actualización de los mismos y la utilización de un sistema de gestión integral de expedientes.

El adjudicatario implantará las acciones y herramientas necesarias en el Ayuntamiento de Almendralejo para dar cumplimiento a las disposiciones especificadas en el apartado normativa.

Las actividades propias al alcance del presente contrato se resumen, como mínimo, en:

- Reingeniería de Procedimientos Administrativos y Elaboración del Manual de Procedimientos Administrativos.
 - Implantación de plataforma de firma electrónica.
 - Implantación de un sistema de Registro y Notificación Telemático.
 - Implantación de un Gestor de Expedientes.
 - Implantación de un Gestor Documental.
 - Implantación de la Sede Electrónica.
 - Importación de las bases de datos de terceros.
 - Formación presencial en el Ayuntamiento para todo el personal.

Tercero. Normativa

La plataforma deberá cumplir con lo especificado en la normativa que se enumera a continuación siendo necesario que el licitador presente **certificado** indicando que cumple con la misma:

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero (BOE de 29 de enero), por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica.
- Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la

Administración Electrónica.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Cuarto. Especificaciones y Requerimientos

El proyecto incluye los siguientes ámbitos de desarrollo:

1 Descripción de los trabajos

1.1 Reingeniería de Procedimientos Administrativos y Elaboración del Manual de Procedimientos Administrativos

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 46 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, deberá tenerse en cuenta y partir de la organización y funcionamiento de los órganos de gobierno en el Ayuntamiento de Almendralejo. También la Estructura Orgánica en la que se incorporan las distintas unidades administrativas (Servicios, Secciones, Negociados, etc.). El municipio de Almendralejo tiene una población superior a 20.000 habitantes, por lo que debe celebrar sesión ordinaria del Pleno una vez al mes. El Alcalde-Presidente tiene delegadas en la Junta de Gobierno Local la resolución de la mayoría de los expedientes que se tramitan que son de su competencia, de acuerdo con lo previsto en los artículos 21 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y 41 y concordantes del R.D. 2568/de 28 de noviembre., Reglamento de Organización Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

No obstante, debe tenerse en cuenta que la Corporación tiene intención de dotarse de su propio Reglamento Orgánico, por lo que la distribución de competencias dentro de los distintos órganos municipales puede modificarse, así como el régimen de sesiones, dentro de los márgenes que permite la legislación básica sobre el régimen local.

El adjudicatario deberá realizar una completa auditoría de **todos** los procedimientos administrativos del Ayuntamiento de Almendralejo.

Fruto de esta acción se detallará y elaborará el catálogo completo de los procedimientos en vigor, este manual de procedimientos detallará como mínimo la siguiente información:

- Inventario actual de los servicios que presta el Ayuntamiento.
- Análisis de los contenidos y procedimientos empleados en la prestación actual de los servicios municipales.
- Reingeniería y optimización de los procedimientos empleados.
- Gestión de los expedientes y su configuración.

Para cada uno de los diferentes procedimientos en vigor, se expresará como mínimo la siguiente información:

- Funcionalidad del trámite.
- Tipo de solicitante.
- Lugar de tramitación.
- Documentación a aportar.
- Flujo de trabajo hasta su finalización.
- Tasas a pagar.
- Tiempo de tramitación.
- Tiempo de validez.
- Marco legal.
- Procedimiento a seguir.
- Observaciones.

Este documento también deberá incluir información detallada sobre las plantillas documentales utilizadas, usuarios implicados en la tramitación, roles de seguridad y acceso de cada uno de los usuarios, y cuanta información considere la Sección de Informática y Nuevas Tecnologías que sea necesaria.

En el anexo I se detallan los procedimientos que se tramitan en este Ayuntamiento y que deberán ser incluidos **como mínimo**.

Deberá abrirse la posibilidad de incorporar otros procedimientos de acuerdo con las competencias municipales o que sean atribuidas por delegación, transferencia o encomienda de gestión por otras Administraciones, así como los que sean detectados por el licitador en esta fase y no estén incluidos en el listado especificado en el anexo I.

La documentación, modificación del catálogo de procedimientos, parametrización e incorporación en la plataforma de estos procedimientos no tendrán coste para el Ayuntamiento durante toda la vigencia del contrato.

El adjudicatario deberá parametrizar e incorporar todos los Procedimientos Administrativos analizados, en la aplicación de gestor de expedientes propuesta, además de configurar todos los aspectos necesarios para que la plataforma propuesta funcione correctamente (RPT, usuarios, roles, etc.).

El adjudicatario proporcionará una plataforma “**llave en mano**” que permita trabajar en producción desde el momento en el que se finalice la impartición de la formación específica, para cada área administrativa y esté disponible en su totalidad para los ciudadanos según los SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) establecidos.

1.2 Implantación de Plataforma de Firma Electrónica.

Se debe instalar una plataforma de firma digital que permita:

- Uso del certificado digital como sistema de autenticación y firma de usuarios.
- Implementar la firma digital en los documentos municipales generados por aplicaciones de ofimática o bien por las propias aplicaciones de gestión del Ayuntamiento.
- Extender el uso del DNI electrónico o firma digital entre los funcionarios.
- Formación de los empleados en el uso de la firma electrónica.
- Conservación de firmas
- Deberá permitir la firma de documentos desde dispositivos móviles.

El equipamiento software para la firma de documentos a través de dispositivos móviles deberá ser proporcionado por el licitador sin coste adicional.

1.3 Implantación de un Registro y Notificación Telemático.

El adjudicatario deberá diseñar e implantar un sistema para lograr una comunicación telemática entre el Ayuntamiento y los ciudadanos.

Las funciones mínimas exigibles de la herramienta de Registro Telemático serán las siguientes:

- Acceso por parte del ciudadano a un entorno personalizado a través del Portal Web Municipal.
- El acceso será responsivo permitiendo el acceso desde cualquier dispositivo (PC, ordenador portátil, tablet, móviles, etc.)
- El ciudadano podrá consultar su información personal: datos de

empadronamiento, instancias y documentos presentados en registro, notificaciones que se le han remitido, autoliquidaciones, expedientes en trámite o históricos, direcciones de notificación, recibos, datos de domiciliación, etc.

- El ciudadano podrá presentar solicitudes, escritos y comunicaciones con plena validez jurídica, integrando el sistema con un sistema de firma digital avanzada.
- El ciudadano podrá presentar toda la información y documentación referente a la tramitación de expedientes mediante formularios electrónicos y envío de solicitudes, así como complementar la información de cualquier trámite una vez iniciado y a petición del Ayuntamiento.
- Se podrán realizar autoliquidaciones y abono de recibos de forma telemática, implantando un sistema de Pasarela de Pago Virtual (TPV).

Las funciones mínimas de la herramienta de Notificaciones Telemática serán las siguientes:

- El ciudadano podrá acceder al sistema de un modo seguro a través de un modelo de autenticación fiable apoyada en una solución de firma digital avanzada pero sin excluir cualquier otro método que el Ayuntamiento estime oportuno.
- Cada ciudadano que utilice este servicio, tendrá acceso a un “buzón personal de notificaciones” telemáticas que registrará la fecha y hora en que acceden al contenido de las mismas, mantendrá un histórico de notificaciones telemáticas, guardará los recibos electrónicos de autoliquidaciones y abonos, siempre manteniendo la privacidad de los datos.
- El Ayuntamiento de Almendralejo podrá remitir a través de esta herramienta cualquier notificación alusiva al ciudadano, siempre que este haya dado su consentimiento.
- Las notificaciones realizadas por el Ayuntamiento de Almendralejo tendrán plena validez jurídica, dado que serán firmadas digitalmente.

1.4 Implantación de un Gestor de Expedientes

El adjudicatario implementará el Sistema de Gestión de Expedientes como elemento integrador de los diferentes sistemas informáticos del Ayuntamiento.

Dicha herramienta debe ser común a todos los departamentos y áreas del Ayuntamiento, asegurando que la entrada de documentación se realiza exclusivamente a través de esta herramienta, posibilitando centralizar y compartir esta información por todas las dependencias y áreas de Ayuntamiento implicadas, servirá de apoyo a la toma de decisiones por los órganos políticos, generando cuadros de mando de los cuales se extraiga información precisa sobre el estado del proceso.

Las características mínimas exigibles del gestor de expedientes se enumeran a continuación:

Integración con la herramienta de “Registro Telemático”: El “Gestor de Expedientes” deberá ser capaz de recoger información a través del Registro Telemático y aportar esta al flujo de trabajo específico de manera sencilla y transparente tanto para el ciudadano como para el Ayuntamiento.

Integración con la herramienta de “Notificación Telemático”: La información que se procese a través de los diferentes pasos dentro de la tramitación de un expediente deberá ser notificada telemáticamente, a aquellos ciudadanos que así lo decidan incluyendo esta información dentro del “buzón personal de notificaciones”.

Homogeneidad: Tanto en el interface de comunicación con los diferentes usuarios, como en la gestión de los diferentes procedimientos, estos deben funcionar de una forma similar y con unos mismos criterios de usabilidad y gestión.

Parametrización: La normalización de los procedimientos se debe conseguir en base a un sistema abierto de parámetros en los que cada unidad lógica de información pueda configurarse y adaptarse a cualquiera de las múltiples posibilidades contempladas en las leyes que regulan el funcionamiento de las Entidades Locales y demás normativa aplicable.

Validez jurídica: La herramienta contemplará un sistema de firma digital avanzada, este sistema deberá ser el mismo aplicable al “Registro y Notificación Telemático”, será compatible con cualquier otro sistema que el Ayuntamiento de Almendralejo estime oportuno.

Autonomía de gestión: En base a la filosofía totalmente parametrizada del sistema de información, el Ayuntamiento de Almendralejo deberá de disponer del conjunto de prestaciones y utilidades dentro del “Gestor de Expedientes” de total independencia tras la finalización del proyecto en lo referente a:

- Generación de nuevos procedimientos.
- Eliminación de procedimientos obsoletos.
- Cambio del flujo de trabajo de cualquier procedimiento en vigor.

Adaptabilidad: Las características definidas anteriormente deben configurar un entorno flexible ante cambios internos y del entorno, donde tengan cabida problemáticas específicas a las que se consiga ofrecer soluciones particularizadas, siempre dentro del marco global del sistema.

Unicidad de la información: Integridad funcional, pudiendo explotar la información en todo momento tanto de manera general como en cuestiones particulares, preservando en todo momento la no redundancia de la información y haciendo prevalecer la filosofía del dato único en todo el sistema.

Escalabilidad: La flexibilidad y autonomía de gestión debe permitir el crecimiento del

Ayuntamiento de Almendralejo, tanto desde el punto de vista del aumento en el número de servicios prestados, como del aumento en el número de habitantes del municipio, convirtiéndose en una óptima solución en todos los casos.

Información completa, rápida y fiable: Completa, porque deberá hacer referencia a todo el ciclo de cualquier tipo de gestión administrativa. Rápida, porque se realizará en tiempo real, consolidándose la información de forma automática. Fiable, porque no permitirá dejar ningún procedimiento o actuación fuera del sistema y por mantener permanentemente activos los conceptos de integridad funcional y unicidad de la información.

Soporte a la toma de decisiones: Facilidad para obtener, de forma completa, rápida y fiable, información sobre la situación real en que se encuentra cualquier servicio del Ayuntamiento, definición de indicadores generales de proceso y particulares de procedimiento, que permitan extraer la información del estado y evolución de cualquier servicio del Ayuntamiento, ofreciendo soporte a la toma de decisiones a nivel de gestión, contribuyendo a la mejora continua del servicio.

Gestión continuada: Debe asumir de forma sencilla la incorporación permanente de nuevos requisitos y mejoras que permita la total adaptación a los cambios en la normativa vigente, sin trastorno sobre el conjunto de la aplicación y sin interferir en el resto de los procesos y procedimientos.

Conectividad: El sistema deberá de permitir la comunicación e intercambio de información con otras Entidades u Organismos Públicos (INE, Agencia Tributaria, Diputaciones, Gobiernos Autónomos, Catastro, etc.) y con Entidades Privadas (Bancos, Proveedores, Contratistas, etc.), asegurando la interoperatividad descrita en la Ley 11/2007 y el Real Decreto 4/2010.

Avanzada infraestructura tecnológica: Todo el sistema debe adaptarse a las últimas tecnologías de la información, tanto desde el punto de vista de la arquitectura de desarrollo (sistema operativo, bases de datos, comunicaciones, etc.), como de la amigabilidad del interfaz con el usuario.

Facilidad de manejo: El sistema debe desarrollarse con la finalidad de obtener un producto fácilmente asimilable por el usuario, de carácter intuitivo y con continuas ayudas en línea, que lo configuren como un sistema con una elevada sencillez de manejo.

Documentación: Exhaustiva información de apoyo a la explotación del sistema (manuales técnicos, de usuario, de sistemas, etc.).

Centro de atención al usuario (CAU): La empresa adjudicataria deberá proporcionar un equipo especializado para poder atender, a tiempo completo, cualquier incidencia que pueda surgir en la utilización de la aplicación por parte de los usuarios, aclarando sus dudas y realizando un análisis exhaustivo de las actuaciones acometidas, su frecuencia y casuística, a fin de promover

acciones encaminadas a efectuar una mejora continua de la aplicación y a elevar el nivel de calidad de la misma, tanto desde el punto de vista real como del percibido por el usuario.

Integración con aplicaciones: El sistema debe ser capaz de integrarse con el resto de aplicaciones del Ayuntamiento de Almendralejo, con el fin de poder extraer información de utilidad, sin obligar al ciudadano a suministrar repetidamente una misma información o dato.

Implantación de procesos y procedimientos: Se implantarán en dicho Gestor los procedimientos definidos para el Ayuntamiento de Almendralejo.

Implantación de un sistema de gestión de órganos colegiados: Se implantará integrado en la plataforma un completo sistema de gestión de órganos colegiados.

Se valorará positivamente que disponga de interconexión ya integrada y puesto en producción en la plataforma con AAPP como Agencia Tributaria, Dirección General de Catastro, Tesorería General de la Seguridad Social, Dirección General de Policía, Instituto Nacional de Estadística, Servicio Público Empleo Estatal, Instituto Nacional de la Seguridad Social, Dirección General de Tráfico, etc.

1.5 Implantación de un Gestor Documental.

El adjudicatario deberá diseñar e implantar un sistema de gestión documental que permita catalogar y clasificar todos los documentos generados en el Ayuntamiento de Almendralejo para su archivado electrónico.

Esta herramienta deberá de estar integrada con el nuevo Sistema de Gestión de Expedientes.

Las funciones mínimas exigibles de la herramienta de Gestor Documental o archivo electrónico serán las siguientes:

- Diseño de un cuadro de clasificación que permita agrupar los documentos incluidos en el gestor documental.
- Diseño de una interfaz para incluir documentos, manualmente, que se encuentren en soporte papel, en el gestor documental.
- Deberá contener un sistema de búsqueda avanzado, que permita acceder a la documentación mediante cualquier criterio de selección.

1.6 Implantación de la sede electrónica

Según la descripción del CONSEJO SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

en su Guía de Sedes Electrónicas, la sede electrónica es un punto electrónico de acceso a aquellos servicios de las Administraciones Públicas que requieran identificación o autenticación por parte de los ciudadanos o de la administración. La sede estará dotada de condiciones especiales de identificación, seguridad y de responsabilidad, garantizando a su vez una información veraz, actualizada y completa. Además de las características citadas, la sede debe contar con una serie de servicios tales como: medios para la formulación de sugerencias y quejas o registro electrónico, propio o proporcionado por otro organismo, con aplicaciones específicas para el tratamiento de los escritos normalizados de los procedimientos que tramitan dotado de medios de control de tiempo y plazos y servicios de comunicaciones y notificaciones electrónicas. Así mismo las sedes electrónicas deben cumplir los principios de accesibilidad, usabilidad, uso de estándares abiertos, protección de datos personales, confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de ellas.

La sede electrónica propuesta por el licitador además de cumplir con las premisas especificadas en esta definición deberá poseer los siguientes elementos mínimos:

- Conexión con el registro electrónico y notificaciones electrónicas.
- Carpeta ciudadana.
- Tablón de anuncios. Sistema de gestión de publicaciones en el Tablón de anuncios.
- Perfil del contratante. Sistema de gestión de expedientes de contratación según normativa vigente y las nuevas que puedan producirse con respecto a la contratación por vía electrónica.
- Verificación de documentos firmados.
- Portal de Transparencia.
- Factura Electrónica.

Se valorará positivamente que integre medios de conexión para pagos telemáticos. Se considerará como que lo integra, siempre y cuando, el licitador lo implante, configure, conecte con la pasarela de pagos del Ayuntamiento y lo ponga en producción.

1.7 Interconexión con los aplicativos de gestión existentes en el Ayuntamiento.

El adjudicatario deberá proporcionar en su plataforma una API (Application Program Interface) que permita conectar con las aplicaciones de gestión y la plataforma de datos abiertos del Ayuntamiento de Almendralejo así como la información y formación necesaria para llevarlo a la práctica.

El listado de aplicaciones mínimas que el conector o API de la plataforma debe poder

interconectar se muestra a continuación:

Aplicación	Base de Datos	Empresa Provedora
Contabilidad	Oracle	Aytos CPD
Padrón de Habitantes	Oracle	CSS Agresso
Nóminas y Personal	Oracle	Grupo Castilla

Adicionalmente la plataforma deberá proporcionar un API de interconexión para cumplir con lo especificado en la normativa vigente, y más concretamente con el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El licitador deberá presentar y documentar este servicio con el objeto de poder evaluar que cumple con las especificaciones aquí indicadas.

2 Requisitos Generales

Es propósito del Ayuntamiento de Almendralejo que los productos tecnológicos objeto de la presente contratación, presenten una estructura modular y estén basados en estándares, de manera que permitan su integración con otros productos y servicios, tanto en el entorno Web como con el resto de sistemas corporativos. En este sentido se tendrán especialmente en cuenta los siguientes principios de diseño:

Plataforma Abierta: Los productos software estarán contruidos sobre estándares abiertos de Internet, así como sobre la base de protocolos ya existentes y nuevos que soportan la integración con cualquier tipo de fuente de datos o aplicaciones de terceros: http, XML y SOAP, Web Services, etc. De este modo se facilitará la integración de los servicios que se implanten y los que en el futuro sea necesario incorporar. Una aplicación abierta debe adherirse a estándares, integrarse con aplicaciones de terceros y utilizar tecnologías y servicios de diversa índole.

Modularidad y Escalabilidad: Los nuevos servicios que se vayan implantando serán tratados como módulos o subsistemas; siendo viable y sencilla su integración en el conjunto del sistema. Los sistemas implantados permitirán el incremento de funcionalidades y servicios, de acuerdo con las necesidades de un sistema sujeto a cambios evolutivos continuos. De igual forma, contemplaran el incremento de prestaciones necesarias para poder atender tanto al incremento de servicios como al número de usuarios que accedan a los mismos.

No Intrusión: Permitir la coexistencia con componentes preexistentes en las

Administraciones Locales y en particular en el Ayuntamiento de Almendralejo, así como posibilitar la adaptación de dichos componentes a otros incorporados. Este principio, junto al de Reutilización de Componentes, minimiza el impacto en los sistemas existentes en las Administraciones Locales.

Sostenibilidad económica y técnica: Garantizar que el Ayuntamiento de Almendralejo, con independencia de sus recursos técnicos y humanos pueden dar continuidad en la evolución del sistema.

Se valorará positivamente que la plataforma carezca de dependencia software para su funcionamiento, en concreto, que dependa de java para funcionar, debido a que varios navegadores ya no implementan esta tecnología y limitaría su uso.

Durante la vigencia del contrato el licitador deberá adaptar todos los elementos incluidos en su plataforma o solución tecnológica a todos los cambios legislativos y nuevas normas que puedan producirse sin coste alguno para el Ayuntamiento de Almendralejo.

3 Arquitectura Técnica

La plataforma que sea implementada en el Ayuntamiento de Almendralejo deberá tener una estructura tecnológica independiente de la plataforma hardware sobre la que se implementen, lo que posibilitará la utilización de cualquier software base, tanto propietario como libre.

Esta independencia se refleja en la libertad de elección de software base en cualquiera de los niveles hardware de los sistemas:

- Sistema Operativo: Windows/ Unix / Linux/ Mac
- Software ofimático: Microsoft Office, LibreOffice, etc.

Se detallará en la oferta los requerimientos técnicos mínimos, tanto de software como hardware que precisan estar instalados en el Ayuntamiento de Ayuntamiento para el correcto funcionamiento de todos los sistemas a implantar, describiéndose de forma específica la plataforma tecnológica necesaria para la implementación de la solución técnica propuesta.

La plataforma será instalada en la nube, corriendo de parte del licitador **todos** los costes (almacenamiento, mantenimiento, recursos humanos, SaaS, etc.) que puedan suponer y siempre cumpliendo con lo especificado en la normativa vigente en el apartado tercero y más concretamente con el Esquema Nacional de Seguridad, la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y la Ley de Firma Electrónica debiendo acreditar que se encuentra al corriente de esta normativa y toda la incluida en este documento mediante **certificado**. Adicionalmente el licitador deberá cumplir y **formalizar un contrato** en el que se asegure el correcto funcionamiento del servicio(SLA) y se asuman las responsabilidades que le correspondan al adjudicatario con respecto

a la legislación vigente y más concretamente para el ENS al prestar un servicio en modalidad de Software as a Service (SaaS) durante toda la vigencia del contrato.

Adicionalmente el adjudicatario deberá cumplir las siguientes premisas:

- Se deben aplicar las medidas de seguridad determinadas en el Anexo II del citado Real Decreto 3/2012, en función de la valoración y categorización indicada.
- La infraestructura tecnológica residirá, obligatoriamente, en países en los que la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante AEPD) permita o autorice su la ubicación de los datos. En el supuesto caso que la adjudicataria decidiera cambiar de localización su infraestructura deberá comunicar esta situación al Ayuntamiento de Almendralejo y solicitar la correspondiente autorización al Director de la AEPD según estipula la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.
- En el caso de que la adjudicataria contrate a su vez servicios a un tercero para dar soporte a este contrato dichas subcontrataciones deberán ser informadas y aprobadas por el Ayuntamiento de Almendralejo.

Las obligaciones del proveedor en materia de seguridad se transmitirán de forma transitiva a las partes subcontratadas. La parte subcontratada deberá atender a los requisitos de seguridad derivados del ENS que le correspondan.

Para que la subcontratación en cadena de servicios sea legítima y acorde al ordenamiento jurídico europeo,

La adjudicataria junto con la subcontrata estarán obligada a suscribir un contrato de Acceso a Datos, según lo estipulado en el artículo 12 de la LOPD, con el Ayuntamiento de Almendralejo, donde se disponga que el prestador del servicio (ENCARGADO DEL TRATAMIENTO) solamente actuará siguiendo las instrucciones del Responsable del Fichero que es objeto del servicio. Si además el prestador del servicio se encuentra ubicado en un tercer país, será preciso obtener la autorización del Director de la AEPD.

La adjudicataria y sus subcontratas deberán cumplir las condiciones y garantías que deben aportar para garantizar el nivel de protección de datos personales, adecuado a las normativas existentes (LOPD, Directiva 95/46/CE, etc.).

Todo prestador de servicios que forme parte de la cadena de subcontratación en el CLOUD, debe ofrecer suficientes garantías respecto a las medidas de seguridad técnicas y organizativas de los datos personales objeto del servicio.

- Son responsabilidades y obligaciones de la adjudicataria:
 - Cumplir con las medidas de seguridad requeridas.
 - Notificar todos los incidentes que pueden comprometer la seguridad del servicio o de

- la información del Ayuntamiento de Almendralejo.
- Realizar la entrega mensual de informes sobre la monitorización de servicios.
 - Realizar auditorías que demuestren el adecuado cumplimiento normativo.
 - Garantizar el correcto funcionamiento del servicio cumpliendo con los niveles de servicio acordados y definidos en el presente pliego.
 - Mantener la confidencialidad, en los términos descritos en el apartado correspondiente del convenio, durante la duración del presente acuerdo y también tras su finalización.
- La aplicación de las medidas de seguridad especificadas en la normativa del apartado tercero y más concretamente, el RD 3/2010 y RD 951/2015, deberán ser aplicadas por la adjudicataria, considerándose, al menos las especificadas en el anexo II.
 - Con respecto a la LOPD la adjudicataria asumirá el rol de encargado del tratamiento de los datos de carácter personal que pudieran ser gestionados mediante el sistema de información, debiendo tener en cuenta la normativa especificada en el apartado tercero. El Ayuntamiento de Almendralejo únicamente permitirá que la adjudicataria acceda a aquellos datos de carácter personal que sean estrictamente necesarios para la prestación del servicio objeto del presente pliego. Adicionalmente deberá cumplir al menos con lo especificado en el anexo III.
 - La adjudicataria deberá facilitar al Ayuntamiento de Almendralejo para un adecuado seguimiento del servicio con una periodicidad que será establecida por la Sección de Informática y Nuevas Tecnologías al menos los siguientes informes:
 - Control de los niveles de cumplimiento del SLA
 - Informe del análisis de riesgos
 - Informe de seguridad física.
 - Informe sobre actualizaciones de seguridad.
 - Declaración de aplicabilidad del ENS
 - Informe sobre gestión de usuarios.

4 Planificación de los trabajos.

El adjudicatario deberá presentar un plan ejecutivo del proyecto detallando cada uno de los trabajos a realizar y las fases necesarias para la consecución de estos objetivos.

Se deberá adjuntar una completa planificación del alcance total del presente pliego para ello

deberá presentar un cronograma donde destacará la siguiente información general:

- Secuencia temporal de los trabajos a realizar.
- Desglose de las tareas que componen cada unidad de trabajo definida en el alcance.

Para cada una de las unidades de trabajo se deberá detallar:

- Número de días planificados por tareas.
- Vinculación entre las diferentes tareas.
- Previsión de perfiles necesarios para la realización de cada tarea.
- Planificación de hitos o entregas parciales, detallando el alcance de la entrega y la documentación asociada a la misma.

5 Compromiso Adscripción de medios.

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Almendralejo un delegado del contratista.

El Ayuntamiento de Almendralejo designará un Jefe de Proyecto para el seguimiento y coordinación de los trabajos necesarios, entre cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego destacan:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.

El delegado del contratista es la persona designada expresamente por el adjudicatario y aceptada por el Ayuntamiento de Almendralejo que con la experiencia y/o titulación adecuada y suficiente, tiene capacidad para:

- Ejercer la representación del contratista cuando sea necesaria la actuación o la presencia de éste según las cláusulas administrativas y en los otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Organizar la ejecución del trabajo del contrato e interpretar y hacer cumplir las recibidas por el Jefe de Proyecto.
- Proponer al Ayuntamiento de Almendralejo la colaboración necesaria para la resolución de los problemas que se planteen en/durante la ejecución del proyecto.
- El Ayuntamiento de Almendralejo, podrá exigir al contratista la designación de un nuevo delegado o de cualquier recurso que involucrado en el proyecto, si lo justifica la marcha de los trabajos.

6 Condicionantes del equipo de trabajo ofertado

Todo el personal que se integre en los equipos de la oferta deberá formar parte de la plantilla del oferente.

El personal ofertado deberá estar disponible para empezar a prestar sus servicios en el momento en que se proceda a la adjudicación de las ofertas.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará asumir penalizaciones que cuando menos garanticen la subsanación del defecto en la prestación del servicio sin coste adicional para el Ayuntamiento de Almendralejo y en último término, podrán provocar la resolución del contrato.

La gestión del personal (programación de desplazamientos, logística, reparto de material, medios de comunicación o recopilación y remisión de la información) corre a cargo de la empresa adjudicataria.

7 Constitución Inicial del Equipo de trabajo.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

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

El listado con los datos de los integrantes, será suministrado al Jefe del Proyecto del Ayuntamiento de Almendralejo para su aprobación.

Quinto. Formación

El adjudicatario deberá desarrollar las siguientes tareas de formación:

- Elaboración y entrega del Manual Técnico y Manual de Usuario de las distintas aplicaciones:
 - El manual técnico incluirá toda la información necesaria para la utilización, modificación, desarrollo de nuevos trámites y servicios en las aplicaciones y las especificaciones técnicas para su integración con otras aplicaciones corporativas.
 - El Manual de Usuario contendrá la información precisa para que los usuarios de las distintas aplicaciones, dispongan de una guía con las instrucciones necesarias para desarrollar su trabajo.
- Impartición de al menos dos tipos de sesiones formativas:
 - Sección de Informática del Ayuntamiento. Focalizada en los aspectos técnicos de las aplicaciones y funcionalidades más avanzadas que requieren conocimientos técnicos.
 - Usuarios finales de la aplicación. Se impartirá formación sobre el manejo de las distintas aplicaciones, a los empleados municipales destinatarios del nuevo sistema. Esta formación se realizará por módulos en función de los diferentes

tipos de perfiles y áreas administrativas. Se impartirá en cada una de las áreas administrativas y la finalización de la misma supondrá el hito inicial de puesta en producción de esa área en la plataforma propuesta.

Sexto. Mantenimiento

El adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de la plataforma y los sistemas y componentes vinculados con la misma en las diferentes modalidades de mantenimiento posibles sin costes adicionales para este Ayuntamiento excepto el mantenimiento perfectivo que será considerado como mejora:

- Mantenimiento preventivo. Consistirá en la revisión constante del software para detectar posibles focos de problemas que puedan surgir en el futuro.
- Mantenimiento predictivo. Evaluará el flujo de ejecución del programa para predecir con certeza el momento en el que se producirá la falla, y así determinar cuándo es adecuado realizar los ajustes correspondientes.
- Mantenimiento correctivo. Corregirá los defectos encontrados en el software, y que originan un comportamiento distinto al deseado.
- Mantenimiento adaptativo. Si se requiere cambiar el entorno de uso de la aplicación (que incluye al sistema operativo, a la plataforma de hardware o, en el caso de las aplicaciones web, el navegador, adecuación a nuevos dispositivos físicos, etc.), será indispensable modificarla para mantener su plena funcionalidad en estas nuevas condiciones.
- Mantenimiento evolutivo. Mantendrá actualizada la plataforma a los cambios tanto tecnológicos como normativos que puedan producirse, evitando su obsolescencia.
- Mantenimiento perfectivo. Se valorará positivamente que se dispongan ciertas horas o recursos para realizar personalizaciones o agregado de nuevas funcionalidades o características no contempladas al momento de la implementación e implantación del software.

Séptimo. Solvencia técnica

La solvencia técnica permitirá verificar si el licitador ha implantado y puesto en producción un sistema de similares características a las expuestas en este pliego, en concreto, deberá acreditar que ha implantado y puesto en producción una solución similar, mediante **certificado** expedido por el Ayuntamiento en cuestión, con las siguientes premisas:

- El Ayuntamiento deberá tener una población igual o superior a la de Almendralejo y pertenecer a España.
- El sistema deberá estar totalmente en **producción** y en correcto funcionamiento, no quedando ningún componente de la plataforma pendiente de implantación.
- El sistema deberá llevar, al menos, un año en funcionamiento.
- Tendrá **todos** los procedimientos administrativos desplegados y operativos, disponiendo de una tramitación totalmente electrónica de los trámites administrativos desde su solicitud e inicio por parte interesada o de oficio, hasta su finalización o notificación electrónica, y su archivado correspondiente.
- Deberá disponer de una API para interconexión con otras aplicaciones de gestión o proporcionadas para la interoperabilidad entre administraciones públicas.
- Cumplirá en su totalidad con las especificaciones del ENS y ENI.
- El número de usuarios que trabajen con la plataforma de forma simultánea deberá ser igual o superior a 50.

En el documento acreditativo certificado por el Ayuntamiento en cuestión, se deberá anexar el listado a modo de resumen de los procedimientos desplegados y disponibles electrónicamente desde su sede, así como los procedimientos internos de los que disponga.

Octavo. Planificación, Dirección y seguimiento de los trabajos.

Corresponde al Ayuntamiento de Almendralejo, la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

El Jefe del Proyecto designado por el Ayuntamiento, podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El equipo de trabajo que el adjudicatario aporte podrá integrarse, a juicio del Jefe del Proyecto, en un grupo de trabajo mixto en el que también participarán técnicos propios del Ayuntamiento de Almendralejo o de otras empresas contratadas por el mismo.

Las tareas, funciones y competencias de cada uno de los integrantes del grupo mixto se determinarán en todo momento a criterio del Jefe del Proyecto.

El calendario de realizaciones será planificado y ajustado, por períodos mensuales, bajo la iniciativa y coordinación de los responsables del Proyecto por parte del Ayuntamiento de

Almendralejo, con la participación y obligada aceptación del mismo por parte del adjudicatario. El adjudicatario presentará mensualmente y a requerimiento del Jefe del Proyecto una planificación de actuaciones para su validación. En consonancia con ella se presentará una hoja de seguimiento económico del consumo de semanas y con una simulación de las previsiones para contrastar mensualmente las desviaciones y la previsión de consumo anual.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo y concomitante de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Jefe del Proyecto o la persona que el determine por parte del Ayuntamiento de Almendralejo.
- El Ayuntamiento de Almendralejo determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del proyecto.
- Las reuniones de seguimiento, con periodicidad mensual o menor si así se considera conveniente, se realizarán en la sede que proponga el Ayuntamiento de Almendralejo, participando siempre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, el Jefe del Proyecto del Ayuntamiento de Almendralejo o persona en quien delegue y los técnicos que se estime conveniente, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las revisiones, de las que se levantará acta, el Jefe del Proyecto 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. En tal caso se considerarán como no realizadas.

Noveno. Seguridad y Confidencialidad.

1 Seguridad y Confidencialidad de la Información.

En el marco de la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, el personal del adjudicatario tendrá acceso a información tratada en los sistemas del Ayuntamiento de Almendralejo.

El acceso a esta información deberá limitarse exclusivamente a la necesidad de prestar alguno de los servicios explícitamente recogidos en el pliego y 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.

Todas las personas contratadas por el adjudicatario para prestar los servicios recogidos en el presente pliego deberán suscribir un compromiso de confidencialidad que recoja estas obligaciones.

El Ayuntamiento de Almendralejo recibirá una copia del modelo de compromiso de confidencialidad suscrito y podrá solicitar la modificación de su redacción.

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal y, atendiendo a las exigencias del artículo 12 de la citada norma se compromete a:

- No utilizar los datos para finalidades diferentes a las expresamente mencionadas en el presente pliego, ni a subcontratar ninguno de los tratamientos a un tercero.
- No ceder a terceros los datos a los que tenga acceso el adjudicatario durante la prestación del servicio, ni siquiera para su conservación.
- Devolver a la finalización del contrato cuantos soportes pudiera tener en su poder como consecuencia del presente pliego, ya sea en soporte papel manual o automatizado.
- Adoptar las medidas de seguridad que sean de aplicación, entre las establecidas en los artículos comprendidos entre los artículos 5 y 26, ambos inclusive, del Real Decreto 994/1999.
- Guardar secreto respecto a los datos objeto del tratamiento, incluso con posterioridad a la finalización del mismo.

2 Copias de Seguridad y respaldo.

El licitador deberá proporcionar una vez cada semestre, dos veces al año, una a final de junio y otra a final de diciembre del año en curso, una copia de seguridad de todos los datos incluidos de en la plataforma en un formato legible y utilizable para el personal del Ayuntamiento de Almendralejo de acuerdo con las especificaciones indicadas desde la Sección de Informática y Nuevas Tecnologías. Los gastos de creación y remisión de este soporte correrán por cuenta del licitador.

Décimo. Metodología en la elaboración de los trabajos.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto el Ayuntamiento de Almendralejo podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

Al objeto de justificar la conformidad de la firma prestadora de la asistencia con determinadas normas de garantía de calidad, se aportarán los certificados de garantía de calidad basados en la norma ISO 9001:2000.

La evaluación de la evolución del proyecto y de las actividades realizadas se fundamentará en los siguientes parámetros:

- Cumplimiento de objetivos planificados.
- Informes sobre las acciones implantadas.
- Encuestas de satisfacción realizadas.
- Evolución de los indicadores del proyecto.

En cada una de las reuniones de seguimiento que el adjudicatario mantendrá con el Jefe del Proyecto, se revisarán estos parámetros como marco general del estado del proyecto.

Undécimo. Garantía de los Trabajos.

El adjudicatario deberá garantizar la calidad de las acciones emprendidas al amparo del presente proyecto:

- Presentando ante el Ayuntamiento de Almendralejo la documentación asociada a las acciones implantadas.
- Exponiendo el resultado de los indicadores de procesos.
- Valorando la eficacia de las acciones implantadas.
- Realizando encuestas de satisfacción a los diferentes usuarios afectados por el cambio.

En el caso de no alcanzar los niveles deseados, el adjudicatario no facturará el trabajo realizado por considerarse defectuoso procediendo a su repetición sin coste adicional para el Ayuntamiento de Almendralejo.

Duodécimo. Transferencia de Conocimiento.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en

todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento de Almendralejo, 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.

Si como prestación complementaria se ofrecen aplicaciones informáticas, metodologías o herramientas, la empresa deberá garantizar el mantenimiento correctivo de las mismas hasta finales del año en que concluya el contrato o la renovación en su caso; así como las licencias de uso de carácter ilimitado en el tiempo, y sin contraprestación económica alguna.

Décimo Tercero. Documentación de los Trabajos.

Toda la documentación generada será debidamente controlada y custodiada según lo estipule en el plan de Calidad del proyecto.

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación asociada a las acciones encaminadas a implantar la totalidad de las acciones descritas en el presente pliego y deberán ser publicadas según indique el Ayuntamiento de Almendralejo.

Décimo Cuarto. El presupuesto máximo para el contrato es de setenta y dos mil seiscientos euros (72.600 €), desglosado en sesenta mil euros (60.000 €) y doce mil seiscientos euros de IVA (12.600 €).

Décimo Quinto. Duración del contrato y plazos.

La duración del contrato será de 15 meses. Siendo el período de consultoría, parametrización, configuración, implantación, formación y puesta en producción del 100% de procedimientos detectados en esta Administración, no superior a 3 meses desde que se formalice el contrato.

Si no se cumple esta premisa el adjudicatario podrá disponer de 1 mes más para llevar a cabo esta tarea, siempre y cuando, previamente haya emitido informe, en tiempo y forma, justificando el retraso y este sea aprobado por el órgano de contratación, en caso de no ser aprobado se estará sujeto a lo estipulado en las cláusulas administrativas en cuanto a penalizaciones o rescisión de contrato.

Una vez finalizado el plazo estipulado, con o sin prórroga, sin que se haya puesto en producción la plataforma al 100% con todos los procedimientos administrativos, se emitirá informe

técnico destinado al órgano administrativo correspondiente para que tome las medidas oportunas en base a lo especificado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Décimo quinto.- Propuesta Técnica.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés.

La oferta técnica deberá incluir una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente pliego de prescripciones, además de otros aspectos que se consideren necesarios.

Deberá indicar aspectos tales como:

- Compromiso de aceptación de los requisitos del pliego
- Plan de gestión y mantenimiento
- Equipo de Trabajo.

Almendralejo, 14 de Septiembre de 2016

Jefe Sección de Informática y Nuevas Tecnologías

Fdo.: Juan José Sánchez Testal

Anexo I. Procedimientos que se tramitan clasificados por materias.

A) En materia de bienes:

- Formación de inventario.
- Rectificación de inventario de bienes.
- Adquisición a título lucrativo de bienes inmuebles.
- Adquisición onerosa de bienes inmuebles.
- Enajenación de bien inmueble patrimonial:
 - Permuta.
 - Mediante concurso.
 - Enajenación directa.
 - Cesión gratuita.
- Arrendamiento de bienes patrimoniales.
- Alteración de la calificación jurídica de bienes inmuebles.
- Cesión onerosa del derecho de superficie sobre bienes inmuebles.
- Concesión demanial para utilización privativa mediante licitación a instancia de parte o de oficio.
- Concesión demanial para utilización privativa mediante adjudicación directa, de oficio o a instancia de parte.
- Autorización administrativa directa o en régimen de concurrencia para aprovechamiento especial de bienes de dominio público.
- Autorización especial de uso sobre bienes afectados o adscritos a un servicio público.
- Aprobación de convenio patrimonial.
- Recuperación de la posesión de un bien municipal en vía administrativa.
- Reclamación a terceros de daños ocasionados a bienes municipales.
- Deslinde de bienes municipales.
- Desahucio administrativo.
- Expropiación forzosa.
- Expropiación forzosa con incidente de urgente ocupación.
- Licencia de instalación de terrazas.
- Licencia de instalación de quioscos.

B) En materia de bienes integrantes del Patrimonio Municipal del Suelo:

Constitución del Patrimonio Municipal del Suelo

- Registro de explotación. Altas y bajas (artículo 87.2 LSOTEX).
- Incorporación de los bienes al Patrimonio Municipal del Suelo.
- Enajenación de bienes:
 - Enajenación mediante concurso.
 - Cesión gratuita o por precio fijado para el fomento de viviendas u otros usos de interés social.
 - Cesión gratuita o por precio fijado para el fomento de viviendas sujetas a cualquier régimen de protección.
 - Enajenación mediante adjudicación directa.
- Procedimiento de cesión de bienes.

C) Organización funcionamiento y régimen jurídico.

- Constitución y modificación de la composición de Grupos Políticos.
- Delegación de atribuciones.
- Aprobación de Reglamento orgánico.
- Fijación del Régimen de sesiones del Pleno y de la Junta de Gobierno Local.
- Creación, composición y régimen de sesiones de las Comisiones Informativas (permanentes y especiales).
- Nombramientos de representantes de la Corporación en órganos colegiados.
- Sustitución de Concejales y tomas de posesión.
- Cuestión de confianza.
- Moción de censura.
- Convocatorias de Plenos extraordinarios por los Grupos de oposición.
- Convocatorias de Plenos ordinarios y Extraordinarios.
- Convocatorias de Junta de Gobierno Local.
- Notificación y publicación de actos y acuerdos.
- Hermanamientos con otros municipios.
- Creación de Consejos Sectoriales.
- Iniciativa popular.
- Consulta popular.
- Interposición de requerimiento de anulación o revocación de acto, acuerdo o disposición administrativa (art. 44.1 LJCA).
- Interposición de recurso contencioso-administrativo por el Ayuntamiento.
- Recursos de alzada contra actos y acuerdos municipales.
- Recursos de reposición contra actos y acuerdos municipales.

- Recursos contencioso-administrativos contra actos, acuerdos y disposiciones municipales.
- Revisión de oficio de actos, acuerdos y disposiciones de carácter general municipales.
- Declaración de lesividad de acto o resolución municipal.
- Resolución de reclamación previa a la vía judicial civil.
- Resolución de reclamación previa a la vía judicial laboral.
- Responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento (procedimiento ordinario).
- Responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento (procedimiento abreviado).
- Ejercicio de acción para la defensa de los bienes y derechos municipales a requerimiento de vecinos.
- Vía de hecho e inactividad de la administración (artículos 29 y 30 LJCA).

D) Recursos Humanos.

- Aprobación o modificación de la estructura Orgánica.
- Aprobación o modificación de la plantilla de personal.
- Aprobación de la relación de puestos de trabajo.
- Aprobación de la oferta pública de empleo.
- Aprobación de un Plan de Ordenación de Recursos Humanos: Redistribución y reasignación de efectivos.
- Inscripción en el Registro de Personal.
- Solicitudes de certificaciones de servicios prestados o de otra índole.
- Aprobación de las bases para selección de personal.
- Aprobación de las bases para la provisión de puestos de trabajo mediante concurso.
- Aprobación de las bases para la provisión de puestos de trabajo mediante libre designación.
- Aprobación de las bases para la provisión de los puestos reservados a funcionarios con habilitación de carácter estatal.
- Pruebas selectivas de ingreso de personal.
- Pruebas selectivas de consolidación de empleo a plazas o puestos de carácter estructural.
- Contratación de personal laboral de carácter no permanente.
- Nombramiento de funcionario interino.
- Nombramiento de funcionario eventual de empleo.
- Concesión de comisión de servicios

- Permutas.
- Adscripción a otro puesto por motivos de salud.
- Pase a la situación de 2ª actividad de la Policía Local.
- Acuerdo sobre condiciones de trabajo del personal.
- Adquisición o cambio de grado (nivel).
- Modificación del nivel de complemento específico.
- Fijación de criterios para asignación del complemento de productividad.
- Fijación de criterios para asignación de gratificaciones.
- Reconocimiento de trienios y servicios previos.
- Indemnizaciones por razones de servicio.
- Concesión de ayudas sociales.
- Solicitud de nivel de complemento de carrera profesional.
- Solicitud de compatibilidad para ejercer segundo puesto de trabajo o actividad.
- Expediente disciplinario.
- Declaración de situación administrativa.
- Solicitud de reingreso al servicio activo.
- Ceses en el servicio: jubilaciones, invalidez o renunciaciones
- Prolongación de permanencia en el servicio activo.
- Vacaciones, permisos y licencias.
- Aprobación del calendario laboral.
- Convocatorias y celebración de elecciones a órganos de representación.
- Decreto de determinación servicios mínimos en huelga.
- Acceso a información órganos de representación
- Nomina.
- Comunicación de baja por enfermedad y solicitud del complemento de IT.
- Concesión de anticipo mensual
- Concesión de anticipo reintegrable

D.1) Prevención de riesgos laborales.

E) Contratación.

- Procedimiento abierto para adjudicación de contrato de obras no sujeto a regulación armonizada.
- Procedimiento abierto para adjudicación de contrato de obras sujeto a regulación armonizada.
- Procedimiento restringido para adjudicación de contrato de obras no sujeto a

- regulación armonizada.
- Procedimiento restringido para adjudicación de contrato de obras sujeto a regulación armonizada.
 - Procedimiento negociado para adjudicación de contrato de obras no sujeto a regulación armonizada.
 - Procedimiento negociado para adjudicación de contrato de obras sujeto a regulación armonizada.
 - Procedimiento de dialogo competitivo para adjudicación de contrato de obras no sujeto a regulación armonizada.
 - Procedimiento de dialogo competitivo para adjudicación de contrato de obras sujeto a regulación armonizada.
 - Procedimiento abierto para adjudicación de contrato de concesión de obra pública no sujeto a regulación armonizada.
 - Procedimiento abierto para adjudicación de contrato de concesión de obra pública sujeto a regulación armonizada.
 - Procedimiento restringido para adjudicación de contrato de concesión de obra pública sujeto o no a regulación armonizada.
 - Procedimiento negociado para adjudicación de contrato de concesión de obra pública sujeto o no a regulación armonizada.
 - Procedimiento de diálogo competitivo para adjudicación de contrato de concesión de obra pública sujeto o no a regulación armonizada.
 - Procedimiento abierto para adjudicación de contrato de suministro sujeto o no a regulación armonizada.
 - Procedimiento restringido para adjudicación de contrato de suministro sujeto o no a regulación armonizada.
 - Procedimiento negociado para adjudicación de contrato de suministros sujeto o no a regulación armonizada.
 - Procedimiento de diálogo competitivo para adjudicación de contrato de suministros sujeto o no a regulación armonizada.
 - Procedimiento abierto para adjudicación de contrato de servicios sujeto o no a regulación armonizada.
 - Procedimiento Restringido para adjudicación de contrato de servicios sujeto o no a regulación armonizada.
 - Aprobación del proyecto de obras.

- Procedimiento negociado para adjudicación de contrato de servicios sujeto o no a regulación armonizada.
- Procedimiento de diálogo competitivo para adjudicación de contrato de servicios sujeto o no a regulación armonizada.
- Procedimiento abierto para adjudicación de contrato de gestión de servicios públicos sujeto o no a regulación armonizada.
- Procedimiento restringido para adjudicación de contrato de gestión de servicios públicos sujeto o no a regulación armonizada.
- Procedimiento negociado para adjudicación de contrato de gestión de servicios públicos sujeto o no a regulación armonizada.
- Procedimiento de diálogo competitivo para adjudicación de contrato de gestión de servicios públicos sujeto o no a regulación armonizada.
- Procedimiento negociado con publicidad para adjudicación de contrato de colaboración entre el sector público y privado.
- Procedimiento de adhesión a sistema externo de contratación centralizada.
- Procedimiento de aprobación de Pliegos de Condiciones Generales, o de pliegos tipo.
- Procedimiento de modificación del contrato.
- Procedimiento de modificación del contrato de obra.
- Procedimiento de aprobación de cesión de contrato.
- Procedimiento de aprobación de expediente de revisión de precios de contrato.
- Procedimiento de imposición de sanción a contratista.
- Procedimiento de resolución de contrato.
- Procedimiento de devolución de garantía definitiva.
- Procedimiento de recepción de contrato.
- Estudios de seguridad y salud.

F) Procedimientos sancionadores (se suprimen procedimientos sancionadores en materia de tráfico y tributarios que en la mayor parte de sus trámites están delegados al OAR).

- Expediente sancionador.
- Expediente sancionador por procedimiento simplificado.
- Expediente sancionador en materia de seguridad ciudadana.
- Expediente sancionador en materia de infracción urbanística.
- Expediente sancionador en materia de infracción urbanística (simplificado).
- Procedimiento sancionador previsto en la Ordenanza Municipal de Guardería Rural

(Título V).

- Procedimiento sancionador previsto en la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (Título V).
- Procedimiento especial previsto en el Título Quinto de la Ordenanza de Limpieza Pública, Recogida y Tratamiento de Residuos.
- Procedimiento sancionador previsto en la Ordenanza sobre Tenencia y Circulación de animales de compañía.
- Procedimientos especiales previstos en la Ordenanza sobre Tenencia y Circulación de animales de compañía (Inscripción en registro, comunicación de vacunaciones, Comunicación de exposiciones y concursos, elaboración de Censo canino, internamiento en Centros de Protección, Inscripción en Registro animales considerados especialmente peligrosos, etc.).

G) Urbanismo.

- Aprobación y revisión del Plan General de Ordenación.
- Modificación del Plan General de Ordenación.
- Aprobación de Plan Parcial.
- Aprobación de Planes Especiales de Ordenación.
- Aprobación de Estudios de Detalle.
- Aprobación de Catálogo.
- Aprobación de Ordenanza de Edificación o Urbanización.
- Aprobación de Proyecto de Urbanización.
- Consulta sobre viabilidad de la transformación urbanizadora (artículo 10.3 LSOTEX).
- Aprobación y adjudicación de Programa de Ejecución, por tramitación ordinaria (artículo 134.A LSOTEX).
- Aprobación y adjudicación de Programa de Ejecución, por tramitación simplificada (artículo 134.B. LSOTEX).
- Aprobación de expediente y proyecto de reparcelación.
- Expropiación con aplicación del procedimiento de tasación conjunta (artículo 150.2 LSOTEX).
- Expropiación por procedimiento individualizado.
- Expropiación y ejecución mediante sustitución por incumplimiento del deber de edificar (artículo 158 LSOTEX).
- Aprobación de expediente de ocupación directa (artículo 143 LSOTEX).

- Aprobación de convenio urbanístico.
- Recepción de obras de urbanización (artículo 162 LSOTEX).
- Constitución y aprobación de estatutos de entidad urbanística de conservación (artículo 161 LOSOTEX).
- Concurso para la sustitución del propietario incumplidor (artículo 159 LSOTEX).
- Consulta o cédula urbanística.
- Calificación urbanística de actos promovidos por las Administraciones Públicas (artículo 28 LSOTEX).
- Calificación urbanística del suelo no urbanizable común (artículo 23 LSOTEX).
- Calificación urbanística en suelo no urbanizable protegido (artículo 24 LSOTEX).
- Concurso sobre localización y características para la legitimación de ciertos actos iniciativa particular (artículo 25 LSOTEX).
- Licencia urbanística de obra mayor.
- Licencia urbanística de primera ocupación.
- Concesión de cedula de habitabilidad.
- Licencia de segregación de parcelas.
- Licencia urbanística de modificación de uso de edificio o instalación.
- Solicitud de ampliación o de interrupción del plazo de obra de edificación fijado en la licencia urbanística.
- Licencia de usos y actividades.
- Comunicación previa de apertura de establecimiento.
- Comunicación previa de obra menor.
- Licencia urbanística de obra menor en vía pública.
- Comunicación previa de instalación de valla publicitaria en finca privada.
- Comunicación previa de actos de uso y aprovechamiento de suelo consistentes en:
 - La implantación de estaciones o instalaciones radioeléctricas para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas no sometidas a licencia.
 - Cerramiento de fincas, muros y vallados.
 - Colocación de carteles y vallas de propaganda visibles desde la vía pública.
 - Instalación de invernaderos.
 - Modificación de uso de los edificios, construcciones o instalaciones no sujetos a licencia urbanística (incluidos garajes particulares, almacén de enseres personales, etc).
 - Reparación del firme de caminos existentes.

- Licencia De funcionamiento de instalaciones eventuales, portátiles y desmontables.
- Cambio de titularidad de actividades.
- Transmisión de licencia de obra
- Expediente de ruina
- Autorización de ocupación temporal de la vía pública
- Devolución de fianzas.
- Certificado de antigüedad de edificaciones.
- Ordenes de Ejecución.
- Protección de la legalidad urbanística en materia de actividades.
- Solicitud de autorización de vertidos de aguas residuales industriales.
- Solicitud de contenedores y papeleras.
- Solicitud de información y uso de los Huertos familiares
- Restauración del orden urbanístico vulnerado.
- Ejecución subsidiaria de acuerdo de demolición de obra o construcción clandestina ocupada como domicilio.

H) Servicios Públicos.

- Expediente de asunción de actividades de carácter económico (artículos 86.1 LBRL y 128.2 CE).
- Creación de servicio público y determinación de la forma de gestión.
- Creación de organismo autónomo municipal.
- Creación de entidad pública empresarial.
- Constitución de empresa o sociedad privada municipal.
- Constitución de empresa mixta.
- Creación de licencias para la prestación de servicios de transporte urbano en automóviles de turismo.
- Adjudicación de licencias para la prestación de servicios de transporte urbano en automóviles de turismo.
- Aprobación/revisión de tarifas de los servicios de transporte urbano en automóviles de turismo.
- Transmisión de licencias de servicios de transporte urbano en automóviles de turismo.
- Autorización de sustitución de vehículo.
- Aprobación de bases para la concesión de subvenciones.
- Concesión de subvenciones.

I) Potestad reglamentaria.

- Aprobación y modificación de reglamentos y ordenanzas.
- Aprobación y modificación de reglamento orgánico.
- Aprobación y modificación de ordenanzas fiscales.
- Bandos del Alcalde-Presidente.

J) Población y demarcación territorial.

- Revisión anual de las unidades poblacionales, seccionado y callejero.
- Rectificación anual del padrón de habitantes.
- Gestión de altas en el Padrón Municipal.
- Declaración de oficio de alta como residente en el Municipio.
- Modificación en el padrón por cambio de domicilio en el municipio.
- Modificación den el padrón por cambio de en las características personales.
- Baja por duplicidad de datos en el Padrón Municipal.
- Baja de oficio por inscripción indebida.
- Expediente por duplicidad de inscripción en otro municipio.

K) Hacienda.

- Aprobación del Presupuesto General.
- Aprobación de crédito extraordinario o suplemento de crédito.
- Aprobación de Plan económico-financiero.
- Aprobación de expediente de transferencia de crédito entre partidas de distintos grupos de función.
- Aprobación de expediente de transferencia de crédito entre partidas del mismo grupo de función.
- Aprobación de incorporación de remanentes de crédito.
- Aprobación de baja de crédito por anulación.
- Ampliación de crédito presupuestario.
- Generación de crédito presupuestario.
- Aprobación de operación de crédito a largo plazo.
- Aprobación e operación de tesorería.
- Aprobación de Cuenta General.
- Liquidación de Presupuesto General.
- Establecimiento o modificación y regulación de precio público.

- Imposición y ordenación de contribuciones especiales.
- Aprobación de padrón de contribuyentes.
- Aprobación de liquidación tributaria.
- Recurso de reposición en materia tributaria.
- Devolución de ingresos tributarios.
- Baja por anulación de valores en vía de apremio.
- Derivación de la acción administrativa a otros responsables de la deuda tributaria.
- Recurso de reposición contra la procedencia de la vía de apremio.
- Aprobación o denegación de compensación de ingresos a la Hacienda municipal con pagos pendientes.

L) Incorporación del Ayuntamiento a entidades supramunicipales:

Comarcas o Entidades que agrupen a varios municipios de acuerdo con lo previsto en la legislación de régimen local de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

- Creación de mancomunidades o incorporación a constituidas.
- Creación o incorporación a consorcios.

M) Servicio de Atención Social y Participación Ciudadana.

- Guardería Pimpirigaña: Solicitudes de Ingreso.
- Servicios Sociales: Solicitudes Becas escolares, Solicitudes Ludoteca y Multideportivas, Bolsa de Empleo Social, Atención Primaria(Economato, Derivaciones con informes a Caritas y Cruz roja), Ayudas Sociales Urgentes, Teleasistencia domiciliaria, Ayuda a Domicilio
- Oficina de Igualdad: Teleasistencia víctimas de violencia de Genero
- Omic: Reclamaciones, Consultas, Tramitación de quejas y tramitación de reclamaciones, denuncias y mediaciones, Solicitud/autorización de matanza, Informes a servicios administrativos.

N) Otras áreas administrativas

- Responsabilidad patrimonial.
- Callejero Municipal.
 - a. Reenumeración de calles.
 - b. Equivalencia de numeración.
 - c. Solicitud de numeración.
- Mercado Municipal.
 - a. Concesión administrativa.

- b. Cambio de titularidad.
- c. Traslado de puestos.
- d. Renuncia de puestos.
- Mercadillo/Venta ambulante.
 - a. Concesión administrativa.
 - b. Cambio de titularidad.
 - c. Traslado de puestos.
 - d. Renuncia de puestos.
- Cementerio Municipal.
 - a. Concesión administrativa.
 - b. Cambios de titularidad.
 - c. Solicitud de exhumación.
 - d. Traslado de restos.
 - e. Obras.
- Participación ciudadana.
 - a. Alta registro de asociaciones.
 - b. Modificación de datos.
 - c. Bajas del registro de asociaciones.
- Policía Local.
 - Procedimiento sancionador Ley de Ocio de Extremadura 2/2003 de 13 de marzo.
 - Procedimiento sancionador Ley de Protección de la Seguridad Ciudadana 4/2015 de 30 de marzo.
 - Régimen sancionador en Establecimientos Públicos y Actividades Recreativas para la Comunidad Autónoma de Extremadura, 4/2016 de 8 de mayo.
 - Expedientes Ordenanza Municipal Acampadas
 - Expedientes Ordenanza Municipal de Venta Ambulante
 - Procedimiento Solicitudes relativas a tráfico (cortes tráfico, acceso a zonas peatonales, reservas de espacio temporales, colocación de contenedores de obras)
 - Procedimientos Objetos perdidos
 - Procedimientos Expedientes Vehículos abandonados
 - Procedimiento Tarjetas estacionamiento para personas discapacitadas
 - Procedimiento Tarjetas de armas categoría 4ª
- Sección de Formación, Empleo y desarrollo Local
 - Procedimiento solicitudes de cesión de espacios en el EGE (Espacio Global de

Emprendimiento).

- Procedimiento Publicación de Ofertas de Empleo
- Procedimiento Inscripción en acciones formativas

Anexo II

Medidas de seguridad que deberá aplicar el adjudicatario con respecto al Esquema Nacional de Seguridad.

1. Análisis de riesgos

La adjudicataria deberá disponer de un análisis de riesgos realizado siguiendo una metodología reconocida internacionalmente cuyo alcance incluya los servicios objeto de la prestación y deberá realizar revisiones periódicas del análisis para considerar cualesquiera situaciones que puedan modificar en el tiempo sus parámetros de riesgo; este análisis deberá cumplir con lo establecido en el punto [op.pl.1] Análisis de riesgos del Anexo II del ENS. Del mismo modo deberá disponer un plan de tratamiento de riesgos que recoja las medidas a implantar para mitigar los riesgos no asumibles por la organización.

La adjudicataria facilitará, al menos anualmente, un informe al Ayuntamiento de Almendralejo en el que se reflejen los resultados de dicho proceso de análisis de riesgo. Únicamente será necesario incorporar al informe la información de los riesgos del servicio, indicándose los valores obtenidos para el riesgo intrínseco, el riesgo actual y el riesgo objetivo.

Se entiende por:

- Riesgo intrínseco: riesgo del servicio sin considerarse en el proceso de análisis de riesgos las medidas de seguridad implantadas.
- Riesgo actual: riesgo del servicio considerando las medidas de seguridad implantadas en el momento de la realización del análisis de riesgos.
- Riesgo objetivo: riesgo del servicio considerando las medidas de seguridad actuales y las previstas en el plan de tratamiento de riesgos.

El informe incluirá además una descripción de la metodología empleada para el cálculo de los riesgos así como la escala de valores de riesgo utilizada en la aplicación de dicha metodología.

2. Gestión del personal

La adjudicataria identificará a una persona como Responsable de Seguridad que tendrán las funciones de interlocutor entre ambas organizaciones.

3. Autorización y control de acceso

El acceso a la información gestionada por el sistema de información debe limitarse en todo momento al personal debidamente autorizado y se realizará siempre bajo la premisa del need to know. Para ello el sistema de información puesta a disposición del Ayuntamiento de Almendralejo

deberá contar con controles de acceso lógico que contemplen:

- Uso de identificadores únicos de usuario.
- El Ayuntamiento de Almendralejo definirá las características de calidad mínimas de las contraseñas en cuanto a: longitud, grupos de caracteres a emplear, vigencia mínima y máxima, histórico de contraseñas.
- Tras el establecimiento de una contraseña por parte de los administradores del sistema de información, esta deberá ser modificada en el primer inicio de sesión.
- Las cuentas de usuario se bloquearán tras 5 intentos fallidos durante un periodo de 15 minutos.
- En el caso de cuentas de usuario con privilegios especiales o acceso a información especialmente sensible, se valorará la posibilidad de establecer un acceso al sistema de información mediante el uso de certificados digitales.

El Ayuntamiento de Almendralejo deberá comunicar a la adjudicataria la identificación de las personas autorizadas para solicitar las altas, bajas o modificación de privilegios de los usuarios del sistema de información. Únicamente estas personas autorizadas podrán realizar las solicitudes, que deberán ser presentadas a la adjudicataria formalmente, bien a través de una dirección de correo electrónico o a través de un formulario acordado entre las dos partes. El contenido de esta solicitud deberá reflejar, al menos:

- Identificación del usuario.
- Identificación de la persona que autoriza.
- Accesos autorizados.
- Datos de contacto.

La adjudicataria podrá delegar esta tarea en personal autorizado del Ayuntamiento que podrá encargarse del mantenimiento y la gestión de los usuarios.

Asimismo, el Ayuntamiento de Almendralejo dispondrá de acceso a las herramientas de gestión de identidades en modo de sólo consulta para hacer las revisiones que considere necesarias.

4. Protección de las instalaciones

El Centro de Proceso de Datos que albergue el sistema de información deberá contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad de los sistemas de información. Del mismo modo dispondrán de medidas para controlar el acceso físico al mismo y un registro de todos los accesos.

La adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Almendralejo información sobre el estado de implantación de las siguientes medidas de seguridad, según lo indicado en el ENS:

- mp.if.1 Áreas separadas y con control de acceso
- mp.if.2 Identificación de las personas
- mp.if.3 Acondicionamiento de los locales
- mp.if.4 Energía eléctrica
- mp.if.5 Protección frente a incendios
- mp.if.6 Protección frente a inundaciones
- mp.if.7 Registro de entrada y salida de equipamiento

El Ayuntamiento de Almendralejo comunicará a la adjudicataria la identificación de las personas que, en su caso, estarán autorizadas para visitar las instalaciones que albergan la infraestructura que da soporte al sistema de información.

5. Seguridad por defecto

Deberá realizarse una fortificación de los sistemas de información de manera que se implemente una configuración segura por defecto; para esto deberán seguirse las guías CCN - STIC correspondientes en los casos en los que sean de aplicación o, fuera del ámbito de la Administración Pública, estándares reconocidos sectorial, nacional o internacionalmente, cubriendo al menos los siguientes aspectos:

- Se limitarán todas las funcionalidades técnicas de los sistemas que no sean requeridas.
- Se desactivarán los identificadores de usuarios por defecto y, en caso de ser estos necesarios por motivos operativos, se modificarán las contraseñas de los mismos.
- Se limitará el acceso a la administración y al registro de actividad únicamente al personal autorizado.
- Se inhabilitarán cuentas de usuario innecesarias.
- Se establecerán bloqueos de sesión por tiempo de inactividad.

La adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Almendralejo la documentación con la definición de los procesos de fortificación implantados en la organización y que afecten al sistema de información objeto del presente pliego.

6. Integridad y actualización del sistema

La adjudicataria deberá garantizar que se identifican y gestionan las vulnerabilidades de la infraestructura que da soporte al sistema de información, llevando a cabo las actualizaciones pertinentes bajo las debidas condiciones de seguridad.

La adjudicataria proporcionará al Ayuntamiento de Almendralejo los procedimientos y políticas que ha implementado para la identificación y tratamiento de vulnerabilidades, parcheado y actualización de sistemas.

7. Gestión de cambios

Se distinguen los siguientes tipos de cambios:

- Cambios estándar: cambios frecuentes, procedimentados y que están pre-aprobados. Se dispondrá de una relación de los cambios concretos que se consideran estándar aprobada por ambas partes.
- Cambios normales: cambios singulares, que necesitan un proceso de análisis al implicar cierta complejidad, y necesitan ser aprobados por ambas partes antes de ser implementados.
- Cambios urgentes: cambios sobrevenidos que necesitan ser realizados en un corto plazo de tiempo, se manejan fuera del flujo de cambios estándar o normales y necesitan ser debidamente autorizados por una entidad jerárquica, quien asume los riesgos de la excepcionalidad de la acción. Como norma general, estos cambios serán motivados por un fallo del sistema de información que ocasione pérdida de disponibilidad.

El Ayuntamiento de Almendralejo requiere de una alta disponibilidad del sistema de información en el siguiente horario:

Todos los días laborables de lunes a viernes en horario de 7:30 a 15:30, adicionalmente del horario de tarde martes y jueves de 16:00 a 21:00.

Aquellos cambios que supongan una parada del servicio, deberán llevarse a cabo fuera de estos horarios y deberán ser notificados al Ayuntamiento de Almendralejo en un plazo no inferior a 15 días naturales indicando, al menos, identificación y descripción del cambio, fecha y hora exacta de la parada y duración prevista de la misma.

Se notificará al Ayuntamiento de Almendralejo en el momento exacto de finalización de la actuación y la adjudicataria le solicitará conformidad con el correcto funcionamiento del servicio.

Si el cambio o actualización es de gran envergadura, el prestador del servicio pondrá a disposición del Ayuntamiento de Almendralejo un entorno actualizado, en pruebas, para que éste pueda verificar el correcto funcionamiento del sistema de información antes de su paso al entorno de producción.

El Ayuntamiento de Almendralejo comunicará a la adjudicataria la identificación de las personas que, en su caso, estarán autorizadas para realizar y/o autorizar solicitudes de cambio.

8. Protección de la información almacenada y en tránsito

Toda la información propiedad del Ayuntamiento de Almendralejo tratada mediante el sistema de información se almacenará y transmitirá cifrada en todos los casos. Esto incluye el cifrado de las bases de datos (a nivel de campo, tabla o de sistema de ficheros), el cifrado de los soportes que contengan copias de la información, así como el cifrado de los canales de comunicación por los que esta se transmita, incluyendo la conexión remota para tareas de mantenimiento.

Se utilizará cifrado RSA con longitud de clave de, al menos, 2048 bits.

Para proteger las claves criptográficas, los procesos de generación de las mismas deberán estar aislados y no conectados a ninguna red. De igual modo, las claves archivadas por haber sido retiradas y en espera de ser destruidas, también deberán estar almacenadas en dispositivos aislados. Además, el acceso a los procesos tanto de generación de claves, como de transporte, custodia y almacenamiento estarán protegidos con las medidas de seguridad que garanticen un adecuado control de acceso.

9. Prevención ante otros sistemas de información interconectados

Para prevenir el acceso no autorizado a la información gestionada por el sistema de información, el Ayuntamiento de Almendralejo habilitará una línea de conexión privada dedicada únicamente para este fin. El funcionamiento y la gestión de esta línea será responsabilidad del Ayuntamiento de Almendralejo.

Adicionalmente, la adjudicataria implantará las medidas de seguridad adecuadas para que únicamente el Ayuntamiento de Almendralejo tenga acceso al sistema de información. En el caso de que, por motivos justificados, la adjudicataria deba facilitar acceso al sistema de información a otra organización o entidad, deberá solicitar autorización al Ayuntamiento de Almendralejo antes de facilitar dicho acceso, indicando la identificación de la tercera parte.

Se considera acceso al sistema de información el uso del mismo, aunque la información tratada esté en bases de datos independientes, así como los accesos (remotos o locales) para la realización de tareas de mantenimiento y/o administración.

La adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Almendralejo un informe con la definición de la arquitectura de seguridad implementada y un esquema que resuma los dispositivos (cortafuegos, IPS, IDS, WAF, etc.) para proteger la infraestructura donde se hospedarán los datos del Ayuntamiento de Almendralejo.

10. Registro de actividad

La adjudicataria proporcionará un repositorio de trazas del uso del sistema de información en las siguientes condiciones:

- Tendrá garantías de integridad.
- El periodo de retención no será inferior a 24 meses.
- Existirá un mecanismo para la entrega periódica de las trazas al Ayuntamiento de Almendralejo, con una periodicidad mensual.
- En caso de que las trazas incluyan datos personales de Nivel Alto según los criterios de la LOPD, las trazas de acceso indicadas en el RLOPD (artículo 103) deberán guardarse durante un mínimo de dos años. Este hecho deberá ser notificado por el Ayuntamiento de Almendralejo a la adjudicataria para que pueda habilitar los sistemas de registro oportunos.
- El Ayuntamiento de Almendralejo definirá casos de uso para la generación de alertas.
- Los datos mínimos a incluir en las trazas serán, para cada intento de acceso:
 - Identificación del usuario
 - Fecha y hora en que se realizó
 - Tipo de acceso
 - Si ha sido autorizado o denegado.
 - En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido y las operaciones realizadas.

II. Gestión de incidencias

Se distinguen los siguientes tipos de incidencias, atendiendo a su criticidad:

- Criticidad alta: fallos en servicio que suponen su interrupción total de todas o parte de sus funcionalidades
- Criticidad media: fallos en el servicio que suponen una degradación sensible de los tiempos de respuesta, pero que no supone la interrupción total de todas o parte de sus funcionalidades.
- Criticidad baja: fallos en el servicio que no suponen una interrupción total de todas o parte de sus funcionalidades, si una degradación sensible de los tiempos de respuesta.

Los usuarios del Ayuntamiento de Almendralejo reportarán las incidencias a su Centro de Atención a Usuarios. Si éste no pudiese resolverla la escalará a la unidad gestora interna responsable del sistema de información.

Si esta no es capaz de resolver la incidencia, la notificará a la adjudicataria. Para ello, la adjudicataria habilitará un acceso a su sistema de gestión de incidencias que permita al Ayuntamiento de Almendralejo dar de alta incidencias y realizar un seguimiento de las mismas.

Cualquier incidente de seguridad, entendiendo como tal aquellos que afecten o pudieran afectar a la

confidencialidad, disponibilidad, integridad, autenticidad o trazabilidad del servicio o información propiedad del Ayuntamiento de Almendralejo o a la infraestructura que da soporte a los mismos, deberá ser notificado al Ayuntamiento de Almendralejo en un plazo no superior a 24 horas desde su detección. Se indicarán además el impacto de la incidencia así como las acciones realizadas para su solución.

El registro de incidencias estará a disposición del Ayuntamiento de Almendralejo durante un periodo de, al menos, 24 meses.

12. Procedimiento de borrado de información

Todos aquellos soportes susceptibles de almacenar información propiedad del Ayuntamiento de Almendralejo, incluyendo medios electrónicos y no electrónicos, deberán ser sometidos a un proceso de eliminación segura que impida el posterior acceso a la información que contengan, siempre que estos vayan a ser reutilizados o retirados así como cuando finalice la prestación del servicio objeto del presente pliego.

Tras la ejecución de los procedimientos de retirada o eliminación segura de cada soporte, la adjudicataria procederá a notificarlo al Ayuntamiento de Almendralejo aportando un certificado de los borrados acometidos.

13. Respaldo y recuperación de datos

La adjudicataria será responsable de aplicar los procedimientos de copia de seguridad y restauración que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse una pérdida o destrucción.

La adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Almendralejo un informe que incluya:

- Alcance de los respaldos.
- Política de copias de seguridad.
- Medidas de cifrado de información en respaldo.
- Resultados de pruebas de restauración realizadas.
- Medidas de seguridad en el traslado de copias de seguridad (si aplica)

La solicitud de restauración por parte del Ayuntamiento de Almendralejo se realizará de acuerdo a lo definido para la gestión de incidencias.

14. Continuidad del servicio

La adjudicataria dispondrá de los planes de actuación ante contingencias y de continuidad del

negocio necesarios para garantizar los niveles de disponibilidad y continuidad del servicio acordado.

La adjudicataria facilitará periódicamente al Ayuntamiento de Almendralejo los resultados de las pruebas de continuidad realizadas.

Anexo III.

Medidas mínimas a aplicar por el adjudicatario con respecto a la LOPD

1. Obligaciones del encargado de tratamiento

- La adjudicataria únicamente tratará los datos de carácter personal conforme a las instrucciones que reciba del Ayuntamiento de Almendralejo.
- La adjudicataria no aplicará ni utilizará los datos de carácter personal con fines distintos a los previstos en el presente pliego.
- La adjudicataria no comunicará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en virtud del presente contrato, ni siquiera para su conservación, a otras personas, a excepción de los organismos públicos o entidades privadas a las que deba dirigirse en estricto cumplimiento de la ley o de las funciones encomendadas por el Ayuntamiento de Almendralejo.
- La adjudicataria garantiza la adopción e implementación de las medidas de seguridad de nivel BÁSICO definidas en el Real Decreto 1720/2010 que desarrolla la LOPD.
- Una vez cumplida la prestación contractual, adjudicataria devolverá al Ayuntamiento de Almendralejo los datos de carácter personal objeto de tratamiento almacenados en sus equipos y/o soportes, al igual que cualquier soporte o documento en que consten, en el formato y condiciones en los que se encuentren en la fecha de dicha resolución, procediendo, acto seguido, a su eliminación. No obstante, en caso de existir obligación legal de custodia de la información o ser necesaria su conservación para hacer frente a posibles responsabilidades legales, la adjudicataria, no procederá a su destrucción sino que conservará copia de los mismos hasta que finalice el periodo correspondiente.

2. Medidas de seguridad

- La adjudicataria, como Encargado del Tratamiento, está obligada a adoptar e implantar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural.
- La adjudicataria se compromete a garantizar, en función del tipo de datos a los que tenga

acceso, las medidas de seguridad de nivel básico, medio o alto establecidas en la normativa vigente.

- El Ayuntamiento de Almendralejo autoriza expresamente a la adjudicataria a almacenar los datos de carácter personal a los que tenga acceso en virtud de este contrato en sistemas o soportes de su titularidad, incluidos dispositivos portátiles, así como a efectuar el tratamiento de los mismos fuera de los locales en los que se encuentren ubicados los ficheros cuando ello se realice, única y exclusivamente, en cumplimiento de las obligaciones impuestas a la adjudicataria al amparo del presente pliego. En el caso de que la adjudicataria incorpore los datos a los que tiene acceso en virtud de este contrato a sus sistemas o soportes, deberá dejar constancia de esta circunstancia en su Documento de Seguridad y adoptar las medidas de seguridad pertinentes conforme a lo establecido en la normativa vigente.

3. Protección de datos de carácter personal

- Ambas partes quedan informadas que los datos de representantes o personas de contacto en las mismas, incluidos en el presente contrato o facilitados entre ellas con motivo de su ejecución, serán incluidos en sendos ficheros, titularidad de cada parte, cuya finalidad es la gestión de la relación profesional. Cada parte reconoce a los titulares de tales datos la posibilidad de ejercitar gratuitamente sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los domicilios que figuran en el encabezamiento de este contrato.