

# PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE SOBRE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

## 1 OBJETIVO

Dentro de los trabajos necesarios para dar cumplimiento a las nuevas normas Leyes 39 y 40 de 2015, con reciente entrada en vigor, el Ayuntamiento de Zaragoza debe incrementar y mejorar la funcionalidad del estado actual de su plataforma para dar respuesta a los nuevos requerimientos legales.

El objetivo de este pliego de condiciones es la contratación de servicios que permitan realizar un mantenimiento evolutivo de la plataforma por las necesidades anteriormente expuestas. Como funcionalidad ya actualmente conocida que es objeto de los servicios a prestar en este pliego se puede indicar:

- Funcionalidad para la ampliación del registro electrónico/presencial a requisitos de nuevas normas legales.
- Funcionalidad de Tramitación en bloque.
- Funcionalidad de Acceso a información pública y cumplimiento de normativa de transparencia.
- Funcionalidad de nuevos servicios REST de integración y funcionalidad de exportación de información de tramitación.

A su vez se solicita la continuidad en la realización de tareas habituales de mantenimiento correctivo y soporte que no deben ser reducidas sino incluso incrementadas debido al gran aumento de procedimientos esperado en la implantación de la tramitación electrónica.

## 2 DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO

La plataforma de tramitación electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza es el sistema **Tramit@ 3.5.16.0527**, que ofrece las funcionalidades necesarias para las tramitaciones electrónicas de procedimientos administrativos tanto por parte de trabajadores del Ayuntamiento de Zaragoza como por ciudadanos en calidad de interesados o representantes.

La herramienta de modelado de la plataforma de tramitación en cuestión es **Model@ 2.3.0**, ofrece la funcionalidad de modelar los formularios que permitirán la introducción de la información por parte de los ciudadanos, así como diseñar los formularios que muestren la información sobre el estado de los expedientes.

Para su implementación en el motor de procedimientos, la herramienta permite modelar las fases que sigue cada procedimiento, permitiendo el diseño de subflujos reutilizables que sean integrados dentro de procedimientos completos.

El interfaz de modelado permite definir diferentes tipos de transiciones entre las fases (inicio, unión, división, fin, ...)

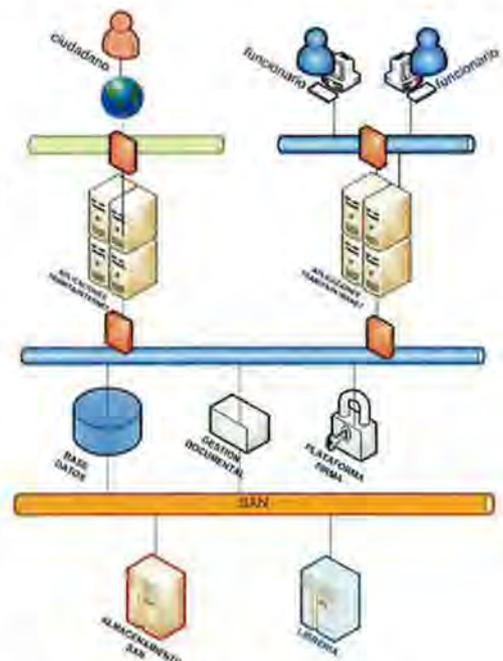
También se pueden definir variables, acciones y condiciones asociadas tanto a procedimientos, como a transiciones y fases.

Se deben definir también los perfiles de usuario y responsables asociados a cada una de las fases, todo ello integrado con los permisos del sistema de autorización del Ayuntamiento de Zaragoza.

También se incluye dentro de este trabajo la parametrización de los firmantes de cada tipo de documento una vez identificados los mismos en el análisis de los procedimientos.

Los documentos y plantillas que intervienen en los procedimientos a modelar deberán realizarse según interese con las herramientas disponibles actualmente:

- plantillas OpenOffice para trabajar con el applet **webOffice 2.0**
- plantillas HTML para trabajar con editor web de la plataforma **Tramit@ 3.5.16.0527** (basado en FCKeditor)
- plantillas para trabajar con librería **Jasper v1.2.0** incluida en la plataforma **Tramit@ 3.5.16.0527**
- documentos generados con librería **iText v2.0.8** incluida en la plataforma **Tramit@ 3.5.16.0527**
- documentos generados con el módulo a desarrollar de generación de PDFs



Los procedimientos de la Administración Electrónica, en su funcionamiento, en la gestión de la información y en la gestión de los documentos, se ejecutan sobre distintos sistemas básicos :

- Oracle Weblogic 10.3.6
- base de datos Oracle RAC 11gR2 , con evolución a Oracle 12c R1
- gestor documental Alfresco 5.0

Todos los procedimientos presentes y futuros requerirán integración con los sistemas horizontales ya existentes en el Ayuntamiento de Zaragoza a través de los interfaces de integración proporcionados por los técnicos municipales:

- Servicios de firma electrónica
- Servicios de gestión documental: plataforma Alfresco y demás soluciones complementarias.
- Adaptación al esquema de metadatos corporativo del Ayuntamiento de Zaragoza
- Módulos de terceros y territorio
- Módulo de entidades organizativas
- Módulo de archivo electrónico

### **3 Requisitos de mantenimiento evolutivo de módulos**

Uno de los objetivos del proyecto es resolver la necesidad de mantenimiento evolutivo de los módulos y procedimientos de la plataforma tramit@, además existe ya actualmente una necesidad de nueva funcionalidad que deberá incluirse en el servicio y que a continuación se detalla.

Cada año del contrato se prevee el desarrollo de dos módulos de los referenciados. En caso de prorrogarse en contrato se definirían dos módulos de complejidad equivalente a los planteados para su desarrollo, por cada prórroga anual.

#### **3.1 Ampliación de funcionalidad de la aplicación de Registro**

Actualmente se cuenta en el Ayuntamiento de Zaragoza con una aplicación de Registro que permite recoger las entradas que terceros (ciudadanos u otras administraciones) realizan en la propia entidad. Estas entradas pueden ser recibidas en papel (sujetos no obligados), por lo que la aplicación permite la digitalización de las mismas o en electrónico (dispositivo físico o registro telemático).

En pro de adaptación a los nuevos requerimientos legales (ley 39 y 40 de 2015) con exigencia de cumplimiento en 2018, se requiere un mantenimiento evolutivo que añada la funcionalidad necesaria por ambas normas pero además cambios que aumenten la operatividad y usabilidad tanto por parte del operador de registro como del tercero que ordena la entrada.

Las modificaciones propuestas incluyen funcionalidad para la actuación del operador de registro presencial en nombre de los ciudadanos (ej: firma en nombre del ciudadano). Además se requiere la posibilidad de solicitudes múltiples automatizadas y la precarga de una solicitud del ciudadano en modo telemática con posibilidad de firma posterior en un

punto de atención presencial. También se potenciará y ampliará el sistema actual de constitución de solicitudes normalizadas por trámite administrativo.

La interconexión de registros administrativos pasa a ser un elemento vital en la operativa continua y por ello se requiere también la interconexión con sistema SIR de la aplicación de registro actual tanto para el envío como para la recepción de entradas.

### **3.2 Tramitación en bloque**

Actualmente la plataforma de tramitación del Ayuntamiento de Zaragoza cuenta con diversas funciones que pueden ser utilizadas por el usuario tramitador en la gestión de un expediente tanto en tareas dentro de una fase como en eventos puntuales.

Cada vez surge más la necesidad por parte del tramitador de realizar dichas acciones sobre elementos múltiples para ganar productividad y optimizar el trabajo.

Si bien hasta ahora se han realizado pequeñas actuaciones muy limitadas en este sentido, surge claramente la necesidad de diseñar y constituir un sistema que dote a la plataforma de tramitación de esta funcionalidad de una forma transversal y sobre una arquitectura bien definida, con los patrones de diseño existentes que den respuesta a estos requerimientos. Por ello que se requiere un módulo de tramitación en bloque que sea abierto y permita conectar nuevas funcionalidades en bloque de una forma eficiente y eficaz, reutilizando código existente ya en la tramitación singular.

Algunos ejemplos de conectores a incorporar al sistema para la tramitación en bloque serían:

- Generación de documentos a partir de plantillas
- Solicitud de firma de varios documentos
- Incorporación de documentos en varios expedientes
- Finalización y archivo en bloque
- Transiciones automatizadas

### **3.3 Información pública y transparencia**

La normativa de transparencia, tanto estatal como autonómica y local, requiere acceso a expedientes por parte de interesados y por parte de terceros. Es por ello que es imprescindible contar con un módulo de acceso para usuarios a información según sus propios derechos y con condiciones previamente establecidas.

Para ello se requiere, entre otras necesidades, la catalogación de los datos y documentos obrantes en expediente administrativo con el objetivo de establecer de forma automática la visibilidad de los mismos a los interesados en su visualización automática por medios electrónicos. Factores que indicarán los niveles de visibilidades serán por ejemplo: razón de interés de la persona sobre el expediente o nivel de seguridad de identificación digital utilizado al acceder a plataforma.

### **3.4 Servicios Web de integración y Funcionalidad de exportación**

Cada vez se observa una mayor necesidad de servicios que permitan la integración de otras aplicaciones, principalmente de gestión, a la hora de interactuar con expediente administrativo electrónico.

Es por ello que se requiere el desarrollo de una capa que dote a la plataforma de interfaces de acceso en tecnología REST para al menos publicar la siguiente funcionalidad actual:

- Inicio de expediente administrativo.
- Aportación de dato/s específico/s a expediente.
- Aportación de documento a expediente.
- Finalización de expediente.
- Obtención de datos específicos y documentos de un expediente dado.
- Búsqueda sobre expedientes que cumplan determinados criterios de búsqueda.

Por otro lado se requiere crear la funcionalidad necesaria para exportar toda la información existente en la plataforma de tramitación incluyendo expedientes en curso y finalizados (datos específicos, documentos aportados, movimientos, notas, etc) e información de configuración de procedimientos dentro de plataforma.

Se consensuará con el personal del Ayuntamiento de Zaragoza, el lenguaje y formato del resultado de la exportación, siguiendo estándares en la medida de lo posible.

## 4 Requisitos de mantenimiento correctivo y soporte de la plataforma Tramit@

El soporte técnico de la plataforma tiene una gran importancia para garantizar el despliegue dentro de la organización.

- Resolución de incidencias Nivel 2 y 3: el CAU actual se encuentra organizado en torno a niveles que cuando requieren ciertas especialización deben ser tratados en el ámbito del presente pliego. Incluirá soporte a procedimientos ya implementados
- Mantenimiento correctivo: desarrollos necesarios para la resolución de aquellas incidencias cuyo origen sea un comportamiento anómalo de las herramientas de tramitación.
- Modelado de procedimientos específicos, principalmente troncales, ya que si bien se impulsa el modelado genérico como base de la tramitación existen determinados casos en que se considera más conveniente la implementación de procedimientos específicos que tenga un alcance amplio que permita la amortización del trabajo invertido en su desarrollo.
- Dar continuidad a los trabajos necesarios de migración de la plataforma de tramitación del Ayuntamiento de Zaragoza en su adaptación a framework Spring.

El contrato debe contemplar la resolución de incidencias en los siguientes ámbitos:

- resolución de incidencias derivadas de código en las instancia de servidor de aplicaciones
- resolución de incidencias en la plataforma de servidor de aplicaciones derivadas de la ejecución de los módulos de Tramit@
- resolución de incidencias en la plataforma de BBDD instancia de base de datos derivadas de la ejecución de los módulos de Tramit@
- resolución de incidencias en la plataforma de gestión documental Alfresco derivadas de la ejecución de los módulos de Tramit@
- módulos de integración con las bases de datos corporativas:
  - catálogo de procedimientos
  - personas
  - territorio
- ...
- integración con plataforma de firma corporativa vía el API desarrollado por el Ayuntamiento
- ejecución de los procedimientos implementados
- problemas en los distintos módulos de la plataforma tramit@
- corrección de problemas en los interfaces de usuarios
- problemas en la integración vía WebService

El contrato también de contemplar los siguiente soportes correctivos:

- modificaciones de código para garantizar el rendimiento óptimo de la plataforma
- modificaciones de código para garantizar la funcionalidad contratada de la plataforma

## 5 Requisitos de revisión del entorno

El contrato incluirá una revisión trimestral del entorno que contemplará los siguientes aspectos, como mínimo

- funcionales
  - número de expedientes abiertos general /por procedimientos
  - notificaciones
  - datos de utilización de la plataforma
- técnicos
  - datos generales de rendimiento (usuarios concurrentes,)
  - dimensionamiento de plataforma j2ee
  - dimensionamiento en base de datos
  - dimensionamiento en gestión documental

Se elaborará un informe con dicha información y se incluirá propuestas de mejora del entorno en los distintos aspectos.

## 6 Bolsa de horas para consultas adicionales

Se proporcionará una bolsa de horas para utilizar fuera del ámbito de los trabajos diarios para poder elevar consultas en el ámbito de:

- plataforma documental Alfresco
- plataforma J2EE Weblogic 10.3.6
- plataforma de Base de Datos Oracle
- normativa de procedimiento Administrativo

con un mínimo de 30 horas anuales y un máximo valorable de 100 horas.

## 7 Ejecución y gestión del proyecto

### 7.1 Seguimiento de trabajo

La empresa adjudicataria designará una persona como director de proyecto que asumirá la dirección del equipo de trabajo, la dirección ejecutiva y realizará las labores de seguimiento e interlocución el servicio de Redes y Sistemas.

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

- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas del grupo de trabajo que se establezca, integrado por el director técnico del proyecto y otros técnicos del Servicio de Redes y Sistemas, el director de proyecto designado por la empresa adjudicataria y miembros del equipo de la empresa adjudicataria. Se levantará acta de cada sesión de seguimiento que redactará la empresa adjudicataria. Las actas se aprobarán en la reunión siguiente por el equipo de trabajo.
- Seguimiento continuado de la evolución del proyecto entre el director técnico y el director de proyecto de la empresa adjudicataria

### 7.2 Planificación de los trabajos

Los trabajos objeto del contrato pueden tener un desarrollo largo en el tiempo pero es importante que el Ayuntamiento disponga de versiones verificables a lo largo del desarrollo del mismo y que participe en la planificación y definición de los requisitos.

Se realizarán reuniones con una periodicidad, como mínimo quincenal y como máximo mensual para planificar los trabajos a realizar, definir requerimientos y plazos. Podrán utilizarse metodologías ágiles tipo Scrum para definir el alcance de los trabajos. El adjudicatario se comprometerá a realizar los trabajos comprometidos en la reunión.

La planificación de los trabajos será accesible en todo momento por los responsables corporativos.

## 7.3 Entregables

Como resultado del proyecto deberán completarse los siguientes entregables por parte del adjudicatario.

Respecto a los módulos desarrollados:

1. Informe de gestión de proyecto
2. Manual de Usuario: Describirá la funcionalidad del procedimiento desde el punto de vista del usuario final con las especificaciones de cada perfil.
3. Manual de Instalación: Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizar para completar con éxito la implantación del módulo.
4. Plan de Pruebas: Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez del procedimiento modelado.
5. Informe de Resultado de Pruebas: Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas
6. Como parte del entregable se incluirán todos los productos obtenidos en el transcurso de este trabajo como los XPDL, las plantillas de procedimientos, ficheros de configuración, otros componentes, etc.

Respecto a los servicios de soporte:

7. Informes de Seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.

Incluirá estadísticas de :

- incidencias y estado de resolución
- uso de la plataforma
- rendimiento
- uso de recursos : Base de datos, documentos

Zaragoza , 15 de Mayo de 2017

JEFE DEL SERVICIO DE REDES Y SISTEMAS

Fdo. Jesús Gonzalez Gago



TÉCNICO SUPERIOR DE SISTEMAS

Fdo.: Felix Sendino Monreal



TÉCNICO SUPERIOR INFORMÁTICO

Fdo.: Jesús Escanero Gella

