



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

Dirección General de Ciencia y Tecnología

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la
adquisición de una aplicación informática para los
Servicios Sociales Comunitarios**

Proyecto Z.10.011

INDICE

1	Introducción	3
2	Problemática	4
3	Objeto del pliego	5
4	Características técnicas.....	6
5	Requisitos funcionales solicitados	8
5.1	Estructura de la aplicación	9
5.2	Otros requisitos legales	12
5.3	Otros requisitos técnicos	13
6	Migración de datos.....	15
7	Formación	16
8	Transferencia tecnológica e implantación	17
9	Duración del contrato, planificación y seguimiento	18
10	Garantía y nivel de servicio.....	20
11	Mejoras	22
12	Propiedad intelectual, seguridad y confidencialidad	23
13	Documentos a entregar	24
14	Presupuesto de licitación y modo de facturación	25
15	Forma de contratación, requisitos y valoración.....	26
16	Causas específicas de rescisión del contrato	27

1 Introducción

Los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza desde que se inició su informatización han usado fundamentalmente dos aplicaciones, una el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales, en adelante SIUSS, suministrada por el Ministerio de Sanidad y Política Social y de otra una aplicación de gestión realizada en Microsoft Access por el Servicio de Innovación y Desarrollo.

Con el paso del tiempo, los cambios legislativos y la evolución de la tecnología, se hace necesario un cambio que posibilite, el dotar a los Servicios Sociales de nuevas herramientas informáticas que faciliten la gestión, integren las distintas aplicaciones y utilidades hasta ahora empleadas y se adapte a los nuevos retos de la administración electrónica.

La Sociedad de la Información sé esta desarrollando rápidamente de forma, que los ciudadanos y las empresas cada vez demandan de las administraciones públicas una mayor calidad en sus prestaciones y una mayor accesibilidad en sus relaciones con la administración.

La ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos va a implicar un gran cambio en las relaciones de los ciudadanos y las empresas con las administraciones públicas.

En este nuevo marco de la Sociedad de la Información, los Servicios Sociales Comunitarios se enfrentan al reto de gestionar los recursos públicos de forma eficaz y eficiente y a que esta gestión, llegue al ciudadano de la forma más rápida y posible, evitando desplazamientos, aligerando los procesos burocráticos de gestión y ofreciendo en definitiva una respuesta y una información personalizada, que de respuesta a las necesidades de la población a los que van dirigidos los distintos programas y servicios de los Servicios Sociales Municipales.

2 Problemática

Partiendo de la situación actual es de todo punto imposible cumplir con las obligaciones legales que los Servicios Sociales Comunitarios tienen a la luz de la ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Así mismo debido a las peculiaridades de los Servicios Sociales Comunitarios, como es la descentralización de los puntos de atención, para facilitar la accesibilidad de los ciudadanos, se cuenta en la actualidad con dieciocho Centros de Servicios Sociales entre el casco urbano de Zaragoza y sus barrios rurales y además la Oficina Administrativa del Servicio situada en Casa de los Morlanes (Ver Relación de los Centros Municipales de Servicios Sociales en ANEXO 1)

Para la gestión de todas las prestaciones y servicios que en ellos se procuran a los ciudadanos, se disponen de múltiples aplicaciones, no conectadas entre sí, ni entre los distintos centros, por lo que la implantación de la Administración Electrónica en los Servicios Sociales municipales es en la práctica inviable, con lo que esto va a suponer para los ciudadanos atendidos por los Servicios Sociales Municipales.

3 Objeto del pliego

El objeto del presente pliego es adjudicar, y por consiguiente adquirir una aplicación informática de Gestión Integral de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza bajo la supervisión de los funcionarios del Servicio de Innovación y Desarrollo de la Dirección General de Ciencia y Tecnología de este Ayuntamiento.

Esta aplicación informática mejorará las infraestructuras informáticas de los servicios sociales municipales, aumentando la eficiencia y eficacia del trabajo desarrollado dentro de ellos, gracias a la automatización de procesos y a la comunicación de información entre los diferentes Centros Municipales de Servicios Sociales, la Oficina Administrativa del Servicio, los distintos servicios municipales y las empresas prestadoras de servicios.

Así mismo deberá permitir la sustitución de los antiguos sistemas de gestión de los servicios y prestaciones de los servicios Sociales Municipales con el fin de lograr una gestión más eficaz y moderna que los cambios en la legislación y en la sociedad están demandando.

El alcance mínimo del proyecto que debe ser ofertado debe comprender los siguientes puntos:

- Estudio, consultoría, instalación, configuración, parametrización, pruebas de validación, funcionamiento y puesta en marcha de todos aplicativos integrantes del sistema y de las adaptaciones necesarias para resolver la parte que no cubra el estándar de la solución.
- Configuración y adaptación del software de base de datos.
- Migración y conversión de datos desde las aplicaciones actuales al nuevo sistema. Se considera un factor de vital importancia dentro del marco del proyecto, por lo que constituirá en sí mismo un proyecto que deberá arrancar desde el principio.
- Formación necesaria del personal municipal acerca del uso y administración del nuevo sistema para distintos perfiles.

Este proyecto está incluido entre los aprobados para el Ayuntamiento de Zaragoza para ser financiados por el Fondo Estatal para el Empleo y la Sostenibilidad Local. Tiene asignado el número de proyecto **Z.10.011** con la denominación “**Administración Electrónica: adquisición de una aplicación informática para los Servicios Sociales Comunitarios**”.

4 Características técnicas

En cuanto a la tecnología sobre la que debe sustentarse, actualmente los servidores de aplicaciones implantados en el Ayuntamiento de Zaragoza son Oracle Application Server en su versión 10.1.3.3, su sistema operativo es Linux, se ejecutan sobre máquinas virtuales Java versión 1.5 y acceden a bases de datos Oracle versión 10g.

La solución propuesta debe ser 100% compatible con esta tecnología.

En un futuro a medio plazo se va a acometer una migración a servidores de aplicaciones Bea WebLogic por lo que la solución debe además tener un correcto funcionamiento en este tipo de servidores.

El entorno tecnológico en el que se basan los desarrollos en el Ayuntamiento está compuesto por EJB 3.0 y JDBC 2.0 para el acceso a bases de datos y Java Server Faces para la capa de presentación. Se valorará que la plataforma presentada disponga una tecnología similar a esta. En cualquier caso, los nuevos desarrollos que sea preciso incluir en este proyecto se realizarán con esta tecnología.

Deberá cumplir los requisitos de Accesibilidad y usabilidad establecidos en el Ayuntamiento de Zaragoza.

La solución propuesta debe ser accesible funcionalmente publicando servicios SOAP para el acceso de otras aplicaciones que puedan requerir acceso a dicha información.

La infraestructura solicitada debe integrarse funcionalmente con los siguientes elementos ya existentes en el Ayuntamiento de Zaragoza:

- Módulos de personas y territorio: módulos SOA implementados en Java que publican sus servicios mediante interfaces. Hacen referencia a la información almacenada en el Ayuntamiento correspondiente a las personas con las que tiene relación y al conjunto de direcciones físicas y callejero que conforman su territorio.
- Identificación y autorización: sistema común para la identificación de usuarios en el acceso a las aplicaciones (insertando código Javascript en la página de login y dando de alta un filtro web) y la obtención de sus permisos y perfiles para su autorización (módulo SOA implementado en Java con interface para su consulta).
- Plataforma de firma: se dispone de una plataforma de firma electrónica ASF (Advanced Signature Framework) con servicios propios de validación y verificación de firmas, cifrado, sellado de tiempo, etc.
- Pasarela de pago: la realización de pagos debe hacerse integrando con los sistemas ya existentes de Red.es (actualmente utilizado en el Ayuntamiento) y el del Gobierno de Aragón.
- Gestor Documental: ALFRESCO.
- Impresión de documentos: la generación y gestión de impresos e informes se realizará mediante una herramienta iReport que nos permitirá recuperar los datos a imprimir por varios caminos incluso múltiples uniones JDBC, TableModels, JavaBeans, XML, etc.
- Padrón Municipal

- aplicación de Base de Datos Fiscal en cuanto a tasas municipales
- Inventario Municipal
- Plataforma de Gestión y Administración Electrónica en cuanto a la gestión de procedimientos administrativos
- Todas aquellas Bases de Datos municipales que sean útiles para la aplicación

5 Requisitos funcionales solicitados

Deberá tener una estructura modular de forma que permita cubrir las necesidades actuales e incorporar funcionalidad en el futuro. Así mismo deberá integrar la funcionalidad del actual SIUSS utilizado en los Centros Municipales de Servicios Sociales, tanto en lo que se refiere a registro y explotación de datos, como a la descarga (incluimos en el ANEXO 2 una relación orientativa de las tablas de descarga del SIUSS) de forma que pueda ser capturado por el nivel superior (Comunidad Autónoma) de dicha aplicación.

Debe ofrecer una doble vertiente: la gestión integral de expedientes sociales y la información sobre las características de los usuarios.

Deberá estar dotado de un cuadro de mandos, que facilite la toma de decisiones, mediante la explotación estadística de los datos derivados de la gestión de prestaciones y servicios.

Deberá contemplar distintos perfiles de usuarios de la aplicación, en función de los procesos de gestión e intervención social, que existen en los servicios sociales municipales.

Así mismo deberá construir un expediente social único por usuario de forma que se pueda integrar y comunicar con las aplicaciones o plataformas de Servicios Sociales que desarrolle la Comunidad Autónoma de Aragón para los Servicios Sociales Autonómicos.

En la oferta se deberá indicar para cada uno de los requisitos si está disponible en el aplicativo de manera estándar sin necesidad de cambios. Asimismo se deberán aportar al sobre Técnico cuanta información se considere oportuna para describir la manera en que los requisitos son alcanzados.

5.1 Estructura de la aplicación

La aplicación deberá constar de los siguientes módulos:

- Modulo Central o Troncal
- Modulo Historia Social
- Modulo Ayudas de Urgente Necesidad
- Modulo de Prestaciones Domiciliarias
- Modulo de Cita Previa
- Modulo de Menores
- Modulo de Dependencia
- Programa de Apoyo Socioeducativo a la Familia
- Programa de Inserción Social

Siempre que el servicio o prestación social se corresponda con un procedimiento tratado en la Plataforma de Gestión y Administración Electrónica implantada en el Ayuntamiento se requiere una conexión entre ambos sistemas a través de WebServices.

Los módulos cuyo contenido no sea una prestación o servicio, cuando en el uso del mismo sea preciso, conectarán con los de contenido de prestaciones o servicios arrastrando a los mismos los datos necesarios para el inicio de la prestación o servicio correspondiente.

También con carácter general todos aquellos módulos cuyo contenido sea un servicio o prestación que impliquen la relación con proveedores externos o empresas adjudicatarias deberán tener la posibilidad de mediante servicios Web el envío y recepción de datos en una doble dirección de forma que agilice la tramitación administrativa y el flujo de información entre el Ayuntamiento y los proveedores o empresas adjudicatarias.

5.1.1 Módulo central o troncal

Este módulo deberá contener todos aquellos datos comunes a la unidad familiar, como es el domicilio, datos relativos al hábitat, etc., así como los datos correspondientes a cada uno de los miembros de la unidad familiar, como es su estado civil, ingresos, nivel de estudios, relación con la actividad laboral, etc. Deberá poder comunicarse con el padrón municipal e importar datos procedentes del padrón.

5.1.2 Módulo historia social

En este módulo deberá poderse recoger todos aquellos aspectos relacionados con la intervención social llevada a cabo por los Servicios Sociales Municipales a lo largo del tiempo con una unidad familiar, y con cada uno de sus miembros.

Cuando alguna de estas intervenciones de lugar a la gestión de algún recurso o prestación propios o de otras administraciones deberá activar y arrastrar aquellos datos significativos al correspondiente módulo de gestión de la prestación o servicio.

5.1.3 Módulo Ayudas Urgente Necesidad

El módulo de ayudas de urgencia deberá contemplar toda aquella actividad relacionada con la gestión de las ayudas de urgencia. Deberá poderse registrar cada ayuda, beneficiario de la misma, cuantía, concepto, proveedor, fecha de concesión, etc. Así mismo deberá realizar un histórico de ayudas recibidas por cada unidad familiar o sus miembros.

5.1.4 Módulo Prestaciones Domiciliarias

El módulo de prestaciones domiciliarias deberá recoger las prestaciones domiciliarias contempladas en el reglamento de prestaciones domiciliarias, como es:

- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Servicio de Teleasistencia.
- Servicio de Cargas Familiares.
- Programa Respiro.

5.1.5 Módulo Cita Previa

Este módulo debería recoger las solicitudes de demandas para cada uno de los distintos profesionales que conforman los equipos de trabajo de los Centros Municipales de Servicios Sociales.

Así mismo debería estar preparado para poder ser gestionado desde un "Call Center" y la posibilidad de confirmación o avisos de las citas a los ciudadanos mediante correo electrónico o mensajes SMS.

5.1.6 Módulo Menores

Este módulo deberá poder registrar todas aquellas notificaciones de posibles malos tratos a menores en la ciudad de Zaragoza para su estudio y valoración.

Recogerá aspectos como fecha de notificación, persona o institución que notifica, tipo de notificación, menores afectados por la notificación, etc. Así mismo deberá posibilitar la gestión de todos aquellos aspectos administrativos y legales a los que da lugar la intervención con este tipo de situaciones de denuncias de posibles malos tratos por parte de los Servicios Sociales Municipales.

5.1.7 Módulo Dependencia

El módulo de dependencia deberá poder registrar todos aquellos aspectos relacionados con la elaboración del Plan Individualizado de Atención (PIA) que el ayuntamiento de Zaragoza tiene encomendado en la aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El contenido del módulo deberá poder registrar fecha de solicitud, grado y nivel, contenido del PIA, tipo de PIA, tipo de resolución, fecha de resolución etc. Junto a esto deberá poderse comunicar con los programas de gestión que para esta finalidad tenga o desarrolle el Gobierno de Aragón.

5.1.8 Modulo Programa Apoyo Socioeducativo a la Familia

El contenido de este módulo viene definido por las actuaciones preventivas que en materia de menores lleva a cabo el ayuntamiento de Zaragoza.

Estos contenidos recogerán fecha de alta en el programa, objetivos de intervención, medidas educativas a implementar, profesionales asignados al caso, fecha de cierre del caso, etc.

5.1.9 Módulo programa Inserción Social

Este módulo recogerá todo lo relacionado con la gestión del Ingreso Aragonés de Inserción. Deberá poder relacionarse con el programa de gestión o plataforma que la Comunidad Autónoma de Aragón tenga para la gestión de las prestaciones y servicios sociales.

Se consignara entre otros la fecha de solicitud, la fecha de emisión del Plan de Inserción correspondiente, fecha de resolución cuantía concedida, fecha de finalización, contenido de los acuerdos de inserción, etc.

Y todos aquellos requisitos que el Servicio de Innovación y Desarrollo estime oportuno.

5.2 Otros requisitos legales

La plataforma implantada deberá dar cumplimiento a los requisitos legales impuestos por las siguientes leyes:

- Ley Orgánica 15/1999 de Protección de datos y sus reglamentos de desarrollo. El adjudicatario se compromete a tratar los datos conforme a las instrucciones del Ayuntamiento, a no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al que figure en el objeto de esta contratación, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Igualmente, una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.
- Deberán cumplir los requisitos en cuanto a la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y la 37/2007 para la Reutilización de Información del Sector Público.
- Cuando así lo disponga la normativa de protección de datos de carácter personal, se dispondrá también de auditorías en las cuales, dependiendo del nivel de seguridad de los datos, se registre quién, de qué y cuándo realiza cada operación. Se requerirá que permita activar y desactivar el sistema de auditoría a elección por parte del administrador.
- Cualquier otra ley que sea de aplicación.

5.3 Otros requisitos técnicos

Otros requisitos técnicos que debe cumplir el nuevo sistema son lo siguientes:

- Las medidas de seguridad incluirán la integración con el módulo de identificación y autorización corporativo permitiendo asignar a cada usuario dado de alta en el sistema su propio perfil que le facultará para acceder a determinados procesos y datos y le impedirá el acceso y la modificación de contenidos de otros. Se deberá incluir, de forma estándar, determinados perfiles tipo con sus permisos correspondientes. Todos estos perfiles podrán ser modificados, eliminados o ampliados por el administrador de la aplicación. El sistema de menús se adaptará en función de los permisos asignados a los diferentes usuarios de forma que permita o impida la realización de diferentes tipos de operaciones. La asignación de permisos se podrá realizar individualmente o por grupos de usuarios.
- Se dispondrá también de auditorías en las cuales se registre quién y cuándo realiza cada operación. Se requerirá que permita activar y desactivar el sistema de auditoría a elección por parte del administrador.
- El aplicativo deberá incorporar, debidamente documentados, los procesos de copias de seguridad. La ejecución de dichos procesos estará restringida a determinados perfiles.
- El sistema será modular permitiendo la implantación escalonada de los distintos módulos de los que se compone. Para conseguir la mayor flexibilidad e independencia entre módulos la comunicación entre los mismos se realizará de una forma estándar y unificada.
- El sistema debe ser parametrizable, personalizable y abierto de forma que el Ayuntamiento de Zaragoza, una vez puesta en producción la pueda adaptar, sin necesidad de acudir obligatoriamente al proveedor. Por lo tanto la documentación técnica de la aplicación (estructuras, tablas, relaciones, diseños, procesos, procedimientos, etc.) deberá ser íntegra, completa y suficiente.
- Deberá estar suficientemente dimensionado y ser lo suficientemente flexible pudiendo crecer, tanto en número de usuarios concurrentes como en volumen de datos almacenados sin pérdida apreciable de rendimiento y operatividad. Para ello tener en cuenta que el número de usuarios del sistema para la gestión habitual será del orden de 50 personas.
- Los datos que ha de recoger el sistema serán registrados una única vez, produciendo efectos inmediatos en todos los subsistemas que deban ser afectados, garantizándose en todo momento la integridad y coherencia del sistema de información.
- La información relevante del sistema estará datada de manera que en cada momento el dato será válido según su fecha y el histórico se generará automáticamente.
- Se integrará con el sistema de gestión documental corporativo, de modo que los documentos asociados a los distintos movimientos que se realicen con los subsistemas se obtendrán directamente del sistema.
- La toma de información necesaria en la fase de análisis y diseño, la instalación de software, puesta en marcha y pruebas de la aplicación sobre los servidores de producción y desarrollo respectivamente se realizará obligatoriamente "in-situ", en las instalaciones del Ayuntamiento de Zaragoza. Potestativamente la administración

contratante podrá requerir al contratista que los trabajos de parametrización y desarrollo sean realizados igualmente “in-situ”.

- Los módulos tendrán un interfaz de usuario amigable, y todos tendrán la misma apariencia y criterios en cuanto a funcionamiento e interfaz de usuario se refiere. Se deberá ajustar a la Guía de Estilo del Ayuntamiento de Zaragoza.
- Los listados se podrán mostrar por pantalla previamente a su impresión.
- Los mensajes de advertencia/error/información de la aplicación deberán ser en español y podrán ser configurables por el usuario.
- El sistema deberá ser compatible con Mozilla y Desktop Linux (si se tiene algún mecanismo de acceso a filesystem de cliente o algún recurso del PC como el scanner).
- Las responsabilidades de administración del sistema y de las medidas de seguridad (gestión de control de accesos, etc.) corresponderán a la administración contratante a partir de la puesta en producción.
- Se integrará con el sistema de archivo corporativo.
- La aplicación publicará mediante servicios Web basados en tecnología SOAP la información necesaria para que puedan acceder los ciudadanos a través de la Carpeta Ciudadana de la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, otras administraciones como la Comunidad Autónoma de Aragón y administración General del estado y empresas adjudicatarias de los Servicios Sociales municipales, cumpliendo las debidas garantías de cifrado de datos etc., según la normativa vigente en el flujo de la información.
- Cualquier actuación que suponga un enriquecimiento semántico de la información deberán seguir las recomendaciones del W3C en materia de Web Semántica.
- En todo lo referente a independencia de dispositivo, se tendrá en cuenta las recomendaciones propuestas por la Iniciativa de Web Móvil del W3C.
- En la parte de accesibilidad de los contenidos Web, se deberá cumplir con las recomendaciones de Accesibilidad Web (WCAG 2.0 del WAI-W3C). En este sentido, cualquier actuación del proyecto que sea de aplicación sobre la capa de presentación Web, deberá tener en cuenta y alinearse con la política de accesibilidad web que se concreta en la Certificación de Accesibilidad UNE-139803, que en la actualidad presenta la Web Municipal (zaragoza.es)
- La accesibilidad deberá tenerse en cuenta en dos aspectos: el desarrollo basado en XHTML deberá ser accesible doble A según la normativa actual y las WCAG 2.0 y los formatos para reutilización deberán ser igualmente accesibles

6 Migración de datos

La aplicación deberá partir de los datos contenidos y registrados en las distintas aplicaciones y programas que en estos momentos usan los Servicios Sociales Municipales, para ello deberá migrar los datos desde:

- El Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS). Aplicación realizada y distribuida por el Ministerio de Sanidad y Política Social
- La aplicación desarrollada en Microsoft Access por el Servicio de Innovación y desarrollo del Ayuntamiento de Zaragoza denominado SSC en sus dos versiones, la que funciona en los Centros Municipales de Servicios Sociales y la implantada en la Oficina Administrativa del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios.
- Resto de pequeñas aplicaciones de gestión como la cita previa, Atención a la Dependencia y otras.

Todo el proceso de migración de datos correrá a cargo del proveedor de forma que los concurrentes deberán aportar en sus ofertas los trabajos y las herramientas necesarias para ese fin, la manera en que va llevarse a cabo el proceso y el tiempo estimado para su ejecución.

Ya que se plantea como un proyecto a ejecutar en varias fases, hasta que todas ellas estén completadas, se plantean periodo de convivencia de los dos sistemas que permitirá seguir gestionando con el sistema antiguo aquellos aspectos que todavía no hayan sido puestos en explotación con el nuevo sistema.

7 Formación

Las firmas participantes deberán contemplar en sus propuestas las actividades de formación, sobre la utilización de los recursos ofertados, que se hallan incluidas en el precio de sus ofertas. Este plan de formación deberá abarcar los aspectos tecnológicos y funcionales específicos del proyecto, siendo previo a la puesta en producción de cada módulo.

Deberá detallarse en la oferta el contenido aproximado del programa preparado para cada perfil junto al número de sesiones que se realizarán, teniendo como mínimo:

- para usuarios funcionales, contemplando las figuras de gestor y usuario, una sesión por tipo de funcionalidad de al menos 15 horas.
- para usuarios informáticos, tres jornadas de trabajo.

La formación deberá ser completa y exhaustiva, y en el Plan de Formación se explicitará de forma detallada:

- Número, tipo y duración de cada actividad formativa.
- Perfiles tipo para cada actividad formativa.
- Currículum vitae del formador, programa de contenidos y materiales para la formación
- Cuanta información se estime de interés para la mejor evaluación del programa

Las actividades formativas descritas en los puntos anteriores, se impartirán en el Ayuntamiento de Zaragoza, en las instalaciones que a tal fin facilite el Ayuntamiento de Zaragoza. El calendario de las mismas se acordará por el Ayuntamiento de Zaragoza con la empresa adjudicataria, debiendo tener lugar en todo caso en las fechas de menor actividad para el Departamento que va a recibir las mismas.

8 Transferencia tecnológica e implantación

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el centro directivo a tales efectos, 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.

El proceso de implantación del aplicativo se llevará a cabo de modo coordinado, atendiendo a los criterios de parametrización y al establecimiento de las funcionalidades, de conformidad con las especificaciones del personal técnico del Ayuntamiento.

Sobre las fases del proceso de implantación, las firmas deberán presentar un plan detallado indicando los recursos humanos, jornadas de trabajo y materiales que el proveedor destinará al proyecto.

La arquitectura de sistemas deberá contemplar dos entornos diferenciados. Un primer entorno será el de desarrollo, donde sea posible realizar cambios y pruebas de distinto tipo sin afectar al segundo entorno, el de producción o explotación.

9 Duración del contrato, planificación y seguimiento

Una vez acordada la adjudicación del concurso por el Ayuntamiento, el adjudicatario vendrá obligado a iniciar la prestación del trabajo objeto del mismo al siguiente día desde la formalización del contrato, o en su caso en el plazo acordado entre las partes

Deberá proponerse una planificación temporal de los trabajos a desarrollar, detallando las fases y los hitos del proyecto. Teniendo en consideración las siguientes fases:

1ª fase: Desarrollo del Módulo Central y entrega del código fuente, scripts de instalación, manual de instalación del mismo, en el plazo de 3 meses desde la firma del contrato.

2ª fase: Análisis, desarrollo e implantación de las adaptaciones del módulo o módulos correspondientes a Ayudas de Urgencia, Cita Previa y Prestaciones Domiciliarias en el plazo de 4 meses desde la firma del contrato.

3ª fase: Análisis, desarrollo e implantación de las adaptaciones del módulo o módulos correspondientes a Dependencia y Menores en el plazo de 5 meses desde la firma del contrato.

4ª fase: Análisis, desarrollo e implantación de las adaptaciones del resto de requisitos, antes del 31 de Diciembre de 2010.

En base a esta planificación los licitadores deberán presentar oferta económica global desglosada en precios para cada una de las fases y/o módulos. La oferta económica global en ningún caso podrá ser superior el importe del contrato.

Deberá tenerse en cuenta que el desarrollo del mismo no afecte al trabajo normal de los funcionarios que actualmente atienden la gestión de las Servicio Sociales.

El plazo máximo para la validación general una vez pasado satisfactoriamente el plan de pruebas de cada módulo será el 31 de diciembre de 2010. Cualquier mejora en los plazos sobre esta propuesta será valorada positivamente.

Existirá un comité de seguimiento por parte del Ayuntamiento de Zaragoza que se encargará de supervisar el desarrollo de los trabajos.

Este comité de seguimiento tendrá las siguientes responsabilidades:

- Asistir a la reunión de arranque del proyecto
- Asistir a las reuniones de seguimiento cuya periodicidad será acordada durante la reunión de arranque
- Validar los informes de seguimiento y las actas de reunión
- Aprobar los entregables y la puesta en producción de los módulos según las fases del proyecto
- Aprobar el Acta de finalización y cierre del proyecto.

Los cambios en el personal participante en el proyecto respecto a lo ofertado deberán ser comunicado al Ayuntamiento. En el caso de no hacerlo se considera incumplimiento del contrato.

10 Garantía y nivel de servicio

El periodo de **garantía** demandado es el establecido en el Pliego de cláusulas administrativas a contar desde la firma del Acta de finalización de los trabajos, que incluya el buen funcionamiento de la aplicación ofertada con incorporación dentro de estos conceptos de las mejoras e integraciones que se introduzcan en los programas, y de modo obligatorio y en plazo, de aquellas que respondan a normativas legales de obligado cumplimiento.

Finalizado el período de garantía anterior los compromisos expuestos se establecerán mediante el oportuno contrato de mantenimiento.

Será necesario ofrecer un nivel de servicio con al menos los siguientes niveles:

Gravedad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1	1 día	2 días
Tipo 2	2 días	4 días
Tipo 3	3 días	6 días

Gravedad tipo 1: Fallos críticos . Se entiende por fallo crítico aquel fallo en el sistema que impida la ejecución de funcionalidad clave sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.

Gravedad tipo 2: Fallos graves. Se entiende por fallo grave aquel fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.

Gravedad tipo 3: Fallos leves, Solicitud de información sobre el uso y la configuración del sistema o Estimación de propuestas de mejoras. Se entiende por fallo leve aquel fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.

Las empresas licitadoras deberán reflejar en sus propuestas, de forma explícita, las condiciones de garantía y mantenimiento con referencia a: tiempos de respuesta y de resolución frente a problemas funcionales, metodología para la resolución de problemas puntuales con presencia en la entidad local solicitante, formas de atención al cliente (telefónica, módem, presencial, etc.), lugar desde el cual se prestan estos servicios, etc.

La garantía gratuita en el momento de la entrega del producto cubrirá:

- Todas las actualizaciones que cubran los cambios en la normativa legal y administrativa.
- Las actualizaciones tecnológicas del producto imprescindibles para la ejecución óptima del mismo durante ese periodo.
- Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados

como consecuencia de la sanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego

- Soporte técnico y de resolución de consultas en línea.
- Cuantos otros servicios o suministros de productos sean precisos para mantener el sistema a pleno rendimiento.

11 Mejoras

Las mejoras ofertadas deben estar cuantificadas económicamente y ser de interés municipal y pertinentes al objeto de este pliego, como por ejemplo:

- Ampliación de funcionalidad por encima de la demandada (siempre y cuando sea relevante para los intereses del Ayuntamiento) y elementos diferenciadores frente a otras plataformas equivalentes
- Certificación en el seguimiento de la metodología CMMI en la delegación que asuma el desarrollo
- Si son necesarias licencias complementarias, se cuantificará su valor económico sin coste para el Ayuntamiento, con la mención expresa de que no se incluya el coste de la licencia en la oferta económica.
- Propuestas que posibiliten compartir esfuerzos con la Comunidad Autónoma.
- otras mejoras propuestas por el proveedor y que puedan resultar de interés.

Las mejoras relativas a aspectos que deban evaluarse mediante la aplicación de formulas no deberán incluirse en el sobre Técnico sino en el sobre Económico, como es el caso de:

- reducción del plazo de realización de los trabajos
- ampliación del plazo de garantía

12 Propiedad intelectual, seguridad y confidencialidad

El adjudicatario aceptará expresamente que la propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder del Ayuntamiento de Zaragoza, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

Toda la documentación quedará en propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza sin que el adjudicatario pueda conservarla o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de este, que le daría en su caso previa petición formal con expresión del fin.

El adjudicatario deberá entregar obligatoriamente al Ayuntamiento de Zaragoza el código fuente actualizado de la aplicación y a proporcionar una solución de continuidad, en caso de cese en su actividad o bajo cualquier otra circunstancia imputable a dicha empresa que impida el correcto mantenimiento de los programas.

Dado que la aplicación demandada comparte funcionalidad y datos con la Comunidad Autónoma podría contemplarse la cesión administrativa en uno u otro sentido entre ambas entidades públicas.

El adjudicatario estará obligado a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva de todos aquellos datos y documentos que maneja. A estos tendrán acceso, exclusivamente, aquellas personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a este contrato. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información.

Todos los ficheros que se pongan a disposición del personal de la empresa, para la ejecución de los servicios contratados son propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza y estarán registrados y sometidos a la salvaguardia que establece la legislación vigente, en especial la relativa a la protección de datos personales (LOPD). Toda utilización con propósito distinto del contratado y en especial, toda cesión de información a terceros serán perseguida por los tribunales.

El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento del responsable designado por el Organismo de Contratación, inmediatamente después de ser detectado, cualquier sospecha de errores eventuales que pudieran producirse en el sistema de seguridad de la información.

El adjudicatario deberá guardar la correspondiente reserva en los documentos y datos facilitados para su trabajo si se encuentran amparados por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Deberá suscribirse el correspondiente documento de aceptación por parte del personal del equipo de trabajo, así como declaración expresa del representante legal de la empresa concursante, respecto del buen uso de la información y documentación entregadas.

En ningún caso deberán emplearse documentos o datos con finalidad distinta de la prevista, ni los comunicará o transferirá a terceros.

13 Documentos a entregar

Como resultado del proyecto deberán completarse los siguientes entregables:

- **Plan de Proyecto:** Contendrá principalmente la identificación de plazos y el plan de calidad.
- **Informes de Seguimiento:** El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- **Actas de Reunión:** Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.

Además por cada módulo de la aplicación:

- **Análisis de Requisitos:** Se identificará principalmente qué requisitos necesarios no son cubiertos por la plataforma cedida y será necesario desarrollar y/o adaptar.
- **Documento de Análisis y Diseño:** Contendrá toda la información del módulo relativa a casos de uso, modelos de datos, diagramas de clases...
- **Plan de Pruebas:** Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez del módulo.
- **Informe de Resultado de Pruebas:** Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas.
- **Manual de Usuario:** Describirá la funcionalidad del módulo desde el punto de vista del usuario final (en el caso de que el módulo tenga varios perfiles de usuario, habrá un documento por perfil).
- **Manual de Integración:** Para aquellos módulos que puedan ser invocados desde otras aplicaciones deberá detallarse toda la información relativa a su interfaz que permita su invocación.
- **Manual de Explotación:** Contendrá toda la información necesaria para configurar de la manera más apropiada el módulo, reciclado de logs, y administración de la aplicación en general.
- **Manual de Instalación:** Debe identificar todos los pasos que ha sido necesario realizar para completar con éxito la instalación del módulo.
- **Código Fuente:** Código fuente del módulo que se ha instalado y probado.
- **Scripts de Instalación:** Scripts que automaticen la instalación del módulo.

14 Presupuesto de licitación y modo de facturación

El importe total ofertado por el proyecto no podrá superar los **223.879,99 €** (con IVA incluido), siendo 192.999,99 € sin IVA.

En el **Sobre Económico**, y sólo en ese sobre, se incluirá el importe ofertado.

Se facturará trimestralmente de acuerdo al alcance del desarrollo realizado. Para dar por aceptado el modelado de un procedimiento se habrán superado con éxito las fases establecidas en la planificación del proyecto:

1ª fase: Desarrollo del Módulo Central y entrega del código fuente, scripts de instalación, manual de instalación del mismo. Supondrá la facturación de un 25% del importe ofertado.

2ª fase: Análisis, desarrollo e implantación de las adaptaciones del módulo o módulos correspondientes a Ayudas de Urgencia, Cita Previa y Prestaciones Domiciliarias. Supondrá la facturación de un 25% del importe ofertado.

3ª fase: Análisis, desarrollo e implantación de las adaptaciones del módulo o módulos correspondientes a Dependencia y Menores. Supondrá la facturación de un 25% del importe ofertado.

4ª fase: Análisis, desarrollo e implantación de las adaptaciones del resto de requisitos. Supondrá la facturación del 25% restante del importe ofertado

Esta última factura se presentará tras la validación general final, antes del 31 de Diciembre de 2010.

En base a esta planificación los licitadores deberán presentar la oferta económica global desglosada en precios para cada una de las fases. La oferta económica global en ningún caso podrá ser superior el importe del contrato.

15 Forma de contratación, requisitos y valoración

La forma de contratación será el procedimiento abierto.

Los cambios en el personal participante en el proyecto respecto a lo ofertado deberá ser aprobado por el Ayuntamiento.

Para realizar cualquier subcontratación será necesaria la expresa autorización del Ayuntamiento de Zaragoza.

Los criterios de valoración se indican en el pliego de cláusulas administrativas.

16 Causas específicas de rescisión del contrato

Se consideran causas específicas de rescisión del contrato suscritas las siguientes:

- 1) Incumplimiento del deber de reserva frente a terceros ajenos al servicio respecto a los documentos y especificaciones entregados, o el uso de esa información para fines distintos de los encomendados.
- 2) Pérdida o extravío de la documentación cedida por el Ayuntamiento al adjudicatario, por causas de su exclusiva responsabilidad.
- 3) El falseamiento de la información en informes o certificaciones mensuales.
- 4) El incumplimiento sistemático de las condiciones de prestación de servicio establecidas en el presente pliego.
- 5) Cualquier otra causa cuya gravedad justifique esta decisión.

Zaragoza a 5 de febrero de 2010

LA JEFA DEL SERVICIO DE
INNOVACION Y DESARROLLO

EL JEFE DEL SERVICIO DE
SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Firmado: Teresa Muniesa Abadía

Firmado: Julio Cesar García Herrero

CONFORME
EL DIRECTOR GENERAL DE
CIENCIA Y TECNOLOGIA

Firmado: Ricardo Caveró Arceíz

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la
adquisición de una aplicación informática para
los Servicios Sociales Comunitarios**

ANEXO I

RELACIÓN DE CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES – URBANOS

<p>C.M.S.S. CASCO HISTORICO SAN PABLO</p> <p>C/Armas, 61 –63</p> <p>Provisionalmente en Museo del Fuego</p> <p>C/Ramón y Cajal, 32</p> <p>50003 – Zaragoza</p> <p>Teléfonos: 976 445066 y 976 445289</p> <p>Fax: 976 431782</p>	<p>C.M.S.S. LA MAGDALENA</p> <p>C/ Heroísmo, 5</p> <p>50071 – Zaragoza</p> <p>Teléfonos: 976 290139 y 976 290626</p> <p>Fax: 976 291202</p>
<p>C.M.S.S. CENTRO</p> <p>C/ Paseo Hernán Cortés, 31 – 33.</p> <p>50005 – Zaragoza</p> <p>Teléfonos: 976-22-06-66</p> <p>Fax: 976-22-45-00</p>	<p>C.M.S.S. DELICIAS</p> <p>Parque Delicias, Edificio El Carmen.</p> <p>Centro Cívico Terminillo.</p> <p>50017 – Zaragoza</p> <p>Teléfonos: 976-31-27-80</p> <p>Fax: 976- 31.28.35</p>
<p>C.M.S.S. UNIVERSIDAD</p> <p>Centro Cívico Universidad.</p> <p>C/ Violante de Hungría, 4</p> <p>50009 – Zaragoza</p> <p>Teléfonos: 976-72-17-60</p> <p>Fax: 976-72-17-59</p>	<p>C.M.S.S. SAN JOSÉ</p> <p>Centro Cívico Teodoro Sánchez.</p> <p>C/ Plaza Mayor, 2.</p> <p>50008 – Zaragoza</p> <p>Teléfonos: 976-49-68-68 y 976-49-69-22</p> <p>Fax: 976-49-61-80</p>
<p>C.M.S.S. LAS FUENTES</p> <p>Centro Cívico Salvador Allende.C/ Avda. Miguel Servet, 57.(Provisionalmente en Museo del Fuego C/ Ramón y Cajal 32)</p> <p>50013 – Zaragoza</p> <p>Teléfonos: 976-72-40-17</p> <p>Fax: 976-49-98-80</p>	<p>C.M.S.S. LA ALMOZARA</p> <p>Centro Cívico Almozara. Avda. Puerta Sancho, 30</p> <p>50003 – Zaragoza</p> <p>Teléfonos: 976-40-46-93</p> <p>Fax: 976-40-57-42</p>

<p>C.M.S.S. OLIVER</p> <p>C/ Séneca, 78. (Provisionalmente en Centro Cultural Oliver C/ Antonio Leyva 87)</p> <p>50011 – Zaragoza</p> <p>Tfno.: 976-34-95-63</p> <p>Fax: 976-34-59-54</p>	<p>C.M.S.S. VALDEFIERRO</p> <p>C/ Plaza de la Inmaculada, s/n. 2ª (Sede Provisional por obras: Colegio Jerónimo Blancas – Casa Conserje. C/ Radio Juventud s/n).</p> <p>50012 – Zaragoza</p> <p>Tfnos.: 976-75-38-08 / 75-38-09</p> <p>(Prov.: 976-32-79-65)</p> <p>Fax: 976-75-39-30 (sin cambio)</p>
<p>C.M.S.S. TORRERO</p> <p>Centro Cívico Torrero.</p> <p>C/ Monzón, 3.</p> <p>50007 – Zaragoza</p> <p>Tfnos.: 976-25-91-55 / 25-91-58 / 25-91-60</p> <p>Fax: 976-25-91-78</p>	<p>C.M.S.S. ACTUR</p> <p>Centro Cívico Rio Ebro. Edificio José Martí.</p> <p>C/ Alberto Duce, 2 Dpdo.</p> <p>50018 – Zaragoza</p> <p>Tfno.: 976/73.27.50</p> <p>Fax: 976/73.33.09</p>
<p>C.M.S.S. ARRABAL</p> <p>Centro Cívico Tío Jorge.</p> <p>C/ Plaza de San Gregorio, s/n.</p> <p>50015 – Zaragoza</p> <p>Tfnos.: 976-51-64-53 / 51-08-92</p> <p>Fax: 976-73-02-62</p>	<p>C.M.S.S. LA JOTA</p> <p>C/ María Virto, s/n.</p> <p>50014 – Zaragoza</p> <p>Tfno.: 976-47-33-27</p> <p>Fax: 976-47-33-27</p>

RELACIÓN DE CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES – RURALES

<p>C.M.S.S. SANTA ISABEL</p> <p>Avda. de Santa Isabel, 100.</p> <p>50058 – Zaragoza</p> <p>Tfno.: 976-57-29-62</p> <p>Fax.: 976-57-18-81</p> <p>Abierto: Lunes, Miércoles y Viernes</p>	<p>C.M.S.S. JUSLIBOL</p> <p>C/ Zaragoza, s/n.</p> <p>50191 – Zaragoza</p> <p>Tfno.: 976-51-74-21</p> <p>Fax: 976-51-74-21</p> <p>Abierto: Martes de 9 a 11 h.</p>
<p>C.M.S.S. SAN JUAN DE MOZARRIFAR</p> <p>Pza. España, 9.</p> <p>50820 – Zaragoza</p> <p>Tfno.: 976-15-02-66</p> <p>Fax: 976-15-02-66</p> <p>Abierto: Jueves de 9 a 11 h.</p>	<p>C.M.S.S. MONTAÑANA</p> <p>C/ Mayor, 115. (Pabellón de Deportes)</p> <p>50059 – Zaragoza</p> <p>Tfno.: 976-57-56-95</p> <p>Fax: 976-57-68-28</p> <p>Abierto: Lunes de 9 a 11 h.</p>
<p>C.M.S.S. SAN GREGORIO</p> <p>Camino de los Molinos s/n Alcaldía de Barrio</p> <p>50015 – Zaragoza</p> <p>Tfno.: 976-73-06-40</p> <p>Fax: 976-73-06-40</p> <p>Abierto: Miércoles de 12 a 14 h.</p>	<p>C.M.S.S. MOVERA</p> <p>C/ Plaza Mayor, 1.</p> <p>50194 – Zaragoza</p> <p>Tfno.: 976-58-64-54</p> <p>Fax: 976-58-69-19</p> <p>Abierto: Viernes de 9 a 11 h.</p>
<p>C.M.S.S. PEÑAFLORES</p> <p>C/ Del Paso 43 (Consultorio Medico)</p> <p>50193 – Zaragoza</p> <p>Tfno.: 976-15-42-76</p> <p>Fax: 976-15-41-69</p> <p>Abierto: Martes de 12 a 14 h.</p>	<p>C.M.S.S. LA CARTUJA</p> <p>Centro Cívico La Cartuja.</p> <p>C/ Autonomía de Aragón, 21.</p> <p>50720 – Zaragoza</p> <p>Tfno.: 976-50-13-04</p> <p>Fax: 976-50-09-06</p> <p>Abierto: Jueves de 12 a 14 h.</p>

<p>C.M.S.S. CASABLANCA</p> <p>Centro Cívico Casablanca. C/ Ermita s/n 50009 – Zaragoza Tfno.: 976-56-01-80 Fax: 976-55-28-26 Abierto: Martes, Jueves y Viernes de 9 a 11 h</p>	<p>C.M.S.S. MIRALBUENO</p> <p>C/ Camino del Pilón, 147. 50011 – Zaragoza Tfno.: 976-32-82-41 Fax: 976-32-03-54 Abierto: Lunes y Miércoles de 9 a 11 h.</p>
<p>C.M.S.S. CASETAS</p> <p>C/ Plaza del Castillo, 7. 50620 – Zaragoza Tfno.: 976-78-61-47 Fax: 976-78-65-24 Abierto: Lunes, Miércoles, Viernes de 9 a 11 h.</p>	<p>C.M.S.S. MOZALBARBA</p> <p>C/ Santa Ana 34. 50120 – Zaragoza Tfno.: 976-46-23-15 Fax: 976-77-28-93 Abierto: Jueves de 9 a 11 h.</p>
<p>C.M.S.S. GARRAPINILLOS</p> <p>Pza España s/n 50190 – Zaragoza Tfno.: 976-30-32-43 Fax: 976-78-02-20 Abierto: Martes de 9 a 11 h.</p>	

ANEXO I I

TABLAS QUE GENERA LA DESCARGA DEL SIUSS

a) Modulo Ayuda a Domicilio.

1. **ADDCMBSRV.txt** (Motivos Baja en el servicio)
2. **ADDENTOR.txt** (Características del entorno de la vivienda.)
3. **ADDPROFAL.txt** (Profesionales de los proyectos.)
4. **ADDPROP.txt** (Propuestas de Inicio del Servicio. Datos individuales.)
5. **ADDPROY.txt** (Proyectos individuales de atención.)
6. **ADDSGM.txt** (Seguimiento de proyectos.)
7. **ADDUSU.txt** (Usuarios de Ayuda a Domicilio.)
8. **ADDVAL.txt** (Valoraciones de los proyectos.)

b) Generales del SIUSS

9. **TDEMIN.txt** (Demandas de intervenciones)
 - CEXCOM. Código de expediente completo.
 - NINTER. Número de intervención.
 - CODCOM. Código completo de la intervención.
10. **TEQUEX.txt** (Asocia equipamientos y expedientes)
 - CEXCOM. Código de expediente completo.
 - CEQUIP. Código de equipamiento.
11. **TEXPFA.txt** (Expedientes familiares)
 - CPROVI. Código de provincia
 - CCENTR. Código CSS
 - CUNITS. Código UTS.
 - CODCOA. Código de CC.AA.

- FAPERT. Fecha de apertura del expediente.
 - NPERVI. Nº Personas en la Vivienda.
 - NFAMVI. Nº Familiares en la Vivienda.
 - CREGTE. Código Régimen de Tenencia de la vivienda
 - CMUNIC. Código Municipal
 - CZONAS. Código Zona
 - CODPOS. Código Postal.
 - CHABIT. Código de Nº Habitaciones.
 - CTIPVI. Código Tipo de Vivienda.
 - FECULT. Fecha Última Actualización del Expediente
 - CEXCOM. Número de Expediente Completo: Nº Provincia(2) + Nº CSS (3) + Nº UTS(2) + Nº Secuencia (6 Dígitos).
 - METVI. Metros Cuadrados de la vivienda.
 - COSTEVIV. Coste Anual de la Vivienda.
 - PTEBORR. Expediente pendiente de borrado por traspaso a otra UTS
12. **TGESTINT.txt** (Gestiones asociadas a una intervención)
- CEXCOM. Código de expediente completo.
 - NINTER. Nº de intervención.
 - FECHAGEST. Fecha de la gestión.
 - CODTIPGEST. Código del Tipo de la Gestión Realizada
13. **TINTER.txt** (Intervenciones expedientes)
- CEXCOM. Código de expediente completo.
 - NINTER. Nº de intervención.
 - CSECTR. Código de sector de la intervención
 - CESTINT. Código del Estado de la Intervención.
 - FECFUA. Fecha última actualización.

- FECINI. Fecha de inicio de la intervención.
 - FECFIN. Fecha de fin de la intervención.
14. **TMIEMB.txt** (Miembros de la unidad familiar)
- CEXCOM. Número de Expediente Completo: N° Provincia(2) + N° CSS (3) + N° UTS(2) + N° Secuencia (6 Dígitos).
 - CINDFA. Código Individual Familiar.
 - CCAUSA. Código de causa de baja.
 - CCIVIL. Código de Estado Civil.
 - PAREJA. ¿Pareja de Hecho?
 - CEMPAD. ¿Empadronamiento?
 - CMINUS. Código de Minusvalía.
 - CESTUD. Código de Estudios.
 - COCUPA. Código de Ocupación.
 - CPAISN. País de Nacimiento.
 - CNACIO. Nacionalidad.
 - CPAREN. Código de parentesco.
 - CRELAE. Código de Relación con la actividad económica.
 - CSEXOS. Código de Sexo.
 - CTRCOA. Año de Inicio de Residencia en CCAA (aaaa).
 - RESIDECCAA. ¿Reside en CCAA?
 - CTRMUN. Año de Inicio de Residencia en Municipio (aaaa).
 - RESIDEMUN. ¿Reside en Municipio?
 - CPRONA. Provincia de Nacimiento.
 - FECNAC. Fecha de nacimiento.
 - QINGRE. Ingresos del MUF (en euros).
 - FECBAJ. Fecha de Baja.
 - GMINUS. Grado de Minusvalía.

15. **TRECAP.txt** (Recursos aplicados)

- CEXCOM. Código de expediente completo.
- NINTER. Nº de intervención.
- CODCOM. Código de Recurso Aplicado.
- CESTAD. Estado del Recurso.
- CODVAL. Código de Valoración asignado a través del tramite del Recurso.
- FECRES. Fecha de Resolución
- FECREGREV. Fecha de Registro de Revisión.
- FECSALREG. Fecha de Salida de Registro.
- FECINIPRE. Fecha de Inicio de Prestación.
- FECRESREV. Fecha de Resolución de Revisión.
- FECPROXREV. Fecha de Próxima Revisión.
- CODTIPRES. Código de Tipo de Resolución.
- CODPERCONC. Código Periodo de Concesión.
- CODMOTDENEG. Código Motivo de Denegación.
- CODTIPAYUDA. Código de Tipo de Ayuda.
- AYUPERMENS. Ayuda Periódica Mensual (Euros).
- AYUPAGUNICO. Ayuda Pago Único (Euros).

16. **TRECID.txt** (Recursos idóneos expedientes)

- CEXCOM. Código de expediente completo
- NINTER. Nº Intervención.
- CODCOM. Código de recurso idóneo.
- CODNCOIN. Código de causa de no coincidencia.

17. **TUSUIN.txt** (Usuarios de intervención)

- CEXCOM. Código de expediente completo.
- NINTER. Nº de intervención.
- CINDFA. Código individual familiar

18. **TVALIN.txt** (Valoraciones de la intervención)

- CEXCOM. Código de expediente completo.
- NINTER. Nº de intervención.
- CODCOM. Código de valoración