



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO CONSISTENTE EN LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, PUESTA EN MARCHA, SOPORTE DE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO DE UN SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DEL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES Y UN VISOR POBLACIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE CÁDIZ

1.-OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente pliego establecer las prescripciones técnicas por las que se regirá el contrato de suministro de un software para la gestión del Padrón de habitantes, así como un visor poblacional para el Ayuntamiento de Cádiz.

La aplicación informática a suministrar debe permitir la gestión integral, por medios electrónicos, del Padrón de habitantes del Ayuntamiento de Cádiz y deberá estar integrada con un gestor documental permitiendo el almacenamiento de documentos relacionados con la inscripción, incluyendo la posibilidad de migración de datos del sistema actual.

Asimismo, debe aportar un visor poblacional- plataforma Web orientada al análisis y explotación de la información relativa al Padrón de habitantes representada sobre el territorio.

2.-FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE

Los requisitos funcionales considerados como mínimos por este Ayuntamiento y que deberá disponer el software a suministrar serán los siguientes:

2.1 Requisitos generales:

- El idioma de la totalidad de la aplicación deberá ser el castellano.
- Multiusuario.
- Incorporará las medidas de seguridad necesarias, en la definición, administración y control de las actuaciones de los usuarios, que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Dispondrá de un sistema de seguridad, que permita la definición de autorizaciones a nivel de usuarios y de grupos de usuarios, determinando los niveles de acceso de los mismos tanto al sistema, como a las distintas opciones de menú de cada aplicación, llegando incluso a control la definición de privilegios a



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

nivel de operaciones (botones).

- Permitirá la personalización de todos los documentos impresos, bien mediante la sustitución de las plantillas existentes, así como la adición de nuevas plantillas diseñadas de forma particular para cada entidad.
- Permitirá la identificación de usuarios mediante usuario/contraseña o certificado digital.
- La totalidad del sistema deberá ser compatible con sistemas de gestión de copias de seguridad estándar. La empresa adjudicataria dejará programadas todas las copias de seguridad demandadas por el Servicio de Informática Municipal. Estas copias incluirán, al menos, los siguientes elementos:
 - Servidor de aplicaciones.
 - Base de datos.
 - Repositorios de documentos/Gestores documentales.
- Se deberá proporcionar una lista de cambios y mejoras en el producto con antelación suficiente permitiendo, a voluntad municipal, la actualización del producto de forma automática en cualquier momento.
- Se valorará la posibilidad de que el sistema disponga de mecanismos que alerten al administrador en caso de que se produzca alguna incidencia en alguno de los módulos.
- El acceso a las bases de datos relacionales debe hacerse según estándares SQL, para permitir su migración de datos.
- Todos los productos incluirán sus correspondientes manuales técnicos (de instalación y administración), así como los manuales de usuario.
- Debe soportar una concurrencia ilimitada de usuarios, sólo restringida por el Sistema Operativo y/o Base de Datos.
- Diseño modular, que permita instalar parte del Sistema en distintos equipos y servidores.
- Restricción de utilización del sistema y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas mediante mecanismos que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios y la privacidad.
- Deberá permitir la creación y conversión entre formatos, en especial a PDF, así como hojas de cálculo y diagramas de datos.
- La solución deberá ser compatible 100% con LibreOffice y Microsoft Office.



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

2.2. Funcionalidades Padrón habitantes.

La solución de Padrón Municipal de Habitantes dispondrá, como mínimo, de las siguientes características funcionalidades:

- El modelo territorial en el que esté basado se adaptará a lo establecido en la normativa SISTER, permitiendo la gestión del histórico del territorio. Las operaciones padronales estarán referenciadas en todo momento al territorio vigente en el momento de la realización de las mismas.
- La información referida a los habitantes y al territorio cumplirá con lo especificado por el INE para el intercambio de información entre este organismo y las Entidades Locales.
- El sistema suministrado deberá garantizar una gestión automática y manual de todo lo relacionado con el territorio, en cuanto a modificaciones de viales, reenumeración de viviendas y movimientos del seccionado.
- Las modificaciones territoriales deberán generar un histórico de los cambios para contemplar las exigencias de INE en el envío de datos de los habitantes a una fecha anterior.
- Las alteraciones del territorio deberán repercutirse de manera automática al padrón para el envío de las mismas a INE.
- El sistema deberá ofrecer la posibilidad de simulación de cambio del seccionado, almacenándolas con carácter provisional en el sistema.
- Permitirá la realización de operaciones de modificación territorial sin repercusión para el IINE.
- Permitirá la realización de todos los tipos de operación contemplados por el IINE sobre habitantes: altas, bajas y modificaciones, con todas las causas previstas para estos tipos de operación.
- Incorporará un modo de funcionamiento en las altas simplificado, que permitirá la realización de las mismas evitando gran parte de la complejidad de la especificación del territorio.
- Permitirá la grabación de operaciones de baja con fecha anterior al último movimiento realizado en el habitante.
- El sistema ofrecerá opciones para la depuración de la información: corregir movimientos históricos, deshacer movimientos erróneos, unificar historias de diferentes habitantes.
- Para realizar una gestión más automatizada en la gestión de los habitantes ENCSARP, permitirá



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

almacenar una fecha de caducidad a este tipo de habitantes, permitiendo la realización de procesos, consulta y emisión de comunicaciones.

- Deberá existir distinción entre propietario, inquilino, ocupa o sin techo y posibilidad de añadir otros conceptos.
- Incorporará un sistema de alertas predeterminadas y configurable, que permita establecer avisos cuando se estén procesando habitantes con errores pendientes de resolver, habitantes extranjeros cuya fecha de caducidad esté vencida o próxima a hacerlo, habitante mayor de edad sin documento, habitante mayor de 10 años sin titulación, menores de edad solos en hoja padronal, número máximo de habitantes en una hoja, hoja bloqueada, órdenes judiciales, bajas oficio.
- Dispondrá de un control de cambios producidos en los datos de los habitantes, almacenando toda la información de quien ha realizado el cambio, y en los formularios se mostrará en otro color, para que visualmente sea más fácil para el usuario de la gestión de los cambios.
- Dispondrá de un mantenimiento que permita configurar avisos o alertas personalizadas a los habitantes o a las hojas padronales, permitiendo asociar un color y gestión de permisos asociados a dicho aviso (bloquear el habitante, impedir la impresión de documentos, etc.).
- Incorporará un sistema para bloquear habitantes y hojas padronales, impidiendo el acceso a la misma a usuarios de consulta, y avisando de esta circunstancia a los usuarios de gestión cuando accedan a la misma.
- Incorporará un módulo que permita toda la gestión de intercambio de información con el INE carga de soportes de variaciones (altas por nacimiento, bajas por cambio de residencia y defunción), generación de soportes de variaciones mensuales, gestión de errores.
- Permitirá la inclusión de operaciones ficticias en el fichero de variaciones mensuales sin tener repercusión en el Padrón de habitantes.
- Admitirá la realización de operaciones provisionales en todos los procesos de carga de ficheros remitidos por el INE, incluyendo la impresión de documentos relativos a las hojas padronales, con carácter provisional.
- La gestión de errores permitirá su gestión vertical, por soporte mensual remitido por el INE, u horizontal, permitiendo en este caso la gestión de todos los errores de un habitante dado, independientemente del soporte en el que se haya comunicado.
- Permitirá la resolución automática, como mínimo, de los errores comunicados por el INE con código 71,



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

74, 76, 80, 82, 84-G, 86, 88, 91, 94, 95, 96, 100, 101, 103, 115, 116, 130, 131, 135, 136, 137, 138, 139, 140 y 146.

- Permitirá la configuración por error INE para bloquear impresiones de certificados y volantes a los habitantes con algún error IINE pendiente de procesar.
- Permitirá el cambio de situación de forma masiva a procesado o archivado, de los errores INE que están situación pendiente de procesar.
- Incorporará un módulo de gestión de duplicados.
- Permitirá el rechazo masivo de todos los errores afectados por la misma incidencia.
- Incorporará un módulo para la gestión de cifras de población, contemplando toda la tramitación relacionada con los distintos ficheros que se pueden enviar y recibir por parte del INE: reparos, equivalencias, discrepancias, alegaciones, etc.
- La gestión del fichero de reparos procedente de la gestión de cifras de población incorporará mecanismos automáticos para la gestión de las alegaciones, seleccionando aquellas que es necesaria adjuntar documentación y la manipulación automática de determinados valores según la especificación del reparo comunicado por el INE.
- Permitirá la exclusión de habitantes de las cifras de población.
- Dispondrá de un módulo de explotación de la información que ofrezca resúmenes y listados, incluyendo representación gráfica de los resultados. Permitirá la exportación de la información a las herramientas ofimáticas más habituales (Microsoft Office, LibreOffice)
- Permitirá guardarlas consultas definidas por el usuario para su ejecución en cualquier otro momento.
- Dispondrá de un módulo para la gestión de lotes de habitantes, permitiendo la gestión masiva de impresión de comunicaciones, bloqueo de impresión, bloqueo de operaciones, impresión de etiquetas y generación de operaciones.
- Incorporará un módulo para el control y generación de toda la documentación relacionada con los procedimientos administrativos para la gestión de expedientes de bajas por caducidad y bajas de oficio.
- Dispondrá de un sistema de control que permita establecer los criterios mínimos a especificar para la realización de las consultas de habitantes, evitando así la realización de consultas que pudieran devolver un conjunto de resultados excesivamente extenso.
- Permitirá la obtención de los documentos previstos en la gestión padronal: certificados y volantes de



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

empadronamiento, certificados negativos, certificados históricos, hoja patronal cumplimentada, hoja patronal vacía, comunicación de duplicados, comunicación de altas a otras entidades, impresos de renovación, comunicación de datos personales, certificados masivos, etiquetas, etc.

- Dispondrá de la configuración necesaria para el cumplimiento de lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y Garantía de los derechos digitales, en lo relativo a disponer del consentimiento de los interesados para la cesión de sus datos padronales. En caso de no disponer de dicho consentimiento, únicamente podrá hacerse constar en el certificado o recogerse en el volante el número de personas inscritas.
- Permitirá en la obtención de los certificados y volantes de empadronamiento, en determinados casos, calcular la información a una fecha de obtención y también desde una fecha determinada.
- Permitirá conocer respecto de un domicilio, los habitantes que en algún momento han estado empadronados en el mismo, pudiéndose obtener incluso certificados históricos de convivencia.
- Permitirá la obtención de certificados de PADRÓN por domicilio, informando de todas las personas que figuran o han figurado en el mismo y su periodo.
- Permitirá configurar qué tipos de operaciones son visibles en la obtención impresa de los certificados o volantes de histórico.
- Permitirá definir qué cargos tienen permiso para firmar determinados tipos de certificados y/o volantes.
- Dispondrá de un módulo de consulta y resumen de certificados emitidos.
- Incorporará un mecanismo que permita especificar habitantes a los que no es posible la emisión de documentación impresa: certificados y volantes.
- Incorporará un mecanismo que permita especificar habitantes a los que no es posible la generación de operaciones.
- Dispondrá de un diccionario de nombres y apellidos.
- Incorporará un módulo de gestión electoral que permita la carga de los datos del censo electoral, el sorteo para la composición de mesas, y la emisión de las comunicaciones a presidentes y vocales. Este módulo permitirá el almacenamiento de la información histórica de los distintos comicios celebrados, incluyendo los datos del censo cargado, y la composición de las mesas resultante.
- El sorteo de miembros de mesas electorales permitirá el sorteo de más de 2 suplentes por cargo, asignación de excusas y la generación de las comunicaciones.



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- Toda la información asociada al habitante estará directamente enlazada al mismo: errores pendientes, cifras de población en las que ha participado, documentación asociada, etc. Esta información estará disponible a partir de la consulta del habitante.
- Incorporará un sistema de control de procesos que permita determinar las acciones llevadas a cabo por los usuarios en lo que se refiere a: operaciones realizadas, las modificaciones sobre operaciones, documentos impresos obtenidos (volantes, certificados, hojas padronales y documentos de renovación padronal), cargas de soportes realizadas, realización de cualquier gestión sobre el territorio y obtención de las cifras de población.
- Permitirá la definición de captura de datos definidos por los usuarios administradores, como datos adicionales a los ya previstos para los habitantes y para las hojas padronales.
- Deberá permitir la inclusión de documentos a los habitantes tanto a partir de ficheros como a partir de un sistema de escáner integrado.
- El sistema dispondrá de la funcionalidad de compulsa electrónica de documentos.
- Permitirá la integración con otros sistemas de información, mediante el uso de servicios web.
- Permitirá la generación automatizada de documentos como los certificados y volantes de empadronamiento con Código de Verificación de Seguridad (CSV).
- Dispondrá de la posibilidad de generar documento e informes firmados electrónicamente con sello de órgano.
- Debe disponer de un gestor documental para anexar documentación al habitante.

2.3. Funcionalidades del visor poblacional.

La solución del visor poblacional asociado al Padrón de Habitantes dispondrá, como mínimo, de las siguientes características funcionales:

Se requiere una solución de visualización, consulta y análisis geoestadístico de la información referente al Padrón de Habitantes, como soporte a la toma de decisiones en diferentes áreas de gestión municipal.

- Requisitos generales:

- Contemplará la posibilidad de incorporar información de los habitantes, a nivel de bien inmueble y de vivienda, como soporte a la realización de analíticas cruzadas con otros tipos de información



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

geoespacial.

- Dispondrá de la capacidad de búsqueda y localización de habitantes por nombre, número de documento, dirección, nacionalidad o por palabra clave. Existirán consultas (filtros), mapas y listados predeterminados configurados para que el usuario pueda visualizarlos resultados de una forma fácil e intuitiva.
- Incorporará una ficha de los habitantes con atributos comunes a todos los habitantes.
- Permitirá el análisis de la información relativa a los habitantes mediante la elaboración de informes estadísticos e indicadores en relación al total de habitantes cargados al sistema, o por áreas geográficas de limitadas como división territorial (distritos, barrios, etc.) o definidas por el usuario directamente sobre el mapa.
- Permitirá la generación de listados personalizados, a partir de la utilización de diferentes sistemas de filtraje sobre el mapa como divisiones territoriales, áreas de trabajo o de influencia; o por valores concretos del habitante.
- Incorporará un módulo de analítica geoespacial avanzada de la información poblacional, a partir de la utilización de un cuadro de mando (BI). Este deberá mostrar información histórica de la población, que permita el análisis de la evolución de la población en el tiempo.
- El cuadro de mando incorporará filtros rápidos por sexo, edad, nacionalidad, nivel de estudios, año de padrón, rango de edad, altas, bajas, etc., con capacidad de realizar filtros geográficos por diferentes divisiones territoriales (distritos, secciones, barrios, parcela).
- El cuadro de mando permitirá la visualización de los datos a partir de una tabla de detalle, así como la utilización de gráficos de sectores o barras que mostrarán pirámides de población, distribuciones por sexo, origen, población foránea y nivel de estudios, evoluciones de la población y de altas y bajas, motivos de altas y de bajas, movimientos por cambio de residencia, etc.
- El cuadro de mando permitirá la representación en un mapa, de la distribución de la población sobre el territorio, en función de las divisiones territoriales definidas, a partir de tematizaciones de mapas de calor, densidades de población, por rangos poblacionales, acumulados totales de altas y bajas, cambios de residencia, etc.
- El cuadro de mando permitirá de forma genérica la exportación de datos en formato hoja de cálculo, pdf e imagen; la difusión individual de gráficos, tabla de detalle y visor de mapas, a partir de la generación de una ruta web de acceso; y la preparación de presentaciones personalizadas a partir de la utilización



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

de los diferentes indicadores existentes.

-Solución de visualización y consulta de cartografía municipal.

Se proveerá una plataforma Web para la visualización y consulta de datos geográficos de uso interno, que sirva de punto de acceso a toda la información territorial del Ayuntamiento de Cádiz.

En relación con los visores cartográficos, proporcionará la siguiente funcionalidad:

- Incorporarán un menú de trabajo que incorpore las funcionalidades de gestión de capas, metadatos de las capas y aplicación de transparencias.
- La gestión de capas permitirá incluir capas de diversos orígenes y formatos (ficheros, geoservicios, mapas temáticos), permitiendo clasificarlas en secciones y temas para facilitar el acceso a ellas por parte de los usuarios.
- Se incluirá una herramienta para la descarga de información de los elementos seleccionados, en formatos GIS estándares.
- Se proporcionará una integración con servicios externos de información como la Sede Electrónica de Catastro o StreetView, a través de la referencia catastral o la geolocalización.
- Incorporarán una herramienta de impresión que permita la visualización del área de impresión sobre el mapa, así como su ajuste a nivel de escala. El formato de salida será en pdf, pudiendo seleccionar la opción de incorporación de la leyenda en el fichero resultante.

3.-ENTORNO TECNOLÓGICO.

- Para el despliegue de la solución ofertada, el Ayuntamiento de Cádiz reserva en su CPD, los siguientes recursos:

- 4 servidores implementados como máquinas virtuales, sobre VMware 7.02, con las siguientes características:
 - 32 GB de RAM.
 - 200GB de almacenamiento en disco.
 - 2 cores.
 - Licencias de Windows Server y de Veeam Backup incluidas.



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- Servidor de Oracle 19, donde alojar los datos de la aplicación.
- Gestor documental Alfresco y Firmadoc de Aytos Berger Levrault.

Todo recurso informático (particularmente hardware) más allá de lo aquí especificado, que resulte necesario para el correcto funcionamiento de la aplicación ofertada, deberá ser analizado por el adjudicatario, y puesta a disposición del Ayuntamiento a los efectos oportunos.

Si se requieren entornos de prueba (preproducción/desarrollo), éstos deberán ser aportados por el adjudicatario sin coste adicional al contrato, en los mismos términos que los de Producción.

-Requisitos de Software:

La empresa adjudicataria deberá aportar todo el software necesario para el correcto funcionamiento de la solución propuesta, tanto en los puestos cliente como en los servidores. Por tanto, en caso de que la aplicación informática no esté basada en su totalidad en componentes de software libre y estándares abiertos, la adquisición de licencias de software, así como su mantenimiento/soporte durante la vigencia del contrato, deben ser asumidas por dicha empresa. Las licencias quedarán siempre registradas a nombre del Ayuntamiento de Cádiz.

La ofimática de los puestos cliente estará basada en LibreOffice, por lo que la plataforma ofertada debe ser 100% compatible con este software.

El navegador web de los puestos cliente podrá ser Microsoft Edge, Mozilla, Firefox, o Google Chrome.

- Seguridad y acceso:

La solución ofertada deberá proporcionar utilidades para la restricción de utilización y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas, mediante mecanismos que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios y la privacidad.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa sobre protección datos de carácter personal. Habrá de contemplar de lo establecido en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI), en lo referido a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de administración electrónica.

El adjudicatario garantizará los principios básicos y requisitos mínimos de protección requeridos en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), para una protección adecuada de la información.

La empresa adjudicataria deberá consensuar, coordinar y recibir la aprobación de los técnicos municipales respecto a los detalles de la integración de su solución en las políticas de seguridad del Ayuntamiento de Cádiz.

Asimismo, el software tiene que garantizar el cumplimiento de las siguientes restricciones de acceso:

El sistema contará con mecanismos de control de acceso, identificación y autenticación de los usuarios que permita registrar la actividad de cada uno de ellos.

Tiene que disponer de un sistema de auditoría que permita controlar los accesos de los diferentes usuarios por fechas, en especial, en aquellos casos que el usuario realice modificaciones de información relevante.

En la gestión de la seguridad y relacionando usuarios, tienen que poder asignarse roles de usuarios o conjuntos de usuarios, perfiles, etc. Y sobre estos podrá asignarse el acceso a funciones, a ejecución de tareas ya datos.

Tiene que cumplir en todo momento con la normativa vigente en materia de protección de datos: Ley orgánica 3/2018, del 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) y la Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y de Consejo, de 27 de abril de 2016, relativa a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales por parte de las autoridades competentes para fines de prevención, investigación detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, y a la libre circulación de estos datos y por la cual se deroga la Decisión Marco 2008/977 /JAI de Consejo.

Tiene que aplicar, en los ámbitos que correspondan, las medidas de seguridad definidas a la normativa vigente en seguridad de la información: la solución suministrada tiene que cumplir con los requisitos definidos en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el cual se regula el Esquema Nacional de Seguridad para sistemas de categoría Media.

Garantizar la privacidad y seguridad de las comunicaciones dentro de los componentes, herramientas y/o soluciones ofertadas y entre estos y los todos los existentes en el Ayuntamiento.



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Garantizar el cifrado de información de las comunicaciones que se intercambien en todos aquellos sistemas que transmitan información fuera de la red privada del Ayuntamiento.

4.- INSTALACIÓN, PARAMETRIZACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS, FORMACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y FUNCIONAMIENTO

Una vez formalizado el contrato, la ejecución del mismo deberá realizarse en las siguientes fases:

4.1. Instalación.

Esta primera fase comprenderá todos los componentes necesarios para que resulten operativas todas las funcionalidades de la aplicación informática recogidas en el presente pliego.

4.2. Parametrización.

En esta fase la adjudicataria deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Parametrización e integración inicial de todos los módulos de la aplicación con el fin de cumplir todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.
- Parametrización inicial del sistema de seguridad, definición de perfiles y usuarios de la aplicación y modelos de documentos adecuándolos a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Cádiz.

4.3. Migración de datos.

En esta fase el contratista procederá a la migración de toda la información existente en la actual aplicación de Padrón de Habitantes, así como lo contenido en formato digital de años anteriores, según indicaciones del responsable del contrato.

Asimismo, realizará todas las adaptaciones necesarias para mantener la operatividad de la información almacenada en la anterior aplicación de Padrón de Habitantes.

Una vez finalizada la migración no se utilizará la antigua aplicación para consultas sobre información archivada. Toda la información ha de ser migrada a la nueva aplicación de Padrón de Habitantes.



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Se ha de documentar tanto el proceso de migración como los test de prueba y las comprobaciones realizadas para verificar que la información traspasada es veraz y completa.

La verificación de que la información es correcta correrá a cargo del personal designado por el Ayuntamiento de Cádiz para ese cometido y deberá ser ratificado por parte del Ayuntamiento y de la empresa en un documento.

4.4. Formación.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar las siguientes tareas de formación:

- Se impartirán dos tipos de sesiones formativas:
 1. Una dirigida al Centro Municipal de Informática (CEMI) del Ayuntamiento, que se centrará en los aspectos técnicos de la aplicación o software propuesto e instalación del mismo.
 2. Otra destinada a los usuarios de la aplicación, particularmente a los empleados del Servicio de Estadística, cuya finalidad no es otra que facilitar los conocimientos necesarios para su manejo, resolviendo todas aquellas dudas, aclaraciones y consultas que planteen los usuarios para la correcta utilización del sistema comprendido en el objeto del contrato.

Los cursos de formación deberán ser impartidos en las dependencias municipales o en las que los responsables del contrato autoricen y determinen.

El número mínimo de horas de formación total será de 60 horas.

4.5 Puesta en funcionamiento.

Finalizada las fases anteriores, la solución propuesta se pondrá en funcionamiento en la fecha que a tal efecto se señale por el responsable del contrato.

5.- INTEGRACIONES-INTEROPERABILIDAD.

-Integraciones:

La solución ofertada deberá contemplar necesariamente las siguientes integraciones:

- **Integración con la Gestión documental**, permitiendo digitalizar, almacenando la documentación y permitiendo la asociación con los habitantes y/o su hoja patronal, así como su consulta inmediata.



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARIA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- **Integración con la Gestión de firma electrónica**, estos documentos se gestionarán con la plataforma de firmas del Ayuntamiento de Cádiz para que se proceda a su firma electrónica de los cargos definidos por el tipo de documentos. Permitiendo asociar tipos de documentos a Sellos de Órgano para que se firmen mediante Actuación Administrativa Automatizada.
- **Integración con la Gestión de expedientes**, permitiendo diseñar y ejecutar procedimientos de trabajo que se apoyan en circuitos de firmas y en procedimientos que no tienen por qué estar contemplados en un expediente administrativo en sí mismo.
- **Integración con el Registro General del Ayuntamiento de Cádiz (actualmente G-Registro, de Guadaltel)**

-Interoperabilidad:

El sistema propuesto debe ser capaz de integrarse con otras aplicaciones y bases de datos a través de web services.

Debe facilitar la exportación de datos o consultas a suites de ofimática, como LibreOffice.

6.-EJECUCION DEL PROYECTO

6.1 Equipo de trabajo de la empresa adjudicataria.

En el desarrollo del proyecto, se tendrán en cuenta para el Equipo de trabajo, los condicionantes detallados a continuación:

- El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos y deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta adjudicataria. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá el cumplimiento de las siguientes condiciones:
 - Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
 - Presentación de posibles candidatos con un perfil profesional igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
 - Aceptación de alguno de los candidatos por parte del director/a del Proyecto.
- La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al director/a del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

6.2 Organización del proyecto.

-Comité de Dirección

Constituido por representantes del Ayuntamiento de Cádiz y representantes de la empresa adjudicataria. Su cometido principal consiste en establecer un cauce de comunicación entre la dirección técnica del contrato y los responsables de la empresa adjudicataria.

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

El Comité de Dirección quedará constituido al inicio del Proyecto.

-Dirección del proyecto

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

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Dirigir instrucciones al contratista para la correcta ejecución del contrato con arreglo al pliego y de más funciones correspondientes a la dirección técnica.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas de la Entidad.
- Autorizar la entrega de documentación al equipo de trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar.
- Solicitar la colaboración e informes de expertos de cada una de las áreas del Ayuntamiento.

El adjudicatario designará una persona como director/a de Proyecto que asumirá las labores de interlocución



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

con el/la responsable del contrato.

Los trabajos se realizarán en las dependencias en las que se autorice y determine al inicio del proyecto.

7.- SOPORTE DE GARANTÍA y MANTENIMIENTO

El mantenimiento del software incluirá los cambios de versión que, tanto el software propio de la empresa adjudicataria, como el software necesario para su funcionamiento (sistema operativo, ofimática,), deban ser realizados, para garantizar el óptimo funcionamiento de la solución contratada, tanto durante la vigencia del contrato como durante el periodo adicional de soporte de garantía y mantenimiento.

Se dispondrá de asistencia telefónica para la resolución de consultas que pudieran plantearse en cuanto a la operativa de los distintos sistemas que incluye esta licitación, incluyendo la posibilidad de establecer consultas vía gestión telemática remota o correo electrónico y sin ninguna limitación en cuanto al número de consultas.

El horario mínimo de atención del servicio de soporte telefónico para consultas será 7x5 (de 8 a 15:00 de L-V). Existirá asimismo un canal telemático para el envío de consultas e incidencias disponible 24x7x365.

Durante toda la duración del contrato del aplicativo, el adjudicatario estará obligado a realizar corrección de errores de programa y de funcionalidad que se detecten en la explotación del aplicativo y a realizar las modificaciones que se produzcan como consecuencia de cambios legislativos o por variaciones o cambios en el software municipal, sin que esto suponga coste adicional por el Ayuntamiento de Cádiz.

Incorporación e instalación de ampliaciones, nuevas versiones o mejoras de software, motivadas por la inclusión de nuevas funcionalidades o por cambios tecnológicos y legales, al objeto de facilitar el uso del Sistema que incluyen la presente licitación.

Dentro del soporte se incluye:

- Las consultas y dudas en el uso diario del software por parte de los usuarios del sistema.
- Las posibles incidencias técnicas generadas por el propio sistema.



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

El mantenimiento integral llevará a cabo las correspondientes adaptaciones:

- **Correctivos:** son aquellos cambios precisos para corregir errores del producto software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.
- **Evolutivos:** son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en el producto para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario.
- **Perfectivos:** son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de las aplicaciones suministradas en cualquier de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.

7.1 Incidencia y tiempos de respuesta y resolución.

Entendemos por incidencia cualquier acontecimiento que no forma parte de la operación estándar de la aplicación y que causa, o puede causar una interrupción, o una reducción de las funcionalidades de la misma. Se encuentran igualmente comprendidos en esta definición aquellos comportamientos de la aplicación que, aunque formando parte de la operativa normal del programa, ocasionan comportamientos del mismo no compatibles con el funcionamiento operativo requerido y que requieren al menos una intervención de mantenimiento de entre las definidas anteriormente.

Incidencias: Se trata de incidencias que afectan a la operativa de la aplicación de forma que impida la continuación del trabajo normal con la misma, afectando al servicio y al ejercicio de sus funciones.

Tiempo de respuesta: Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que la mencionada empresa empieza a trabajar para su resolución.

Tiempo de resolución: Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que la mencionada empresa facilita una solución que resuelva el problema.



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Se establecen con las definiciones anteriores los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio.

Incidencias leves o moderadas (aquellas que no implican una parada del servicio):

Tiempo de respuesta máxima: 12 horas.

Tiempo de resolución máxima: 48 horas.

Incidencias graves (aquellas que suponen una parada total del servicio):

Tiempo de respuesta máxima: 2 horas.

Tiempo de resolución máxima: 8 horas.

Para efectuar tareas de mantenimiento programado la empresa tendrá que contactar con el departamento de Informática con el fin de habilitar el mecanismo más conveniente en cada caso, para llevar a cabo las tareas requeridas, así como consensuar la ventana de mantenimiento más idónea. Las mencionadas ventanas de mantenimiento se encontrarán, en general, fuera del intervalo de 8:00 a 15:00 horas, excepto circunstancias excepcionales así valoradas.

Para cualquier comunicación, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición del Ayuntamiento un número de teléfono y un correo electrónico, o un aplicativo de gestión de incidencias.

Hará falta que el adjudicatario designe un responsable técnico del sistema de mantenimiento integral y resolución de incidencias con el objetivo de hacer el seguimiento de las incidencias que se reporten indicando su nombre, cargo, teléfono de contacto, y email.

8.- CONDICIONES DE EJECUCION

8.1 Confidencialidad de la Información y Seguridad.

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 no siquiera a efectos de conservación.



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

La implantación del sistema informático no requiere de cesión de datos por parte de la Administración en el sentido expuesto en el art. 116.1 LCSP

8.2 Transferencia Tecnológica.

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 Cádiz, la información y documentación que estas 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.

8.3 Aceptación Final.

Para la aceptación final del proyecto, Al Ayuntamiento de Cádiz efectuará las pruebas que estime oportunas de verificación, comprobación de la calidad y validación del cumplimiento del objeto del presente pliego, y emitirá acta de recepción.

8.4 Asistencia al Contratista.

El Ayuntamiento de Cádiz, permitirá el acceso a sus instalaciones. Ambas partes establecerán las medidas necesarias orientadas a la constancia de la transmisión y recepción de las comunicaciones, de sus fechas y de su contenido íntegro; a la identificación fidedigna del remitente y del destinatario de la comunicación, garantía de recepción y acuse de recibo y a la confidencialidad de la comunicación entre ambas partes.

10.- PLAZOS DE ENTREGA

El plazo máximo de puesta en funcionamiento de todos los equipos, personal y procesos a pleno rendimiento será como máximo de 12 meses a partir de la fecha de la formalización del contrato de suministro objeto de la presente licitación.

El plazo del soporte de garantía y mantenimiento será de 1 año a contar desde la finalización de las fases de implantación, parametrización, integración, formación, puesta en funcionamiento de la solución ofertada.



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

**ÁREA DE SECRETARÍA
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA, PADRÓN Y
ESTADÍSTICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

11.-PROPIEDAD DE LOS DATOS

El conjunto ordenado de documentos y datos tramitados por la entidad adjudicataria en el desarrollo de las actividades objeto del contrato, son propiedad del Ayuntamiento de Cádiz, reservándose esta Administración municipal todas las facultades inherentes a este derecho, sin que pueda oponerse a ello la entidad adjudicataria.