



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “SOPORTE, ASISTENCIA, ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LAS SEDES ELECTRÓNICAS DE 22 AYUNTAMIENTOS Y 2 ENTIDADES DE LA ISLA DE TENERIFE”

1. ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL

El Cabildo lleva colaborando en la mejora de la gestión municipal a través de líneas de actuación tecnológicas y de gestión del conocimiento desde hace más de dos décadas y lo que en su momento comenzó como un plan de informatización apoyando a los ayuntamientos en la gestión de la contabilidad, evolucionó a un completo Plan de Modernización que ha abarcado una amplia variedad de materias tanto tecnológicas como formativas y de adaptación en general a las nuevas tendencias que va marcando la Sociedad de la Información al servicio de la Atención Ciudadana. Todas las acciones que durante años se llevaban aplicando para el desarrollo y mejora de las aplicaciones de gestión interna del ayuntamiento (la informatización de la gestión, el denominado Backoffice), sentaron las bases para que en 2007, con la publicación de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, la Corporación comenzara una línea de colaboración centralizada en esta materia, iniciándola con formación específica e implicación de los diversos perfiles profesionales municipales que debían ser partícipes en el proceso de aplicación de la citada Ley y continuando a partir de 2010 con un importante proyecto (subvencionado por el Gobierno de Canarias) de implantación de Sedes Electrónicas Municipales que permitiera a los ciudadanos de la isla llevar a cabo los trámites administrativos por una nueva vía de atención, la telemática. Esta atención telemática se estableció adicionalmente a la presencial y telefónica.

Para lograr los objetivos planteados, se consolidaron herramientas como las Plataformas para Sede Electrónica, que junto a otros instrumentos, y el establecimiento de todas las garantías jurídicas y técnicas necesarias, ha permitido en los últimos años la publicación masiva de las Sedes Electrónicas de la Isla, por parte del Cabildo de Tenerife, con un alto grado de informatización en la gestión municipal y un elevado porcentaje de puesta a disposición ciudadana de la misma. Esta gestión ha permitido que los municipios de la Isla, en plena autonomía municipal y con carácter voluntario, cuenten con una Sede Electrónica Municipal implantada a través de esta Corporación, consolidando la implantación de la atención telemática municipal ciudadana y garantizando la continuidad y el crecimiento de los servicios ofrecidos al ciudadano por vía telemática, a través de la primera línea de atención que son los ayuntamientos, con sus Sedes Electrónicas interconectadas a la informatización municipal, y con carácter interoperable con otras administraciones o entidades con las que se relaciona el ciudadano, contribuyendo significativamente a la simplificación burocrática y facilitando el cumplimiento de los deberes para con la administración, incluido el pago telemático a través de las Sedes Electrónicas.

El Cabildo tiene el objetivo indudable de situar a la isla como referencia de la calidad en gestión municipal a través de los servicios al ciudadano, considerando al medio telemático como uno más junto a los tradicionales, pasando de ser un proyecto situado en un momento temporal, a convertirse en una línea de actuación presente y futura imprescindible para el continuo desarrollo de una administración pública adaptada al ritmo y demandas de la ciudadanía.

Teniendo todo esto en cuenta, desde la Unidad de Modernización se estimó necesario, una vez implantadas las sedes electrónicas en el año 2010 y considerando la obligación de cumplir con la Ley, seguir colaborando con los ayuntamientos de la isla en el fomento, perfeccionamiento y mantenimiento de la integración de los servicios telemáticos de la administración local de la isla, en consonancia con el trabajo desarrollado hasta ahora y sobre todo en función del objetivo a alcanzar. Para el Cabildo resulta imprescindible que las sedes municipales continúen ofreciendo servicio y mejoren sus funcionalidades para que los ciudadanos de Tenerife puedan seguir haciendo uso de los servicios telemáticos.



En función de esto y por razones técnicas, resulta perjudicial, en lo que al servicio ciudadano se refiere, que las Sedes Electrónicas Municipales no continúen dando un servicio actualmente en marcha y a través del cual se ha conseguido dar un gran paso en la calidad de la gestión municipal. Por otra parte tampoco resulta adecuado interrumpir un servicio de obligado cumplimiento para los ayuntamientos según los requisitos recogidos por la legislación en Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y por la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que próximamente entrará en vigor.

Las sedes electrónicas, con los módulos que éstas incluyen, han venido cumpliendo las exigencias y disposiciones básicas de la legislación vigente en materia de Transparencia, si bien la aprobación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, así como de la Ley Canaria de Transparencia, la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, hacen necesario incluir los módulos denominados "*Derecho de acceso a la información pública*" y "*Participación ciudadana*" al listado de módulos que hasta ahora han compuesto las sedes con el fin de garantizar el máximo nivel de cumplimiento legislativo en materia de Transparencia. En consecuencia, se incluyen en el presente contrato los trabajos de implantación y puesta en marcha de ambos módulos.

En esta línea de actuación, con fecha 8 de septiembre de 2014, se adjudicó el contrato de servicio para el "*soporte, asistencia, actualización y mantenimiento de las sedes electrónicas de varios ayuntamientos y entidades de la isla de Tenerife y la consolidación de los servicios que ofrecen, incluida la puesta a disposición ciudadana a través de la iniciativa D-ALiX-31*" a la empresa Galileo, Ingeniería y Servicios S.A. Posteriormente, con fecha 1 de septiembre de 2015 se aprobó una prórroga del mismo por el plazo de un año y que se encuentra próxima a finalizar el 7 de septiembre de 2016.

2. OBJETO

Constituye el objeto del contrato la prestación del servicio de **soporte, asistencia, actualización y mantenimiento de las Sedes Electrónicas de 22 Ayuntamientos y 2 Gerencias de Urbanismo de la isla de Tenerife** (consultar listado en anexo I), así como la **consolidación de los servicios que ofrecen**, mediante la implantación y puesta en marcha en las mismas de los módulos denominados "*Derecho de acceso a la información pública*" y "*Participación Ciudadana*" en cumplimiento de la legislación vigente al efecto.

3. ALCANCE

Los ámbitos objeto del servicio son los siguientes:

- 3.1. **Soporte y Asistencia Técnica y Consultora** a los usuarios municipales de las sedes electrónicas, por vía telemática, telefónica y presencial.
- 3.2. **Actualización** a la última versión disponible de la sede electrónica cada vez que la realización de modificaciones sobre la misma justifique la liberación de una nueva versión y **Mantenimiento** de las sedes electrónicas, incluyendo éste las siguientes modalidades:
 - **Mantenimiento Evolutivo**, consistente en la realización de las modificaciones necesarias para incrementar y mejorar la usabilidad y funcionalidad de las Sedes Electrónicas, interconectadas a la informatización municipal, y con carácter interoperable según estándares establecidos, y en cumplimiento de las normas establecidas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.



-
- **Mantenimiento Correctivo**, consistente en la detección y corrección de los posibles fallos o defectos observados en la operativa diaria de las Sedes Electrónicas. Los atributos de la sede electrónica han de caracterizarla como fácil y sencilla de utilizar para que todas las personas puedan acceder a su uso, independientemente de sus capacidades técnicas o físicas.
 - **Mantenimiento Adaptativo**, consistente en la adaptación o modificación de las Sedes Electrónicas para cumplir con los posibles cambios legislativos que pudieran producirse y que afecten a las funcionalidades exigibles a las mismas. Así mismo, y por la propia naturaleza de la función que desempeñan las sedes electrónicas, su adaptación a los estándares actuales de interoperabilidad, para la correcta relación de las mismas con otras administraciones o entidades que ofrecen servicios al ciudadano, contribuyendo significativamente a la simplificación burocrática y facilitando el cumplimiento de sus deberes para con la administración, incluido el pago telemático a través de las Sedes Electrónicas.
 - **Mantenimiento Preventivo**: consistente en la revisión de las Sedes Electrónicas para que se garantice su buen funcionamiento y fiabilidad, evitando o mitigando las consecuencias de los posibles fallos que pudieran producirse.

3.3. Consolidación de los servicios ofrecidos a través de las sedes electrónicas mediante la **Implantación y puesta en marcha de los módulos de “Derecho de acceso a la información pública” y “Participación Ciudadana”**.

4. AYUNTAMIENTOS Y ENTIDADES DESTINATARIAS

Los ayuntamientos y entidades incluidas en el ámbito de este contrato son aquellas de la isla que cuentan con Sedes Electrónicas implantadas por el Cabildo de Tenerife o con idéntica solución técnica (ver anexo I), de manera que la contratación conjunta del servicio permita lograr una importante reducción de costes por economías de escala, así como la homogenización de características funcionales y contenidos y el transvase de conocimientos técnicos y aportaciones, a partir de la situación actual y de los instrumentos de informatización municipal que se encuentran actualmente en explotación.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A continuación se describen, con carácter general, las tareas a realizar:

5.1. Soporte y Asistencia Técnica Consultora. Se centrará en dos tipos de actuaciones:

- Formación en las aplicaciones a los usuarios municipales:
 - Formación a usuarios individuales “in situ”, en particular a los de aquellos ayuntamientos que, no habiendo publicado aún su sede, procedan a ponerla a disposición ciudadana posteriormente a la formalización del presente contrato.
 - Apoyo directo prestado por consultores especializados en la materia, para la puesta en marcha de la sede y de las mejoras organizativas relacionadas con el funcionamiento operativo de los sistemas.
 - Apoyo consultor en materias relacionadas con la administración electrónica.



-
- En el caso de que el número de usuarios que requieran formación se eleve a un número adecuado, a evaluar en cada caso por el Cabildo a través de la UMAM, se realizarán cursos de formación en grupo, pudiendo agruparse alumnos de distintas entidades con el objeto de optimizar recursos.
 - Asistencia para la gestión de las Sedes
 - Asistencia en la puesta en explotación, y a disposición ciudadana en las Sedes, de nuevos procedimientos a tramitar por medios electrónicos.
 - Asistencia técnica para la Gestión con Red Sara, @firma (MINHAP), RED ES, AEAT, FNMT y otros organismos públicos.
 - Asistencia técnica para la resolución de problemas de comunicaciones en colaboración con el proveedor de hosting, operadoras de comunicaciones, CiberInfo y Centro de Soporte de @firma del MINHAP.
 - Actualización periódica del cliente de @firma (Según publicaciones del Ministerio)
 - Adaptación de las Sedes a los cambios legales que procedan de la aplicación de la legislación vigente.
 - Configuración y parametrización de las Sedes.
 - Asistencia para la implantación y puesta en servicio de los distintos módulos que a la fecha de formalización del presente contrato componen las Sedes.
 - Formación específica a los usuarios responsables de cada uno de estos módulos para el uso y mantenimiento de los mismos.
 - Asistencia para la definición de perfiles de seguridad según se defina en cada caso el usuario de la Intranet de las Sedes.
 - Trabajos diarios de gestión, seguimiento y resolución de dudas.
 - Inclusión de las mejoras que se vayan desarrollando para añadir nuevas funcionalidades a la Sede
 - Todas las tareas que en estas materias sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato y de las acciones a desarrollar.

5.2. Actualización y mantenimiento de las Sede Electrónicas

- Gestión y seguimiento para mantener las Sedes en operación subsanando posibles errores y actualizando versiones, según éstas sean desarrolladas por la empresa adjudicataria.
- Asistencia técnica de ingeniería para modificaciones en las Sedes y nuevos requerimientos específicos derivados de cambios en la legislación vigente.
- Apoyo para la actualización y mantenimiento de los usuarios de las Sedes Electrónicas.
- Asistencia técnica a los usuarios administradores: elaboración de perfiles, generación de informes, consultas sobre las políticas de seguridad, etc.
- Los trabajos que requiera la actualización de las versiones del gestor de base de datos Oracle.
- Asistencia técnica para la integración de información geográfica.
- Asistencia técnica para el mantenimiento de las Sedes que incluya las instalaciones necesarias cuando se produzcan cambios de equipo y recuperación de versiones y datos.
- Instalación de aplicaciones y personalización de las mismas en casos de implantación de nuevos programas.
- Todas aquellas tareas que, no estando incluidas en los puntos anteriores, sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato y de las acciones a desarrollar.



5.3. Consolidación de los servicios ofrecidos a través de las sedes electrónicas mediante la **Implantación y puesta en marcha de los módulos de “Derecho de acceso a la información pública” y “Participación Ciudadana”.**

- Instalación de los módulos de “Derecho de acceso a la información pública” y “Participación ciudadana” en las sedes de cada una de las entidades incluidas en el contrato, en coordinación con los correspondientes técnicos municipales.
- Asistencia y formación a los usuarios de cada entidad para la puesta en marcha de dichos módulos.
- Entrega de la documentación completa correspondiente a cada módulo.

Durante el plazo de vigencia del contrato, la empresa mantendrá actualizadas las Sedes Electrónicas a la última versión disponible, no debiendo transcurrir un plazo superior a un mes desde la liberación de una nueva versión y su instalación en la totalidad de entidades.

Los servicios de soporte, asistencia, actualización y mantenimiento objeto del presente contrato habrán de prestarse, tanto sobre los módulos inicialmente incluidos, como sobre los dos a implantar en el marco de la presente contratación. Además, la empresa adjudicataria podrá desarrollar sobre todos ellos aquellas funcionalidades que considere oportunas para la mejora y el óptimo funcionamiento de la sede en su conjunto, en cuyo caso éstas pasarán a considerarse igualmente cubiertas por dichos servicios de soporte, asistencia, actualización y mantenimiento.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Cabildo una “Sede electrónica Modelo” a modo de sede de pruebas facilitando todo lo necesario para que el personal gestor del Cabildo pueda llevar a cabo su instalación de una manera independiente, esto es: Instalables de Sede de Administración Electrónica (con la actualización de versiones que se vaya produciendo), Manual de Instalación, Requisitos de instalación, Manual de usuario y Catálogo Estructurado de los servicios-web necesarios, incluyendo el acceso a la Intranet de la plataforma.

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LAS SEDES ELECTRÓNICAS

Las Sedes Electrónicas cuentan en su versión actual con los siguientes módulos:

- Autenticación y firma electrónica
- Sistema de notificaciones
- Registro telemático de entrada y salida
- Sellado de tiempo
- Gestión documental
- Base de datos de terceros
- Directorio de la organización
- Pago telemático con Red.es
- Capa de integración
- Formularios web
- Carpeta del ciudadano
- Verificación de copias auténticas



Si bien durante los sucesivos contratos de soporte, asistencia, actualización y mantenimiento habidos desde la implantación de las sedes en 2010 no se han incluido en las mismas nuevos módulos, sí se han añadido funcionalidades a los ya existentes, tales como la inclusión del pago telemático mediante TPV virtual, el Registro Telemático con servicio de pago de tasas, la generación de autoliquidaciones o la aceptación de facturas electrónicas en formato Facturae por parte del Registro Telemático.

Las sedes electrónicas, con los módulos que éstas incluyen, han venido cumpliendo las exigencias y disposiciones básicas de la legislación vigente en materia de Transparencia, si bien la aprobación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, así como de la Ley Canaria de Transparencia, la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, hacen necesario incluir los módulos denominados “*Derecho de acceso a la información pública*” y “*Participación ciudadana*” al listado de módulos que hasta ahora han compuesto las sedes con el fin de garantizar el máximo nivel de cumplimiento legislativo en materia de Transparencia. En consecuencia, se incluyen en el presente contrato, los trabajos de implantación y puesta en marcha de ambos módulos, cuyas descripciones funcionales son las siguientes:

– **Módulo de “*Derecho de acceso a la información pública*”:**

Este módulo permite a la entidad desplegar un procedimiento telemático en el que se permite al ciudadano tramitar de forma electrónica la solicitud de información pública.

Dicho módulo se integra con el registro de entrada y salida de la entidad, así como con el tramitador de expedientes, permitiendo en todo momento al ciudadano realizar el seguimiento del estado de su expediente de solicitud de información.

Al estar dicho proceso integrado con el registro electrónico la entidad puede sacar provecho de las ventajas que éste le presta:

- La solicitud y su documentación asociada queda directamente registrada en el backoffice, tanto en el registro de entrada salida como en el tramitador de expedientes, como en el gestor documental.
- Los usuarios encargados de la tramitación de los expedientes recibirán correos electrónicos cada vez que se reciba una solicitud de acceso a la información.
- Se emitirá un justificante de presentación electrónico por cada solicitud, con lo que el ciudadano tendrá total garantía de que su solicitud ha sido recibida por la entidad.
- Al estar integrado con el registro de entrada se garantiza el correcto cómputo de los plazos.

Además, este módulo cuenta con características adicionales que posibilitan la gestión centralizada de las solicitudes:

- Permite gestionar desde en un solo punto de la intranet todas las solicitudes de información pública.
- Permitir estimar o desestimar directamente desde la intranet las solicitudes de información.
- Permite crear grupos de usuarios, de los ya habilitados en el backoffice, con los permisos necesarios para gestionar las solicitudes.
- Genera automáticamente las estadísticas derivadas de la tramitación de solicitudes: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes resueltas, estimadas, desestimadas, etc.
- Permite responder electrónicamente a los ciudadanos con respecto a las solicitudes de información. Para ello utiliza, de manera transparente al usuario, el sistema de notificaciones electrónicas.



– **Módulo de Participación:**

El módulo de Participación Ciudadana permite a la entidad acercar el gobierno y la toma de decisiones a los ciudadanos. Para ello da la posibilidad a la entidad iniciar procesos participativos que se publicarán de manera electrónica en la web.

En dichos procesos participativos la entidad expondrá durante un determinado periodo de tiempo una iniciativa para que los ciudadanos puedan aportar ideas, dudas, solicitudes, mejoras, etc. Una vez transcurrido ese periodo de exposición pública y una vez recogidas y evaluadas todas las opiniones, la entidad hará públicos los resultados del proceso participativo.

Para conseguir lo anterior el módulo consta de las siguientes funcionalidades:

- Publicación del proceso participativo, permitiendo incluir todo tipo de información: texto, imágenes, documentos, vídeos.
- Permite distribuir los procesos participativos en materias o categorías.
- Gestión de los plazos de publicación, exposición y resolución.
- Permite al ciudadano realizar comentarios y valoraciones al proceso participativo.
- Gestión de los comentarios e ideas aportadas por los ciudadanos. Permitiendo moderar los mismos, así como responder a dichos comentarios.
- Publicación por parte de la entidad de los resultados del proceso participativo.
- Integración con redes sociales, permitiendo al ciudadano utilizar su perfil social para realizar los comentarios y valoraciones.
- Permite al ciudadano la suscripción a la publicación de procesos participativos, así como, la suscripción a los cambios realizados un en proceso en concreto.
- Sindicación de todos los procesos participativos.

Además de la participación en los diversos procesos participativos abiertos, el sistema permite al ciudadano el envío de nuevas propuestas participativas para que sean estimadas por la entidad. Para ello, el módulo consta con las siguientes funcionalidades:

- Envío de propuestas participativas por parte de un ciudadano, permitiéndole especificar la naturaleza de su inquietud, así como a qué área va dirigida o en qué categoría debe ser incluida.
- El sistema permite al usuario de la entidad determinar qué acciones tomar con respecto a la propuesta recibida: rechazar o aceptar la misma. En ambos casos, el usuario puede responder vía correo electrónico al ciudadano.
- En el caso de que la propuesta se acepte el sistema permite al usuario de la entidad crear un nuevo proceso participativo (en fase de edición) a partir de los datos de la propuesta ciudadana.

Todos los documentos generados cumplirán con los requisitos de interoperabilidad recogidos por el Esquema Nacional de Interoperabilidad para documentos electrónicos.

Las Sedes Electrónicas estarán preparadas para aportar información imparcial respecto al desempeño y utilización de sus funcionalidades con el objeto de que se pueda extraer información indicadora de la gestión de los trámites que se lleva a cabo por la ciudadanía.

En materia de accesibilidad, las Sedes electrónicas habrán contar con el mayor grado de cumplimiento posible de las estipulaciones recogidas en el artículo 4.c y artículos 10.3 y 10.5 de la aún vigente Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. En consecuencia, contarán como mínimo con el nivel AA de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del W3C, incluyendo todos los puntos de verificación de Prioridad 1 y Prioridad 2.



La Sede Electrónica de cada institución deberá indicar las características tecnológicas y versiones de los sistemas operativos y navegadores compatibles, así como los programas y versiones de éstos necesarios para que la impresión de los certificados emitidos electrónicamente sea la adecuada a través de los dispositivos periféricos de los que disponga el ciudadano.

7. RESULTADOS A OBTENER

Los resultados a obtener o entregables del contrato son los siguientes:

- Implantación y puesta en marcha de los módulos denominados “*Derecho de acceso a la información pública*” y “*Participación ciudadana*”.
- Documentación completa de los módulos implantados.
- Doce informes mensuales donde se refleje el seguimiento de actualizaciones, incidencias resueltas, asistencias y/o mejoras, etc., llevadas a cabo durante el periodo correspondiente y en concepto de asistencia técnica y/o consultora, actualización y mantenimiento.
- Informe final de la situación definitiva de todas las Sedes en cuanto a las diferentes prestaciones que ofrecen en cada caso a los usuarios especificando en particular los procedimientos que sean susceptibles de tramitar electrónicamente.
- Entrega al Cabildo Insular a la finalización del contrato, y para su distribución a las distintas instituciones, de los ficheros ejecutables de la última versión instalada del sistema en su totalidad, licencias de usuario y forma de disponibilidad de manual, requisitos de instalación, manual de usuario y catálogo de servicios webs.

8. MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE, ASISTENCIA, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO

El servicio se podrá prestar de forma, presencial, telemática o vía telefónica en función de las características y complejidad del mismo o las necesidades de los destinatarios:

- Asistencia telefónica. El adjudicatario deberá mantener una línea telefónica para la atención directa a los usuarios de los Ayuntamientos y/o Entidades, que permanecerá operativa, como mínimo, en horario de 08.00 a 15.30 horas de lunes a viernes de manera regular.

No obstante, el adjudicatario habrá de poner a disposición de las entidades un servicio especial de asistencia 24 horas para problemas urgentes debidos a posibles “caídas de las Sedes Electrónicas”.

- Asistencia técnica remota. Para aquellas consultas y/o asistencias que no requieran la atención in situ por parte de los técnicos de la empresa, se habilitará un servicio de asistencia telemática entre la infraestructura del adjudicatario y la de los ayuntamientos y/o entidades, permitiendo el acceso mediante software de conexión remota, actuando directamente en los sistemas del cliente, debiendo contar previamente con autorización expresa del mismo.
- Asistencia presencial. Para todas aquellas consultas y/o asistencias cuya atención no pueda ser realizada en modo remoto o telefónico, se empleará el servicio de asistencia presencial con desplazamiento de los técnicos a las dependencias del ayuntamiento o entidad. Como caso especial se contempla la Asistencia Técnica en caso de caída total del sistema para facilitar la



recuperación y operatividad de las aplicaciones, una vez que el sistema haya sido puesto en marcha de nuevo por los responsables técnicos de la entidad en cuestión.

En las modalidades telefónica y telemática, el tiempo de respuesta a una petición de asistencia deberá de ser inferior a 24 horas, de lunes a viernes, contadas a partir de la recepción, por parte del adjudicatario, de la petición de asistencia.

En la modalidad presencial, el tiempo de respuesta no deberá de ser superior a 48 horas, de lunes a viernes, contadas a partir de la recepción por parte del adjudicatario, de la petición de asistencia, si de la incidencia reportada resultara la imposibilidad de utilización de la Sede Electrónica por parte del usuario municipal.

9. LEGISLACIÓN APLICABLE

Las nuevas versiones deberán cumplir, al menos, y al igual que las anteriores, con los requisitos exigidos por las siguientes leyes y/o reglamentos:

- Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y Real Decreto 1671/2009 por el que se desarrolla parcialmente la citada Ley.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Adm Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de Carácter Personal así como en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Y normas de desarrollo de los textos legales citados

Por otra parte, deberán cumplir con los requisitos mínimos de la siguiente legislación de referencia:

- Ley 24/2001, de 27 de diciembre de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la sociedad de la Información y de Comercio Electrónico
- Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica
- Ley 30/2007, de 30 de octubre de contratos del sector público
- Real Decreto 2009-2003
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información
- Real Decreto 2009/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de los medios telemáticos.
- Real decreto 523/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento como documento probatorio del domicilio y residencia en los procedimientos administrativos de la AGE y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

10. COORDINACIÓN DE LAS ACCIONES. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Previo al inicio de los trabajos la empresa deberá comunicar al Cabildo en un plazo máximo de quince días desde la formalización del contrato la designación de los siguientes perfiles:



-
- Responsable de las acciones: Interlocutor al más alto nivel y único responsable del cumplimiento de las acciones de este contrato por parte de la empresa adjudicataria.
 - Jefe de las acciones del contrato: Responsable directo, técnico y funcional y principal interlocutor a nivel técnico durante el desarrollo normal de los trabajos
 - Equipo técnico: Integrado por personal con conocimiento y experiencia en la plataforma de la Sede de Administración Electrónica y de forma genérica en materia de nuevas tecnologías, administración electrónica, modernización administrativa, organización y tramitación de expedientes administrativos, análisis de procedimientos y regulación normativa en el sector público (específicamente en el ámbito de la Administración Local).
 - Interlocutor y coordinador de solicitudes e incidencias: Persona en la que se centralizará la comunicación diaria entre el Cabildo y la empresa y que ejercerá de principal interlocutor a través del cual se gestionarán las solicitudes, incidencias y demandas relacionadas con el objeto de este contrato.

Todas las acciones que se realicen con o vayan dirigidas a los ayuntamientos y entidades estarán coordinadas por el Cabildo de Tenerife, siendo el personal de la Unidad de Modernización y Asistencia Municipal (UMAM) el que actúe como principal interlocutor con el personal de las instituciones implicadas, gestionando por tanto con el interlocutor y coordinador de solicitudes e incidencias de la empresa, las solicitudes, incidencias, calendario de actuaciones, etc. que se deriven de la ejecución del contrato.

La puesta en marcha de las acciones contempladas para el mantenimiento adaptativo y evolutivo seguirá una secuencia lógica de análisis, planificación, diseño y ejecución, consensuado con el personal de la Unidad de Modernización con quien se tomarán conjuntamente las decisiones de las acciones a llevar a cabo bajo este tipo de mantenimientos y que a su vez será el encargado de validar y autorizar la ejecución de las mismas.

Por su parte, los ayuntamientos y entidades beneficiarias de los servicios del presente contrato participarán activamente en su ejecución coordinando las acciones que les competen, para lo cual les será comunicado por el Cabildo Insular la formalización del mismo, debiendo tener en cuenta cada una de ellas las siguientes consideraciones:

- Deberá designarse como tal al personal responsable de la ejecución del contrato desarrollo del contrato dentro de la entidad.
- Deberá velar, al ser su responsabilidad, por el contenido de la información publicada en su sede Electrónica. En función de esto y de lo que es requerido legalmente, los ayuntamientos y entidades deberán tener publicado su Catálogo de Procedimientos completo (independientemente del número de procedimientos que se pueda tramitar telemáticamente). La información incluida en las fichas de descripción de los procedimientos deberá ser verificada previamente a su publicación y estará actualizada en todo momento.
- Deberá cumplir con los requisitos establecido por la LOPD en todos aquellos aspectos que afecten a la sede electrónica.
- Deberá tener determinado, a nivel interno, el listado de personal responsable de la carga y firma de la información que se publica en la Sede Electrónica.
- En el caso de que el ayuntamiento o entidad tuviera también publicado el perfil del contratante en su web oficial, éste debería estar vinculado al perfil del contratante incluido en la Sede Electrónica para asegurar que el ciudadano acceda a la misma información y la corporación mantenga un único dato.



-
- Deberá publicar toda aquella información que, en orden a cumplir con la legislación vigente, deba figurar en la sede electrónica (Ordenanza de la sede, calendario laboral municipal, directorio de la Organización, etc).

En Santa Cruz de Tenerife, a 6 de julio de 2016

**La Jefa de Sección de la Unidad de
Modernización y Asistencia Municipal**

VºBº,
El Jefe del Servicio de Innovación

Elsa Hernández Hernández

Orlando Pérez García



ANEXO I

Relación de entidades incluidas en el ámbito del contrato:

1. Ayuntamiento de Arafo
2. Ayuntamiento de Arico
3. Ayuntamiento de Buenavista del Norte
4. Ayuntamiento de Candelaria
5. Ayuntamiento de El Sauzal
6. Ayuntamiento de El Tanque
7. Ayuntamiento de Fasnia
8. Ayuntamiento de Garachico
9. Ayuntamiento de Guía de Isora
10. Ayuntamiento de Güimar
11. Ayuntamiento de La Guancha
12. Ayuntamiento de San Cristobal de La Laguna
13. Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo
14. Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo
15. Ayuntamiento de Puerto de la Cruz
16. Ayuntamiento de San Juan de la Rambla
17. Ayuntamiento de San Miguel de Abona
18. Ayuntamiento de Santa Úrsula
19. Ayuntamiento de Santiago del Teide
20. Ayuntamiento de Tacoronte
21. Ayuntamiento de Tegueste
22. Ayuntamiento de Vilaflor
23. Gerencia de Urbanismo de San Cristobal de La Laguna
24. Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife