



CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SIGEC (SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN ECONÓMICA Y CONTABLE) DEL EXCMO. CABILDO INSULAR DE TENERIFE.

Pliego de Prescripciones Técnicas

1. Descripción del Servicio

A continuación se muestran los servicios que se incluyen en este contrato y los bloques de trabajo que incluye cada uno de ellos.

- **Servicio Base.**
 - Mantenimiento Correctivo
 - Mantenimiento Evolutivo de alcance limitado.
- **Servicio Extendido**
 - Proyectos de nuevo desarrollo o evolutivos de alto impacto y alcance determinado.
 - Proyectos de nuevo desarrollo o evolutivos de alto impacto y alcance variable.

Requisitos Técnicos

Los trabajos de este servicio deben cumplir lo recogido en la Guía de Desarrollo de aplicaciones del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife (ECIT) y en todos los procedimientos de trabajo del Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (STIC).

Toda la información técnica detallada que requieran los licitadores, tanto en lo relativo a SIGEC como a las infraestructuras de TI, se facilitarán según lo dispuesto en el apartado [Consulta de documentación para la elaboración de ofertas.](#)

1.1 Servicio Base

1.1.1 Mantenimiento Correctivo

Será responsabilidad de este servicio la **solución de errores en el software o el soporte al trabajo diario de los usuarios** del SIGEC.

Este Servicio deberá realizar entre otras tareas:

- Generar la documentación y proceder a las tareas necesarias para que otros niveles de soporte puedan resolver las incidencias y solicitudes más comunes.
- Resolución de dudas tanto a nivel técnico como a nivel de usuario.
- Documentación de la propia aplicación.

Se deberá integrar progresivamente dentro del alcance del Servicio Base, y al precio ofertado inicialmente, el mantenimiento correctivo de todos los evolutivos y nuevos desarrollos realizados dentro del contrato.

Calle Clavel, 2
38003 Santa Cruz de Tenerife
Tfno.: 922 239 999
Fax: 922 239 468
www.tenerife.es

Código Seguro De Verificación:	Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Josué Pérez De Armas - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (En funciones)	Firmado	28/07/2017 13:22:20
	Sol Imobac Expósito Soto - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	27/07/2017 14:35:51
Observaciones		Página	1/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==		





1.1.2 Mantenimiento Evolutivo de alcance limitado

Este Servicio deberá cubrir la necesidad de adaptar el SIGEC mediante pequeños desarrollos evolutivos que surjan como consecuencia de pequeñas adaptaciones que se requieran a nivel funcional o cambios en la legislación de escaso impacto (que tengan encaje en las estimaciones de horas previstas en el Servicio Base).

1.2 Servicio Extendido

Se podrán incorporar a través de este servicio nuevas aplicaciones y/o módulos con impacto (con esfuerzos que superen las horas previstas en el Servicio Base), cuyo entorno tecnológico será el consensuado en cualquier caso con el ECIT.

Para activar los proyectos asociados a este apartado, se trasladará a la empresa adjudicataria el detalle del trabajo a llevar a cabo, y ésta enviará una planificación y una valoración económica, en un plazo máximo de dos semanas, en base a los perfiles que se recogen en el apartado ([Equipos de Trabajo -> Soporte Extendido](#)). En caso de que se acepte la planificación y la valoración, se ejecutará el proyecto de desarrollo dentro del ámbito de este contrato.

1.2.1 Proyectos de nuevo desarrollo o evolutivos de alto impacto y alcance determinado

Entre los proyectos de nuevo desarrollo que se quieren realizar mediante este contrato se encuentran:

- Desarrollo para un módulo de gestión y emisión del Anteproyecto del Presupuesto. Se detallan los requerimientos en el Anexo I.
- Desarrollo para un del Cálculo del Coste Efectivo de los Servicios. Se detallan los requerimientos en el Anexo II.

1.2.2 Proyectos de desarrollo o evolutivos de alto impacto y alcance variable

Durante el periodo de vida del contrato, las necesidades informáticas del ECIT pueden verse afectadas por cambios normativos o de prioridades organizativas. Se contempla en este contrato la posibilidad de realizar la ejecución de **nuevos proyectos en el ámbito económico-financiero, de adaptación a la administración electrónica o de migración a nuevos entornos tecnológicos.**

Las tareas principales a realizar serán (sin limitarse a las mismas):

- Redacción de proyectos de nuevos módulos de SIGEC o en general tareas de análisis y diseño que requieran los perfiles del contrato.
- Soporte a la migración de la aplicación a otras tecnologías o Sistemas de Información, si fuese necesario.
- Cualquier actuación con impacto que requiera una participación importante de cualquier de los perfiles incluidos en el contrato.

2. Equipo de trabajo

2.1 Servicio Base y Extendido

El dimensionamiento del equipo asignado al servicio base debe ser el adecuado en todo momento para el cumplimiento del ANS establecido, requiriendo en cualquier caso como mínimo un equipo formado por los siguientes recursos.

- 1 Jefe de proyecto. Responsable del servicio, realizará trabajos de coordinación y gestión de las tareas ejecutadas por el servicio, definirá y seguirá el cumplimiento de las metodologías de trabajo. Será el interlocutor con la Unidad de Desarrollo del ECIT.

Código Seguro De Verificación:	Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Josué Pérez De Armas - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (En funciones)	Firmado	28/07/2017 13:22:20
	Sol Imobac Expósito Soto - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	27/07/2017 14:35:51
Observaciones		Página	2/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==		





- Dedicación mínima 5%.
- Ingeniero Superior en Informática, Grado en Informática, Ingeniero Técnico en Informática o similar
 - 4 años de experiencia en dirección e implantación aplicaciones de Contabilidad Presupuestaria de la Administración Local para el caso de Ingeniero Superior, Grado o equivalente.
 - 5 años de experiencia en dirección e implantación de aplicaciones de Contabilidad Presupuestaria de la Administración Local para el caso de Ingeniero Técnico o equivalente.
- 1 Consultor Tecnológico Superior. Técnico encargado de tareas de análisis, desarrollo e implantación.
 - Dedicación mínima. 25%.
 - Ingeniero Técnico o equivalente. Ingeniero Superior, Grado o equivalente.
 - 4 años de experiencia en el desarrollo e implantación de aplicaciones de Contabilidad Presupuestaria de la Administración Local en entorno TEAM DEVELOPER.

2.3 Condiciones

Las obligaciones específicas de la empresa adjudicataria en lo que a su personal se refiere vienen recogidas en las cláusulas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un entorno de desarrollo totalmente operativo en sus instalaciones. Si existiese imposibilidad de despliegue de alguno de los proyectos corporativos en su entorno deberá justificar esta imposibilidad o dificultad y se permitirá el acceso remoto a los servicios corporativos cumpliendo los criterios de Confidencialidad.

La empresa deberá recoger en su oferta las herramientas propuestas para la gestión del proyecto, aunque de forma preferente se podrá integrar en las disponibles actualmente en el STIC para gestión de proyectos (Redmine) y registro y documentación de tareas (JIRA SD).

3. Indicadores de nivel de Servicio y Penalizaciones

3.1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)

La empresa adjudicataria debe ser capaz de ofrecer unos niveles de servicio aceptables. Se establece un proceso de medición de la calidad del servicio al que se denomina Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que debe ser adoptado necesariamente como herramienta básica de gestión de servicio.

El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio etc.

Un ANS identifica y define las expectativas de servicio en relación a la capacidad del proveedor, proporciona un marco de entendimiento, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo. También constituye un punto de referencia para la mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorar y de esta forma aumentar los índices de calidad.

Para la gestión de incidencias se establecerán las prioridades en función del impacto y urgencia de cada una de las incidencias.

Código Seguro De Verificación:	Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Josué Pérez De Armas - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (En funciones)	Firmado	28/07/2017 13:22:20
	Sol Imobac Expósito Soto - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	27/07/2017 14:35:51
Observaciones		Página	3/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==		





Para determinar la prioridad se tendrá en cuenta lo siguiente:

IMPACTO: Determina el efecto de la incidencia sobre los procesos de negocio.

IMPACTO	DESCRIPCIÓN
Muy Alto	Interrupción General de los servicios TIC
Alto	Cuando al menos se dé una de las siguientes causas: <ul style="list-style-type: none">• Ha causado o causará una pérdida de un servicio crítico.• El número de usuarios afectados es o será mayor de 50.• Cuando tiene o podrá tener implicaciones jurídicas.• Cuando tiene serias implicaciones financieras.• Cuando se registra por o para un usuario con necesidades técnicas especiales.
Medio	Cuando ha causado o causará un impacto significativo en el servicio o el número de usuarios afectados está o estará entre 6 y 50 usuarios .
Normal	Cuando ha causado o causará un impacto poco significativo en el servicio o el número de usuarios afectados está o estará entre 1 y 5 usuarios .

URGENCIA: Determina la rapidez con que el cliente necesita una solución.

URGENCIA	DESCRIPCIÓN
Alta	Cuando afecte a una actividad o evento que está en marcha (en producción) y requiere una acción inmediata .
Media	Cuando afecta a una actividad o evento en el que hay tiempo suficiente para subsanar la incidencia sin que se vea afectado el servicio .
Normal	Cuando el tiempo no es un factor determinante o existe una solución temporal (workaround) que permita que el servicio no se vea afectado.

Se requerirá, en fase de transición, por parte de la empresa adjudicataria, un estudio pormenorizado del tipo de incidencias posibles para a fin de facilitar adecuación de impacto y la urgencia en las incidencias que se reciban.

PRIORIDAD: Nos permite identificar la importancia relativa de las incidencias recibidas.

URGENCIA / IMPACTO	Impacto Muy Alto	Impacto Alto	Impacto Medio	Impacto Normal
Urgencia Alta	CRITICA	ALTA	MEDIA	NORMAL
Urgencia Media		MEDIA	NORMAL	PLANIFICADA 7
Urgencia Normal		NORMAL	PLANIFICADA 5	PLANIFICADA 15

ADECUACIÓN DE PRIORIDADES A TIEMPOS DE RESPUESTA Y DE RESOLUCIÓN

Código Seguro De Verificación:	Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Josué Pérez De Armas - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (En funciones)	Firmado	28/07/2017 13:22:20
	Sol Imobac Expósito Soto - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	27/07/2017 14:35:51
Observaciones		Página	4/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==		





PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN	OBSERVACIONES
CRITICA	½ hora laborable	12 horas naturales	Requiere Análisis
ALTA	1 hora laborable	24 horas naturales	Requiere Análisis
MEDIA	2 horas laborables	32 horas laborables	
NORMAL	8 horas laborables	40 horas laborables	
PLANIFICADA 7	8 horas laborables	7 días Naturales	Consensuado con usuario
PLANIFICADA 15	8 horas laborables	15 días Naturales	Consensuado con usuario

Código Seguro De Verificación:	Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Josué Pérez De Armas - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (En funciones)	Firmado	28/07/2017 13:22:20	
	Sol Imobac Expósito Soto - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	27/07/2017 14:35:51	
Observaciones		Página	5/12	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==			



OBSERVACIONES:

TIEMPO DE RESPUESTA: Tiempo que tarda en acusar recibo de que le ha llegado la incidencia al equipo de Soporte de Mantenimiento, desde el momento en que la misma ha sido registrada por el CSU.

TIEMPO DE RESOLUCIÓN: Tiempo que transcurre desde el momento que se acusa recibo de la incidencia hasta el momento en que se entrega una *Solución Inmediata o Permanente*.

SOLUCIÓN INMEDIATA: Puede ser una solución (Workaround), una corrección de un error o cualquier otro remedio que soluciones la incidencia provisionalmente (disminuya el impacto) de modo que se pueda continuar usando el Sistema hasta que se proporciones una Solución Permanente.

SOLUCIÓN PERMANENTE: Es una solución al problema que permite al usuarios utilizar el Sistema según lo descrito en las especificaciones funcionales del Sistema y con el mismo nivel de facilidad de manejo que se soportará en las futuras actualizaciones del Sistema.

ANÁLISIS: Un análisis es una investigación llevada a cabo por la empresa contratada del problema en relación al error que se haya identificado. La empresa contratada proporcionará una respuesta técnica de cuál es el error y de cómo se va a rectificar o como se ha rectificado. Este tipo de estudio debe presentarse como informe técnico a la dirección del proyecto del IIIC y su objetivo es poner de manifiesto el estado del Sistema y proponer Soluciones Permanentes.

ASENSO CON EL USUARIO: La planificación del tiempo de resolución debe ser informada y consensuada con el usuario.

INDICADORES DEL SERVICIO

Asociados a los Acuerdos de Nivel de Servicio proponemos una serie de indicadores de rendimiento que como mínimo deben ser tenidos en cuenta para evaluar el rendimiento y la calidad de los procesos así como su valor y adecuación.

	Indicador de Nivel de Servicio	Definición	Valor objetivo
1º	Porcentaje de incidencias respondidas y resueltas en tiempo	Representa el número de incidencias en las que se ha respondido y resuelto la incidencia al usuario en el tiempo acordado	95%
2º	Porcentaje de incidencias REABIERTAS	Representa el número de incidencias cerradas que se han tenido que reabrir debido a que la solución aplicada no ha solucionado la casuística planteada por el usuario	4%
3º	Porcentaje de reclamaciones por insatisfacción	Representa el número de tickets por los que un usuario presenta una queja o reclamación.	2%
4º	Porcentaje de incumplimientos de las planificaciones	Representa el número de proyectos que no se han entregado en la primera fecha de entrega acordada.	10%

El primer mes de ejecución del contrato se considera como “**fase de transición**”, en la que la medición de

Código Seguro De Verificación:	Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Josué Pérez De Armas - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (En funciones)	Firmado	28/07/2017 13:22:20
	Sol Imobac Expósito Soto - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	27/07/2017 14:35:51
Observaciones		Página	6/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==		





los ANS no podrá llevar aparejada la propuesta de imposición de penalizaciones.

Se contemplan los siguientes motivos de Penalización, sin perjuicio de las consecuencias que para la empresa pueda tener el incumplimiento de las normas básicas de trabajo del STIC y del ECIT, de los objetivos definidos en este contrato o de la legislación vigente.

3.2 Penalización por incumplimiento de ANS o Planificaciones

Se definen tres rangos, leve, moderado y grave, de desviación del cumplimiento. Los valores límite para cada rango, respecto del valor objetivo permitido a cada uno de los indicadores que van a ser tenidos en cuenta en las penalizaciones, son:

Indicador	Valor objetivo	Incumplimiento Leve	Incumplimiento Moderado	Incumplimiento Grave
Porcentaje de incidencias que se respondieron en el tiempo acordado	95%	90% - 94%	84% - 89%	< 84%
Porcentaje de incidencias REABIERTAS	4%	5% - 7%	8% - 10%	> 10%
Porcentaje de reclamaciones por insatisfacción	2%	3%	4%	> 4%
Porcentaje de incumplimientos de las planificaciones	10%	10% -15%	16%-25%	> 25%

Los porcentajes de penalización que se aplican en función de la severidad del incumplimiento de cada uno de los indicadores serán los siguientes:

Nivel de Incumplimiento	Penalización
Leve en uno o más indicadores	3% sobre factura mensual
Moderado en uno o más indicadores	5% sobre factura mensual
Grave en uno o más indicadores	10% sobre factura mensual

La penalización es acumulativa para cada tipo de indicador.

La regularización por estas penalizaciones se hará efectiva mediante deducción en la factura del mismo mes o en las siguientes que procedan a la notificación del acuerdo de imposición de penalidades.

3.3 Penalización por falta de técnicos del Servicio Base, o por la falta de cualificación, experiencia o dedicación ofertada.

En caso de que el Servicio Base no se realice por un Consultor Tecnológico Superior con la cualificación y experiencia exigidas o de que no se preste este Servicio Base por falta de personal cualificado, se penalizará deduciendo el coste económico, correspondiente al total de horas asociadas al incumplimiento, en las siguientes facturas del contrato.

Asimismo, la no presentación de la facturación bimensual junto con los ANS supondrá la devolución de la misma.

4. Propiedad intelectual

Los derechos de explotación de la documentación y código fuente generado en el ámbito de este servicio

Código Seguro De Verificación:	Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Josué Pérez De Armas - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (En funciones)	Firmado	28/07/2017 13:22:20
	Sol Imobac Expósito Soto - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	27/07/2017 14:35:51
Observaciones		Página	7/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==		





serán exclusivamente y sin ninguna restricción propiedad del ECIT.

No utilizar en la medida de lo posible como parte del nuevo sistema componentes de terceros, que no sean de código abierto y que no se puedan reutilizar sin ninguna restricción. Si se utilizan herramientas de terceros sometidas a licencia, deberá entregarse una licencia junto con el producto desarrollado.

5. Confidencialidad

Protección general de la información

Con carácter general la empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absolutamente confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del presente contrato.

Protección del acceso a los recursos TIC del ECIT

En los supuestos de prestación de un servicio que requiera o se estime conveniente el acceso local o remoto a los recursos TIC del ECIT, se establecen las siguientes limitaciones y responsabilidades específicas:

1. Condiciones técnicas:
 - a. Acceso remoto:
 - i. La comunicación se realizará punto a punto entre las dependencias del prestador del servicio y las del ECIT empleando un canal de datos seguro (cifrado).
 - ii. Si existe la mediación de un tercero, la empresa adjudicataria será la única responsable de asegurar la confidencialidad del intercambio y de las consecuencias de su incumplimiento.
 - iii. El medio técnico preferente de conexión para accesos puntuales será el establecimiento de una conexión VPN. Para ello, con independencia del presente clausulado se deberá cursar la petición expresa correspondiente ante el ECIT una vez iniciada la prestación.
2. Recursos TIC accesibles:
 - a. Solamente se dará acceso remoto a los servidores de aplicaciones, bases de datos, etc estrictamente necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
 - b. No se permitirá con carácter general el acceso al escritorio o entorno gráfico de los servidores salvo por necesidades extraordinarias del servicio ante incidencias críticas y no exista otra alternativa viable (requerirá de forma obligatoria la validación expresa del ECIT).
3. Características del acceso local:
 - a. El acceso local a recursos TIC de equipos de las empresas prestadoras de servicios se deberá integrar y cumplir con las medidas de seguridad de la red del ECIT (control de acceso a la red, disponibilidad de antivirus actualizado, parches seguridad, etc).
4. Potestad de control

Código Seguro De Verificación:	Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Josué Pérez De Armas - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (En funciones)	Firmado	28/07/2017 13:22:20	
	Sol Imobac Expósito Soto - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	27/07/2017 14:35:51	
Observaciones		Página	8/12	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==			



-
- a. El personal autorizado del ECIT, teniendo como finalidad la protección, optimización y mejora de los servicios, monitorizará el tráfico cursado en este tipo de conexiones para la detección de actuaciones anómalas.
5. Deberes y obligaciones para la empresa adjudicataria:
- a. Solamente deberá tener acceso a los recursos del ECIT los usuarios de la prestadora de servicios autorizados y que sean estrictamente necesarios para los fines previamente autorizados por el ECIT.
- b. Los usuarios de la empresa prestadora de servicios deberán hacer un uso adecuado de la conexión, utilizándola eficientemente con el fin de evitar en la medida de lo posible la congestión de la misma, la interrupción de los servicios de red o del equipamiento de la infraestructura conectada.
- c. Se deberá acceder desde equipos y/o redes protegidas que garanticen unas condiciones de seguridad adecuadas sobre todo en lo referente al control de accesos al personal autorizado y la protección de los activos del ECIT a los que se tenga acceso (lo que requiere el uso de soluciones actualizadas, antivirus, antispyware, etc...).
- d. La empresa adjudicataria será la responsable directa de todas las actividades realizadas bajo su nombre.
- e. Las incidencias de seguridad detectadas por el personal del ECIT o comunicadas por entidades externas serán trasladadas al usuario que pueda originarla para la aplicación de las medidas que se estimen oportunas.
- f. Los usuarios deberán reportar al ECIT aquellas incidencias de seguridad de las que tuviesen conocimiento (p.e.: pérdida o compromiso de las credenciales, etc).
6. Uso no adecuado: el servicio de acceso remoto no debe ser usado para:
- a. Cualquier transmisión de información o acto que viole la legislación vigente que le sea de aplicación.
- b. Fines privados, personales o comerciales, no relacionados con las actividades propias y autorizadas por el ECIT.
- c. Transmisión de material que infrinja la legislación sobre propiedad intelectual (software, imágenes, video, audio, películas, etc.). En general el usuario se compromete a no hacer uso de los recursos informáticos y de comunicación para publicar o divulgar material obsceno, difamatorio u ofensivo que pueda suponer una violación de los derechos legales de terceros.
- d. Creación, utilización y transmisión de cualquier tipo de material que perjudique la dinámica habitual de los usuarios del ECIT o redes externas (virus, difusión de correo publicitario, cadenas de correo-e, etc.).
- e. Actividades deliberadas con alguna de las siguientes finalidades:
- i. Congestión de los enlaces de comunicaciones o sistemas informáticos mediante el envío de información o programas concebidos para tal fin.
- ii. Escanear puertos de equipos sin autorización del titular/es del mismo.

Código Seguro De Verificación:	Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Josué Pérez De Armas - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (En funciones)	Firmado	28/07/2017 13:22:20
	Sol Imobac Expósito Soto - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	27/07/2017 14:35:51
Observaciones		Página	9/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==		





- iii. Búsqueda de vulnerabilidades en equipos pertenecientes al ECIT o redes externas.
 - iv. Denegación de servicios y desconexión de equipos.
 - v. Destrucción o modificación de la información de otros usuarios o sistemas de información.
 - vi. Violación de la privacidad e intimidad de otros usuarios.
 - vii. Intentar o conseguir acceder de forma no autorizada a equipos.
- f. Bajo ningún concepto el usuario atentará contra la integridad, funcionamiento o disponibilidad de los recursos informáticos que componen la red del ECIT. Se considera un atentado contra la integridad de los recursos informáticos las acciones que no tomen las medidas pertinentes contra la inclusión y/o ejecución de software pernicioso (virus, sniffers, etc.) en los equipos a los que tienen acceso, así como el acceso a los recursos informáticos fuera de las condiciones autorizadas por el ECIT.

6. Oferta

Consulta de documentación para la elaboración de ofertas.

La Guía de desarrollo de aplicaciones corporativas está publicada en Internet en la siguiente dirección: <http://www.tenerife.es/guiadesarrollo/index.html>:

La siguiente documentación podrá ser consultada bajo demanda durante el proceso de licitación, suscribiendo previamente el correspondiente clausulado de confidencialidad específico (con el mismo contenido que el apartado de Confidencialidad del presente pliego):

- Documentación detallada del SIGEC.
- Herramientas de desarrollo del STIC.

Para ello los interesados deberán cursar a la atención del Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones de esta Corporación Insular, vía fax, correo electrónico o por el Registro General, la correspondiente solicitud de acceso a la documentación requerida en relación a la presente licitación. Dicha solicitud, debidamente cumplimentada con los datos personales y de contacto del interesado, deberá estar suscrita por la entidad o persona que le represente, en su caso, debiendo de aportar la documentación acreditativa de la personalidad y representación, así como la correspondiente autorización en caso de actuar por medio de autorización expresa para tal acto.

En respuesta a esta solicitud, el Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones se pondrá en contacto con el interesado a la mayor brevedad posible para proceder a la firma del clausulado de confidencialidad y la entrega de la documentación solicitada.

En Santa Cruz de Tenerife, a 26 de julio de 2017

Código Seguro De Verificación:	Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Josué Pérez De Armas - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (En funciones)	Firmado	28/07/2017 13:22:20
	Sol Imobac Expósito Soto - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	27/07/2017 14:35:51
Observaciones		Página	10/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==		





7. Anexo I

El módulo de Gestión y Emisión del Anteproyecto de Presupuesto tiene como finalidad permitir elaborar el documento final que se compone para el Anteproyecto del Presupuesto. Este documento final se debe obtener en formato PDF reutilizable (PDF en el que el texto aparece como texto) y será el resultado de la concatenación de distintos ficheros en formato Word, Excel o PDF. Para definir la estructura y el índice de este documento se podrá crear un índice personalizado.

Además, debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- El documento resultante debe estar paginado.
- Debe permitir añadir un diseño personalizado para los títulos de los apartados.
- Debe permitir cargar un índice que se replicará en el documento resultante, tanto en forma de índice de documento, como en forma de apartados del documento.
- Cada apartado del índice debe permitir añadir un documento en formato Word, Excel o PDF.
- Una vez añadido un documento a un apartado del documento, si este está en Word o Excel, se debe permitir editarlo en línea.
- También debe permitir obtener el documento de un repositorio en línea mediante una URL.
- El documento resultante se obtendrá en PDF como la concatenación del contenido de todos los apartados.

Código Seguro De Verificación:	Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Josué Pérez De Armas - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (En funciones)	Firmado	28/07/2017 13:22:20	
	Sol Imobac Expósito Soto - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	27/07/2017 14:35:51	
Observaciones		Página	11/12	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==			



8. Anexo II

La Orden HAP/2075/2014, de 6 de noviembre, por la que se establecen los criterios de cálculo del coste efectivo de los servicios prestados por las entidades locales, en desarrollo de lo previsto en el artículo 116 ter, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, establece que antes del día 1 de noviembre de cada año, las entidades locales calcularán el coste efectivo de los servicios partiendo de los datos contenidos en la liquidación del presupuesto general, y en su caso de las cuentas anuales aprobadas.

Se pretende desarrollar un módulo que facilite al ECIT obtener estos datos, tanto de los servicios gestores del propio ECIT como de las entidades dependientes involucradas en la prestación de estos servicios.

Para ello, se quiere tener en una aplicación, tanto la definición de los formularios necesarios para obtener estos datos, como los propios formularios, análogos a los que provee el Ministerio, es decir, cuatro formularios normalizados para la comunicación de los costes efectivos relativos a cada ejercicio que se dividen en:

1. Formulario CE1: Para cada servicio se indicará la forma de gestión del servicio prestado por la Entidad Principal, y por sus entidades dependientes / vinculadas. El formulario presenta dos modelos cada uno relativo a los tipos de servicios, obligatorios y propios, que detalla la Orden (anexo I y II).

2. Formulario CE2: Recoge el dato del coste de cada servicio y se graba en el cuestionario correspondiente de la entidad principal y de las entidades de la corporación que asumen algún coste del servicio. El formulario se adapta según el tipo de contabilidad. Por defecto el sistema asignará a cada entidad el tipo de contabilidad indicado en la liquidación de presupuestos del ejercicio anterior. En caso de no haber informado la liquidación del ejercicio anterior se cumplimentará la parte del cuestionario que corresponda al tipo de contabilidad de la entidad.

3. Formulario CE3: Recoge los datos de las unidades físicas de referencia, utilizadas en cada servicio.

4. Formulario CE4: Además de cumplimentar los formularios anteriores, en el caso que se trate de diputaciones, consorcios, mancomunidades, agrupaciones y otras entidades análogas, deberán cumplimentar la información que se recoge en este formulario, relativa a la relación de las entidades locales a las que presta cada uno de los servicios.

La información de estos formularios se almacenará debidamente normalizada en BBDD para su posterior tratamiento. El tratamiento que se desea hacer con esta información es:

- Aplicar reglas de validación de los datos enviados.
- Agrupar los datos relativos a los Servicios Gestores del Cabildo.
- Realizar el envío de los datos agrupados del Cabildo al Ministerio, o bien en formato fichero, o bien con una herramienta que automatice el llenado de formularios web.
- Realizar el envío de los datos de las entidades dependientes del Cabildo al Ministerio, o bien en formato fichero, o bien con una herramienta que automatice el llenado de formularios web.

Código Seguro De Verificación:	Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Josué Pérez De Armas - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (En funciones)	Firmado	28/07/2017 13:22:20
	Sol Imobac Expósito Soto - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	27/07/2017 14:35:51
Observaciones		Página	12/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Th2v88Hx29Frnwhx1QstZQ==		

