



AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE VENTANILLA DIGITAL Y SEDE ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

NOVIEMBRE 2.015



AYUNTAMIENTO DE CÁCERES
CONCEJALÍA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
Plaza Mayor,sn
10.003 – CÁCERES

E-Mail : innovacion@ayto-caceres.es informatica@ayto-caceres.es <http://www.ayto-caceres.es>



CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS

OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la adjudicación, por parte del Ayuntamiento de Cáceres, de los servicios profesionales y productos necesarios para poner en marcha la sede electrónica (<https://sedeelectronica.caceres.es>) del Ayuntamiento de acuerdo a lo establecido en la Ley 11/2007. El contrato incluirá igualmente la instalación y puesta en marcha de una ventanilla digital avanzada que permitirá ofrecer la información municipal y una serie de servicios sujetos a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad (LAECSP).

PRESUPUESTO FORMULADO POR LA ADMINISTRACIÓN

77.079,00€ IVA INCLUIDO

PLAZOS DE EJECUCIÓN

SESENTA DÍAS NATURALES



1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1. INTRODUCCIÓN.

El Reglamento del Registro General de Entrada y Salida de Documentos del Ayuntamiento de Cáceres, en su exposición de motivos dice *“Asimismo, se pretende la creación de un marco jurídico que facilite la extensión y utilización de las nuevas tecnologías junto con la consecución de las finalidades propias de todo Registro, estableciendo la regulación del Registro General, **de la sede electrónica** y la creación del Registro electrónico y su regulación con arreglo a las prescripciones de la Ley 11/2007”*. La Ley 11/2007 de Administración Electrónica establecía la posibilidad de relaciones telemáticas entre las Administraciones Públicas y sus administrados, las posteriores 39/2015 y 40/2015, establecen la obligatoriedad para las Administraciones Públicas de disponer de servicios telemáticos que las personas, físicas y jurídicas, pueden utilizar en unos casos voluntariamente y en otros de forma obligatoria. Constituye por tanto el objeto de este contrato la instalación y puesta en marcha de una sede electrónica que aloje la ventanilla digital en la que el Ayuntamiento, a medida que sus posibilidades económicas y técnicas lo permitan, pueda incluir la totalidad de servicios telemáticos disponibles al objeto de facilitar una mejor atención ciudadana y el cumplimiento de la legalidad vigente.

1.2. ALCANCE DEL PROYECTO.

Constituye el objeto del contrato la adjudicación, por parte del Ayuntamiento de Cáceres, de los servicios profesionales y productos necesarios para poner en marcha la sede electrónica (<https://sedeelectronica.caceres.es>) del Ayuntamiento de acuerdo a lo establecido en la Ley 11/2007. El contrato incluirá igualmente la instalación y puesta en marcha de una ventanilla digital avanzada que permitirá ofrecer la información municipal y una serie de servicios sujetos a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad (LAECSP).



2. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

La sede electrónica deberá cumplir con las especificaciones recogidas en el Reglamento del Registro General de Entrada y Salida de Documentos del Ayuntamiento de Cáceres.

Artículo 18.- Sede Electrónica del Ayuntamiento de Cáceres

La sede electrónica del Ayuntamiento de Cáceres será accesible a través de la dirección <https://sedeelectronica.caceres.es>. Esta sede es única para los servicios y las entidades municipales y se ajustará a las determinaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad y del Esquema Nacional de Seguridad en cuanto a las medidas y procedimientos de seguridad, disponibilidad e integridad de las operaciones, en ellos establecidos, y estará disponible mediante redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde al Ayuntamiento de Cáceres.

Artículo 19.-Publicación electrónica de anuncios o edictos.

Los actos y comunicaciones que por disposición legal deban publicarse en tablón de anuncios o por edictos se realizarán simultáneamente en el Tablón Oficial de Anuncios ubicado en las dependencias de la Casa Consistorial y en la sede electrónica del Ayuntamiento. La publicación en la sede electrónica conlleva la responsabilidad de los servicios competentes respecto de la integridad, veracidad y actualización de los datos y transacciones y respetará los derechos ciudadanos y principios generales regulados por Ley.

La sede electrónica de la Administración Municipal concretará los contenidos mínimos regulados en el siguiente apartado, y se creará por Resolución de la Alcaldía.

Contenido mínimo de la sede electrónica.

La sede electrónica de la Administración Municipal tendrá los contenidos mínimos siguientes:

- *La identificación de la sede.*
- *Los canales de acceso a la sede y los medios electrónicos utilizables por los ciudadanos.*
- *La identificación de los órganos responsables de la gestión de los servicios.*
- *La información necesaria para la correcta utilización de la sede, incluyendo el mapa de la misma, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual.*
- *La relación de sistemas de firma electrónica autorizados.*
- *El sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.*
- *Los procedimientos electrónicos implantados en la sede electrónica.*
- *Los formularios de solicitudes, escritos y comunicaciones electrónicas que pueden dirigirse a la Administración Municipal.*



- *El sistema de consulta de expedientes de la Carpeta Ciudadana.*
- *El formulario de sugerencias y quejas para cursar reclamaciones sobre los servicios incluidos en la sede y sobre la información suministrada on-line en cualquier página Web de la Administración Municipal con enlace a las direcciones de sugerencias-quejas de las mismas.*
- *El sistema de consulta y tramitación administrativa mediante representantes y los diferentes grados de representatividad.*
- *El Registro Telemático y su normativa reguladora.*
- *El Tablón de Edictos de la Administración Electrónica Municipal.*
- *La carta de servicios de la sede electrónica de la Administración Municipal.*
- *La relación de convenios firmados con otras Administraciones Públicas en materia de Administración Electrónica*
- *La Fecha y Hora oficial de la sede.*

La instalación y puesta en marcha de la sede electrónica incluirá el diseño web de la misma y su implantación.

La ventanilla digital tendrá como contenidos mínimos los siguientes:

- **VENTANILLA DIGITAL AVANZADA**

- **Totalidad de consultas a datos extraíbles de los módulos SWAL de la empresa GT3.**

- Padrón de Habitantes
- Registro General
- Gestión Fiscal
- Recaudación

- **CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO**

Se ha de solicitar un certificado:

- **COLECTIVO:** cuando se requiere un documento con carácter público y fehaciente a efectos administrativos, en relación con la residencia y el domicilio habitual común en el municipio correspondiente de las personas que los soliciten. Por lo tanto acredita la domiciliación de más de una persona en un domicilio común
- **INDIVIDUAL:** cuando se requiere un documento con carácter público y fehaciente a efectos administrativos, en relación con la residencia y el domicilio habitual en el municipio.
- La solicitud se iniciará desde el Registro Telemático con DNI Electrónico o Certificado Digital Avanzado y Reconocido.



○ REGISTRO DE SOLICITUDES GENÉRICAS

Este procedimiento permitirá al ciudadano presentar solicitudes ante el Registro General de forma telemática, para todas aquellas cuestiones en las que no exista procedimiento concreto regulado.

Se trata de la cumplimentación de la solicitud y aportación de todos los documentos asociados, a través del Registro Telemático con DNI Electrónico o Certificado Digital Avanzado y Reconocido y con la documentación en formato digital.

El procedimiento incluirá el alta de la Solicitud registrada por el ciudadano y su remisión al Departamento vinculado.

○ AVISOS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

El procedimiento permitirá la presentación de forma telemática de Avisos, Quejas o Reclamaciones, así como Sugerencias por parte de los ciudadanos, en relación con los servicios prestados por la Entidad Local.

El procedimiento permitirá adjuntar cualquier documento que el interesado estime conveniente para poder identificar el expediente o asunto sobre el que se plantea la queja o reclamación.

Trámites:

- Presentación de la solicitud para realizar una Reclamación, queja o sugerencia y documentos adicionales si los hubiera.
- El Registro recibe la documentación y genera un documento de iniciación que debe ser firmada por el ciudadano.
- El Registro comprueba los datos y documentos de iniciación del procedimiento, que puede dar lugar a:
 - Admitir a trámite la Reclamación, Queja o Sugerencia
 - No admitir a trámite la Reclamación, Queja o Sugerencia
 - Remitir a Otros Organismos la Reclamación, Queja o Sugerencia.
 - Informe Técnico, en caso de admisión a Trámite.
 - Se genera un oficio de respuesta.
 - Notificación al ciudadano.
 - Archivo del expediente.

○ LICENCIA DE OBRA MENOR

La licencia de obra menor se solicita para obras de sencillez técnica y escasa entidad constructiva y económica, que no supongan alteración del volumen, del uso objetivo, de las instalaciones y servicios de uso común o del número de viviendas y locales, ni afecten al diseño exterior, a la cimentación, a la estructura o a las condiciones de habitabilidad o seguridad de los edificios e instalaciones de todas clases, tales como obras de conservación, mantenimiento, pequeñas instalaciones o construcciones de escasa sencillez técnica y valor económico.

La presentación se realizará a través del Registro Telemático con DNI Electrónico o Certificado Digital Avanzado y Reconocido, con la documentación en formato digital, en cualquier momento y siempre con anterioridad al inicio de la obra.

Documentación a aportar:

- Solicitud debidamente cumplimentada.



- Memoria descriptiva de las obras
- Carta de Pago de Autoliquidación de las Tasas.
- Plano de Situación con georeferencia (Referencia Catastral)
- Presupuesto desglosado de la Obra.
- Documentación Técnica (en su caso).
- Asunción dirección técnica (en su caso).

Trámites:

- El ciudadano presenta la solicitud y documentos de petición de Licencia de Obra Menor.
- Autoliquidación de la Tasa de Licencia de Obra Menor (pago telemático o por entidad bancaria).
- Comprobación de la documentación y Admisión o no a Trámite.
- Informe Técnico del Arquitecto Técnico Municipal.
- Informe jurídico del Técnico Jurídico Municipal.
- Resolución firmada por el Delegado de Urbanismo.
- Notificación de la Resolución que debe ser firmada por el Secretario.
- Recepción de la notificación firmada por el ciudadano.

○ **COMUNICACIÓN PREVIA Y DECLARACIÓN RESPONSABLE
DE INICIO DE ACTIVIDAD**

La solicitud se presentará a través del Registro Telemático con DNI Electrónico o Certificado Digital Avanzado y Reconocido., con la documentación en formato digital.

Documentación a aportar:

- Instancia de Comunicación Previa y Declaración Responsable debidamente cumplimentada.
- Documentación acreditativa de la representación
- Memoria descriptiva de la actividad.
- Planos o croquis de situación parcelaria del local.
- Planos o croquis actual a escala y acotados de planta, secciones y alzados de la actividad, indicando distribución de usos, aseos, salidas de emergencia, situación de maquinarias y de equipos de acondicionamiento de aire o climatización, situación de los medios de protección contra incendios, situación de botiquín de primeros auxilios, situación de salidas de aire de ventilación de aseos o de otros locales y de los equipos de climatización. Firmado por técnico competente, con número de DNI y de colegiado.
- Información urbanística.
- Certificación redactada por técnico competente de que el establecimiento reúne las condiciones establecidas en el Código Técnico de la Edificación, el Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión, la normativa de protección contra el ruido y contra la contaminación acústica, la Ley 8/1997, de 18 junio, de accesibilidad de minusválidos de Extremadura y el Decreto 8/2003, de 28 enero, por el que se aprueba el Reglamento de Promoción de Accesibilidad de Minusválidos de Extremadura 2003, y demás Reglamentos y disposiciones legales en vigor aplicables, para que la actividad en cuestión pueda ser ejercida en el referido emplazamiento.



- Se deberá aportar justificante de haber formalizado la declaración de alteración catastral ante el Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria, sito en Avda. Hernán Cortés, 5 (modelo 904 N o el que legalmente corresponda), aportando para ello copia de la primera página sellada.

Trámites:

- Incoación de oficio de procedimiento de control posterior de la actividad en expediente de apertura de establecimientos de actividades de servicios inocuas.
- Notificación de la incoación de procedimiento de control posterior, incluyendo comunicación del artículo 42 LRJAP en expediente de apertura de establecimientos de actividades de servicios inocuas
- Oficio solicitud informe técnico en expediente de apertura de establecimientos de actividades de servicios inocuas
- Informe desfavorable de los servicios técnicos municipales, con propuesta de cese de actividad por incumplimiento, en expediente de apertura de establecimientos de actividades de servicios inocuas
- Informe-propuesta desfavorable de resolución de cese de actividad por incumplimiento en expediente de apertura de establecimientos de actividades de servicios inocuas
- Resolución del procedimiento de verificación posterior, con cese de actividad por incumplimiento, en expediente de apertura de establecimientos de actividades de servicios inocuas.
- Notificación de resolución de procedimiento de control posterior, con cese de la actividad por incumplimiento, en expediente de apertura de establecimientos de actividades de servicios inocuas
- Informe favorable de los servicios técnicos municipales en expediente de apertura de establecimientos de actividades de servicios inocuas, con propuesta de terminación del procedimiento de control posterior sin exigencia de responsabilidad
- Informe-propuesta favorable de resolución de terminación de procedimiento de control posterior de actividad de servicios, sin exigencia de responsabilidad
- Resolución de terminación de procedimiento de control posterior de actividad de servicios, sin exigencia de responsabilidad, en expediente de apertura de establecimientos de actividades de servicios inocuas
- Notificación de resolución de procedimiento de control posterior de actividad de servicios, si la resolución conlleva liquidación de ingresos de derecho público, en expediente de apertura de establecimientos de actividades de servicios inocuas

- VENTANILLA DIGITAL

○ **REGISTRO TELEMÁTICO.**

Incluirá lo recogido en el Reglamento del Registro General de Entrada y Salida de Documentos del Ayuntamiento de Cáceres.

Artículo 20.- Registro Electrónico del Ayuntamiento.

1.- Se crea el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Cáceres, para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, en la forma prevista en el artículo 24 de



la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

El Registro Electrónico se configura como un registro auxiliar del Registro General y, por tanto, integrado como servicio de acceso electrónico al mismo. Las solicitudes, escritos y comunicaciones realizados por medios electrónicos se asientan en el Registro General con mención expresa de que la entrada o salida ha sido realizada por medios electrónicos.

2.- La utilización del Registro Electrónico será obligatoria para la Administración en las relaciones electrónicas con los ciudadanos en las que, conforme a las normas generales, deba llevarse a cabo su anotación registral, de acuerdo con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y disposiciones de desarrollo, no pudiendo ser sustituida esta anotación por otras en registros no electrónicos o en los registros de las aplicaciones gestoras de los procedimientos

3.- El acceso al Registro Electrónico se realizará a través de la sede electrónica del Ayuntamiento mediante la conexión a la dirección: <http://www.sedelectronica.caceres.es>.

El Registro Electrónico del Ayuntamiento cumplirá con los principios de disponibilidad, confidencialidad, conservación y no repudio de la información.

Al Registro Telemático del Ayuntamiento de Cáceres se podrá acceder directamente desde la página web oficial del Ayuntamiento de Cáceres (www.ayto-caceres.es). El Servicio de Informática será el órgano responsable de la seguridad del Registro Telemático y de los protocolos empleados, los cuales podrán consultarse en la dirección www.sedelectronica.caceres.es.

4.- La instalación en soporte informático de la oficina de Registro Electrónico en los servidores habilitados al efecto garantizará la plena interconexión e integración de esta con el Registro General.

5.- El funcionamiento del Registro Electrónico del Ayuntamiento se rige por lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y, en lo no previsto en el presente Reglamento, por lo dispuesto en la normativa de derecho administrativo que le sea de aplicación.

6.- El Registro Electrónico conservará la documentación electrónica que haya sido admitida, junto con sus firmas y copia de los certificados que las respalden y los datos de registro, todos ellos debidamente organizados. La información quedará grabada en los servidores habilitados al efecto. El Ayuntamiento realizará copias de seguridad de la misma en soportes adecuados a tal fin con periodicidad diaria y mensual.

7.- El libro de asientos de entrada del Registro Electrónico deberá ser remitido al Archivo, al objeto de su conservación conforme a los criterios e instrucciones que se establezcan por la Alcaldía, previo informe del Responsable del Archivo respecto del procedimiento, periodicidad y medio o soporte.



Artículo 21.- Requisitos técnicos necesarios para la utilización del registro.

1.- El acceso de los ciudadanos a través de Internet al Registro Electrónico del Ayuntamiento se realizará mediante un navegador web cuyas especificaciones y protocolos de comunicación estarán disponibles en la sede electrónica del mismo.

2.- El acceso a través de Internet al registro electrónico del Ayuntamiento deberá ser posible al menos mediante la utilización de un cliente de protocolo http 1.0 o superior que visualice correctamente documentos conformes a la especificación W3C HTML 4.01 o superior.

Artículo 22.- Ámbito de aplicación.

1.- El Registro Electrónico del Ayuntamiento únicamente estará habilitado para la recepción de los formularios, solicitudes, escritos y comunicaciones relativos a procedimientos y trámites previamente aprobados por la Junta de Gobierno Local, en las que sean competentes para resolver los órganos del Ayuntamiento, cuya relación figurará asimismo en la página web del Registro Electrónico. En particular las siguientes:

- a) La recepción de formularios, escritos, solicitudes, comunicaciones, así como la práctica de notificaciones telemáticas.
- b) Cualquier solicitud, escrito o comunicación distintos de los mencionados en el apartado anterior, dirigidos al Ayuntamiento.
- c) Cualesquiera otras que se le atribuyan legal o reglamentariamente.

2. Cuando el interesado presente ante el Registro Electrónico del Ayuntamiento solicitudes, escritos y comunicaciones no incluidos en el ámbito de aplicación de este Reglamento en los procedimientos y trámites aprobados por la Junta de Gobierno Local, o que no cumplan con los requisitos exigidos o se detecten anomalías técnicas en la transmisión telemática de los documentos, tal presentación no producirá efecto alguno, y se tendrá por no realizada. En tal caso, se comunicará al interesado tal circunstancia, indicándosele los registros y lugares habilitados para la presentación conforme a las normas en vigor.

3. Lo dispuesto en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio del derecho del interesado a presentar sus solicitudes, escritos y comunicaciones en cualquiera de los registros a los que se refiere el apartado 4 del artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La opción de comunicarse por uno u otro medio no vincula al ciudadano que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto al inicialmente previsto.



4. La presentación de documentos por parte de su personal y la realización de notificaciones a dicho personal se realizarán a través del Registro Electrónico en los procedimientos específicos que por Resolución de la Alcaldía así se dispongan, todo ello en aras de la consecución de una mayor agilidad en la terminación de este tipo de procedimientos.

Artículo 23.- Acreditación de la identidad.

1. Los documentos electrónicos podrán ser presentados ante el Registro Electrónico por los interesados o sus representantes, en los términos definidos en los artículos 30 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. El Ayuntamiento de Cáceres admitirá, en sus relaciones por medios electrónicos, sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, y resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

Cuando la representación no quede acreditada o no pueda presumirse, se requerirá dicha acreditación por la vía que corresponda.

2. La identificación del firmante del documento ante el Registro Electrónico podrá realizarse por los medios a que se refiere el artículo 27.

Artículo 24. - Voluntariedad de la presentación electrónica.

La presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones por medio del Registro Electrónico tendrá carácter voluntario de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27.6 de la Ley 11/2007, siendo alternativa a su utilización la prevista y en los lugares señalados en el artículo 38.4 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, salvo lo indicado en el apartado 4 del artículo 22.

Artículo 25.- Modelos normalizados de solicitudes, escritos y comunicaciones y acceso al Registro Electrónico.

1. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante el Ayuntamiento de Cáceres, mediante el Registro Electrónico deberá llevarse a cabo utilizando los modelos normalizados a los que se accederá a través de la sede electrónica.

En los modelos normalizados se indicarán los campos que deben ser completados obligatoriamente para que las solicitudes, escritos y comunicaciones sean aceptados en el Registro Electrónico.



La sede electrónica del Ayuntamiento, incluirá de forma sistemática y ordenada la relación actualizada de los procedimientos y trámites previamente aprobados por la Junta de Gobierno Local.

Los procedimientos y trámites a que se refiere este apartado, así como los formularios normalizados ofrecidos para los mismos, podrán ser modificados por Resolución de la Alcaldía, previa publicación en la sede electrónica. Dicha Resolución podrá especificar datos cuya cumplimentación resulte obligatoria a los efectos de lo previsto en el artículo 24.2. a) de la Ley 11/2007.

2. Los documentos adjuntos a los formularios, solicitudes, escritos y comunicaciones presentados en dicho Registro Electrónico deberán ser legibles y no defectuosos, pudiendo utilizarse los formatos pdf, jpg, jpeg, gif, tif, tiff, bmp, doc, rtf, xls, txt, xml, csv, tsv, odt, ods, docx o cualquier otro que cumpla los requisitos de accesibilidad comúnmente aceptados. En caso contrario, tal documentación se entenderá por no presentada, sin perjuicio de la subsanación posterior, en su caso, por los interesados.

Artículo 26.- Horario Oficial del Registro Telemático.

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 11/2007, el Registro Electrónico del Ayuntamiento, permitirá la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día.

2. Sólo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo podrá interrumpirse, por el tiempo imprescindible, la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones. La interrupción deberá anunciarse a los potenciales usuarios del registro, en la página de acceso al Registro Electrónico, con la antelación que, en su caso resulte posible. En supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del registro electrónico, y siempre que sea factible, el usuario visualizará un mensaje en que se comunique tal circunstancia.

3. Al efecto del cómputo de los plazos, la sede electrónica a la que hace referencia el artículo 10 de la Ley 11/2007, mostrará en lugar fácilmente visible la fecha y hora oficial de la sede, que será la que conste como fecha y hora de la transacción, adoptando las medidas precisas para asegurar su integridad. Los interesados podrán manifestar su discrepancia respecto a dichas fecha y hora en el acto mismo de presentación de los correspondientes formularios. La presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente.



A estos efectos, en el asiento de entrada, se inscribirán como fecha y hora de presentación aquellas en las que se produjo efectivamente la recepción constando como fecha y hora de entrada las cero horas y un segundo del primer día hábil siguiente.

4. A los efectos del cómputo de los plazos previstos, el calendario de días inhábiles será el fijado en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 48.7 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, correspondiendo en consecuencia a los fijados por el Estado para todo el territorio nacional y la Comunidad Autónoma de Extremadura para todo el ámbito autonómico y los propios del municipio.

En la sede electrónica se especificarán los días que se consideren inhábiles para cada año, a los efectos de los apartados anteriores.

5.- No se podrán efectuar notificaciones telemáticas en día inhábil.

Artículo 27.- Uso de la firma electrónica y certificados admitidos.

1.- El Ayuntamiento de Cáceres solo admitirá la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones en el Registro Electrónico, con sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, y resulten adecuados para garantizar la identificación de los interesados y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos. Dichos certificados deberán ser conformes con la recomendación de la UITX.509 versión 3 o superior y con las normas adicionales a las que se refiere el artículo 4 de la citada Ley.

2.- Las personas físicas o jurídicas que quieran relacionarse con el Ayuntamiento, a través de su Registro Electrónico podrán utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica:

- a) Sistemas de firma electrónica incorporados al D.N.I.*
- b) Firma electrónica avanzada incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido, admitidos por las administraciones públicas.*
- c) Otros sistemas de identificación, con arreglo a las especificaciones que el Ayuntamiento determine en supuestos específicos.*

3. Las Administraciones Públicas podrán utilizar para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan, los siguientes sistemas:

- a) Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente, que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento de comunicaciones seguras.*



- b) *Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.*
- c) *Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas.*

Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación, conforme lo específicamente acordado entre las partes.

4. En la dirección electrónica de acceso a registro estará disponible la información sobre la relación de prestadores de servicios de certificación y tipos de certificados electrónicos que amparen las firmas electrónicas con las que es admisible la presentación de formularios, solicitudes, escritos y comunicaciones.

5. El Registro Electrónico emitirá un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación.

6. En el caso de presentación de documentos electrónicos que contengan código malicioso, se considerará sin más que los mismos no han sido presentados, suspendiéndose de inmediato cualquier operación que requiera su proceso o utilización, hecho que será comunicado al remitente.

Artículo 28. Anotaciones en el Registro Electrónico.

1.- La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones relativos a procedimientos y trámites incluidos en el presente Reglamento dará lugar a los asientos correspondientes en el Registro Electrónico, utilizándose medios telemáticos seguros para la realización de los asientos y la recuperación de los datos de inscripción.

2.- El sistema de información que soporte el Registro Electrónico garantizará la constancia de cada asiento que se practique y de su contenido, estableciéndose un registro por asiento en el que se identifique la documentación presentada, que se asociará al número de asiento correspondiente.

3.- La anotación de asientos de entrada y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones anteriormente mencionados implicará necesariamente el asiento en el Registro General con mecanismos de identificación que permitan diferenciar los asientos generados por el Registro Electrónico.

4.- Cada presentación en el Registro Electrónico se identificará con los siguientes datos:

- a) *Un número o código de registro individualizado.*
- b) *En el caso de personas físicas, la identidad y datos de localización del interesado. El*



Registro Electrónico recogerá su nombre y apellidos, documento nacional de identidad, NIF, NIE, pasaporte o equivalente, dirección postal y electrónica, así como su dirección a efectos de notificaciones.

- c) *En el caso de personas jurídicas, la identidad del representante, denominación social, NIF, domicilio social y dirección electrónica.*
- d) *Fecha, hora y minuto de presentación del documento en el Registro Electrónico.*
- e) *Procedimiento y trámite al que se refiere la solicitud, así como el órgano al que se dirige.*
- f) *Naturaleza y contenido de la solicitud registrada.*
- g) *Cualquier otra información que se estime necesaria.*

5. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico del Ayuntamiento, tendrá idénticos efectos que la efectuada por los demás medios admitidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, pudiéndose acreditar la misma mediante el recibo expedido por el Registro Telemático.

6. Cuando se intente una presentación que no cumpla con los requisitos exigidos o se detecten anomalías técnicas en la transmisión telemática de los documentos, el sistema no practicará asiento alguno en el registro de entrada, y pondrá en conocimiento del presentador dicha circunstancia mediante los correspondientes mensajes de error.

Artículo 29. Acuse de recibo.

1.- El acuse de recibo de los escritos que deban motivar anotación en el Registro Electrónico se realizará de forma tal que garantice plenamente la autenticidad, la integridad y el no repudio por la Administración del contenido de los formularios presentados así como de los documentos anejos a los mismos, proporcionando a los ciudadanos los elementos probatorios plenos del hecho de la presentación y del contenido de la documentación presentada, susceptibles de utilización posterior independiente, sin el concurso de la Administración o del propio Registro y que equivaldrá a la copia sellada según lo dispuesto en los artículos 35.c) y 38.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

2.- El acuse de recibo incluirá, al menos, el siguiente contenido:

- a) El órgano receptor del escrito.*
- b) La fecha, hora y minuto de presentación.*
- c) El número de registro individualizado.*



- d) *La reproducción literal de los datos introducidos en el formulario proporcionado por la aplicación.*
- d) *El tipo y número de los ficheros adjuntos al formulario de presentación, seguida de la huella digital de cada uno de ellos.*
- f) *La información que permita a los interesados la utilización, validación y conservación correctas de los ficheros entregados, como son, entre otras, la mención del algoritmo utilizado para la creación de las huellas digitales, y el estándar de firma utilizado. Dicha información podrá sustituirse por la mención de la dirección electrónica en la que se contenga la mencionada información.*

En el caso de que se hubieran presentado ficheros con código malicioso, el acuse de recibo contendrá la indicación de que dicho fichero contiene código malicioso y se da por no presentado, y no contendrá la huella de dichos ficheros.

3.- A los efectos de lo establecido anteriormente, se entiende por huella digital el resumen que se obtiene como resultado de aplicar un algoritmo matemático de comprensión <<hash>> a la información de que se trate.

4.- El usuario será advertido de la falta de recepción de la solicitud, escrito o comunicación enviada mediante un mensaje de error, que indicará si la no recepción se debe a una anomalía técnica del Registro o a la cumplimentación incorrecta del modelo normalizado.

5.- El Ayuntamiento conservará una copia de los ficheros remitidos al presentador asociados al trámite realizado a los efectos de resolver cualquier incidencia que pudiera suscitarse en relación con la presentación.

Artículo 30. Presentación de documentación complementaria.

1.- Si por iniciativa de los interesados o por razón de un previo requerimiento, hubiera de aportarse documentación complementaria a una comunicación, escrito o solicitud previamente presentada, los interesados podrán realizar dicha aportación por alguno de los siguientes sistemas:

- a) *A través del sistema previsto en el artículo 22.1.a) del presente Reglamento, siempre que dicho trámite esté expresamente contemplado entre los previamente aprobados por la Junta de Gobierno Local.*
- b) *A través del sistema previsto en el artículo 22.1b) del presente Reglamento, cuando el trámite no figure entre los previamente aprobados por la Junta de Gobierno Local y se trate de documentos susceptibles de presentación telemática.*



c) A través de cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, cuando el interesado opte por alguno de los mismos o se trate de documentos no susceptibles de presentación por medios electrónicos.

2.- La documentación complementaria que haya de presentarse por vía telemática deberá cumplir los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad.

3.- Cuando el sistema de presentación electrónica no permita determinar de forma automática la comunicación, escrito o solicitud del que sea complementaria la documentación aportada o el procedimiento o expediente con el que se relaciona, el interesado deberá mencionar el número o código de registro individualizado al que se refiere el artículo 28.2 del presente Reglamento, o la información que permita identificar el expediente en el que haya de surtir efectos.

4.- El sistema informático, soporte del Registro Telemático del Ayuntamiento de Cáceres, garantizará la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los asientos practicados. En la remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se realicen a través del Registro Telemático se adoptarán las medidas de seguridad necesarias para evitar la interceptación y alteración de las comunicaciones, los accesos no autorizados, y para garantizar la protección de los datos de carácter personal, de conformidad con la normativa de protección de datos. Asimismo, el sistema informático, soporte del Registro Telemático, informará a todos aquellos órganos de la Administración y a los ciudadanos directamente interesados que deseen acceder al mismo, que la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones de forma telemática supone la comunicación de sus datos personales a los órganos administrativos o entidades competentes para su recepción y tramitación.

○ **Informe de Empadronamiento.**

Procedimiento on-line para obtener el informe de empadronamiento individual o colectivo utilizando la firma delegada. En función de lo recogido en la ordenanza será o no necesario la utilización del pago telemático para obtener el informe.

○ **Pago Telemático.**

Este proceso conectará a través del TPV instalado con la entidad correspondiente y si el pago se realiza de forma correcta, la aplicación actualizará el estado de los recibos.

○ **Impresión de cartas de Pago y Duplicados.**

○ **Exenciones.**

IBI Urbana e Impuesto Circulación Vehículos IVTM. Los datos correspondientes a los posibles tipos aplicados de bonificación serán los



existentes en los módulos de SWAL. A la conclusión favorable del procedimiento en SWAL, las bonificaciones se aplicarán de forma automática.

- **Autoliquidaciones Generales.**
- **Autoliquidaciones Plusvalía.**

Desde este apartado se procederá al cálculo del importe del IIVTNU y su posterior grabación en el sistema de recaudación en SWAL, además de permitir el pago telemático y la impresión de una carta de pago con datos de C60. Enlace con la base de datos SWAL para obtener los datos existente en la aplicación IBI.

- **Anulación de Recibos.**
- **Consulta de Recibos**
Podrán consultarse todos los recibos emitidos para el usuario conectado tanto pendientes como no. Desde esta opción se permitirá la impresión de cartas de pago duplicado y pago por TPV.
- **Alta/Modificación/Baja domiciliaciones.**
- **Petición Devolución Ingresos Indebidos.**
- **Rectificación Datos Personales.**
- **Alta/Modificación/Bajas Sistema Especial Pagos.**

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3.1. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN.

- La aplicación permitirá la interconexión con otras aplicaciones del Ayuntamiento a través de Servicios Web, debiendo disponer el adjudicatario, si fuese necesario, de los servicios precisos sin coste adicional al de la oferta presentada.
- El sistema de gestión de base de datos será ORACLE 11g.
- En la oferta deberán especificarse claramente las características de los equipos de usuario y el entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener unos niveles de servicio óptimos de la aplicación ofertada, entendiendo dicho entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN.



- Los aplicativos deben integrarse completamente con los Paquetes Ofimáticos de Microsoft Office (cualquier versión) y Open Office.
- Los servidores donde se instalará la aplicación serán Microsoft Windows 2008 Server o superior.

3.2. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN.

La aplicación deberá disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma metódica, sencilla y con salvaguardia de la versión anterior por si surgiesen problemas en dicha actualización.

Se valorará especialmente la facilidad con que la Entidad pueda realizar estas actividades en forma desatendida y/o remota, así como que puedan ser realizadas por la empresa adjudicataria de forma remota y como parte de los servicios de mantenimiento y soporte de la aplicación.

La aplicación también deberá disponer de procedimientos para implementar las actualizaciones en un entorno de pruebas donde la Entidad pueda desarrollar sus propios test, antes de su pase definitivo al entorno de explotación, todo ello bajo una sistemática clara y sencilla de realizar.

El servicio de mantenimiento y asistencia técnica deberá incluir:

- a) La entrega de cuantas nuevas versiones puedan surgir del aludido producto, facilitando - en tal caso- la documentación relativa a tal innovación, en la medida que se vaya publicando y se disponga de ella.
- b) La corrección o subsanación de cualquier mal funcionamiento o disfunción que, a partir de la fecha del contrato y durante la vigencia de éste, pudiere observarse en el comportamiento del producto, de conformidad a sus propias especificaciones.
- c) Servicio de consulta telefónica, sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato. El horario para consultas telefónicas será como mínimo de 8:30 a 14:00 horas.



3.3. DOCUMENTACIÓN.

Los manuales de usuario se entregarán tanto en formato físico como electrónico y habrán de mantenerse permanentemente actualizados y sincronizados con las nuevas funcionalidades y/o modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación, tanto la que se instale inicialmente como sus posteriores actualizaciones y versiones, deberá entregarse totalmente documentada en cuanto a los modelos de datos y servicios web disponibles, de tal forma que la Entidad pueda explotarlos de forma independiente, por ejemplo, a través de nuevas aplicaciones complementarias, sean éstas realizadas por la propia Entidad o por terceras empresas que se contraten al efecto.

3.4. PROCESOS MASIVOS

La aplicación ejecutará todos los procesos masivos de forma desatendida o asíncrona. De esta manera, la Entidad podrá administrar el lanzamiento y control de trabajos fuera del entorno transaccional.

3.5. RELACIÓN CON OTRAS APLICACIONES Y SISTEMAS UTILIZADOS POR EL AYUNTAMIENTO

La empresa adjudicataria tendrá que realizar, como parte del servicio de implantación de la aplicación, todos los trabajos necesarios para conseguir los resultados de una efectiva integración en línea de la aplicación suministrada con otras aplicaciones y sistemas utilizados por el Ayuntamiento.

De igual forma la aplicación deberá integrarse con las actuales bases de datos de Terceros y Territorio.

3.6. GESTIÓN DE DOCUMENTOS

La aplicación deberá contener herramientas, integradas con el paquete ofimático Office y Open Office, para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma o que hayan de incorporarse a ella, contemplando el control de



versiones por contenido (reimpresiones según formato vigente en el momento de la impresión inicial, etc.). Se valorará la facilidad de uso de estas herramientas por parte del personal no informático.

3.7. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

Basándose en la actual plataforma tecnológica de la Entidad, las ofertas deberán especificar claramente las licencias y/o productos de terceras empresas necesarias para el adecuado y óptimo funcionamiento de la aplicación ofertada, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para que la Entidad pueda calcular de forma detallada los costes colaterales que pudieran implicar la contratación de las aplicaciones ofertadas. El precio de estos productos y su mantenimiento deberá estar incluido en el importe de la oferta.

4. FORMACIÓN

El adjudicatario garantizará, de conformidad con un plan detallado que deberá especificar en su oferta, la formación en el uso de las aplicaciones, en el manejo del sistema y en los procedimientos básicos desarrollados en el mismo, del personal que designe el Ayuntamiento, tanto usuarios de gestión como personal de Administración del Sistema, Técnicos de Informática y Personal Directivo, comprometiéndose a resolver las consultas que pudieran plantearse hasta finalizar el plazo de garantía.

La formación deberá ser de tipo presencial, en las propias instalaciones del Ayuntamiento y se realizará desde el momento en que comience la instalación de la aplicación y no supondrá coste adicional alguno.

La oferta formativa incluirá las herramientas formativas disponibles una vez terminada la formación presencial.

La oferta contemplará el precio Día de Formación Adicional, tanto presencial como remota, incluyendo en la primera la totalidad de los gastos de desplazamiento y alojamiento. En base a la propuesta y fuera del contrato, el Ayuntamiento podrá solicitar a instancia del Jefe del Servicio de Informática, la realización de jornadas adicionales a



las contempladas en la oferta ateniéndose a los precios fijados y revalorizados con el IPC para años posteriores a la firma del contrato.

5. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

La solución presentada, deberá ser duradera y sostenible, y deberá permitir gestionar la información administrativa desde el punto de vista de la calidad y el servicio al ciudadano.

La garantía de **un año de duración** a contar desde la fecha de recepción incluirá:

- Soporte Técnico.
- Errores de funcionamiento.
- Adaptación a los cambios legislativos que pudieran producirse.
- Mantenimiento de todo lo que integra el sistema y aplicaciones, incluyendo sus futuras versiones y actualizaciones, por lo que la oferta deberá señalar el precio y las condiciones del mantenimiento futuro.

6. PROTECCIÓN DE DATOS

La aplicación integral se adaptará a la normativa sobre auditoría de seguridad: control de acceso a los usuarios, a los recursos y a los datos. Gestión histórico de acceso a los registros, cumpliendo, al menos, con los requisitos de seguridad exigidos en los niveles I y II, de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, y Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

7. GESTIÓN Y COORDINACIÓN

El adjudicatario será el encargado de toda la gestión y organización que conlleva la planificación, ejecución y desarrollo del servicio, en coordinación con los responsables del Servicio de Informática y Comunicaciones, para las cuestiones técnicas, y de los Servicios y Secciones Municipales relacionadas con los trabajos a realizar y responsables de su gestión.



8. PRESUPUESTO DISPONIBLE

Para el desarrollo de esta actuación se fija un **IMPORTE GLOBAL MÁXIMO DE 77.079,00€ (SETENTA Y SIETE MIL SETENTA Y NUEVE EUROS), IVA INCLUIDO.**

El presupuesto incluirá la totalidad de los gastos que origine la realización de los trabajos, sin que sea imputable al Ayuntamiento de Cáceres ningún coste adicional derivado de actividades que resulten precisas para la ejecución de los mismos, tales como viajes, alojamiento, manutención, alquileres de equipos e instalaciones u otros similares. El importe inicial incluirá el coste de las licencias, formación y puesta en marcha de la instalación.

El contrato incluirá el mantenimiento durante CUATRO AÑO de los aplicativos, contado a partir de la recepción de la instalación por parte de los Servicios involucrados en el proyecto, siendo UN AÑO el período de Garantía del mismo y desglosado en los conceptos y ejercicios de la siguiente tabla.

	IMPORTE INICIAL	MANTENIMIENTO	TOTAL
PRIMER AÑO	44.600,00 €	0,00 €	44.600,00 €
SEGUNDO AÑO	0,00 €	10.613,00 €	10.613,00 €
TERCER AÑO	0,00 €	10.825,00 €	10.825,00 €
CUARTO AÑO	0,00 €	11.041,00 €	11.041,00 €
TOTAL	44.600,00 €	32.479,00 €	77.079,00 €

9. DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS Y FACTURACIÓN

Una vez finalizados los trabajos objeto de contratación, se presentará a través de los medios establecidos, la factura correspondiente a los trabajos realizados.

La factura irá acompañada de **UNA MEMORIA TÉCNICA FINAL, DESCRIPTIVA Y GRÁFICA, DEL SERVICIO** que habrá de expresar todo lo desarrollado, las circunstancias y datos de interés respectivos, con especial referencia de



los que sean necesarios para justificar el cumplimiento de los indicadores del proyecto y de las medidas de publicidad de la financiación comunitaria.

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario vendrá obligado a **presentar cualquier otro documento complementario** de los anteriores que pueda ser requerido por la persona designada como responsable del contrato en el ejercicio de sus funciones de seguimiento y supervisión del mismo, para la constancia de datos recabados o de trabajos realizados, tales como certificaciones, memorias, informes, borradores, avances de documentos y actas de reuniones de coordinación.

Durante la realización de los trabajos objeto del contrato, el Ayuntamiento de Cáceres efectuará cuantas sugerencias y propuestas de modificación considere necesarias para el buen fin de la ejecución de todas las prestaciones.

10. EJECUCIÓN

El adjudicatario dispondrá de un período de SESENTA DÍAS LABORABLES (60) contados desde la fecha de formalización del contrato para su ejecución.

11. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

La supervisión de la ejecución del contrato corresponderá a la persona física o jurídica que se designe como responsable del mismo, de acuerdo con lo establecido por el artículo 52 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público

A tal efecto deberán colaborar con él, con carácter obligatorio y preferente, las distintas unidades administrativas y técnicas de este Ayuntamiento, proporcionando los datos y documentos que pudieran necesitar para la ejecución de los trabajos.

Se celebrarán cuantas reuniones de coordinación, sean necesarias a efectos de obtener los mejores resultados en cuanto a los objetivos previstos. Como mínimo se realizará una reunión mensual en la ciudad de Cáceres.



En Cáceres, a 12 de Noviembre de 2015.

EL JEFE DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES



Fdo. Pedro Catalán Rufo