

EXPEDIENTE: 8280 / 113	TIPO EXPTE: CONTRATO MAIOR SERVICIOS
	SOLICITANTE: Administración Electrónica

PREGO DE PRESCRIPCIÓNES TÉCNICAS POLO QUE SE REXIRÁ A CONTRATACIÓN DO SERVIZO NECESARIO PARA O MANTEMENTO E SOPORTE DE APLICACIÓNS PROPIEDAD DO CONCELLO (2018-2019).

1) Obxecto deste prego.

O presente prego de prescricións técnicas ten como obxecto regular o desenvolvemento dos traballos de mantemento e desenvolvemento evolutivo dos diversos sistemas de información relacionados coas funcións propias desta administración local e que foron desenvolvidos por persoal do Concello de Vigo ou por terceiros, pero baixo a dirección, supervisión e seguimento de persoal do Concello. Trátase de aplicacións programadas a medida e cuxo código fonte é propiedade do Concello de Vigo.

2) Alcance

O alcance de este prego comprende os servizos de mantemento correctivo e evolutivo para as aplicacións a continuación relacionadas:

- AEFAS 2014, 2015, 2016,2017
- App Distritos,
- App Xardíns
- BBDD Deportes,
- BDNS,
- Bonibi,
- CIM,
- Cítaro,
- Facil10,
- GTA,
- Infancia e Familia,
- Procesos Plusvalías,
- Quendas de persoal
- Rústica
- Tasas
- Teleasistencia,
- Xeltax,
- Xestión Municipal de Vehículos,
- Xestión Tributaria 4GL,
- XIESS



3) Entorno tecnolóxico.

O sistema informático consta do seguinte entorno físico e lóxico:

A) Servidores

- Vmware ESXI
- Linux(RedHat, Centos, Susse)
- Windows 2003 Server
- Windows 2008 Server
- Servidor Base de datos Informix 11.5
- Servidor Base de datos SQLServer
- Servidor Base de datos Postgres 8.X
- Servidor Base de datos MySQL
- Servidor aplicacións Tomcat.
- Control de acceso usuarios *OpenLdap* e *Active Directory*

B) Clientes

- Sistema operativos: Ubuntu, Windows 7, Windows XP
- Navegadores (Firefox, Chrome)

C) Entorno lóxico das aplicacións implicadas

Nome	Plataforma /linguaxe de programación	Servizo afectado	Base de datos
AEFAS 2014,2015, 2016,2017	Optimize	Benestar Social	Postgres 8.X
App Distritos	Access	Distritos	Access
App Xardíns	Access	Distritos	Access
BBDD Deportes	Visual Basic	Benestar Social	Access
BDNS	Optimize	Intervención	Informix 11.5
Bonibi	Optimize	Recadación	Informix 11.5
CIM	Optimize	Igualdade	Postgres 8.X
Cítar	Optimize	Alcaldía	Postgres 8.X
Facil10	Optimize	Recadación	Informix 11.5



GTA	Optimize	Vías y Obras	Informix 11.5
Infancia e familia	Optimize	Benestar Social	Informix 11.5
Procesos Plusvalías	Querix	Xestión tributaria	Informix 11.5
Rústica	Optimize	Xestión tributaria	Informix 11.5
Tasas	Optimize	Xestión tributaria	Informix 11.5
Teleasistencia	Visual Basic	Benestar Social	Informix 11.5
Quendas de persoal	Optimize	Deportes	Postgres 8.X
Xeltax	Optimize	Transportes	Postgres 8.X
Xestión Tributaria 4GL	Informix-4GL	Xestión tributaria	Informix 11.5
Xestión Municipal de Vehículos	Optimize	Xestión tributaria	Informix 11.5
XIESS	Optimize	Benestar Social	Informix 11.5

4) Descrición lóxica das aplicacións:

De seguido descríbese brevemente o contido e función de cada unha das aplicacións incluídas neste contrato de mantemento:

A) AEFAS 2014, AEFAS 2015, AEFAS 2016 e AEFAS 2017:

Xestión integral das *Axudas Extraordinarias para Familias*. Xestión das solicitudes, conexión co Padrón Municipal de Habitantes tanto na data actual como na data de referencia. Xestión de requirimentos a interesados para a ampliación de información ou documentación. Proceso de resolución global aceptando/denegando solicitudes. Xeración de resolucións e oficios, e integración coa Xestión de Expedientes Municipais (XEM) para a súa posta á sinatura. *Securizado* dos documentos asinados. Xeración de ficheiros de intercambio coa entidade bancaria para a xeración de cartóns prepago. Xeración dos diferentes arquivos de transferencias para a entidade bancaria. Xeración das cartas cheque, xustificantes de entrega, etc. Xestión de reclamacións posteriores e panel de control xeral para a dirección do servizo.

B) App Distritos

Aplicación de xestión de queixas e suxestións. Lectura de información diaria da XEM. Clasificación de expedientes segundo o servizo creador, servizo actual, tipo de expediente. Emisión de listados. Control de atrasos en contestación e/ou peche da incidencia. Control e cálculo continuo de indicadores de calidade e resposta.

C) App Xardíns

Aplicación de xestión de queixas e suxestións. Lectura de información diaria da XEM. Clasificación de expedientes segundo servizo creador, servizo actual, tipo de expediente. Emisión de listados. Control de atrasos en contestación e/ou peche da incidencia. Control e cálculo continuo de indicadores de calidade e resposta. Acceso remoto para a concesionaria.



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 14/12/2017 08:20

Páxina 3 de 11

Expediente 8280/113

CSV: 2BEA4-BC38E-A52EE-D3C32

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

D) BBDD Deportes

Xestión das actividades deportivas de maiores. Control de grupos e xeración de recibos. Xeración de ficheiros para o cobro pola entidade bancaria.

E) BDNS

Sistema de conexión coa **Base de Datos Nacional de Subvencións**. Conexión co ministerio a través dos *webservices* habilitados para o efecto. Lectura diaria de información na XEM e traspaso á BDSN. Xestión de comunicacións co Ministerio. Xestión de incidencias tanto de envío de información ao ministerio como de lectura de información da XEM.

F) Bonibi

Xestión da bonificación do 3% do **Sistema Especial de Pago do IBI**. Conexión con XEM. Lectura de solicitudes do Rexistro Xeral. Mecanización da información complementaria. Resolución anual de solicitudes comprobando o cumprimento dos requisitos: PMH, titularidade do recibos, etc. Conexión con padrón IBI. Emisión de ficheiro en formato SEPA 19-14 para o pago do primeiro prazo. Control de devolucións de cargos bancarios, procesado de ficheiros. Conexión co sistema de recadación para a imputación de pagos parciais nos recibos padrón IBI.

G) CIM (Centro Información á Muller)

Xestión de expedientes, de usuarias e das súas intervencións. Xestión de recursos propostos e utilizados nas intervencións. Xestión das vertentes de psicoloxía, traballo social e xurídico do servizo. Xestor documental integrado. Xeración de listaxes e estatísticas. Xeración automática de memoria anual da actividade do servizo.

H) Cítaro

Xestión do sistema de Protocolo e Relacións Públicas. Xestión de datos de personalidades así como de persoas e institucións. Xestión de enderezos e onomásticas. Asignación de categorías.

Xestión de eventos. Inclusión en eventos de xeito individual ou en grupo segundo categorías, localidades, etc. Xestión de invitacións duplicadas. Envío de mensaxes electrónicas de invitación, xeración de comunicacións personalizadas e fusión de etiquetas postais.

I) Facil10

Xestión do sistema de pago de recibos de tributos municipais en 10 prazos. Conexión coa Carpeta Cidadá da web oficial municipal, para a obtención anual das solicitudes presentadas pola cidadanía; lectura continua do cartafol cidadá para o control de cambios nas contas bancarias das domiciliacións. Procesos de inicio do exercicio, determinación da cota fixa mensual a pagar, emisión dos 9 primeiros cargos co correspondente envío á entidade bancaria, xestión de ficheiros de devolucións bancarias. Control do saldo cobrado a cada contribuínte, asignación de importes a diferentes recibos de padrón na medida en que se vaian xerando. Control e regularización do pago e recibo na décima mensuralidade. Xeración do último cargo segundo corresponda ou do ficheiro de transferencias para a devolución do importe cobrado de máis. Conexión co sistema de recadación e emisión de pagos parciais mensuais, unha vez confirmado o pago sen posibilidade de devolución (8 semanas).

J) GTA (Xestión de Traballos de Área)

Xestión integral de traballos da área. Conexión coa XEM para inclusión automática diaria dos novos expedientes. Control de fluxo dos diferentes estados do expediente. Control de permisos de acceso segundo estado e usuario. Plataforma de uso conxunto tanto interna como por parte das concesionarias. Achega de información desde o sistema á XEM, xeración dos diferentes trámites, etc. Xeración, no seu caso, da correspondente folla de traballo, imputación de materiais, man de obra e maquinaria por parte tanto dos servizos internos como das concesionarias. Xeración de



informes para a concellería, reportaxe fotográfica do antes/despois. Xestión completa de todo o proceso de certificación de traballos e comparativa coa factura da concesionaria. Control por separado dos traballos de mantemento dos de obra nova con orzamento.

K) Infancia e Familia

Sistema transversal co XIESS para a súa utilización por parte da concesionaria de Infancia e Familia. Xestión dos expedientes específicos, conexión en tempo real co XIESS para o control por parte da xefatura de servizo.

L) Procesos Plusvalías

Xestión das comunicacións do servizo de Plusvalías coas diferentes xestorías e notarías. Emisión de correos electrónicos, achegas de ficheiros, clasificación de ficheiros, etc. Xestión integral do Imposto sobre incremento de valor dos terreos de natureza urbana.

M) Quendas de persoal

Xestión de instalacións, horarios e quendas. Xestión da necesidade de recursos nas instalacións en base a categoría, quendas e horarios. Xestión de traballadores/as e asignación de quendas, horarios e descansos. Xestión de incidencias (baixas, vacacións, permisos, etc.). Xestión de horas por exceso e por defecto. Control de pausas. Xeración de planificación anual, para exposición, mensual e de fin de semana. Cruzamento das necesidades das instalacións cos recursos dispoñibles; mostra de resultados en panel de incidencias. Xestión das cambios para a resolución das incidencias. Xeración das listaxes de contabilización de horas, etc.

N) Rústica

Xestión tributaria do padrón de bens inmobles de natureza Rústica. Procesos de inicio de exercicio a partir de ficheiros DOC do catastro. Comparación con padrón anterior para determinar altas e baixas. Control de campos cegos, copiado ou anulación de domiciliacións, xestión de DNIs catastro e DNIs municipais. Xestión de bonificacións adaptado ao sistema de bonificacións xeral de rendas. Cálculo do padrón e agrupación de bens nun único recibo. Emisión de recibos e o seu pase a recadación.

O) Tasas

Xestión tributaria dos padróns de taxas. Procesos de xestión e actualización dos padróns de taxas e xestión das liquidacións. Comparación con padróns tributarios para determinar altas e baixas. Control de información, copiado ou anulación de domiciliacións, xestión de municipais. Xestión de bonificacións adaptado ao sistema de bonificacións xeral de rendas. Cálculo do padrón . Emisión de recibos e o seu pase a recadación.

P) Teleasistencia

Xestión da teleasistencia, usuarios, horarios, dispositivos, listas de espera, etc.

Q) Xeltax (Xestión Licencias Taxis)

Xestión de licenzas de taxis. Control das licenzas municipais. Control, emisión e impresión de permisos municipais e permisos de condución. Control de propietarios de licenzas e de asalariados, contratos laborais, horarios. Xestión de vehículos, tempos máximos de actividade asociados a cada licenza. Conexión coa XEM para o intercambio de información con expedientes de cambio de vehículo. Control de sancións a titulares e asalariados.



R) Xestión Municipal de Vehículos

Xestión tributaria completa do Imposto de vehículos de tracción mecánica. Mantemento do padrón, trámites en portelo, xeración de autoliquidacións, xestión de bonificacións e exencións, conexión coa XEM e co PMH, conexión cos sistemas ATEX da DXT. Lectura, carga, procesado e xeración dos diferentes ficheiros de trámites da DXT. Cálculos de padrón en calquera momento do exercicio. Peche do padrón, gardado a histórico de cada padrón anual pechado. Emisión de recibos de padrón, traspaso a recadación. Xestión de anulación de recibos incorrectos. Panel de control para a xefatura do servizo.

S) Xestión Tributaria 4GL

Mantemento das aplicacións de xestión de tributos e prezos públicos aínda en uso e programadas en linguaxe 4GL, en tanto non sexan substituídas por novos aplicativos (IAE, IBI Urbana, taxas pola recollida do lixo, etc.). Adaptacións a novas normativas e necesidades non aprazables. Xestión dos datos comúns e adaptacións ás estruturas base definidas polas novas aplicacións.

T) XIESS

Sistema integral de xestión dos Servizos Sociais. Padrón único de persoas usuarias e trazabilidade completa de usuarios e expedientes. Conexións con PMH e rendas. Conexión con recadación para anular e virar recibos. Baseado nun tronco do cal derivan módulos específicos adecuados á problemática de cada negociado (SAD, AMES, Axudas de Emerxencia, Emigración, Cita previa, etc.). Sistema de intercambio de información con Concesionarias que realizan facturación.

5) Servizo de Mantemento

Este servizo incluírá mantemento correctivo e evolutivo, en contornas de produción, das aplicacións relacionadas

- O mantemento correctivo ten como finalidade a corrección de erros que teñan como orixe:
 - Defectos na construción das aplicacións.
 - Integración defectuosa das aplicacións tanto na contorna actual coma naquelas de migración que se xulguen necesarias para un mellor desempeño das funcións propias do *software*.
 - Realización de accións de continxencia.

As fases en que se organizan as tarefas asociadas a este tipo de mantemento son:

- Diagnóstico da incidencia
 - Análise e deseño da proposta de solución.
 - Desenvolvemento do sistema, código ou particularización necesaria.
 - Elaboración do plan de probas
 - Implantación da corrección desenvolvida
 - Corrección dos datos afectados pola incidencia.
 - Actualización da documentación funcional e técnica.
- O mantemento evolutivo contempla aquelas incidencias ou peticións que teñan como orixe algún dos seguintes:



- Tarefas que impliquen inclusión de novas funcionalidades ou melloras funcionais dentro das aplicacións así como das funcións que permiten a interacción entre elas e o resto das aplicacións empregadas no Concello de Vigo.
- Melloras en aspectos como o rendemento, a calidade do software, a adaptación a novos marcos normativos e necesidades operativas.

As fases en que se organizan as tarefas asociadas a este tipo de mantemento son:

- Estudio dos desenvolvementos a realizar e o impacto dos mesmos.
- Análise e deseño das modificacións necesarias.
- Desenvolvemento do sistema.
- Elaboración do plan de probas
- Implementación da modificación desenvolvida.
- Carga, migración ou actualización dos datos afectados.
- Impartición da formación necesaria.
- Actualización da documentación funcional e técnica.

O adxudicatario deberá asumir todas as incidencias detectadas, unha vez rematada a fase de adquisición de coñecementos, aínda que estas non fosen producidas en desenvolvementos feitos polo adxudicatario.

6) Requisitos

A) Requisitos de servizo

Con fin de asegurar unha calidade mínima na prestación do servizo obxecto do contrato, o adxudicatario terá obrigación de cumprir os seguintes niveis de servizo:

Nivel de cumprimento	Tempo de resposta	Tempo de resolución
95,00%	1 hora laborable	12 horas laborables
100,00%	2 horas laborables	24 horas laborables

Para o cumprimento dos niveis de servizo anteriormente sinalados non se terán en conta os fallos debidos circunstancias alleas ao adxudicatario.

- Tempo de resposta: é o tempo que tarda o servizo técnico do adxudicatario en desprazarse ás instalacións do Concello para a resolución da incidencia.
- Tempo de resolución: o tempo que tardan os servizos técnicos do adxudicatario en solucionar a incidencia, a contar a partir da comunicación da mesma por parte do Concello. Entendese por días laborábeis unicamente de luns a venres, descontando os festivos no Concello de Vigo.



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 14/12/2017 08:20

Páxina 7 de 11

Expediente 8280/113

CSV: 2BEA4-BC38E-A52EE-D3C32

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

B) Requisitos de execución.

Este contrato desenvolverase en tres fases:

- A) Fase de adquisición de coñecementos: Nesta fase o adxudicatario estará obrigado a adquirir o coñecemento necesario para a prestación do servizo. (aplicacións, contornas de programación, metodoloxías, etc). Establecese un período de 10 días laborábeis para esta fase a partires da data de comezo do contrato.
- B) Fase de prestación do servizo: Prestación dos servizos descritos no apartado 5. Esta fase durará ata a finalización do contrato.
- C) Fase de devolución do servizo. Traspaso de coñecemento por parte do adxudicatario que garanta a continuidade do servizo de mantemento ante un eventual cambio de prestador do servizo.

C) Equipo de traballo

O licitador proporcionará un equipo de traballo que permita abordar con garantías as tarefas do contrato. As persoas profesionais que sexan responsábeis da execución do contrato deberán dispoñer da titulación, cualificación e coñecementos adecuados á natureza dos traballos así como experiencia demostrable no sector.

Sempre que sexa posible, os servizos se prestarán dende as instalacións do contratista, realizando as dependencias municipais as visitas necesarias, se ben poderase desenvolver actividades nas instalacións do Concello de Vigo cando a criterio do responsable do contrato sexa imprescindible. Cando as actividades se desenvolvan nas instalacións do Concello de Vigo o persoal da adxudicataria ocupará espazos claramente diferenciados dos do persoal do Concello e portar identificacións como persoal alleo ó Concello de Vigo.

I. Establecemento do equipo de traballo

Corresponde ó adxudicatario o establecemento da dimensión e selección do equipo de traballo en función da relación e contido das aplicacións a manter. Non obstante, os requisitos mínimos serán:

Categoría Profesional	Número de Persoas
Director proxecto	1
Analista	1
Programador	2

Director proxecto: Licenciado/a ou Enxeñeiro/a (titulacións relacionadas coas tecnoloxías da información: informática, telecomunicacións, industriais)

Analista: Licenciado/a ou Enxeñeiro/a (titulacións relacionadas coas tecnoloxías da información: informática, telecomunicacións, industriais)

Programador: F.P. ou ciclo Formativo Superior en informática ou titulación superior relacionada coa materia.



II. Descrición das funcións dos perfís do equipo.

Director proxecto:

- Desenvolver o plan do proxecto
- Coordinar e planificar as tarefas
- Desenvolver tarefas de interlocución cos responsables do contrato
- Xestión do equipo.
- Elaboración de informes sobre a execución do contrato
- Aseguramento da calidade.

Analista:

- Obter e analizar a información adecuada para a resolución das incidencias, adaptación dos sistemas e elaboración das novas funcionalidades.
- Realizar, revisar o deseño funcional e técnico dos desenvolvementos, e comprobar a adecuación destes aos requisitos.
- Definir e planificar os plans de probas.
- Supervisar e responsabilizarse da elaboración da documentación necesaria.
- Prestar tarefas de apoio aos programadores cando sexa necesario.
- Elaboración de informes sobre a marcha do proxecto.

Programador:

- Realizar as codificacións dos desenvolvementos seguindo as instrucións dos analistas.
- Realizar as probas dos desenvolvementos.
- Atender e resolver as incidencias xurdidas tanto nas probas coma na implantación e posta en marcha dos desenvolvementos.
- Realizar e manter actualizada a documentación necesaria.

III. Coñecementos que deben aportar os perfís .

Para ambos perfís de programador e analista, débese aportar coñecemento e experiencia demostrable, mínima de dous anos, en:

- Linguaxes de programación *Java*, *Informix-4GL*, *Lycia*, *Querix* e *.Net*.
- Contornas de programación *Ontimize*.
- Bases de datos: *Informix*, *PostgreSQL*, *Sql Server*.

7) Condicións a cumprir pola empresa ofertante

A empresa ofertante deberá cumprir coas seguintes condicións:

- Presentar un acordo de confidencialidade entre a adxudicataria e o Concello de Vigo en relación con calquera información ou documento propiedade do Concello de Vigo



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 14/12/2017 08:20

Páxina 9 de 11

Expediente 8280/113

CSV: 2BEA4-BC38E-A52EE-D3C32

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

- Cumprir coas normativas de políticas de seguridade do Concello de Vigo
- Remitir mensualmente ó Concello de Vigo un informe detallando dos traballos realizados e o grado de madurez das tarefas encomendadas.
- A documentación xerada durante a execución do contrato, así como calquera desenvolvemento, co seu correspondente código fonte, será de propiedade exclusiva do Concello de Vigo. O adxudicatario non poderá facilitar copia da mesma a terceiros sen autorización expresa do Concello de Vigo.

8) Metodoloxía

As tarefas realizadas polo adxudicatario serán entregadas xunto cunha documentación que conteña:

1. Documentación explicativa do alcance da tarefa.
2. Documentación do código fonte.
3. Manual de usuario (UML), se o Concello o estima necesario.
4. Diagrama de módulos, clases, obxectos e as súas interaccións (UML), se o Concello o estima necesario
5. Diagrama de procesos e secuencias, afectados
6. Casos de uso (UML), se o Concello o estima necesario
7. Diagrama da estrutura e datos da base de dato, nos casos en que o Concello o estime necesario.

Cumprirán os requisitos de interoperabilidade, seguridade, confidencialidade, protección de datos e accesibilidade que esixe a lexislación vixente.

O Concello poderá efectuar un seguimento continuo da evolución das tarefas en curso, así mesmo realizaranse reunións periódicas mensuais co equipo asignado ao proxecto a fin de asegurar a calidade do servizo.

9) Código fonte

Todo o código xerado entregárase ao Concello de Vigo con todas as librerías necesarias para a súa compilación e execución. O Concello de Vigo será propietario deste código fonte e poderá facer as modificacións que estime oportunas nel.

O Concello poderá requirir o código durante o desenvolvemento para comprobar o estado do traballo e facer inspeccións de calidade e funcionalidade.

10) Segredo dos datos

A adxudicataria, como responsable do tratamento dos datos facilitados polo Concello, limitará o uso da información facilitada exclusivamente á finalidade do contrato, debendo gardar secreto e máxima confidencialidade sobre o contido dos mesmos, e asumindo a prohibición de utilizala en calquera outro sentido, estando sometidos os datos contidos en devandito formato dixital, así como ao resto da información a que teña acceso en soporte documental, ao disposto na Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal (ou modificación de dita lei en vigor) así como ó REGULAMENTO (UE) 2016/679 DO PARLAMENTO EUROPEO E DO CONSELLO relativo á protección das persoas físicas no que respecta ó tratamento de persoais e a libre circulación de estos datos e polo que se deroga a directiva 95/46/CE (Regulemanto xeral de protección de datos) .

Cando, por calquera circunstancia, deben cederse ditos datos a un terceiro, tal actuación será realizada polo Concello, debendo a empresa colaborar na preparación de devandita información.



Asinado Electrónicamente Xefe do Servizo de Administración Electrónica Antonio Villanueva Guimeráns

