

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

Asunto

Modernización e mellora da Xestión e da atención social,
incluída no FES 2010 - Prego Prescripciones Técnicas

PREGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA A MODERNIZACIÓN E MELLORA DA XESTIÓN E DA ATENCIÓN SOCIAL.

1. OBXECTO

Subministro, implantación e posta en marcha dunha aplicación de xestión integral para o departamento de Benestar Social do Concello de Santiago de Compostela.

2. OBXECTIVOS E ALCANCE

O proxecto inclúe o deseño, desenvolvemento, instalación e posta en marcha do software obxecto de contrato que permita a prestación dos servizos que se indican máis adiante neste prego.

Formarán tamén parte do alcance do proxecto os labores de asistencia, formación e documentación técnica e de usuario, que permitan a posta en funcionamento e mantemento de xeito óptimo.

En todo caso, os traballos do adxudicatario incluírán todas as tarefas necesarias para acadar o obxecto do contrato e, en particular:

- Consultaría.
- Deseño gráfico.
- Análise e integración das aplicacións actuais
- Análise da programación xeral e desenvolvemento das ferramentas infotecnolóxicas necesarias.
- Definición da arquitectura de contidos.
- Recompilación e tratamento da información e documentación.
- Implantación de hardware e software necesarios
- Integración co equipamento e software informático existente
- Traspaso da información existente no sistema actual
- Probas de funcionamento, rendemento e integración.
- Formación e asesoramento de usuarios.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

O Concello está a adquirir unha solución informática, polo que debe quedar completamente operativa e dispoñible para entrar en fase de explotación en todas as súas facetas.

3. REQUISITOS XERAIS

REQUISITOS XERAIS DE CARÁCTER FUNCIONAL

O sistema de información cumprirá con seguintes requisitos de carácter xeral:

Facilidade de uso: As aplicacións dotaranse de mecanismos que permitan a facilidade de uso, aprendizaxe e ergonomía da mesma:

- Pantallas cunha presentación cómoda e non saturada de información,
- Interface típica de entorno Windows ou web se é o caso.
- Homoxeneidade nas teclas de función, iconas e menús.
- Axuda en liña relativa ás funcións ou campos activos (Help).
- Navegación polas distintas táboas ou módulos desde calquera función executable.

Organización de postos de traballo: Poderase definir para cada posto de traballo as funcións e accesos a datos permitidos segundo a súa responsabilidade.

Parametrización: Un grao aceptable de parametrización que permita adecuar a aplicación á organización actual e, por outra banda, evitar ou minimizar a necesidade da intervención de técnicos informáticos na súa explotación diaria.

Unicidade: Integración de todos os módulos, de xeito que sexa doado acceder á información desde calquera parte da aplicación. Ademais, deberán proporcionar un único sistema de identificación e control de acceso ás distintas opcións, aberto e parametrizable mediante a creación de perfiles e a definición de usuarios.

Estrutura: Toda a información xestionada estará relacionada lóxica e funcionalmente de tal xeito que sexa posible a súa explotación desde o punto de vista de cada perfil de usuario. En concreto, basearase na creación de expedientes únicos relacionados, podendo extraerse, para un determinado usuario dos servizos de Benestar Social, toda a información relevante en cada momento.

Todos os procesos que xeren cálculos poderán ser definidos sen necesidade de programación por un usuario experto.

Existirán ferramentas que permitan definir listados e informes sen ter que modificar os programas, podendo ser deseñados por usuarios expertos.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

Debe ser posible a conexión con aplicacións externas, especialmente ofimáticas, de xeito que se poidan xerar estatísticas e gráficos co fin de utilizalos como apoio á xestión e toma de decisións.

Todas as entradas e saídas da aplicación deben poder ser xeradas en castelán ou galego, sendo esta segunda opción a habitual.

REQUISITOS XERÁIS DE CARÁCTER TÉCNICO

As características xerais que debe cumprir o sistema son as seguintes:

Dinamismo: En todas as tarefas obterase unha resposta ás instrucións do usuario coa suficiente rapidez como para que este poida traballar de forma eficiente e continuada.

Seguridade: O sistema responderá ás máximas esixencias de seguridade no acceso á información e manipulación, na integridade dos datos e na capacidade de recuperación en caso de fallo. Terá en conta a sensibilidade dos datos de carácter personal utilizados. Poderase establecer distintos niveis de acceso. Dentro da ficha (expediente) será posible establecer información accesible para toda a Área (pública) ou para unidades técnicas específicas.

Modularidade: O sistema descomponse nun conxunto de módulos, cada un dos cales teña un tamaño manexable, unha finalidade ben definida e unha relación, tamén ben definida, co exterior.

Parametrización: A aplicación estará deseñada de forma que permita realizar facilmente os cambios necesarios nos parámetros fundamentais. Estará deseñado de tal xeito que o persoal do Concello poida levar a cabo a devandita parametrización alomenos a un nivel básico de xeito autónomo.

Eficacia: Permitirá, mediante a integración das súas funcións, dar resposta a todas as necesidades de xestión municipal expostas neste prego. O deseño da aplicación facilitará a operativa sen detrimento na integración da información.

Orientación ao usuario: Por medio dunha coidadosa documentación dirixida ao usuario final. Os programas serán de doado manexo, orientados a usuarios sen formación informática.

Flexibilidade: Permitirá a doada inclusión de módulos que poidan complementar o sistema no futuro.

Automatización: Intentarase automatizar ao máximo todos os procesos do sistema e, en particular, os relativos á implantación do mesmo.

Compatibilidade técnica: Tanto coa plataforma tecnolóxica utilizada polo Concello, como coas bases de datos corporativas e as restantes aplicacións informáticas de xestión sempre que sexa posible e procedente.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

Soporte: Poderán realizarse tarefas de soporte, mantemento e actualización mediante algún sistema de telecomunicacións (p.e., vía acceso a Internet).

4. REQUISITOS FUNCIONAIS

4.1. FUNCIONALIDADE GLOBAL/INTEGRAL:

- A solución permitirá a xestión dos expedientes sociais dende calquera das unidades técnicas permitindo a creación de novos rexistros de non existir antes.
- A aplicación para a Área de Acción Social do Concello de Santiago deberá restrinxir o acceso ás distintas partes que ten aos usuarios non autorizados. Para realizar esta tarefa e para gañar en claridade á hora de conceder os permisos e delimitar o ámbito de acción de cada un dos usuarios, habería que agrupar as funcionalidades da aplicación segundo os usuarios que a van usar. Estes grupos actuarían coma módulos independentes pero interconectados entre si.
- Os datos que cada un dos módulos aportará á base de datos do Expediente social único, estarán definidos polos usuarios deses módulos do mesmo xeito que definirán os datos que compartirán e serán accesibles aos usuarios dos outros módulos. A partir dese expediente único poderase consultar cada unha das intervencións realizadas polas distintas unidades técnicas e o seu estado.
- Cada un dos traballadores terá a posibilidade de gardar documentos no servidor de ficheiros do Concello. A ruta para gardar estes documentos irá asociada ao tipo de documento a gardar ou asociada ao módulo da aplicación correspondente. Estas rutas poderán ser modificadas polos usuarios administradores.
- A solución deberá enviar os datos que dende o Ministerio ou a Xunta se lle soliciten no formato que estas administracións o requiran.

4.2. EXPEDIENTE SOCIAL ÚNICO:

- Crearase unha base de datos común para tódalas unidades técnicas da Area de Acción Social (Concellaría de Benestar Social e Concellaría de Igualdade).
- CUMPRIMENTO DA LEI ORGÁNICA 15/1999, DE 13 DE DECEMBRO, DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSOAL no uso dos datos protexidos do expediente único, polo cal se deberán definir niveis de acceso a esta información por grupos de usuarios.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

- A base de datos terá coma estrutura inicial a utilizada no SIUSS e complementada con aqueles campos necesarios para cumprir as necesidades de cada unidade técnica.

4.2.1. XESTIÓN DE EXPEDIENTES. Para a xestión do expediente social único de cada persoa usuaria da Area Social a aplicación, permitirá:

- Engadir e modificar expedientes, o seu tratamento. Creación de novos expedientes a partir de membros existentes noutros expedientes.
- Seguimento de expedientes.
- Engadir valoracións ao expediente e adxuntar a documentación correspondente.
- Vistas e xestión por unidade técnica, aínda que tódolos expedientes estarán accesibles..
- Rapidez de acceso aos expedientes.

4.2.2. CUMPRIMENTACIÓN AUTOMÁTICA DOS SOPORTES DOCUMENTAIS DOS RECURSOS E PRESTACIÓNS SOCIAIS que se tramitan dentro do expediente social único.

Unha das funcionalidades máis importantes común a tódalas unidades técnicas é a cumprimentación automática dos soportes documentais necesarios para a xestión dos distintos recursos e prestacións sociais. Actualmente hai 128 planillas de recursos autonómicos e 39 municipais, os cales teñen que permitir modificacións sen que estes cambios teñan repercusión no expediente.

- Sistema para modificar estas planillas dende un usuario avanzado.
- Sistema para engadir novas planillas a recursos / trámites.

4.3. FUNCIONALIDADE DA PARTE XERAL DA APLICACIÓN

A funcionalidade básica da aplicación englobará as seguintes partes.

4.3.1. ZONIFICACIÓN

Espazo de localización de Unidades de Traballo Social (UTS). Relación de tódalas rúas da cidade, relacionadas coa UTS, barrios, zonas e Puntos de Atención de Servizos Sociais (PASS) que lles corresponde.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

Esta información estará tamén na parte pública, para que sexa accesible ós cidadáns da área social.

4.3.2. XESTIÓN DOCUMENTAL

Espazo común onde se comparten documentos para todo o persoal da área. Permitirá subir documentos, acceder a eles e, segundo os permisos de usuario, borrarlos.

4.3.3. NOVAS

Espazo para compartir novas por parte de tódolos traballadores publicar Novas nun taboleiro común. Permitirá:

- Publicar novas, por parte de tódolos traballadores.
- Subir arquivos asociados as novas.
- Modificar novas. Cada traballador pode modificar as súas propias novas.
- Borrar novas. Estabelecerase un permiso especial para borrar as novas.
- Notificación de novas. Cada traballador recibirá unha notificación cando apareza no taboleiro unha nova. Desta maneira os traballadores decatarse de que hai novidades sen entrar no espazo de novas.

4.3.4. AXENDA TELEFÓNICA /LISTÍN

Espazo para recoller tódolos enderezos e teléfonos de institucións públicas e entidades sociais coas que se está a traballar dende a Área de Acción Social. Permitirá:

- Agregar novas entidades así como borrar e modificar entidades (Estabelecerase un permiso especial).
- A procura de entidades segundo distintos parámetros (tipo, nome, etc...).
- A catalogación de entidades por tipos.
- O acceso a tódolos traballadores da Área de Acción Social.
- A xeración de etiquetas de enderezos.
- O envío dos datos de cada entidade por correo electrónico.
- Enlazar estas entidades e enderezos co Rexistro.

4.3.5. XESTIÓN DE INICIDENCIAS

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

Espazo onde se poidan introducir incidencias, así como ver o seu estado e resolución, sobre o funcionamento da ferramenta.

4.3.6. INVENTARIO

Espazo para o rexistro de tódolos equipamentos propios ou asignados á Area de Acción Social, especificando o seu uso e características.

4.3.7. XESTIÓN DE CITA PREVIA

Espazo para permitir asignar citas á cidadanía co persoal da área de Acción Social. Permitirá:

- Asignar citas ao persoal técnico especificando o nome da persoa, descrición da cita, etc. Asignando un tempo por defecto, sendo este configurable.
- Dar a opción de citas telefónicas.
- A procura de citas libres en base á primeira cita libre ou por datas determinadas.
- Asignar citas a un traballador tendo en conta os seus horarios.
- Listar e xestionar citas segundo:
 - Data
 - Traballador
 - Cidadán
 - Unidade técnica
 - Punto de Atención
- Asignación de substitutos para a atención das citas dos traballadores ausentes.
- Integración das citas con SIUSS.
- Asociar as citas coa documentación que debe aportar o usuario para a valoración do recurso correspondiente.
- Imprimir as citas para a cidadanía coa información correspondiente, debe figurar o día da cita, o nome do profesional, o punto de atención, a documentación que debe presentar e un plano indicativo do lugar.
- Modificar algúns campos específicos, antes de imprimir a cita.
- Notificar citas vía móbil, e-mail, etc...

4.3.8. AXENDA DO PERSOAL

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

Espazo para cada traballador/a da área de Acción Social onde pode organizar a súa xornada diaria, e posteriormente sacar estatísticas sobre o seu traballo. Permitirá:

- A organización dos horarios de atención do persoal da Área de Acción Social. Pódense ter varios horarios asignados a cada persoa.
- A xestión de actividades de traballo. O persoal pode engadir / modificar / eliminar actividades realizadas no seu traballo. Estas actividades serán tanto puntuais coma diarias ou semanais. (xuntanzas, reunións, elaboración de proxectos ...).
- A xestión de ausencias:
 - Indicar os días de ausencia e os distintos tipos de ausencia (vacacións, baixas, días propios ...).
 - Cada traballador visualizará os días restantes de permisos que lle quedan ao ano (segundo o tipo : vacacións, días propios, etc...)
 - A validación por parte da xefatura dos días solicitados..
 - Dende administración deberase poder modificar os días que lle corresponden ao persoal, segundo o convenio (tanto de vacacións coma de asuntos propios).
- A visualización do historial de actividades segundo:
 - Data,
 - Traballador/a
 - Tipo de actividade.
 - Unidade técnica
 - Centro de traballo
- A visualización do historial de ausencias dos/das traballadores/as.
- A visualización dos calendarios e ausencias de todo o persoal da Area.
- Recoller tempo de traballo fora da xornada laboral habitual.

4.3.9. RESERVA DE MEDIOS MATERIAIS

Espazo para xestionar os medios e recursos compartidos na Área, tales como os distintos coches, salas de reunión, proxector, etc. Permitirá:

- Reservar medios materiais.
- Engadir novos recursos, dende un perfil de usuario avanzado.
- A visualización da reserva na Axenda.

<i>Documento</i>	<i>Expediente</i>	<i>Fecha</i>
CONUI0EB	CON/21/2010	06-04-10 13:08

- A visualización do calendario de ocupación dos distintos medios materiais.
- Visualizar o historial dos medios reservados por traballador/a.

4.3.10. CONSELLOS MUNICIPAIS

Espazo para xestionar os órganos de participación da cidadanía propios da Área de Acción Social. Permitirá:

- Listar tódalas entidades que pertencen aos diferentes grupos dos Consellos Municipais cos seus datos de contacto.
- Convocar os Consellos Municipais por e-mail, teléfono móbil...
- Contemplan a temporalidade para a celebración dos Consellos Municipais.

4.3.11. CONVENIOS

Espazo onde aparezan proxectos ou memorias presentadas polas entidades asinantes dos distintos convenios de colaboración co Concello de Santiago de Compostela que desenvolven actividades e programas no eido social.

4.4. XESTIÓN

4.4.1. XESTIÓN ECONÓMICA. Permitirá:

- A xestión do presuposto:
 1. Tramitación da aprobación.
 2. Seguimento do expediente administrativo
- A xestión de subvencións
- A xestión convenios:
 1. A propia tramitación dos Convenios.
 2. A vinculación cos presupostos.
- A xestión de gastos:
 1. Seguimento dos trámites administrativos.
 2. Vinculación da Xestión de cada gasto, prestación social, axudas, convenio, etc... coa partida correspondiente.
 3. Seguimento da facturación.
- A xeración de informes:

<i>Documento</i>	<i>Expediente</i>	<i>Fecha</i>
CONUI0EB	CON/21/2010	06-04-10 13:08

1. Filtrado de gastos por familias, que se poida realizar o computo por familias, por Unidades técnicas, por Seccións, etc..
 2. Procura e filtrado de partidas, subvencións e convenios por varios campos. Por exemplo por unidade técnica, por ano, por trimestre, etc..
- Explotación estatística, de gastos, ingresos xerados ao concello e aos cidadáns.

4.4.2. REXISTRO DE DOCUMENTOS. Permitirá:

- Rexistrar a entrada e saída de documentos da Área.
- O rexistro administrativo específico para cada unidade técnica.
- A todo o persoal enviar, derivar documentos á unidade administrativa a efectos da súa tramitación.
- Seguimento e visualización do estado dos trámites administrativos na área.
- Explotación estatística dos rexistros.

4.4.3. XESTIÓN PERSOAL. Permitirá:

- O rexistro de tódolos profesionais que traballan nos diferentes dispositivos da área de Acción Social con información sobre os contratos.
- A xestión de ausencias.
 - Visualización dun calendario con tódolos días libres concedidos ao persoal, e os que estean por conceder, de maneira que se poidan detectar posibles incompatibilidades entre as solicitudes dos distintos traballadores.
 - Validar os días solicitados polos traballadores por parte da xefatura do servizo.
 - Visualización dos días restantes con respecto a cada traballador.
- Computación de tempo:
 - Por profesionais.
 - Por unidades técnicas.
 - De tempo adicado a traballo fora de horario laboral.
- Xeración de informes.

4.4.4. ADMINISTRADOR DA FERRAMENTA. Permitirá:

Documento	Expediente	Fecha
CONUI0EB	CON/21/2010	06-04-10 13:08

- A xestión de grupos.
 - Creación / Modificación / Eliminación de novos grupos.
 - Engadir / Eliminar traballadores a cada grupo.
- Xestión de permisos.
 - Asignar permisos a cada un dos grupos de traballo.
- Configuración dos distintos módulos da ferramenta.
- O acceso a tódolos elementos que o administrador pode modificar na aplicación, agrupados por módulos.
- Naquelas partes configurables acceso como administrador.
- Personalizar os contidos e adaptar o deseño ás necesidades de cada servizo dentro duns criterios comúns.

4.5. FUNCIONALIDADE UNIDADES TÉCNICAS

4.5.1. UNIDADES DE TRABALLO SOCIAL (UTS)

A aplicación permitirá:

- O acceso ao expediente social único
- Cumprir os requisitos e funcións do SIUSS permitindo vincular de xeito automático os datos que figuran na súa base de datos coa documentación dos recursos sociais, permitindo a xeración e xestión de informes.
- A modificación das planillas dos documentos asociados aos recursos sociais
- O envío das solicitudes para tramitar os expedientes administrativos dos usuarios ao rexistro e o seguimento dos expedientes de tramitación polo persoal e polos cidadáns dende a parte pública.
- A derivación de actuacións a outras unidades técnicas.

4.5.2. ASESORÍA XURIDICA

Na unidade técnica Asesoría Xurídica asesoran á cidadanía, tanto mediante citas telefónicas, coma derivacións de outras unidades coma citas presenciais con usuarios. Rexistran na aplicación do Servizo Galego de Igualdade (SGI) as consultas realizadas relativas a asuntos de igualdade, e realizan un control sobre as consultas realizadas. A nova aplicación permitirá:

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

- O acceso ao expediente social único.
- Engadir valoracións e seguimento ao expediente único.
- O control das consultas realizadas e resolución para uso futuro en casos similares.
- O rexistro estatístico obrigatorio de datos relativos á Concellaría de Igualdade.
 - No caso de que o usuario teña asociado un expediente no sistema este rexistro será automático, sempre que dispoña de toda a información necesaria.
 - No caso de que o usuario non teña asociado un expediente poderase realizar o rexistro estatístico sen necesidade de engadir un expediente.
- Xeración de informes.

4.5.3. INCLUSIÓN SOCIAL

O Equipo de Inclusión Sociolaboral está a utilizar varios programas diferentes ademais de documentos EXCEL e WORD para complementar a estes programas. A nova aplicación debe integrar tódalas ferramentas e recursos, ademais de poder colaborar co expediente social único nos seguimentos e valoracións. A aplicación permitirá:

- O acceso ao expediente social único.
- Cumprimentar de xeito automático o programa obrigatorio da Xunta de Galicia- Plan Galego de Inclusión social (PGIS).
- O seguimento dos usuarios do Plan Galego de Inclusión, permitindo engadir seguimento e valoracións aos expedientes e o control da inserción laboral realizada.
- Xestión dos cursos de formación coas distintas entidades que imparten.

4.5.4. UNIDADE MUNICIPAL DE ATENCIÓN A DROGODEPENDENTES (UMAD)

Permitirá:

- O acceso ao expediente social único.
- Engadir valoracións e seguimento ao expediente social único.
- Xeración de informes.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

4.5.5. UNIDADE DE ATENCIÓN ÁS MIGRACIÓNS (UAMI)

- Acceso ao expediente único, permitindo engadir valoracións e realizar o seguimento.
- Xestión de expedientes da UAMI
- Engadir solicitudes realizadas por cada usuario e seguimento das mesmas.
- Distinción automática entre usuarios retornados, inmigrantes comunitarios, inmigrantes extracomunitarios. Xestión de informes de vivenda.
- Rexistro administrativo específico.
- Xeración de informes.

4.5.6. IGUALDADE -CIM

No departamento de Igualdade realizan un rexistro estatístico dos casos.

4.6. FUNCIONALIDADE PROGRAMAS

4.6.1. LEI DE DEPENDENCIA:

- Acceso ó expediente único permitindo engadir valoracións e realizar o seguimento.
- Alta, baixa e modificación de expedientes da Lei de Dependencia e tramitación das axudas.
- Xeración de informes.

4.6.2. AXUDA NO FOGAR:

- Acceso ó expediente único permitindo engadir valoracións e realizar o seguimento.
- Alta, baixa e modificación de expedientes do SAF.
- Xestión do persoal auxiliar de SAF.
- Facturación. Vinculado a Xestión Económica.
- Estimación económica para dar de alta un novo expediente ou grupo de expedientes SAF.
- Notificación a interesados: usuarios, UTS, empresa adxudicataria ...

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

- Xerar informes da Xunta de Galicia e memoria SAD.

4.6.3. ATENCIÓN Á FAMILIA:

- Acceso o expediente único permitindo engadir valoracións e realizar o seguimento..
- Alta, baixa, modificación e procura de expedientes do UAF.
- Creación de memorias e informes
- Rexistro.
- Historial de intervención.
- Xestión de Xenogramas.

4.7. e-ADMINISTRACIÓN

En canto e-Administración se require:

- Portal web de acceso para os beneficiarios do servizo e onde poidan:
 - Solicitar as citas,
 - Consultar o estado do seu expediente administrativo de tramitación dun recurso social.
 - Descargar documentación e formularios.
- Traballo telemático. Os módulos accesibles telemáticamente serán configurables polo usuario avanzado da ferramenta.
- Notificacións da axenda a través do teléfono móbil e o correo electrónico.

4.8. EXPLOTACIÓN ESTADÍSTICA.

A aplicación debe:

- Permitir a exportación de datos estatísticos completos sobre tódolos módulos.
- Configurar o acceso a estas estatísticas segundo o perfil do traballador.
- Xeración de diferentes gráficos sobre os datos estatísticos.
- Xeración de informes sobre os datos extraídos.

A aplicación será compatible coas outras aplicacións da Área de Benestar Social: GECEAS (Xunta de Galicia), Plan de inclusión (Xunta de Galicia), Igualdade (Xunta de Galicia).

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

5. REQUISITOS TÉCNICOS

A aplicación deberá funcionar ou ben baixo un entorno cliente/servidor ou ben con clientes nun entorno web, o que se valorará positivamente, e cumprindo en todo caso as seguintes condicións:

- O sistema operativo dos servidores poderán ser tanto Linux como Windows 2003 ou superior. Deberá soportar a súa implantación en servidores virtuais. O Concello conta actualmente coa plataforma de virtualización vmware.
- O servidor de base de datos corporativa actual executa Linux formando unha estrutura en clúster.
- Os servidores de aplicacións e ficheiros utilizan plataformas x86 con sistemas operativos de Microsoft.
- Utilizará un xestor de base de datos relacional que garanta a seguridade dos datos ante calquera anomalía e a integridade referencial. Na actualidade o Concello dispón como xestor corporativo de Oracle 10g aínda que estase a levar a cabo a migración á versión 11.
- Será compatible co sistema de xestión de terminais Windows Terminal de Microsoft e con Metaframe de Citrix (en breve o Concello contará coa nova versión XenApp 5), podendo levar a cabo a instalación nestes sistemas ou en local sobre clientes Microsoft cando sexa necesario e segundo o requira o Concello.
- As sentencias de acceso aos datos reunirán as características da linguaxe estándar SQL de tal xeito que se permita a portabilidade e migración dos datos a outras plataformas non directamente soportadas pola aplicación.
- Deberá ser posible o acceso vía ODBC para a explotación da base de datos.
- Tratarase de aplicacións desenvoltas co formato habitual das aplicacións Windows ou de entorno web, e deseñadas de tal xeito que permitan un uso áxil e eficiente á hora de acceder ou introducir información.
- Estarán desenvoltas sempre mediante linguaxes de programación estándares de mercado.
- No presentará ningún problema derivado do tratamento de campos de data.
- A aplicación deberá estar correctamente deseñada para soportar o volume de información que manexa o Concello de Santiago de Compostela e dará un tempo de resposta mínimo nos procesos transaccionais.
- Valorarase a súa adaptación ao modelo INDALO e a calquera outro estándar de aplicación.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

- Utilizarán como plataforma de comunicacións unha rede Ethernet conmutada con protocolo TCP/IP. A conexión habitual dos ordenadores no Concello é 100 ou 1000 Mbps.
- Valorarase a posibilidade de integración con servizos de directorio compatibles LDAP.
- O sistema será aberto e escalable, permitindo o crecemento progresivo tanto en número de usuarios como en volume de expedientes.

A oferta incluíra un apartado no que se indicarán os requirimentos técnicos tanto en hardware como en software que a solución proposta presenta.

6. CALIDADE DO PRODUTO

A aplicación contará cun deseño e implementación que cumpran uns estándares mínimos de calidade e baseado nunha metodoloxía de traballo que permita acadar un produto facilmente mantible e actualizable.

Unha vez entregado o produto obxecto de contrato, o persoal de Informática do Concello de Santiago de Compostela deberá estar en disposición de levar a cabo ese mantemento e actualización de xeito autónomo.

Sempre que sexa posible utilizarase software libre.

Sempre que sexa posible utilizaranse estándares abertos. Nos casos nos que isto non sexa posible, formará parte do produto toda a documentación necesaria para a súa explotación.

Así mesmo cumprirá, cando corresponda, a Recomendación do World Wide Web Consortium "Directrices de Accesibilidade do Contido na Web 2.0", no seu nivel AA. Nos casos nos que non sexa de aplicación, o sistema debe aproximarse o máis posible ás súas recomendacións, amosando en todo caso unha usabilidade e accesibilidade axeitada.

O produto debe contar con toda a documentación necesaria para unha correcta explotación e mantemento. Así mesmo, debe garantizarse a posibilidade de acceso directo á información xerada polo sistema para a súa explotación en procesos estatísticos ou doutra índole.

7. SERVIZOS ASOCIADOS AO PRODUTO

Traspaso de información

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

A posta en marcha incluíra o proceso de traspaso da información existente na aplicación informática utilizada na actualidade na Área de Benestar Social.

Formación de Usuarios

Deberá detallarse na oferta os plans de formación que se propoñen, os niveis de formación e todos aqueles ítems referidos a cantidade e calidade da formación presupostada.

Asistencia técnica á implantación.

O adxudicatario deberá incluír na oferta os servizos necesarios para o subministro e posta en marcha do sistema obxecto de concurso, aportando para elo os recursos que considere necesarios.

No caso de que a implantación dun servizo ou mellora no funcionamento do sistema requira a modificación da aplicación informática, deberán detallarse cales son os cambios necesarios.

8. MATERIAL E DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR E FORMATO

A documentación entregárase no formato electrónico que o Concello determine e, no seu caso, será posible a importación directa en paquetes ofimáticos ou de tratamento cartográfico estándar co fin de que poidan recibir un tratamento informático posterior.

Isto será especialmente de aplicación no caso de que a devandita información inclúa datos estruturados en rexistros ou fichas, sobre os que será posible en calquera caso extraer de xeito automático a información de cada campo.

En todo caso, a información subministrada incluíra:

- Manual de usuario a nivel básico e avanzado, para a normal explotación e un óptimo aproveitamento da solución subministrada.
- Manual técnico, que permita unha normal administración e mantemento da solución subministrada, así como a explotación da información xerada pola aplicación.
- Modelo de datos e calquera outra información técnica necesaria para a explotación dos datos xerados polo sistema de xeito independente a este. Neste senso, considérase que a información xerada polas distintas aplicacións municipais deben estar disponibles e accesibles para a súa explotación en procesos estatísticos ou operativos.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

9. LUGAR DE TRABAJO

O sistema implantarase nas dependencias do Concello de Santiago de Compostela que este determine. En todo caso, os equipos clientes atoparase nas dependencias do departamento de Benestar Social e a implantación ao nivel de servidores terá lugar no centro de proceso de datos.

10. EQUIPO DE TRABAJO

A empresa ofertante deberá incluír referencias de cada un dos membros do equipo do proxecto, indicando o perfil profesional.

O equipo de traballo incluírá un director de proxecto e cantos técnicos considere oportunos para o éxito dos traballos. En todo caso, nomeará a un interlocutor único ante o Concello para a este proxecto.

O equipo de traballo contará ademais con todo o persoal necesario e capacitado especificamente para a implantación da solucións ofertada que forme parte do proxecto. O persoal terá a dispoñibilidade necesaria para a execución das súas correspondentes tarefas, adaptándose á xornada laboral do Concello. Poderá non obstante acordarse a realización de tarefas fóra da xornada laboral cando así o requira o proxecto.

Calquera modificación do equipo de traballo con respecto ao presentado na oferta deberá ser aprobado expresamente polo Concello. Isto será así tanto na fase previas ao inicio do proxecto como durante a súa execución, e incluso no caso de que o perfil sexa igual ou superior ao da persoa substituída.

En todo caso, o adxudicatario comprométese a manter un equipo de traballo constante durante toda a execución do proxecto, de tal xeito que as únicas modificación que se produzan serán debidas a causas de forza maior.

11. CALIDADE DO PRODUTO

A aplicación contará cun deseño e implementación que cumpran uns estándares mínimos de calidade e baseado nunha metodoloxía de traballo que permita acadar un produto facilmente mantible e actualizable.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

Unha vez entregado o produto obxecto de contrato, o persoal de Informática do Concello de Santiago de Compostela deberá estar en disposición de levar a cabo ese mantemento e actualización de xeito autónomo.

Así mesmo, a documentación permitirá a reusabilidade dos distintos compoñentes do software desenvoltos, co fin de que poidan ser utilizados en posteriores proxectos.

12. PRESENTACIÓN DAS OFERTAS

As ofertas estarán estruturadas conforme os distintos apartados do prego e máis concretamente dos criterios de adxudicación.

Ademais, incluirán un índice que permita acceder directamente aos puntos da oferta nos que se definen as características correspondentes a cada apartado.

As ofertas incluirán toda a información requirida neste prego. Neste aspecto, considerarase como información de obrigada inclusión aquela necesaria para a correcta avaliación dos *criterios de adxudicación*. Ademais, especificarán con claridade qué elementos forman parte da oferta e o alcance e nivel de detalle acadado en cada caso.

Utilizaranse os impresos que se achegan, se é o caso, podendo utilizar outros equivalentes sempre que a información contida sexa a mesma que se solicita nos propostos e igualmente accesible e identificable.

Os licitantes poderán aportar calquera información adicional que consideren oportuna, pero de tal xeito que sexa en todo momento posible o acceso directo á información que o apartado criterios de adxudicación indican.

13. CONDICIÓN XERAIS

A elección e adxudicación por parte do Concello do subministro obxecto do contrato, non suporá en ningún caso, que se acepte absolutamente na súa totalidade a solución proposta, podendo, se así ou considera oportuno, por si mesma ou na persoa na que delegue, introducir modificacións que non supoñan alteración ao orzamento adxudicado.

Esta facultade estenderase no só ou proxecto, senón que terá vigor ao longo da execución de todos os traballos e dentro do marco de control e seguimento exercido polo Concello.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

14. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos os ficheiros e información que o Concello poña a disposición do personal da empresa ou empresas adxudicatarias para a execución dos servizos contratados, son propiedade en exclusividade do Concello de Santiago de Compostela.

En consecuencia, non poderán ser reproducidos total ou parcialmente, sen a previa e expresa autorización do Concello.

O adxudicatario é responsable da cobertura legal do material que aporte para o desenvolvemento do obxecto do contrato.

O adxudicatario transmite ao Concello de Santiago de Compostela, a perpetuidade e sen límite espacial, a totalidade dos dereitos de explotación dos produtos obxecto de contrato, con toda a amplitude necesaria para o exercicio das funcionalidades nel previstas e no marco e ámbito de actuación propio do Concello. Todo iso sen prexuízo da utilización e subministración de produtos licenciados necesarios para a consecución do obxectivo final.

Así mesmo o adxudicatario asume que o Concello de Santiago de Compostela é o propietario en exclusiva dos deseños e presentacións gráficas dos produtos obxecto deste contrato, así como da documentación xerada para a implantación.

15. SECRETO PROFESIONAL E CONFIDENCIALIDADE

O adxudicatario oblígase a realizar o seus traballos baixo a cláusula de secreto profesional e en consecuencia a totalidade dos documentos que lle sexan confiados ou que sexan emitidos polo adxudicatario serán considerados como estritamente confidenciais.

En consideración ao tipo de información procesada, o adjudicatario está obrigado a manter a máis absoluta confidencialidade de todos aqueles datos e documentos entregados polo Concello e/ou que se atopen nas súas instalacións.

A estes terán acceso, exclusivamente, aquelas persoas estritamente imprescindibles para o desenvolvemento das tarefas inherentes a este contrato. Todas elas serán advertidas do carácter confidencial e reservado de la información.

16. TRATAMENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSOAL

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONUI0EB	<i>Expediente</i> CON/21/2010	<i>Fecha</i> 06-04-10 13:08

O tratamento de datos de carácter persoal por parte do adxudicatario requerirá a comunicación previa ao Concello e a súa aceptación expresa co fin de que este poida exercer as súa función como responsable do ficheiro.

En caso de ser necesaria a utilización de datos de carácter persoal, estarase ao disposto na lexislación en materia de protección de datos de carácter persoal, e ao Regulamento municipal de seguridade para a protección de datos de carácter persoal, procedendo con carácter previo a toda cesión ou tratamento a realizar todas as actuacións destinadas a dar a correspondente cobertura legal.

A este respecto, o departamento de Benestar Social xestiona datos de carácter persoal de nivel medio e alto.

17. MODIFICACIÓNS

O adxudicatario non poderá introducir ou executar modificación algunha na realización dos traballos sen a debida aprobación por parte do Concello. Poderanse establecer acordos na modificación do produto ou servizo e no plan de execución sempre que non se incumpra o obxectivo final do proxecto e non supoña unha variación económica.

18. PRAZO DE GARANTÍA

O prazo de garantía establécese en UN ANO a partir da recepción. Dentro deste prazo o adxudicatario prestará sen custo para o Concello o mantemento "in situ" do material obxecto do contrato no mesmo día ou ao seguinte día laborable ao da notificación da incidencia.

O adxudicatario indicará o importe anual do mantemento para a eventual contratación unha vez rematado o prazo de garantía.

O XEFE DE SECCIÓN DE INFORMATICA

A XEFE DE SERVIZO DA AREA SOCIAL

Asdo.: Jesús Rodríguez Castro

Asdo.: Teresa Furelos Toral