



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LA FICHA SOCIAL Y LA REALIZACIÓN AD-HOC DE UNA SERIE DE AMPLIACIONES Y MEJORAS A LA MISMA.

0. INTRODUCCIÓN

El objeto de este contrato se divide en tres partes:

- a) Mantenimiento de la aplicación de Ficha Social y sus módulos existentes en la actualidad.
- b) Realización de las modificaciones especificadas en el pliego de prescripciones técnicas de la aplicación de la Ficha Social que ya está en funcionamiento en el Ayuntamiento.
- c) Mantenimiento posterior de la ficha social actual y de las modificaciones realizadas en el apartado b). Este mantenimiento incluye también el mantenimiento del apartado a).

Se van a detallar en este documento las prescripciones técnicas que deberán de cumplir cada uno de los apartados en que se subdivide el objeto del contrato.

Las prescripciones técnicas del apartado a) se detallan a continuación:

1. MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE FICHA SOCIAL Y SUS MÓDULOS EXISTENTES EN LA ACTUALIDAD

El Instituto Municipal de Asistencia Social dispone del código fuente de los programas que configuran la aplicación denominada “Ficha Social”.

La aplicación consta de los siguientes apartados:

- Gestión de Ficha Social
 - Datos particulares
 - Asociados Externos
 - Asociados Municipales
 - Intervenciones
- Personas Externas
- Prestaciones
- Tablas Auxiliares
- Estadísticas
- Listados

1.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Dicho servicio debe comprender:

- a) Servicio de asistencia de telefónica ilimitado
- b) Subsanación de errores
- c) Mejoras con nuevas funcionalidades
- d) Cambios legales que no impliquen hacer un producto nuevo
- e) Asistencia remota
- f) Formación

1.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A) Mantenimiento correctivo.

El mantenimiento correctivo se aplicará cuando se produce una incidencia, donde parte o la totalidad de la aplicación, pierde su funcionalidad, afectando al normal desarrollo de las actividades de los usuarios que emplean o dependen de la misma, por lo tanto este mantenimiento deberá de asegurar el correcto funcionamiento de la aplicación.

Este mantenimiento consistirá en:

1.- Subsanación de errores

Cuando existan errores funcionales o técnicos de la aplicación que provoquen un mal funcionamiento de parte o la totalidad de la aplicación, incluidos los errores que se hayan producido en la información grabada por estos errores se deberá de corregir el software y los errores que se hayan producido por su mal funcionamiento.

2. – Estabilidad en el funcionamiento de la aplicación

Reposición de la versión de software que garantice un correcto funcionamiento de la aplicación. En el caso de que esto suponga liberar una versión del producto, está, estará incluido en el mantenimiento correctivo.

B) Mantenimiento evolutivo.

Consiste en que la Empresa está obligada a enviar las nuevas versiones de software que realice con las nuevas funcionalidades, entendiendo incluidas, las adaptaciones a los cambios legislativos, normativos, de formato de intercambio de datos y en definitiva cualquier cambio que afecte a la operación del sistema en las AAPP y a la interoperabilidad entre ellas.

C) Asistencia remota

Consiste en acceder a través de línea telefónica, ADSL u otros medios de comunicación a la base de datos del Ayuntamiento para poder realizar diagnósticos de problemas y resolverlos.

D) Mejoras con nuevas funcionalidades

Consiste en entregar al Ayuntamiento las mejoras que se desarrollen en el producto durante la duración del contrato y como evolución del mismo por parte de la empresa adjudicataria.

E) Formación.

Este servicio consiste en realizar la formación del sistema a la persona designada como Responsable del proyecto Municipal de las nuevas funcionalidades que se incorporen en el sistema como consecuencia de la corrección, evolución y adaptación del mismo.

1.3 FORMA DE PRESTACIÓN

A) Servicio de asistencia telefónica ilimitado.

Consiste en un servicio telefónico de atención de consultas y clarificación de dudas que la empresa prestará al Ayuntamiento en relación a los posibles problemas que surjan con cualquiera de los módulos de la aplicación.

Por parte del ayuntamiento, la única persona autorizada por este contrato para realizar consultas telefónicas, es el responsable del contrato del Ayuntamiento o su/s sustituto/s.

La empresa debe fijar los departamentos y teléfonos principal y subsidiario al que el ayuntamiento pueda realizar las consulta, o cualquier otro medio, así como una dirección de correo electrónico o bien una aplicación de gestión de incidencias.

El horario en el que la empresa debe atender llamadas de las consultas debe ser, salvo que se modifique la actual jornada laboral del Ayuntamiento de 8:00 a 18:00 en jornada de. Tanto para la determinación de la jornada de invierno o de verano, como los días no laborables en los que se prestará el servicio, se considerará el calendario laboral del ayuntamiento, y el horario en la Comunidad Canaria. Son de cuenta del ayuntamiento todos los gastos y costes derivados de las comunicaciones telefónicas asociadas al uso de este servicio realizadas desde su red IBERCON.

Se incluirá el servicio de **atención telefónica ilimitada** para los siguientes aspectos:

- Realizar consultas y resolución de dudas de uso sobre los productos objeto de mantenimiento.
- Solicitar ayuda en la instalación de los productos objeto de mantenimiento.
- Realizar consultas técnicas sobre los productos objeto de mantenimiento.
- Realizar consultas para el ajuste de los parámetros de instalación de los productos objeto de mantenimiento. Reportar cualquier incidencia técnica sobre el funcionamiento de los productos objeto de mantenimiento.

- Requerimientos de información sobre la aplicación ya bien sea sobre su diseño funcional o bien sobre su funcionamiento.

B) Servicio de corrección de errores

Una vez se realice la llamada, el envío de un correo electrónico o bien una vez dada de alta la incidencia en cualquier herramienta de seguimiento y gestión de incidencias de la empresa o el Ayuntamiento, ésta deberá de solucionar la incidencia según los tiempos de respuesta y resolución establecidos en el punto 1.4.

El horario en el que la empresa debe atender estas llamadas, correos o generación de tickets de incidencias debe ser, salvo que se modifique la actual jornada laboral del Ayuntamiento de 8:00 a 18:00. Para la determinación de la jornada laboral, como los días no laborables en los que se prestará el servicio, se considerará el calendario laboral del ayuntamiento, y el horario en la Comunidad Canaria.

C) Asistencia remota

La EMPRESA previa autorización del AYUNTAMIENTO podrá acceder a través de ADSL partiendo de la disponibilidad de los equipos de comunicaciones adecuados, y los niveles de seguridad acordados y ante una incidencia técnica reportada para agilizar el servicio (diagnóstico de problemas y resolución).

La empresa queda autorizada para acceder e intervenir en los diferentes dispositivos y equipos siempre que ello sea necesario para la realización del servicio convenido, debiendo existir una supervisión por parte del ayuntamiento.

D) El adjudicatario designará una persona como Jefe de Proyecto que asumirá las funciones de interlocutor con el responsable de Proyecto designado por el Ayuntamiento.

E) Seguimiento y control.

El seguimiento y control del mantenimiento se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución e incidencias entre el Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria y el Responsable del proyecto municipal.
- Todas las tareas de mantenimiento llevan aparejado un sistema de gestión de incidencias, en el que se formulara un parte de encargo que facilitará el seguimiento por ambas partes.
- Todas las actualizaciones de las versiones del producto han de identificar las incidencias que resuelven.
- Emisión mensual de informe de incidencias y control por parte del Jefe de proyecto detallando las incidencias, estado de resolución y tiempo de respuesta. Dicho informe habrá de ser validado por el Responsable del proyecto asignado por el Ayuntamiento.

1.4. TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN

Las prioridades (definidas por el órgano contratante) y tiempos de respuesta deberán ser cómo mínimo los indicados en la tabla adjunta, siendo el tiempo de resolución en los casos críticos nunca superior a 4 horas dentro de la jornada laboral del IMAS, de 8:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y teniendo en cuenta que el calendario laboral deberá ser el del IMAS.

De cara al cómputo del tiempo de resolución de las incidencias no se tendrán en cuenta los siguientes casos:

- Tiempos de indisponibilidad debidos a la imposibilidad de restablecimiento del servicio por motivos imputables al IMAS.
- Pérdidas de servicio debidas a causas de fuerza mayor.

La prioridad de resolución de una incidencia viene determinada por la gravedad de la incidencia:

- **Prioridad 1:** Incluye los siguientes casos:
 - El sistema, aplicación o funcionalidades relevantes quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al funcionamiento normal de la actividad de la aplicación.
 - Repetición de una avería de prioridad 2 en un plazo de 48 horas naturales.
- **Prioridad 2:** Incluye los siguientes casos:
 - El sistema, aplicación o funcionalidades relevantes quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, pero si existe otra alternativa de operación, posibilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones aunque no de manera eficaz y eficiente. Afecta al funcionamiento normal de la actividad de la aplicación.
 - Repetición de una avería de prioridad 3 en un plazo de 48 horas naturales.
- **Prioridad 3:** Degradación leve del funcionamiento de la aplicación
 - El funcionamiento del sistema, aplicación o funcionalidades relevantes esta degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

El adjudicatario del servicio se debe comprometer a cumplir los siguientes niveles de calidad para el Tiempo de Resolución de incidencias, en función de la prioridad de las mismas:

Incidencias	Prioridad	Respuesta	Resolución
	1	1 Hora	4 Horas

Incidencias	Prioridad	Respuesta	Resolución
	2	4 Horas	8 Horas
	3	8 Horas	16 horas

En cuanto al servicio de atención telefónica y consulta de dudas el adjudicatario del servicio se debe comprometer a cumplir los siguientes niveles de calidad:

	Prioridad	Respuesta
Soporte Telefónico	Urgente	1 hora
	No-Critico	2 horas

	Prioridad	Respuesta
Consulta dudas	Urgente	2 Horas
	No-Critico	8 Horas

Las prescripciones técnicas del apartado b) se detallan a continuación:

2. REALIZACIÓN DE UNA LAS MODIFICACIONES ESPECIFICADAS EN EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA APLICACIÓN DE LA FICHA SOCIAL QUE YA ESTÁ EN FUNCIONAMIENTO EN EL AYUNTAMIENTO.

2.1 ENTORNO TECNOLÓGICO.

Plataforma cliente:

- Sistema Operativo: Microsoft Windows 7 32 bits, Microsoft Windows 7 64 bits y Microsoft Windows 10.
- Navegador web: Internet Explorer y Mozilla Firefox.

Plataforma del servidor:

- Sistema Operativo: Solaris 10

Gestor de Base de Datos:

- Oracle Rack 11g implementado en Solaris 10

Directorio Corporativo:

- Microsoft Active Directory sobre Windows 2012

Gestor Documental:

- Documentum sobre Windows 2008 R2

Servidor Aplicaciones:

- Apache

- Sistema Operativo: Solaris 10

Servidor de correo

- Spamina

2.2 DESCRIPCIÓN TÉCNICA

La aplicación de Ficha Social está desarrollada en PHP, HTML5 y CSS3. Además se usan diferentes librerías y funciones Javascript.

Para la carga dinámica de algunos controles de la web se usa Ajax.

La base de datos donde se almacenan los datos es Oracle.

Realiza consultas a otro esquema Oracle para obtener los datos del Padrón de Habitantes.

Los usuarios se validan contra el Directorio Activo

LIBRERÍAS JAVASCRIPT

A continuación se detallan las librerías que se usan en la aplicación, así como su función:

- **Bootstrap**. Librería de código libre y gratuito que permite estructurar la aplicación de forma responsiva, adaptándose a las pantallas y dispositivos.
- **Bootstrap-datapicker**. Librería de código libre y gratuito que permite mostrar el calendario.
- **Bootstrap-inputmask**. Librería de código libre y gratuito que permite controles adicionales en los objetos de tipo INPUT de los formularios.
- **Bootstrap-toggle-buttons**. Librería de código libre y gratuito que permite la generación de mensajes dinámicos asociados a los formularios.
- **Bootstrap-wizard**. Librería de código libre y gratuito que permite la generación, control y unión de diversos formularios estructurándolos por pasos.
- **Choosen-bootstrap**. Librería de código libre y gratuito que permite controles adicionales en los objetos de tipo SELECT de los formularios.
- **DataTables**. Librería padre que asocia varias librerías asociadas a la generación, control y edición de listados. Permitiendo controles como ordenación, exportación, edición (complementada con funciones javascript alojadas en /js/DataTables/).
- **Fancybox**. Librería de código libre y gratuito que permite la generación dinámica de ventanas o popups emergentes (avisos).
- **Font-awesome**. Librería de código libre y gratuito que incluye una gran cantidad de iconos listos para ser usado en cualquier aplicación.

- **Nestable**. Librería de código libre y gratuito que agrega pestañas y listas personalizadas.
- **PHPWord**. Librería de código libre y gratuito encargada de generar documentos Word personalizados.
- **Uniform**. Librería de código libre y gratuito que permite dar estilos a los formularios.
- **Ldap.php**. Se establecen las propiedades y datos para la conexión de los usuarios a través del LDAP.

CONFIGURACIÓN

En la carpeta raíz de la aplicación tenemos el fichero web config.php donde se establece el valor de algunas variables que se usarán en la ficha social:

- Variables de Sesión:
 - o SESSION TIPUSER: Tipo/Rol del usuario.
 - o SESSION USER: Nombre de usuario.
 - o SESSION NOMUSER: Nombre entero del usuario.
- Variables de los listados:
 - o ACT_OCUP. Actividades ocupacionales
 - o PERS_EXT. Personas extranjeras
 - o PER_INT. Personas según intervención
 - o PERS_PEAS. Personas con PEAS pendientes de justificar
 - o LST_COMPLETO. General
- Variables LDAP:
 - o LDAP_SERVIDOR. Nombre del servidor LDAP
 - o SERVIDOR_DOMINIO. Dominio LDAP
 - o LDAP_DN. Distinguished Name
 - o LDAP_GRUPO. Nombre entero del grupo LDAP
- Variables Roles usuario:
 - o U_ADMIN. Administrador
 - o U_PERSEXT. Personas externas
 - o U_EDITOR_FICHA. Consultar ficha
 - o U_VER_FICHA. Ver ficha, auxiliares
 - o U_FICHA_PEREXT. Consultar ficha y personas externas
- Variables de estadísticas atenciones. Estableciendo el identificador asociado a cada una.
- Variables intervención:
 - o ID_INF_TECNICO. ID del tipo de actuación Informe técnico
 - o ID_TIPACT_INF. ID del tipo de actuación Informe social
 - o ID_PEAS_INF. ID del tipo de catálogo PEAS
 - o ID_TELE_INF. ID del tipo de catálogo TELE
 - o ID_SAD_INF. ID del tipo de catálogo SAD
 - o ID_PCI_INF. ID del tipo de catálogo PCI
 - o ID TRABAJADOR SOCIAL. ID del perfil profesional Trabajador Social

- Variables personas creadas por defecto:
 - o DEFECTO NACIONALIDAD, DEFECTO ESTCIVIL, DEFECTO ESTUDIOS, DEFECTO RAMAPROF, DEFECTO PROF, DEFECTO OCUPACION, DEFECTO SUBOCUPACION.
- General:
 - o MSG_NO_ACCESO. Mensaje para apartados sin permisos
 - o SELECT PROFESIONAL. Permitimos mostrar/ocultar el desplegable de profesional.
 - o ALBERGUE. ID de ficha de los albergues separados por '#'
 - o ID PRINCIPAL. ID parentesco 'Principal'
 - o ID PAREN_OTRO. ID parentesco 'Otro'
 - o NOMBRE IMAS INFORME. Nombre para la cabecera de los informes generados en Word.

El fichero puede ser editado con un bloc de notas.

En este fichero además se establecen las conexiones a la base de datos propia y al padrón de habitantes, así como la definición de los permisos.

CONEXIÓN BASE DE DATOS Y PADRÓN

Los datos de conexión (usuario, host, contraseña y servicio) a la base de datos propia y a la del padrón se encuentran en el fichero de configuración (/web_config.php) utilizando la clase PHP (/utils/cConOracle.php) que permite la conexión con Oracle y las directivas de envío y recepción de datos.

CONSULTAS AL PADRÓN

En la aplicación se realizan diversas consultas a los datos del padrón de habitantes del municipio:

1. Buscador por persona:

En el buscador por persona tenemos dos opciones de búsqueda:

- a) **Buscador por NIF:** En el buscador por NIF se requiere introducir un NIF o NIE válido o consultar un pasaporte, siendo necesario marcar la casilla que se encuentra al lado del botón Buscar

Al consultar un NIF/NIE/Pasaporte la aplicación muestra por pantalla las personas dadas de alta en la aplicación.

Debajo mostrará los resultados obtenidos del padrón con la información introducida. Para ello usaremos la función **getNamePadron** que se encuentra en

/utils/cPersona.php y que ejecuta la siguiente consulta SQL:

```
SELECT DISTINCT HABITA.HABCODIND, HABITA.HABNOMCOM
NOMBRE, HABITA.HABNUMIDE DNI, HABITA.HABCONDIG LETRA,
UPPER(HABITA.HABTODDIR) HABTODDIR, HABITA.HABOIDVIV
FROM ((HABITA INNER JOIN ELSEXO ON HABITA.HABELSEXO =
ELSEXO.SEXELSEXO)
INNER JOIN TITULA ON HABITA.HABTITULA = TITULA.TITTITULA)
WHERE (((HABITA.HABOIDULT) Is Null) AND
((HABITA.HABVIGENT)= 'T') AND ((HABITA.HABNUMIDE) =
"$.dni."))
AND HABITA.HABNUMIDE IS NOT NULL ORDER BY
HABITA.HABNOMCOM
```

- b) **Buscador por nombre y apellidos:** En esta opción la única opción obligatoria es el primer apellido. Los resultados se visualizan de igual forma que en el buscador por NIF, mostrando primero las personas dadas de alta en la aplicación que cumplan los filtros añadidos y posteriormente mostrando los resultados del padrón. Los resultados del padrón están limitados a 5 personas. Para ello usaremos la función **getNamePadronNombre** que se encuentra en /utils/cPersona.php y que ejecuta la siguiente consulta SQL:

```
SELECT DISTINCT HABITA.HABCODIND, HABITA.HABNOMCOM
NOMBRE, HABITA.HABNUMIDE DNI, HABITA.HABCONDIG
LETRA, UPPER(HABITA.HABTODDIR) HABTODDIR,
HABITA.HABOIDVIV
FROM ((HABITA INNER JOIN ELSEXO ON HABITA.HABELSEXO
= ELSEXO.SEXELSEXO)
INNER JOIN TITULA ON HABITA.HABTITULA =
TITULA.TITTITULA)
WHERE (((HABITA.HABOIDULT) Is Null) AND
((HABITA.HABVIGENT)= 'T'))
AND HABITA.HABNOMHAB LIKE '$nom%'
AND HABITA.HABAP1HAB LIKE '$ape1%'
AND HABITA.HABAP2HAB LIKE '$ape2%'
AND ROWNUM<6 ORDER BY HABITA.HABNOMCOM
```

2. Alta asociado municipal:

El buscador de asociados municipales funciona de igual forma que el buscador de personas:

- a) Buscador por NIF: Utilizamos la función **getNamePadron** que se encuentra en /utils/cAsociadoMunicipal.php y que ejecuta la siguiente consulta SQL:

```

SELECT DISTINCT HABITA.HABCODIND,
HABITA.HABNOMCOM NOMBRE, HABITA.HABNUMIDE DNI,
HABITA.HABCONDIG LETRA, HABITA.HABTODDIR
FROM ((HABITA INNER JOIN ELSEXO ON
HABITA.HABELSEXO = ELSEXO.SEXELSEXO)
INNER JOIN TITULA ON HABITA.HABTITULA =
TITULA.TITTITULA)
WHERE (((HABITA.HABOIDULT) Is Null) AND
((HABITA.HABVIGENT)= 'T') AND ((HABITA.HABNUMIDE) =
"$.dni."))
AND HABITA.HABNUMIDE IS NOT NULL ORDER BY
HABITA.HABNOMCOM

```

- b) Buscador por nombre y apellidos: Utilizamos la función **getNamePadronNombre** que se encuentra en /utils/cAsociadoMunicipal.php y que ejecuta la siguiente consulta SQL:

```

SELECT DISTINCT HABITA.HABCODIND,
HABITA.HABNOMCOM NOMBRE, HABITA.HABNUMIDE DNI,
HABITA.HABCONDIG LETRA, HABITA.HABTODDIR
FROM ((HABITA INNER JOIN ELSEXO ON
HABITA.HABELSEXO = ELSEXO.SEXELSEXO)
INNER JOIN TITULA ON HABITA.HABTITULA =
TITULA.TITTITULA)
WHERE (((HABITA.HABOIDULT) Is Null) AND
((HABITA.HABVIGENT)= 'T'))
AND HABITA.HABNOMHAB LIKE '$nom%'
AND HABITA.HABAP1HAB LIKE '$ape1%'
AND HABITA.HABAP2HAB LIKE '$ape2%'
AND ROWNUM<6 ORDER BY HABITA.HABNOMCOM

```

3. Unidad de convivencia:

- a. Para las personas que ya están dadas de alta en la aplicación utilizamos la función getNomVivPad2 que se encuentra en /utils/cPersona.php y que ejecuta la siguiente consulta SQL:

```

SELECT UPPER(HABITA.HABTODDIR) NOMBRE
FROM (HABITA INNER JOIN ELSEXO ON
HABITA.HABELSEXO = ELSEXO.SEXELSEXO)
WHERE (((HABITA.HABOIDULT) Is Null) AND
((HABITA.HABVIGENT)= 'T') AND ((HABITA.HABCODIND)=
"$.dboid."))ORDER BY HABITA.HABFECTACT DESC

```

b. Para las personas que no están dadas de alta en la aplicación utilizamos la función x que se encuentra en /utils/cPersona.php y que ejecuta la siguiente consulta SQL:

```
SELECT HABCODIND
FROM HABITA
WHERE HABOIDULT IS NULL AND HABVIGENT = 'T' AND
HABOIDVIV='$vivienda'
AND HABDISTRI=$distri AND HABSECCIO=$seccio AND
HABNUMHOJ=$numhoj ORDER BY HABOIDVIV
```

** En esta función la aplicación separa los miembros de una familia por Distrito, sección y número de hoja.

2.3 NUEVAS FUNCIONALIDADES

2.3.1.- Opción Personas Externas

- Añadir el Botón (Informes) y realizar la gestión

Actuaciones a realizar:

Clasificar el documento

Subida de documento

Listar los documentos subidos

Eliminar documentos subidos

Campos (Fecha, Tipo Documento, Descripción y documento)

- Ampliar el campo observaciones

2.3.2.- Opción Asociados Externos

- Añadir el Botón (Informes) y realizar la gestión

Actuaciones a realizar:

Clasificar el documento

Subida de documento

Listar los documentos subidos

Eliminar documentos subidos

Campos (Fecha, Tipo Documento, Descripción y documento)

- Ampliar el campo observaciones

2.3.3.- Opción Asociados Municipales

- Añadir el Botón (Informes) y realizar la gestión
 - Clasificar el documento
 - Subida de documento
 - Listar los documentos subidos
 - Eliminar documentos subidos
 - Campos (Fecha, Tipo Documento, Descripción y documento)
- Ampliar el campo observaciones
- Poder realizar intervenciones sobre los asociados municipales. Las intervenciones serán las existentes en la actualidad.
- Listados y estadísticas de las intervenciones se incluirán en las existentes.
- Cuando un asociado municipal se le cree una ficha se debe trasladar todas las intervenciones realizadas hasta el momento a la nueva ficha.
- Se deberá añadir un campo en las intervenciones para marcar si es asociado municipal.

2.3.4.- Crear un nuevo perfil de usuario para las SAD (Servicios de Ayuda a Domicilio) para realizar el control de que solo ese perfil pueda utilizar todo lo relacionado con el SAD. Será el perfil de gestor de ficha más personas externas más SAD. Los auxiliares administrativos también podrán actuar sobre el botón del SAD e introducir el número de censo. Se mantiene el campo de fecha de resolución. Se añade la fecha de alta y la fecha de extinción. La fecha de resolución será la fecha de la última modificación del SAD.

Deberá crearse una pestaña en la ficha personal, denominada SAD. En el caso en que tenga un SAD: Se deberá de introducir el número de Censo de SAD de la aplicación de T-Systems y obtener la información asociada al censo. Para ello se realizará una consulta a la base de datos de T-Systems. La información a obtener es: Fecha Resolución de la concesión, Importe, Número de Horas semanales, número de días de la semana, frecuencia y las tareas. Así mismo se deberá de guardar el dato de la fecha de la última modificación. (mirar el estado actual).

2.3.5.- Crear un nuevo perfil de usuario para las PCI (Prestación Canaria de Inserción) para realizar el control de que solo ese perfil pueda utilizar el botón de PCI. Será el perfil de gestor de ficha más personas externas más PCI. Los auxiliares administrativos también podrán actuar sobre el botón del PCI e introducir el número de expediente.

2.3.6.- Crear un nuevo perfil de usuario para la asociación de una persona a RIESGO para realizar el control de que solo ese perfil pueda utilizar el botón de RIESGO. Será el perfil de gestor de ficha más personas externas más RIESGO.

a) Se deberá crear una pestaña en la ficha personal denominada MENORES

Se deberá de listar todas las valoraciones que se hayan realizado.

Una vez seleccionada la valoración se mostraran los datos de la ficha anexa a la valoración.

Se pondrá un botón de generar informe.

Una vez realizado el informe, este se deberá de almacenar en la Base de Datos y deberá de permitir realizar una copia del mismo y subirlo a la base de datos preguntando antes a que miembro de la unidad familiar se va a asociar.

Para la realización del informe se deberá de solicitar a que miembros de la unidad familiar va a implicar el mismo de manera que se obtendrá la información de la ficha de cada menor valorado, pudiendo elegir cual, para incluirla en el informe.

2.3.7.- Crear un perfil nuevo que sea el asesor jurídico, este perfil solo podrá realizar intervenciones, así como consultar cualquier dato.

2.3.8.- Posibilidad de que se puedan efectuar intervenciones a menores, o sea, a personas sin DNI.

2.3.9.- Posibilidad de dar de baja lógica una intervención. Se deberá de establecer el motivo. Solo lo podrán hacer los administradores.

2.3.10.- Posibilidad de dar de baja lógica y una ficha social. Se deberá de poder recuperar automáticamente cuando alguna persona se empadrene en esa dirección. Se deberá de establecer el motivo. Solo lo podrán hacer los administradores.

2.3.11.- Posibilidad de guardar los informes que se emiten desde la aplicación como PDF en la ficha social. Los informes son:

- Informe social
- Informes nuevos que se realicen

2.3.12.- Incluir el campo centro escolar y curso en la información general de la persona.

2.3.13.- Posibilidad de que todas las personas que forman parte de la ficha se les pueda asignar una dirección real.

2.3.14.- Posibilidad de poder subir varios documentos a la vez tanto desde el apartado documentos como en el apartado informes, así como en las nuevas funcionalidades enumeradas en los puntos 1,2 y 3.

2.3.15.- Implementación de un gestor de notas

Las notas se implementaran a nivel de ficha (botón). Poner un número con las que están activas.

Se deberán de listar y poner un botón de activar y desactivar

Se deberá de guardar quién crea y quien desactiva la nota

Se deberá efectuar un listado de las notas mostrando quien las activa y desactiva y en que fecha.

2.3.16.- Implementación de un módulo de gestiones administrativas:

- Se tratarán como las intervenciones. Contendrán la fecha, zona, unidad de referencia, profesional, gestión o actividad y observaciones, así como a la persona de la ficha que se le asigna.
- Se tiene que crear una tabla de código de gestión/actividad en el apartado de mantenimientos.

- Se creará una pestaña al lado de asociados externos
- Listado con filtros de estas gestiones
- Las gestiones se ordenarán por fecha de la más actual a la menos actual.
- Estas gestiones las debe poder hacer solo el perfil de auxiliar. Los otros perfiles solo podrán consultar.

2.3.17.- Implementación de la Cita Previa

La gestión se realizará a través de esta agenda de cita previa

- Realización de la utilidad de importar agenda (se deberá de pasar de un Excel a tabla de Oracle)
- Se realizará una opción de calendario que cuando se pulse el día deberá de relacionar todas las citas de ese día con un botón al lado en que indique si se quiere acceder a la ficha social o bien se crea la ficha según exista ya la persona o no. Así mismo se deberá de poner un check en el que se indique si acude o no a la cita y el motivo.
- Se realizará una opción de búsqueda por persona en la que se indicará todas las citas que ha tenido y si ha acudido o no.
- Cada trabajador/a social se descargará el Excel y lo importará.
- Se va a crear una opción que será la reasignación de las citas, solo lo podrá hacer el perfil de administrador. Cogerá el fichero Excel y se le pedirá a que nuevo usuario se le asigna.
- Posibilidad de crear citas directamente que no vengan de Contactel, o sea, que no se importen a través del Excel.

2.3.18.- Servicios de valoración:

Se creará un botón en la información general de la persona. Este botón deberá de dirigirse a una pantalla donde figuren los distintos tipos de Servicios a valorar.

Así mismo, se deberá mostrar una pestaña en la pantalla de información general de la persona por cada servicio que tenga aplicado esa persona.

En el ANEXO se especifican los formularios e informes a desarrollar.

2.3.18.1 Implementación del Servicio de Ayuda a Domicilio

Selección del Botón

1. Criterios concesión SAD (formulario web, resultado y generación de pdf con lo seleccionado y el resultado. Se debe de subir a los documentos de la persona.
2. Asistente Tarifas SAD. El 2 es un excel que se deberá de poder subir a la ficha.

Se deberá de mostrar un botón para acceder a todos los documentos asociados a ese SAD.

2.3.18.2 Implementación de Servicio de Menores

Selección del Botón

Se deberá de implementar la ficha anexa guardando los datos que figuran en ella. Cada ficha será una valoración, o sea, se deberán de numerar las valoraciones, guardando también la fecha en la que se realizan.

2.3.18.3 Implementación de Servicio de Vulnerabilidad de mayores

Selección del Botón

Se realizará un formulario web, se generará un pdf con lo seleccionado y el resultado. Se debe de subir a los documentos de la persona.

2.3.18.4 Vivienda Segunda Adjudicación

Selección del Botón

Se realizará un formulario web, se generará un pdf con lo seleccionado y el resultado.

2.3.19 Implementación de la firma electrónica. Los documentos se deberán enviar al portafirmas corporativo.

2.3.20 Realización de los siguientes documentos, formularios e informes y poder cumplimentar formularios.

Se creará un botón en la información general de la persona. Este botón deberá de dirigirse a una pantalla donde figuren los distintos tipos de formularios, documentos e informes a generar.

Se realizarán en Word y se compondrán con las variables cuya información está guardada en la base de datos de la ficha:

FORMULARIOS.-

1. SOLICITUD DE PEAS GENERICA
2. SOLICITUD DE PEAS ALIMENTOS
3. SOLICITUD DE PEAS AGUA
4. SOLICITUD DE PEAS VIVIENDA
5. SOLICITUD DE ALTA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
6. SOLICITUD DE MODIFICACIÓN SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
7. SOLICITUD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA
8. SOLICITUD DE AYUDAS INDIVIDUALES DE DISCAPACIDAD

9. SOLICITUD GÉNÉRICA DEL AYUNTAMIENTO
10. AUTORIZACIÓN GENERAL PARA RECABAR DATOS
11. INSCRIPCIÓN EN TALLERES Y ACTIVIDADES

DOCUMENTOS.-

1. COMPARESENCIA: BONOS- DESISTIMIENTO (*)
2. COMPROMISOS (*)
3. AUTORIZACIONES (*)

INFORMES:

1. PEI (PROYECTO EDUCATIVO INDIVIDUAL) (*)
2. SEGUIMIENTOS PEI (*)
3. PLAN DE INTERVENCION (*)

Todos los formularios, documentos e informes se adjunta el modelo. Estos modelos podrán sufrir pequeñas variaciones desde el momento de la licitación a la fase de ejecución.

(*) Estos informes o documentos se deberán de poder almacenar en la Base de datos

2.3.21.- Recuperar los documentos del registro de entrada de T-Systems

Se deberán utilizar los web services de T-Systems para poder acceder a los documentos correspondientes a un número de registro de entrada y mostrarlos, así como poder acceder a su contenido.

2.3.22.- Condicionar las actuaciones con prestaciones

Se incluirán 50 casos en las intervenciones donde dependiendo del tipo de actuación y del catálogo se deberán filtrar que opciones muestra el campo tipo.

2.3.23.- Catálogo de documentos (tipo PCI).

Cuando se suben los documentos se deberá de sustituir el campo descripción por un desplegable para elegir el tipo de documento a subir.

2.3.24.- Estadísticas: Mejorar / presentación que solo aparezcan el rotulo azul de cada prestación con el total, y poder desplegar el contenido de cada una.

Se deberá agrupar la información totalizada por cada agrupación que existe en la actualidad, para posteriormente poder desplegarlo y mostrar el detalle que conforma el total.

Nuevas estadísticas

- Gestión administrativa
- PCI

2.3.25.- Que las estadísticas puedan tener reflejo en gráficas. Las dos estadísticas que existen en la actualidad deben de poder mostrarse gráficamente.

2.3.26.- Realizar el mantenimiento de las siguientes tablas como mínimo:

- Gestión o actividad de las actuaciones administrativas
- Catálogo de documentos
- Motivos de no acudir a cita
- Tipos de baja lógica intervención
- Tipos de baja lógica de las fichas
- Centros escolares

2.3.27.- Gestión de la integridad.

Se deberá de realizar un control tal y como establece la LOPD, nivel alto, sobre el sistema, debiendo contemplar como mínimo:

- Accesos a la consulta de registros. Se deberá de guardar el registro, la fecha, hora y usuario.
- Modificación de datos (antes y después). Se deberá guardar la situación del registro anterior, la actual, los cambios, fecha, hora y usuario.
- Altas. Se deberá guardar el registro que se creó, fecha, hora y usuario
- Bajas. Se deberá guardar registro, fecha, hora y usuario.

2.4. MÉTODO DE TRABAJO

En la actualidad existen dos entornos de trabajo:

- Pre-Producción
- Producción

Todos los cambios que se realicen, primero se deberán de implantar en pre-producción, para una vez validados pasarlos a producción.

2.5. FORMACIÓN

El adjudicatario deberá de formar a todas las personas que van a utilizar la aplicación, para ello especificará, cuantos cursos va a ofertar, indicando los datos de duración, número de horas, número de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán

impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

- **Formación al personal técnico de la Sección de informática y Telecomunicaciones del Ayuntamiento**, que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración.
- **Formación al personal municipal** que accederá a las aplicaciones en condición de tramitadores internos dentro del ámbito de esta aplicación y, en general, a todos aquellos empleados municipales que de alguna manera deban interactuar con el nuevo Sistema. En este sentido habrá que diferenciar la formación para los administradores, los tramitadores y las personas que solo van a informar. El número aproximado de personas a formar es de 70.

La formación antes indicada será impartida en las dependencias que el IMAS determine. Se valorará que la empresa tenga un local propio donde dar la formación con todos los elementos necesarios para ello.

2.6. DOCUMENTACIÓN

2.6.1 Consideraciones generales

La documentación se entregará de forma que permita su revisión y actualización, así como el seguimiento adecuado del Proyecto por parte de los responsables designados por el IMAS.

La documentación se entregará en papel y en soporte digital. La empresa adjudicataria deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que origina el estado del cambio.

2.6.2 Documentación a entregar durante la ejecución del proyecto

El adjudicatario deberá entregar copias de todos los documentos producidos y utilizados a lo largo del proyecto, en particular:

- Estructura del modelo de datos.
- Documentos de definición de la configuración y parametrización.
- Documentación técnica de los desarrollos.
- Plan de pruebas.
- Instrucciones para la correcta explotación del Sistema.
- Plan de Formación a usuarios.
- Diseño detallado de la base de datos (Inventario de Tablas , Diseño de cada una de las tablas, explicación de cada uno de los campos de datos, Matriz de referencias cruzadas de campos, claves primarias y foráneas)

- Modelo entidad-relación
- Programas Fuente
- Cualquier otra información que sea precisa para obtener una buena comprensión del Sistema.

2.7. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

La empresa que resulte adjudicataria deberá presentar, después de la formalización del contrato la organización del proyecto que deberá contemplar como mínimo:

- Descripción detallada de fases y trabajos
- Resultados y productos liberados en las distintas fases
- Los plazos de ejecución de las distintas actividades descritas en el alcance de los proyectos, con diagrama secuencial GANTT.
- Organigrama del equipo de trabajo, especificando las funciones y responsabilidades de cada uno de sus integrantes.
- Carga de trabajo por persona de cada categoría que se dedique a la realización de cada una de las actividades.

Ahora bien el IMAS se reservará el derecho de aceptar la propuesta pudiendo modificarla o bien adaptarla a sus necesidades o definiendo una nueva conjuntamente con la empresa.

Las prescripciones técnicas del apartado c) se detallan a continuación:

3. MANTENIMIENTO POSTERIOR DE LA FICHA SOCIAL ACTUAL Y DE LAS MODIFICACIONES REALIZADAS EN EL APARTADO B)

Las condiciones serán las mismas que las que se explicitaron en el apartado 1, incluyendo dentro de este mantenimiento las ampliaciones y modificaciones realizadas en el apartado b)

Así mismo se incluirá dentro de este mantenimiento pequeños cambios sobre lo desarrollado, especialmente:

- Condicionar las actuaciones con prestaciones
- Listados
- Estadísticas
- Enlaces con la aplicación de T-Systems
- Etc

4. PRESUPUESTO MÁXIMO DE CONTRATACIÓN.

El presupuesto máximo de adjudicación será de 74.400,00 € sin IGIC.

Al tener tres partes el objeto del contrato, el importe total (74.400,00 €) se divide en tres:

- a) Mantenimiento de la aplicación de Ficha Social y sus módulos existentes en la actualidad. Importe máximo de 2.700,00 € anuales, con cargo a la aplicación presupuestaria I9213- 23100- 21600.
- b) Realización de una las modificaciones especificadas en el pliego de prescripciones técnicas de la aplicación de la Ficha Social que ya está en funcionamiento en el Ayuntamiento. Importe máximo de 60.000 € con cargo a la aplicación presupuestaria I9213- 23100- 64100.
- c) Mantenimiento posterior de la ficha social actual y de las modificaciones realizadas en el apartado b). Importe máximo de 11.700,00 € anuales, con cargo a la aplicación presupuestaria I9213- 23100- 21600.

En Santa Cruz de Tenerife a 5 de abril de 2017.

EL TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

ANTONIO MARSOL VENTURA

ANEXO VALORACIONES

1. SAD
CRITERIOS CONCESION SAD
ASISTENTE TARIFAS SAD
2. MENORES
VALORACION-MENORES
3. MAYORES
BAREMO MAYORES
4. SEGUNDA VIVIENDA
VALORACION2VIVIENDA

INFORME MENORES

- INFORME-TECNICO-MENORES
- INFORME_TRASLADO_MENORES

Estos modelos podrán sufrir pequeñas variaciones desde el momento de la licitación a la fase de ejecución.