



**Ayuntamiento  
de Salamanca**

Área de Régimen Interior  
Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones



El presente pliego de condiciones fue  
aprobado por Resolución del  
1º Tte. Alcalde el 11/12/2013  
Salamanca, 11 de Diciembre de 2013  
EL SECRETARIO GENERAL,



**DOCUMENTO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
PARTICULARES PARA LA EVOLUCIÓN Y  
MODERNIZACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE  
EXPEDIENTES PARA QUE SOPORTE EL EXPEDIENTE  
ELECTRÓNICO Y DESARROLLE LA LEY DE ACCESO  
ELECTRÓNICO**

<b>1</b>	<b>ANTECEDENTES</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>REQUERIMIENTOS FUNCIONALES</b> .....	<b>5</b>
3.1	CANAL DE ACCESO ELECTRÓNICO.....	5
3.1.1	<i>Carpeta ciudadana</i> .....	5
3.1.2	<i>Servicio de identificación</i> .....	6
3.1.3	<i>Verificación y comprobación de documentos</i> .....	6
3.1.4	<i>Comprobación de requisitos del cliente</i> .....	6
3.1.5	<i>Reutilización de componentes disponibles</i> .....	6
3.2	GESTOR DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS.....	7
3.2.1	<i>Características genéricas</i> .....	7
3.2.2	<i>Modo de operación</i> .....	7
3.2.3	<i>Automatización</i> .....	8
3.2.4	<i>Gestión documental</i> .....	8
3.2.5	<i>Firma electrónica</i> .....	9
3.2.6	<i>Digitalización de documentos</i> .....	9
<b>4</b>	<b>REQUERIMIENTOS TÉCNICOS</b> .....	<b>10</b>
4.1	REQUISITOS HARDWARE.....	10
4.2	REQUISITOS SOFTWARE.....	11
4.3	ARQUITECTURA FÍSICA.....	11
4.4	ARQUITECTURA LÓGICA DEL CANAL DE ACCESO ELECTRÓNICO.....	12
4.4.1	<i>Capa de presentación</i> .....	13
4.4.2	<i>Capa de negocio</i> .....	13
4.4.3	<i>Capa de acceso a datos</i> .....	13
4.5	ARQUITECTURA LÓGICA DEL GESTOR DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICO.....	13
4.6	COMPATIBILIDAD E INTEGRACIÓN.....	14
4.6.1	<i>Front-Office</i> .....	14
4.6.2	<i>Back-Office</i> .....	14
4.7	FIRMA DIGITAL Y SELLADO DE TIEMPO.....	14
4.8	SEGURIDAD.....	15
4.9	CONCURRENCIA Y ESCALABILIDAD.....	15
4.10	INTERFAZ GRÁFICA.....	15
<b>5</b>	<b>ASPECTOS GENERALES</b> .....	<b>16</b>
5.1	DERECHOS DE USO.....	16
5.2	PROPIEDAD INTELECTUAL.....	16
5.3	SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	16
5.4	PERIODO DE GARANTÍA.....	17
5.5	ASISTENCIA TÉCNICA Y MANTENIMIENTO.....	17
5.6	FLEXIBILIDAD DEL MANTENIMIENTO.....	18
5.7	OBLIGACIONES DE ADAPTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES.....	18
5.8	LICENCIAS DE USO.....	18
5.9	EQUIPO DE TRABAJO.....	18
5.10	ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DEL PROYECTO.....	19
5.11	IMPLANTACIÓN.....	19
5.12	DOCUMENTACIÓN.....	21
5.13	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	21
5.14	PLAN DE FORMACIÓN.....	21
5.15	ACATAMIENTO AL PRESENTE DOCUMENTO.....	22
<b>6</b>	<b>ANEXO 1 – PROCEDIMIENTOS EN WINFLOW-PAC</b> .....	<b>23</b>

# DOCUMENTO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA EVOLUCIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES PARA QUE SOPORTE EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO Y DESARROLLE LA LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO

---



## 1 ANTECEDENTES

La tecnología es una de las piezas fundamentales para el éxito de cualquier plan de modernización de las Administraciones públicas ya que es la base sobre la que descansa toda línea estratégica de trabajo, crecimiento y evolución. En este sentido y en el marco de un proceso de mejora continua el Ayuntamiento de Salamanca, a través del Departamento de Tecnologías de la Información y en colaboración con otras unidades de este Ayuntamiento, ha venido impulsando esta modernización tecnológica en diferentes ámbitos básicos relacionados tanto con la gestión interna como en el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

En línea con lo anterior, la informatización de la gestión de expedientes es una de las premisas para cualquier plan de modernización tecnológica y adaptación al marco normativo actual. Para este ámbito de actuación, el Ayuntamiento de Salamanca dispone de Winflow-PAC, un programa para la gestión de expedientes, cuyo fabricante es T-SYSTEMS ITC IBERIA S.A., y al cual se han ido incorporando desde su implantación, y de forma paulatina, diversos procedimientos y servicios municipales relacionados con Recursos Humanos, Policía y Actividades Clasificadas y Urbanismo. En el Anexo I puede consultarse una lista detallada de los procedimientos informatizados actualmente a través del sistema de gestión de expedientes corporativo.

A su vez, gracias al núcleo común que ofrece la solución integral de T-SYSTEMS ITC IBERIA S.A., se dispone de una base de conocimiento muy completa desglosada en una Base de Datos de Terceros (personas, organismos y oficinas) y de Territorio (calles, direcciones y accesos) que suponen sin duda un valor añadido en el proceso de informatización y modernización de los expedientes municipales conseguido durante todos estos años.

## 2 OBJETO

El Ayuntamiento de Salamanca se propone avanzar en el proceso de mejora de la gestión interna de los expedientes en beneficio de los ciudadanos mediante la simplificación y optimización de los métodos de trabajo implicados, y a su vez, en el desarrollo de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Este proyecto pretende dar continuidad a esta línea de trabajo a través de la evolución y modernización de los sistemas de información subyacentes y de la incorporación de nuevas funcionalidades que permitan la implantación del expediente electrónico de conformidad con la Ley de acceso electrónico y las Normas Técnicas de Interoperabilidad relacionadas (en adelante NTI) con el fin de

garantizar el acceso electrónico de los ciudadanos a la información relativa a sus expedientes.

Esto implica trabajar en las siguientes líneas:

- a) **Evolucionar el programa de gestión de expedientes** a una nueva plataforma sólida y estable que soporte el ciclo de vida del expediente electrónico en los términos indicados en el marco legal actual y más concretamente en la NTI, con las garantías de operación y disponibilidad de forma horizontal en el Ayuntamiento.
- b) **Migrar los procedimientos** que se tramitan con el gestor de expedientes corporativo actual al enfoque de expediente electrónico en la nueva plataforma y así poder extender su implantación en el resto de unidades organizativas consolidando la nueva plataforma transversalmente en la organización implantando al menos un procedimiento nuevo de forma adicional.
- c) **Implantar la firma electrónica** en los procedimientos gestionados con los nuevos productos instalados y garantizando la convivencia con los procesos de firma en soporte papel.
- d) **Habilitar un canal de acceso electrónico** desde el que se pueda consultar el estado del expediente y toda la información y documentos anejos a éste, según el grado de detalle deseado, además de poder subsanar la falta o el requerimiento de algún documento durante la tramitación del expediente también por vía electrónica.
- e) **Garantizar la interoperabilidad** en el intercambio de información relativa a los expedientes electrónicos en respuesta a peticiones de terceros.
- f) **Configurar una gestión de envíos y notificaciones** centralizada e integradora.
- g) **Formación para poder explotar y administrar** de forma correcta los productos que se instalen para el personal implicado en las distintas operativas y flujos de procedimientos de la nueva plataforma.

Este nuevo enfoque de expediente electrónico implica un cambio importante en la operativa de trabajo habitual por el impacto que supone el cambio del formato papel al electrónico. En este sentido es necesario que la nueva plataforma de gestión de expedientes electrónicos combine e integre en la operativa de trabajo habitual las siguientes funcionalidades estratégicas:

- a) Un **sistema de gestión documental** a través de alguna herramienta software nativa, de terceros o combinación de ambas, que garantice un tratamiento adecuado y eficiente de los documentos anejos a un expediente con la oportuna clasificación y meta-información asociada.
- b) Un **sistema de firma electrónica** para dar validez y autenticidad en el tiempo a los documentos que habitualmente se rubrican con firma manuscrita en la tramitación habitual de un expediente.
- c) Un **sistema de digitalización de documentos** en combinación con procedimientos de copiado auténtico, para la incorporación eficiente y rápida de la documentación que aporte la ciudadanía para la tramitación de los expedientes.

- 
- d) Un **sistema para la copia papel auténtica de documentos públicos administrativos electrónicos** y un **mecanismo de acceso a los documentos electrónicos para cotejar y/o verificar su autenticidad**. En este sentido parece idóneo adoptar un enfoque similar o idéntico al establecido en los recibos emitidos por el registro electrónico a través del Código Seguro de Validación y el componente de Comprobación y Validación de Documentos de la Sede electrónica del Ayuntamiento de Salamanca. Precisamente este componente cubre las capacidades de cotejo de documentos e incluso es apto para la generación de una copia electrónica auténtica de un documento original electrónico custodiado por el Ayuntamiento.
- e) Un **sistema de gestión de envíos** que soporte integralmente las comunicaciones que puedan requerirse durante el ciclo de vida del expediente electrónico, con soporte a SICER y a la gestión documental de los acuses de recibo en las notificaciones por vía postal.

Asimismo, cabe destacar que la incorporación de la nueva plataforma y demás piezas estratégicas deben adoptar un enfoque continuista en la evolución que ha venido experimentando el Ayuntamiento con el fin de rentabilizar trabajo, esfuerzo y costes. De acuerdo con esto se considera esencial que el licitador pueda acreditar los siguientes puntos:

- a) **Compatibilidad con los programas** de la Sede electrónica y de gestión interna. Puede obtener más información al respecto en el punto 4.6, Integración con aplicaciones, del presente documento técnico.
- b) **Reaprovechamiento de la gestión realizada** y de las bases de datos de información de Terceros y Territorio.

### 3 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

#### 3.1 CANAL DE ACCESO ELECTRÓNICO

##### 3.1.1 CARPETA CIUDADANA

La Sede electrónica del Ayuntamiento de Salamanca dispondrá de:

- a) Un **módulo para consultar la información de los expedientes** del ciudadano una vez autenticado por el servicio de identificación. Dicha información tendrá carácter exclusivo a título informativo no siendo necesario incorporar ningún mecanismo de firma electrónica más que el de la propia autenticación y los inherentes al propio expediente electrónico.
- b) Un **módulo para incorporar al expediente electrónico documentación requerida** al ciudadano en algún momento de la tramitación. En este caso sí puede ser necesario incorporar mecanismos de firma electrónica para otorgar autenticidad a los documentos y al recibo acreditativo de la presentación de dicha documentación.

Dichas funcionalidades podrán realizarse a través de un navegador web estándar cuya configuración el usuario final podrá validar a través de la herramienta de Comprobación de Requisitos del Cliente.

### **3.1.2 SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN**

El sistema permitirá la identificación de los ciudadanos y empresas a través de certificado digital o DNI electrónico, garantizando el acceso a cualquier usuario que disponga de alguno de estos medios de autenticación.

El sistema de identificación se integrará con la plataforma de @firma a través de la red SARA para la validación de los certificados digitales así como con las bases de datos municipales para la recuperación de la información asociada al tercero.

En todo caso el servicio de identificación se integrará con la Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) elaborada por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

### **3.1.3 VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DE DOCUMENTOS**

El sistema dispondrá de un servicio para comprobar y verificar la originalidad y autenticidad de los documentos electrónicos asociados a los expedientes electrónicos así como a los documentos emitidos por este canal de acceso electrónico.

Este servicio permitirá obtener una copia electrónica del documento original a partir del CSV (código seguro de verificación) con que contará cualquier documento electrónico del gestor de documental.

### **3.1.4 COMPROBACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE**

También se ofrecerá en la sede electrónica una utilidad que permita comprobar en línea los requisitos del cliente a nivel de navegador, sistema operativo, etc. necesarios para el correcto funcionamiento de las funcionalidades indicadas. Este test de comprobación de los requisitos lo podrá realizar el usuario de forma manual o bien alertará el propio sistema, de forma automática, en el acceso.

El componente será susceptible de actualizarse junto con la evolución habitual del sistema así como por la evolución tecnológica de navegadores, sistemas operativos y demás software de base necesario para la correcta ejecución del canal de acceso electrónico.

### **3.1.5 REUTILIZACIÓN DE COMPONENTES DISPONIBLES**

Se indicarán expresamente en la oferta los componentes que se reutilizarán de los disponibles en la Sede electrónica tanto para la "Verificación y comprobación de documentos" como "Comprobación de requisitos del cliente" con el fin de no duplicar esfuerzos y herramientas, además de simplificar los casos de uso a la ciudadanía.

## 3.2 GESTOR DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS

### 3.2.1 CARACTERÍSTICAS GENÉRICAS

A continuación se listan un conjunto de características generales que deberá cumplir el nuevo gestor de expedientes electrónicos a implantar:

- Cumplimiento del marco normativo legal vigente, con especial interés en las siguientes materias: Procedimiento administrativo común, Administración electrónica, Seguridad e interoperabilidad, Protección de datos, Transparencia y sostenibilidad.
- Capacitado para gestionar todos los actos administrativos que afectan a la tramitación de los expedientes electrónicos (e incluso con tramitación aún en formato papel), cualquier otro dato del expediente y los circuitos de firma electrónica necesarios para la tramitación (si así estuvieran definidos).
- Centrado en el ciudadano e ideado para agilizar la tramitación por parte del empleado público.
- Conforme con el enfoque de expediente electrónico en todas las fases de la tramitación y en particular con el concepto del índice electrónico de cara a garantizar la interoperabilidad del mismo.
- Preparado para la reutilización de documentos aportados por el ciudadano.
- Facilidad para la definición/configuración de procedimientos: flujo de procesos, actuaciones o actos administrativos, plantillas, documentos, datos particulares del procedimiento, circuitos de firma necesarios para la tramitación, etc.
- Soporte automático para la gestión de plazos de los expedientes con mecanismos de alerta y/o aviso al usuario tramitador conforme a un calendario de días inhábiles compatible con el publicado en la sede electrónica.
- Facilidad para la medición de la calidad de la gestión interna mediante la obtención de indicadores de volumen, actividad y eficiencia, permitiendo evaluar los tiempos de tramitación de expedientes al menos por tipo de procedimiento, usuario gestor, etc.
- Control de gestión y auditoría con indicadores sobre qué, quién y cuándo realizó una actuación sobre el expediente.
- Gestión integral de envíos y notificaciones.
- Despliegue horizontal en toda la administración.
- Interconexión con el programa Registr@ del fabricante T-SYSTEMS ITC IBERIA S.A. implantado en el Ayuntamiento para la gestión del Registro General y, por ende, con las Bases de datos de Terceros y Territorio.

### 3.2.2 MODO DE OPERACIÓN

El modo de uso de todo el entorno de trabajo y funcionalidades indicadas será certificado y soportado a través de navegador web con las siguientes características:

- Preferentemente Internet Explorer 11.
- Acceso rápido a cualquier tipo de información vinculada con los expedientes, documentos e interlocutores.
- Motor de búsquedas ágil y eficiente.
- Entorno de trabajo integral, simplificado y enfocado a la reducción del tiempo de tramitación.

### **3.2.3 AUTOMATIZACIÓN**

Deberán existir mecanismos para la automatización de procesos, tramitación masiva y gestión integrada que contribuyan a la reducción de costes y tiempos en diferentes fases de la tramitación del expediente.

### **3.2.4 GESTIÓN DOCUMENTAL**

A continuación se listan algunas de las funcionalidades que deberá cumplir el módulo de gestión documental:

- Búsqueda, localización, disponibilidad y reutilización de documentos de una forma rápida, eficiente y económica e integrado totalmente con el entorno de gestión de expedientes electrónicos.
- Ahorro del papel y adecuada gestión del almacenamiento en disco por el uso progresivo de documentos electrónicos con las mismas garantías jurídicas y de conservación que los expedientes en papel.
- Compulsas electrónicas de documentos recogidos por canal presencial (a elección del empleado público).
- Catalogación de los documentos incorporados al expediente siguiendo pautas archivísticas.
- Asignación a todo documento incorporado a la gestión documental de un Código Seguro de Verificación (CSV).
- Cumplimiento de la NTI (Norma Técnica de Interoperabilidad) de Expediente electrónico. NTI documento electrónico. NTI de Política de Firma Electrónica.

#### **3.2.4.1 REPOSITORIO DOCUMENTAL**

El repositorio documental sobre el que se sustenta el módulo de gestión documental estará basado en soluciones contrastadas de fabricantes del ámbito de la gestión documental.

Con independencia de que dicho producto de gestión documental sea código libre o comercial deberá incluirse en la oferta el coste asociado a la licencia de mantenimiento o soporte más adecuado que ofrezca el fabricante para la solución ofertada durante el periodo de garantía. Asimismo deberá acreditarse (mediante algún tipo de justificante o comprobante) la condición de socio tecnológico del fabricante del gestor documental propuesto o viceversa.

Todos los documentos deberán ingresar al repositorio previa aplicación de los criterios de clasificación establecidos por la organización que tendrán en cuenta las recomendaciones de la norma ISO 15489 sobre la gestión de documentos y las especificaciones establecidas en el estándar JSR 170 de gestión documental.

El modelo de ficha documental será único para todos los documentos y seguirá las especificaciones de la Norma Internacional de Descripción Archivística (ISAD(G)).

### 3.2.5 FIRMA ELECTRÓNICA

El sistema dispondrá al menos de las siguientes funcionalidades de firma electrónica:

- Capacidad para introducir la firma electrónica en cualquier fase del ciclo de vida del expediente y en sus diversas variantes: simple o múltiple (en línea o en cascada).
- Soporte con los formatos de firma electrónica: PAdES y XAdES.
- Capacidad para incorporar un sello de tiempo.
- Integración con la plataforma @firma para todos los procesos vinculados a la firma electrónica y sello de tiempos.
- Soporte a flujos sencillos y complejos.
- Portafirmas que, de forma sencilla e independiente de la gestión del expediente, permita acceder a los documentos pendientes de firma del empleado público.
- Soporte de firma electrónica desde smartphones y tablets: iOS y Android. Se describirá la solución disponible, funcionalidades y despliegue de dicha utilidad así como el coste de la licencia y mantenimientos con vista a 4 años. Dichos importes no se incluirán en la valoración económica.
- Los prestadores de servicio de firma electrónica en el Ayuntamiento de Salamanca actualmente son: DNle, CAMERFIRMA y FNMT.

### 3.2.6 DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

El sistema permitirá ejecutar procesos de digitalización individual y/o masiva de documentos mediante firma electrónica (si procede) para aquellas solicitudes y aportaciones de documentación por vía presencial con asignación automática al expediente electrónico que se determine y con la correspondiente referencia documental dentro del catálogo de tipos documentales.

Los documentos electrónicos digitalizados tendrán la concepción de Copias electrónicas auténticas de documentos en formato papel y serán consignados con el correspondiente CSV para su cotejo a través de la funcionalidad de Verificación y Comprobación de documentos en la Sede electrónica.

## 4 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

### 4.1 REQUISITOS HARDWARE

El despliegue del **entorno interno** se realizará sobre un máximo de cuatro máquinas virtuales dentro de un entorno de virtualización compartido basado en VMSphere Essential Plus con dos máquinas físicas modelo:

- HP BL 460c Gen 8 ES-2620 con 64 GB de memoria con 1 procesador y almacenamiento en cabina.

Se estiman un máximo de 8GB de memoria RAM para cada máquina virtual y un espacio de almacenamiento en disco de no más de 64 GB. El adjudicatario hará una previsión inicial para el almacenamiento en disco del gestor documental que en ningún caso superará inicialmente los 400 GB.

El despliegue en el **entorno externo** se realizará también sobre una máquina virtual con las siguientes características:

- Procesador: 2 core garantizados con 2 GB de memoria RAM garantizados (8 GB dinámicos) y 150 GB de almacenamiento.
- Sistema operativo: Linux CentOS a 64 bits.

Los **equipos clientes** existentes en el Ayuntamiento tienen las siguientes características hardware:

- Equipo más actual: HP Prodesk 400, con procesador Intel Core i3 4150 de 3,5Ghz, 4 GB de memoria y disco duro de 500 GB SATA.
- Equipo habitual: HP Compaq dc7900 Convertible Minitower, con procesador Intel Core 2 Duo E8400 de 3 Ghz, 2 GB de memoria y disco duro de 200 GB.
- Selladora matricial Epson TM-U295 con previsión de migrar a etiquetadoras.
- Teclado criptográfico HP (KUS0133).
- Impresora Godex G530.

También se dispone del siguiente equipamiento en las distintas **unidades organizativas** del Ayuntamiento:

- Fotocopiadora/escáner HP Laserjet 4345 MFP.
- Fotocopiadora/escáner Canon IR4225.
- Fotocopiadora/escáner Canon IR3225N.
- Escáner kodak i2600.

Tanto el incremento en el número de máquinas virtuales propuesto como cualquier otro equipamiento hardware necesario para el funcionamiento de la solución, y no incluido en este apartado, deberá ser incluido en la oferta y correrá por cuenta del adjudicatario.

Con independencia de que el sistema nuevo funcione con el hardware existente, el licitador indicará en la oferta técnica los modelos de productos hardware que ofrezcan un funcionamiento óptimo.

## 4.2 REQUISITOS SOFTWARE

El sistema operativo de las máquinas virtuales internas nuevas necesarias para la implantación del proyecto será, en la medida de lo posible, CentOS 64 bits. En el caso de que fuera necesario utilizar licencias propietarias para el sistema operativo u otros componentes funcionales, el adjudicatario estará obligado a incluirlas en la oferta con dos años de mantenimiento y quedando siempre registradas a nombre del Ayuntamiento de Salamanca.

El software existente en los equipos cliente del Ayuntamiento de Salamanca es:

- Sistema operativo: Windows XP con navegador corporativo IE 8, con previsión de actualizar a Windows 7 con navegador IE 11.
- Paquete ofimática: Office 2007 (Word, Excel y Powerpoint).
- Microsoft Outlook como gestor de correo electrónico.
- Java 1.7.1 y 1.8.45 y posteriores.
- Adobe Acrobat Reader XI o posterior.

Deberá acreditarse la compatibilidad de todas las funcionalidades descritas en este documento con el software descrito anteriormente así como con las aplicaciones ofimáticas Open Office versión 3.4.1 o posteriores.

Los servicios de correo electrónico de la aplicación deberán integrarse con el sistema de correo electrónico interno Microsoft Exchange 2013.

También se garantizará el funcionamiento de la aplicación a través de plataformas Citrix y Servicios de Windows Terminal de Windows Server 2012.

Por último se garantizará la compatibilidad con el software de copias de seguridad que posee el Ayuntamiento: DATA PROTECTOR (versión 8.10), y en especial en todo lo relativo a la salvaguarda de los documentos almacenados en el gestor documental.

Cualquier otro equipamiento software necesario para el funcionamiento de la solución técnica ofertada deberá ser incluido en la oferta y correrá por cuenta del adjudicatario.

## 4.3 ARQUITECTURA FÍSICA

La arquitectura de la red municipal en lo que respecta a la implantación de este proyecto es la siguiente:

- Se tiene un portal externalizado en un DATA CENTER de CABLEEUROPA (ONO) conectado mediante un túnel seguro, con 2 MB/s garantizados con el CPD del Ayuntamiento.
- Existe un equipo de seguridad perimetral (FORTIGATE 1000A) que se encarga de proteger la red corporativa del Ayuntamiento, en el que están configurados varias redes DMZ.
- Existe conexión a la Red SARA tanto desde el DATA CENTER donde se alberga el PORTAL como desde la red municipal para acceder a @FIRMA.
- En el Ayuntamiento se dispone de Directorio Activo de Microsoft versión 2012.

- Dichas máquinas virtuales tendrán una conexión al portal externalizado a través de una VLAN y otra a la red corporativa interna a través de otra VLAN diferente como se muestra en la ilustración 1.

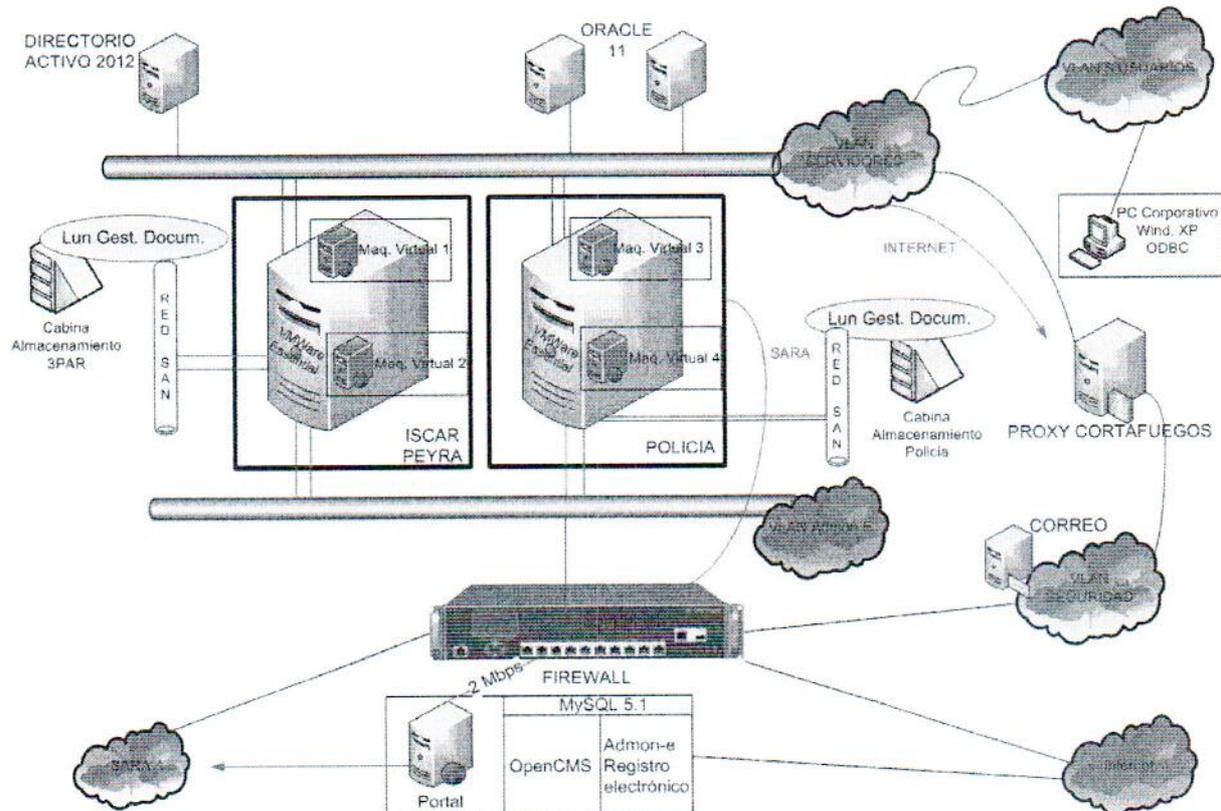


Ilustración 1. Arquitectura física

La solución ofertada deberá adaptarse a la arquitectura referida en este apartado, siendo por cuenta del adjudicatario los cambios necesarios en su aplicativo para cumplir con esta adaptación.

Para el sistema de gestión documental se proporcionará bien una carpeta compartida de un *cluster* de ficheros basado en Windows (preferentemente), o bien una *LUN* directamente de la cabina de almacenamiento (con ciertas restricciones en cuanto al proceso de contingencias del sistema). Se podrá disponer de un espacio equivalente en la segunda cabina para garantizar la disponibilidad de los datos asociados al gestor documental para los casos de contingencia (caída de la primera cabina) según los mecanismos que establezca el licitador siempre que no supongan un coste añadido para el Ayuntamiento.

#### 4.4 ARQUITECTURA LÓGICA DEL CANAL DE ACCESO ELECTRÓNICO

La solución ofertada para el Canal de Acceso Electrónico será en todo caso multiplataforma y basada en una arquitectura multicapa: capa de presentación, capa de negocio y capa de integración o acceso a datos. La oferta técnica deberá incluir detalle gráfico y textual de la solución ofertada con los módulos y componentes necesarios para dar cumplimiento al requerimiento funcional.



#### **4.4.1 CAPA DE PRESENTACIÓN**

La capa de presentación se desplegará en el servidor Web situado en la DMZ que actualmente ofrece la Sede electrónica el Ayuntamiento de Salamanca y con la cual deberá integrarse sin interferir en la operativa existente llegando al punto, si fuera necesario, de hacer un despliegue en un contenedor de aplicaciones web independiente.

Cualquier otro equipamiento hardware, software o soporte necesario para el funcionamiento del canal de acceso electrónico deberá incluirse en la oferta, con la particularidad de que será contratado por cuenta del adjudicatario como servicio en el actual hosting durante la vida del contrato.

En todo caso las comunicaciones con este canal de acceso electrónico se realizarán a través de conexión segura y serán conformes con el Reglamento de la Sede electrónica.

#### **4.4.2 CAPA DE NEGOCIO**

La lógica de negocio necesaria se desplegará en servidores virtuales ubicados en la red interna del Ayuntamiento de Salamanca conforme con el apartado anterior de arquitectura física con garantías de operación y balanceo necesarias para no reducir el rendimiento de la misma. El Departamento TIC pondrá a disposición del adjudicatario dicha infraestructura para su instalación y configuración.

La solución se desplegará preferentemente en el sistema operativo CentOS y en caso de que fuera necesario utilizar licencias propietarias adicionales éstas deberán incluirse en la oferta por 2 años de duración, quedando en todo caso registradas a nombre del Ayuntamiento de Salamanca.

#### **4.4.3 CAPA DE ACCESO A DATOS**

El Ayuntamiento pone a disposición de este proyecto el sistema gestor de bases de datos Oracle 11g en RAC extendido (versión 11.2.0.4.0) con almacenamiento en dos cabinas, para la persistencia de los datos de la aplicación salvo los relativos a la gestión documental.

La herramienta de gestión documental ofertada y licencias asociadas serán incluidas en la oferta.

En ambos casos deberá incluirse la estimación del espacio de almacenamiento necesario en cabina.

### **4.5 ARQUITECTURA LÓGICA DEL GESTOR DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICO**

La solución ofertada para el Gestor de Expedientes Electrónico será similar a la del canal de acceso electrónico con la salvedad que la capa de presentación residirá también en los servidores virtuales ubicados en la red interna del Ayuntamiento de Salamanca. Esta oferta técnica también deberá incluir detalle gráfico y textual de la solución ofertada con los módulos y componentes necesarios para dar cumplimiento al requerimiento funcional.

## **4.6 COMPATIBILIDAD E INTEGRACIÓN**

La solución deberá ser compatible y, en la medida de lo posible, se integrará con los programas de gestión interna implantados en el Ayuntamiento de Salamanca (apartado 4.6.2) y con los servicios ya ofertados en la Sede electrónica (apartado 4.6.1) con especial atención en aquellos que impliquen funcionalidades solapadas con este proyecto (p. ej.: comprobación de requisitos del cliente, etc.).

En caso de que la integración no sea nativa, el coste de la licencia del conector/es homologado/s será por cuenta del adjudicatario durante el periodo de garantía por lo que deberá incluirse en la oferta económica. Así mismo deberá indicarse el coste del mantenimiento del mismo para los 3 años siguientes.

### **4.6.1 FRONT-OFFICE**

En el Front-Office las funcionalidades asociadas al canal de acceso electrónico deberán ser compatibles con la solución de Sede Electrónica basada en Apache Web Server (con certificado SSL), Apache Tomcat y OpenCMS como gestor de contenidos corporativo (en caso de ser necesario) y serán en todo caso compatibles con navegadores web estándar (IE, Chrome, Firefox, etc.).

En la Sede electrónica ya existen unos componentes funcionales, cuyo fabricante es T-SYSTEMS ITC IBERIA S.A., susceptibles de poder ser reutilizados en la solución ofertada:

- Registro electrónico
- Consulta de anotaciones de entrada y salida
- Calendario de días inhábiles
- Comprobación de requisitos de cliente
- Comprobación y validación de documentos (con CSV)

### **4.6.2 BACK-OFFICE**

En el Back-Office se dispone también de los siguientes productos del fabricante T-SYSTEMS ITC IBERIA S.A.:

- Gestor de expedientes con Winflow-PAC.
- Gestión del registro general con Registr@.
- Bases de datos de Terceros y Territorio.

## **4.7 FIRMA DIGITAL Y SELLADO DE TIEMPO**

El componente de firma se integrará con la plataforma de @firma a través de la red SARA y desde la red interna del Ayuntamiento de Salamanca. Dará servicio tanto a las funcionalidades del canal de acceso electrónico (emisión de justificantes u otros documentos electrónicos) como a las del gestor de expedientes electrónicos interno (compulsa y firma electrónica entre otras).

Este componente también incorporará el servicio de sellado de tiempo a través de la plataforma @firma.

## 4.8 SEGURIDAD

Desde el punto de vista funcional, el sistema cumplirá con las siguientes restricciones en lo relativo al nivel de seguridad implementado:

1. Deberán soportarse los siguientes mecanismos de acceso para identificar y autenticar a los usuarios en el gestor de expedientes electrónico y demás módulos implicados:
  - Usuarios con autenticación en la propia aplicación.
  - Usuarios con autenticación en el Directorio Activo municipal.
  - Autenticación integrada con la sesión Windows iniciada en el Directorio Activo municipal.
2. Sólo las personas autorizadas podrán utilizar la aplicación en conjunto y los módulos que la integran con diferentes niveles de actuación. Deberán existir utilidades para la concesión de dichos privilegios de acceso.
3. Posibilidad de definir permisos y distintos niveles de accesos tanto a título individual como por roles o conjuntos de roles.
4. Se podrá ocultar información sensible a usuarios no autorizados.
5. Control de auditoría sobre las actuaciones con el expediente.
6. Debe cumplirse lo establecido por la LOPD.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el acceso a la aplicación con las debidas condiciones de seguridad de común acuerdo con el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que se exigirá en la puesta en marcha del proyecto.

Desde el punto de vista de las comunicaciones, éstas deberán quedar perfectamente detalladas en la oferta y serán conformes con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). En todo caso la oferta técnica incluirá todos los flujos de información entre capas lógicas detallando: finalidad, direcciones y puertos de origen y destino de la comunicación, tipo de comunicación (unidireccional y/o bidireccional) y procesos implicados.

## 4.9 CONCURRENCIA Y ESCALABILIDAD

El sistema funcionará para un número ilimitado de usuarios concurrentes, documentos, procedimientos, expedientes, etc., siempre que las características del hardware lo permitan.

El sistema se instalará bajo las premisas de alta disponibilidad, balanceo de carga y óptimo rendimiento de conformidad con el Departamento TIC del Ayuntamiento de Salamanca. Por tal motivo, la oferta técnica incluirá la configuración más adecuada conforme a la situación del Ayuntamiento.

## 4.10 INTERFAZ GRÁFICA

Todos los componentes incluidos en la propuesta que sean desplegados en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Salamanca, deberán disponer de

mecanismos que permitan adaptarlos al estilo de ésta, basándose en hojas de estilo o similares que permitan su modificación.

Las pantallas que muestren alguna situación de error o de excepción en la realización de las funcionalidades descritas en este documento técnico podrán ser personalizadas con los mensajes que el Ayuntamiento de Salamanca estime oportuno.

Todos los cambios de personalización durante la implantación y sucesivas versiones liberadas correrán a cargo de la empresa adjudicataria durante el periodo de garantía.

## **5 ASPECTOS GENERALES**

### **5.1 DERECHOS DE USO**

Toda la plataforma en general así como los componentes funcionales con carácter individual, podrán ser utilizados por el Ayuntamiento de Salamanca, así como por los organismos autónomos que dependen de él ahora o que puedan hacerlo en un futuro así como por aquellos entes participados mayoritariamente o controlados por el Ayuntamiento de Salamanca y que para el ejercicio de sus funciones requieran de una aplicación de gestión de expedientes electrónicos.

### **5.2 PROPIEDAD INTELECTUAL**

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de las instalaciones informáticas, la empresa adjudicataria aceptará expresamente que los derechos de explotación de las instalaciones informáticas, configuraciones realizadas y de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Salamanca, con exclusividad y a todos los efectos.

### **5.3 SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación.

Los licitadores deberán aportar una declaración jurada o memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Ayuntamiento a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.

Esta obligación de guardar la confidencialidad subsistirá aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información pierda tal carácter, o bien se produzca la debida autorización por parte del Ayuntamiento.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, sobre la Protección de Datos de Carácter Personal.



#### 5.4 PERIODO DE GARANTÍA

Se debe especificar el periodo de garantía del sistema implantado, que no supondrá coste alguno para el Ayuntamiento y que no podrá ser inferior a 1 año, empezando a contar en el momento de la recepción del proyecto por parte del Ayuntamiento de Salamanca.

Se entenderá como aceptación de la finalización del proyecto, la firma por parte del Ayuntamiento de la correspondiente acta de recepción del suministro. La firma de dicha acta de recepción estará condicionada a la validación de todos los entregables y al funcionamiento satisfactorio de todos los elementos funcionales implantados.

La garantía incluirá el mantenimiento y actualización de versiones. Asimismo el adjudicatario deberá garantizar el correcto funcionamiento del sistema, obligándose a realizar gratuitamente las correcciones de errores y de funcionalidad que se detecten durante la explotación de los aplicativos en el periodo de garantía.

#### 5.5 ASISTENCIA TÉCNICA Y MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo de asistencia técnica para:

- a) Consultoría y solución de problemas imputables a errores o mal funcionamiento de los productos software instalados en el Ayuntamiento tanto por vía telefónica como a través de una dirección electrónica habilitada para tal efecto.
- b) El tiempo de respuesta ante un aviso de mal funcionamiento de la aplicación no será superior a 8 horas en días laborables y dentro del horario laboral si este mal funcionamiento no representa la parada total del sistema ni afecta a ningún elemento fundamental de éste. De lo contrario, el tiempo de respuesta será de 4 horas con un tiempo máximo de respuesta de 2 horas, y tiempo máximo de solución de 24 horas.
- c) Telemantenimiento ilimitado. Conexión telemática para resolución de problemas en línea.
- d) Asistencia telefónica para resolución de dudas, incidencias o eventualidades sencillas de forma inmediata.
- e) Dar soporte en la instalación de nuevas versiones.
- f) Para realizar las actualizaciones requeridas en los aplicativos implicados, se indicará el procedimiento a utilizar, intentando evitar la intervención manual en el caso de tener que obligar a un despliegue generalizado en cliente.
- g) Horario de atención telefónica cuanto más similar posible al horario de trabajo del Ayuntamiento (de 8:00 a 15:30 y de 16:00 a 21:00)

La empresa también deberá cumplir las siguientes condiciones para el mantenimiento de la aplicación.

- a) Mantenimiento preventivo para asegurar el correcto funcionamiento de la aplicación con revisiones trimestral.
- b) Restauración por parte de la empresa adjudicataria de cualquier dato erróneo que sea motivado por el funcionamiento incorrecto de la aplicación, o por una importación incorrecta de los datos suministrados por el Ayuntamiento para la migración inicial.
- c) Manual de usuario actualizado de todos los productos instalados y formación para el uso de nuevas versiones liberadas y mejoras incorporadas de una importancia destacable.

## **5.6 FLEXIBILIDAD DEL MANTENIMIENTO**

La empresa adjudicataria hará su mejor esfuerzo para aportar flexibilidad en el servicio de soporte y atención ante incidencias graves y/o muy graves en el servicio y operación de la solución ofertada.

## **5.7 OBLIGACIONES DE ADAPTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES**

Mientras permanezca en vigor la relación contractual con la empresa adjudicataria, ésta tendrá las siguientes obligaciones sin coste adicional para el Ayuntamiento:

- a) Adaptar la aplicación a cualquier cambio normativo para entidades locales y con especial atención a las necesidades derivadas de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas objeto de este contrato.
- b) Adaptar la aplicación a cualquier nuevo requerimiento de suministro de información por parte de otras Administraciones Públicas.
- c) Actualizar la aplicación a las nuevas versiones de software que libere el fabricante con revisiones, correcciones o mejoras del producto.

Cualquier actualización, mejora y cambio de versión del software deberá realizarse según los procedimientos de que dispone el Departamento de TIC para actualizaciones de software el cuál será entregado al adjudicatario.

## **5.8 LICENCIAS DE USO**

La licencia de uso se contrata por tiempo indefinido, teniéndose derecho el a disfrutar de las mejoras que el adjudicatario incorpore a la aplicación durante el período de garantía y posteriormente, en virtud de los contratos de mantenimiento que el Ayuntamiento de Salamanca suscriba con el fabricante.

## **5.9 EQUIPO DE TRABAJO**

El Ayuntamiento de Salamanca requiere la prestación de este tipo de servicios por parte de empresas y profesionales con conocimiento y experiencia en proyectos similares.

El equipo de trabajo contará al menos con la siguiente dotación según categorías:

- Un jefe de proyecto
- Dos consultores funcionales
- Dos técnicos en tecnologías de la información y comunicaciones

Del equipo humano deberá detallarse la identidad (nombres y apellidos), currículum vitae con las cualificaciones y certificaciones así como si se trata de personal propio o subcontratado. Estas cualificaciones y certificaciones se vincularán con las tareas y actividades que se propongan para la realización del proyecto y tendrán carácter contractual, pudiendo la empresa adjudicataria cambiar las personas que prestan el servicio pero no así la cualificación y experiencia de éstas.

El personal técnico propuesto deberá disponer de experiencia y/o certificación en las siguientes materias:

- Linux CentOS
- Apache Web Server, Apache Tomcat
- Java
- Oracle 11g RAC
- Directorio Activo
- VMSphere Essential Plus
- Plataforma @firma

El Ayuntamiento de Salamanca se reserva el derecho a poder solicitar en cualquier momento el informe y/o certificación oportuna que confirme cualquier participación, cualificación y/o experiencia del equipo humano propuesto de las indicadas en la oferta.

## 5.10 ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DEL PROYECTO

La empresa adjudicataria deberá nombrar a uno de sus empleados (con poder suficiente) para que asuma la dirección del proyecto y las relaciones con el Ayuntamiento.

Del mismo modo, el Ayuntamiento nombrará los responsables técnicos que coordinarán junto con la adjudicataria los aspectos necesarios para la mejor implantación del proyecto.

## 5.11 IMPLANTACIÓN

Se deberá incluir en la oferta para su valoración un plan de implantación bienal que cubra todos los aspectos indicados en el presente documento de acuerdo con la solución ofertada y la experiencia del licitador.

Dicho plan de implantación deberá ajustarse en la medida de lo posible a la siguiente planificación de partes entregables:

### a) Año 1

Entregable 1) Suministro del gestor de expedientes electrónicos con los procedimientos del anexo I para trabajar de forma mixta: documentos

firmados en papel (susceptibles de digitalizarse para anexar al expediente) y mandados a circuitos de firma electrónica.

- i. No se usa firma electrónica y los informes, resoluciones y demás escritos siguen el tratamiento ordinario en formato papel, con opción de incorporarlos al expediente tras su firma manuscrita.
- ii. No hay procesos de firma electrónica más allá de los necesarios para la digitalización.

Entregable 2) Implantación de la digitalización, de las tareas automatizadas y del catálogo de tipos de documentos de la organización en base a los procedimientos migrados.

## b) Año 2

Entregable 1) Implantación escalonada de la firma electrónica y gestión documental asociada.

- i. FASE 1: Solo los interlocutores de la unidad gestora usan firma electrónica pero aquellos informes o resoluciones que van con firma manuscrita la unidad gestora los recibe, digitaliza y anexa al expediente.
- ii. FASE 2: Extensión de la firma electrónica a todos los interlocutores a excepción de la resolución. La unidad gestora recibe la resolución en papel, la digitaliza y anexa al expediente.
- iii. FASE 3: Generalización de la firma electrónica a todos los interlocutores en todas las fases del procedimiento.

Entregable 2) Formación.

Entregable 3) Suministro de un procedimiento a elección del Ayuntamiento.

Finalmente la empresa adjudicataria deberá consensuar y coordinar con los técnicos municipales los detalles del transcurso de estos entregables, evitando distorsiones en el trabajo diario en el Ayuntamiento y quedando en Winflow-PAC exclusivamente la tramitación de los expedientes sin finalizar.

Asimismo, los procesos de migración y datos migrados relativos a expedientes, documentos, procedimientos y de cualquier otra índole, deberán tener el visto bueno del personal técnico municipal, sin los cuáles no podrá aceptarse la finalización del proyecto.

El DTIC hará su mejor esfuerzo para disponer de facilidades para que el adjudicatario pueda realizar los trabajos que estime oportuno en remoto. En el caso de indisponibilidad de dichas facilidades de operación remota esto no será motivo de paralización del proyecto ya que el acceso presencial siempre será disponible. A su vez, las tareas que precisen del acceso presencial a las dependencias municipales deberán adecuarse, en la medida de lo posible, al horario de trabajo del departamento implicado siempre que se requiera el contacto con el personal asociado. Este horario será de 8:00 a 15:00 horas salvo acuerdo expreso para otro horario.

La puesta en marcha de los productos implicados en este proyecto, una vez instalados y configurados satisfactoriamente, vendrá marcada por el Ayuntamiento y

en todo caso deberá contar con la asistencia presencial de personal experimentado de la empresa adjudicataria para garantizar una respuesta inmediata ante posibles problemas que puedan surgir, al menos, durante los tres primeros días.



## 5.12 DOCUMENTACIÓN

La documentación generada durante la ejecución del contrato será de propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Salamanca, sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de este Ayuntamiento, previa petición formal y con expresión del fin.

Deberá entregarse la siguiente documentación para poder dar por finalizado el proyecto:

- Manual de instalación y configuración.
- Manual de la arquitectura del sistema: diagramas y aclaraciones.
- Manual de usuario.
- Manual de administrador.
- Modelo de datos lógico y físico.
- Manuales de requerimientos de despliegue e instalación.
- Cualquier otra documentación que el licitante considere necesaria para el buen funcionamiento del sistema.

Toda la documentación se entregará en documentos en formatos DOC y PDF.

## 5.13 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa contratada se compromete a facilitar, en todo momento, a las personas designadas por el Ayuntamiento a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan surgir en su evolución futura, y de las tecnologías, métodos y herramientas disponibles para resolverlos, con el apoyo del plan de formación ofertado.

## 5.14 PLAN DE FORMACIÓN

El adjudicatario deberá diseñar un plan de formación para poder explotar y administrar de forma correcta los productos que se instalen para el personal implicado en las distintas operativas y flujos de procedimientos creados y migrados:

- Usuarios con capacidad para digitalizar y tramitar expedientes.
- Usuarios con capacidad para definir y configurar procedimientos.
- Usuarios con capacidad de administrar el sistema.

El objetivo del plan de formación será la utilización y explotación del sistema y recogerá al menos los siguientes aspectos:

- Cronograma completo del plan de formación.
- Temario, sesiones y duración de los cursos a impartir con horarios adaptados a las necesidades que determine el Ayuntamiento.
- Documentación a entregar, incluidos los manuales de uso y administración de la aplicación.

La formación deberá ser impartida por personal con experiencia suficiente en labores didácticas en cada una de las materias objeto del plan, y con amplios conocimientos sobre las características y peculiaridades de la Administración local en general y de este Ayuntamiento en particular.

Se impartirá en locales que disponga el Ayuntamiento de Salamanca y el horario de se adaptará a las necesidades del Ayuntamiento, dentro del horario laboral, y se planificará preferiblemente de forma que coincida con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha del módulo correspondiente.

El número mínimo de horas de formación será de 100.

### **5.15 ACATAMIENTO AL PRESENTE DOCUMENTO**

Se deberá indicar una declaración expresa de aceptación incondicional y acatamiento del presente documento de prescripciones técnicas sin salvedad alguna.



## 6 ANEXO 1 – PROCEDIMIENTOS EN WINFLOW-PAC

A continuación se listan los procedimientos actualmente informatizados en el gestor de expedientes Winflow-PAC:

1. LIC: Licencias de apertura ambientales
2. LIC: Licencia de instalación de Anuncios-Pub.Exteriores
3. LIC: Licencias de apertura NO ambientales
4. LIC: Cambio de titularidad
5. EITC: Expedientes de I.T.C.
6. EXGE: RR.HH. Expediente general
7. EXPS: Expedientes Sancionadores
8. INFG: Consultas e información general
9. LIC: Licencias ambientales
10. LOMN: Licencias de Obra Menor
11. LOMY: Licencias de Obra Mayor
12. LTAX: Transmisión de licencia de taxi
13. ORDE: Órdenes de ejecución
14. PUTL: Licencias de Primera Utilización
15. SIOD: Solicitud de informe. Otros departamentos.
16. STAX: Sustitución de vehículo (taxi)
17. LIC: Licencia de instalación de Toldos
18. LIC: Licencia de instalación de Vallas
19. VIAP: Autorización Ocupación Vía Pública
20. INFJ: Informes al Juzgado, Proc. Común y Reclamaciones
21. TERR: Licencia de terrazas

Salamanca a miércoles, 28 de octubre de 2015

Jefe de Departamento de Tecnologías  
de la Información y Comunicaciones

Fdo.: Ángel Rodríguez Moreda

Jefe de Sección de Aplicación  
Corporativa, Portal y e-Administración

Fdo.: Sergio Bravo Martín

