

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA DESTINADA A LA GESTIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato consiste en la implantación y puesta en funcionamiento de una herramienta informática destinada a la gestión por medios electrónicos de los procesos administrativos, constituida por dos partes diferenciadas: Un primer modulo de backoffice de gestión que facilite la tramitación de los procedimientos administrativos por vía electrónica, integrando el registro de entradas y salidas, la gestión completa de los expedientes y la firma electrónica. Y un segundo módulo de sede electrónica que permita la puesta en marcha de nuevos servicios electrónicos dirigidos a ciudadanos y empresas y la adaptación a la Ley de Administración Electrónica.

Todos los servicios contratados y descritos a continuación se prestarán en modalidad SaaS (Software como servicio), sin que sea necesario que esta entidad realice inversiones de instalación o dotación de infraestructura propia de sistemas.

Será por lo tanto responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar la infraestructura necesaria para que el servicio funcione correctamente.

LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES DE LOS SERVICIOS DESCRITOS EN ESTE DOCUMENTO TIENEN CARÁCTER DE MÍNIMAS, Y DEBEN DE ESTAR TOTALMENTE OPERATIVAS EN EL MOMENTO DE PRESENTAR LA SOLICITUD AL PRESENTE CONCURSO.

2. REQUISITOS DE SOLVENCIA EXIGIDOS AL CONTRATISTA

Para apreciar la solvencia técnica o profesional de los empresarios se tendrá en cuenta su experiencia y fiabilidad, que se acreditará por los medios indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3. REQUISITOS TÉCNICOS DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

3.1. REQUISITOS DE SEGURIDAD EN EL ACCESO A LA HERRAMIENTA

1. Acceso con OTP: La identificación de los usuarios a la plataforma podrá realizarse con usuario y contraseña o certificado electrónico, pudiéndose activar un sistema adicional de seguridad en el acceso a través de un OTP con el envío de un mensaje SMS al móvil del usuario.
2. Auditorías conformes a la LOPD: El sistema deberá de registrar la actividad de los usuarios en auditorías que la entidad pueda consultar en cualquier momento, tanto de los accesos realizados, la información consultada y las acciones realizadas.

3.2. REQUISITOS DEL MÓDULO DE REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS

Permitirá gestionar el registro de toda la documentación que entra y sale de la organización, tanto telemática como presencial. Deberá estar diseñado conforme a la norma SICRES v3 y reunir como mínimo las siguientes características:

1. Sellado de Tiempo: Deberá garantizar la fecha y hora oficial de las anotaciones a través de un sello de tiempo emitido por una Autoridad de Certificación, cuyo coste asumirá el adjudicatario, y permitirá descargar de cada anotación un justificante firmado y sellado electrónicamente.
2. Impresión de Etiquetas: Deberá estar integrado con dispositivos de hardware que permitan la impresión de etiquetas adhesivas que sustituyan el sello tradicional de caucho y que faciliten la impresión de pegatinas con direcciones para facilitar los procesos de ensobrado y envío de documentación.
3. Escaneado en ventanilla y en diferido: Deberá permitir trabajar el escaneado y compulsa electrónica de la documentación al instante, con el ciudadano presente, y en diferido, permitiendo un escaneado masivo donde se identifiquen y separen automáticamente los documentos, se firmen y sellen electrónicamente y queden accesibles desde la anotación de registro correspondiente.

4. Gestión de Remesas: Deberá incluir un sistema de gestión de remesas que simplifique los envíos de certificados (notificaciones, etc.) generando de forma automática todas las tarjetas que deben adjuntarse a cada envío y el informe global de la remesa que debe entregarse a Correos.
5. Recepción de Facturas Electrónicas: Deberá de permitir la descarga de facturas electrónicas desde la sede electrónica, y/o desde el punto general de entrada de facturas electrónicas al que decida adherirse la entidad, creándose una anotación de registro que pueda distribuirse al área para recopilar su conformidad de forma electrónica.

3.3. REQUISITOS DEL MÓDULO DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES

Permitirá la tramitación de procedimientos por vía electrónica, permitiendo a la organización tener todos sus expedientes organizados y localizados. Deberá reunir como mínimo las siguientes características:

1. Repositorio de Plantillas: Deberá incorporar un repositorio de un mínimo de 500 tipos de procedimientos, con todas sus plantillas normalizadas y adaptadas a la legislación autonómica y estatal, de forma que pueda generarse toda la documentación del expediente fusionando sus datos con las plantillas que el funcionario vaya seleccionando.
2. Recomendaciones PROA: Todas las plantillas incluidas deben estar normalizadas conforme al estándar PROA, manteniendo una estructura homogénea de formatos, diseño y estructura de contenido en función del tipo de declaración que contengan (resoluciones, notificaciones, publicaciones, actas, certificados, informes, etc.).
3. Personalización de plantillas y alertas de desactualización: Deberá permitir al funcionario personalizar a su gusto las plantillas existentes, contando un sistema que le notifique cuando la plantilla que haya personalizado esté desactualizada jurídicamente.
4. Gestión de Libros Oficiales: Deberá facilitar la gestión de todos los libros oficiales de la Entidad (actas, decretos, contratos...), plasmando en cada documento electrónico que se añada a un libro oficial un sello con su código de identificación y su fecha de incorporación.

5. Gestión de Órganos Colegiados: Deberá incluir un módulo específico para la convocatoria de reuniones de los órganos de gobierno, que facilite la recogida del resultado de las votaciones y acuerdos, la generación de las actas y la resolución y notificación de los expedientes afectados.

3.4. REQUISITOS DEL MÓDULO DE FIRMA ELECTRÓNICA

Permitirá a la entidad dar un salto cualitativo en sus procedimientos, pasando del expediente en papel al expediente electrónico, a través de la incorporación de la firma electrónica en toda la organización. Este módulo tendrá las siguientes características:

1. Firma desde dispositivos móviles: Deberá facilitar la tramitación ágil y fluida de los procedimientos, permitiendo la utilización de dispositivos móviles para la firma electrónica de documentos.
2. Firma en Cloud: Deberá permitir la firma electrónica en la nube a través de certificados electrónicos de empleado público custodiados y centralizados en un HSM, cuyo uso este protegido por una clave que siempre este en control exclusivo del titular del certificado. El sistema deberá ser compatible con los certificados de todas las entidades de certificación (FNMT, Camerfirma, ACCV, etc.).
3. Delegación de firmas: Deberá contar con funcionalidades específicas que permitan la delegación de firmas, quedando reflejo en las auditorias y en los documentos firmados de toda actuación que realicen usuarios por delegación.
4. Formato firma PAdES: Los documentos quedará firmados electrónicamente en formato PAdES empleando una plataforma de firma nativa del sistema que sea de desarrollo propio del licitador y cuyo correcto funcionamiento no dependa de plataformas o software de otros terceros externos al licitador.
5. Estándar PDF/A: Todos los documentos firmados deberán estar preparados para su archivo a largo plazo según el estándar PDF/A, contando con un servicio de custodia electrónica de documentos que permita organizar y conservar toda la documentación del municipio dentro del archivo electrónico de larga duración.
6. Resellado y conservación de las firmas: Deberá contar con un archivo electrónico de larga duración que deberá incorporar un servicio de resellado

automático de las firmas electrónicas garantizando su preservación en el tiempo a medida que evolucionan los sistemas criptográficos en el tiempo.

3.5. REQUISITOS DEL MÓDULO DE SEDE ELECTRÓNICA

Permitirá a la Entidad ofrecer desde su sede electrónica medios de acceso al ciudadano través de los cuales puedan presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite, recibir notificaciones electrónicas, realizar pagos telemáticos y verificar la validez de documentos electrónicos. Este servicio deberá reunir como mínimo las siguientes características:

1. Perfil de contratante y tablón de anuncios: Deberá incluir módulos específicos que permitan publicar documentos desde el expediente en el que se estén tramitando y que al finalizar el plazo de publicación generen un certificado en el expediente que permita acreditar jurídicamente que el plazo en el que han estado expuestos.
2. Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas: Deberá disponer de un módulo específico que permita a los proveedores remitir sus facturas y consultar el estado de tramitación, tanto manualmente a través de la sede, como telemáticamente a través de una interfaz de servicios web que puedan integrar con sus sistemas de gestión económica.
3. Transparencia: Deberá incluir un módulo específico de transparencia que permita publicar la información siguiendo la estructura de indicadores propuesta por Transparencia Internacional (TI).
4. Multidioma: La interfaz deberá estar traducida no sólo los distintos idiomas cooficiales, sino también en los principales idiomas propios de la Unión Europea (al menos inglés, francés, alemán e italiano).
5. Accesibilidad: Deberá cumplir con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI-AA).

3.6. REQUISITOS DE INTEROPERABILIDAD

1. API de servicios: Deberá garantizar un adecuado nivel de interoperabilidad, no sólo con sistemas internos, sino también con servicios facilitados por parte de otras Administraciones Públicas, debiendo de incorporar para ello una API de servicios con una arquitectura basada en REST.

4. REQUISITOS DE LA INSTALACIÓN Y CUSTODIA DE LOS DATOS

La empresa adjudicataria será la responsable de dotar de la infraestructura necesaria al servicio para su correcto funcionamiento. Esta infraestructura tendrá como mínimo las siguientes características:

1. La infraestructura desde la que se esté dando servicio debe estar alojada en un Centro de Proceso de Datos que cuente con las 3 certificaciones Tier IV del Uptime Institute (1) “*Operational Sustainability*”, (2) “*Constructed Facility*” y (3) “*Design Documents*”.
2. Por seguridad, la información que la entidad contratante vaya generando deberá estar replicándose de forma asíncrona en otra localidad distinta a más de 250 km de distancia.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá estar en condiciones de poder ofrecer un servicio adicional a este contrato que permita poder solicitar, cuando la entidad lo considere necesario, una copia de los datos almacenados que será entregada a través de un procedimiento seguro para el envío de la información solicitada.

En caso de finalización de servicio contratado, todos los datos que estén en posesión de la empresa adjudicataria serán destruidos o devueltos. La devolución de los datos en formato electrónico se realizará por medio de un procedimiento seguro y se remitirán en una estructura de carpetas y una base de datos, que faciliten su lectura

5. SERVICIOS DE FORMACIÓN Y SOPORTE

La empresa adjudicataria incluirá en su oferta una descripción de los servicios de consultoría, formación y soporte previstos para garantizar un uso óptimo de los servicios contratados, y que como mínimo recogerá:

1. Plan de formación Presencial que permita a los usuarios extraer el máximo aprovechamiento a las herramientas contratadas.
2. Servicio de soporte telefónico (de 8 a 15 horas) al que podrá recurrir cualquier usuario en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc. complementado con un Intelligent Routing (24 horas) que recoja las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.