PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN, MIGRACIÓN, FORMACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA POR PROCEDIMIENTO ABIERTO



Sumario

1 Objeto del contrato 4
2 Antecedentes 4
3 Necesidades a satisfacer 5
4 Presupuesto de la licitación 6
5 Plazo de entrega 6
6 Criterios de solvencia técnica 6
6.1 Requisitos de seguridad y privacidad 6
6.2 Requisitos de continuidad del servicio 7
6.3 Requisitos de interoperabilidad 7
7 Servicios de implantación 8
7.1 Consultoría y parametrización 8
7.2 Migración 9
7.3 Formación 9
7.4 Mantenimiento 9
8 Requisitos técnicos mínimos de la solución ofertada 10
8.1 Sede electrónica 10
8.1.1 Identificación de los interesados en la sede electrónica 10
8.1.2 Gestión de la Representación 10
8.1.3 Reducción de cargas administrativas 10
8.1.4 Firma del Interesado 11
8.2 Seguridad interna, control de accesos y auditorías 11
8.3 Oficina de asistencia en materia de registros 11
8.4 Registro Electrónico General 11
8.5 Copias Auténticas 12
8.6 Gestión Documental 12
8.7 Tramitación del Expediente 12
8.8 Firma electrónica del personal 13
8.9 Actuaciones administrativas automatizadas 13
8.10 Control Interno 13
8.11 Órganos y resoluciones 14
8.12 Notificaciones y Comunicaciones 15
8.13 Archivo Electrónico Único 16
8.14 Factura electrónica 16
8.15 Sistema de videoconferencias 16
8.16 Integraciones con servicios comunes de la AGE 16
8.17 Interfaz de programación de aplicaciones (API). 17
8.18 Padrón Municipal de Habitantes 17
9 Mejoras 19

9.1 Centro de Operaciones de Ciberseguridad 20
9.2 Certificados electrónicos 21
9.3 Analítica y explotación de datos 21
9.4 Canal de denuncias 22
9.5 Sistema de cita previa 22
9.6 Módulo de mensajería y chat 22
9.7 Interoperabilidad con la plataforma de contratación del Gobierno Vasco. 23
10 Devolución del servicio 23

1 Objeto del contrato

El objeto de esta licitación es la contratación del suministro, implantación y mantenimiento de una plataforma de administración electrónica para el Ayuntamiento de Arrigorriaga (CIF:P4801400E) en modalidad Software como Servicio (SaaS).

La solución debe facilitar un sistema de tramitación administrativa conforme al marco legal vigente, que a fecha actual se desarrolla por lo dispuesto en las siguientes normas:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica y las normas técnicas de desarrollo.
- Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local.
- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Por su naturaleza, el objeto de este contrato sólo puede ser prestado por un único contratista, ya que no es posible la división por lotes desde un punto de vista técnico, dado el carácter transversal de la herramienta, que debe permitir la tramitación de los expedientes administrativos en un mismo sistema de gestión documental, desde su iniciación hasta su finalización, ejecución y archivo.

2 Antecedentes

Actualmente, el Ayuntamiento de Arrigorriaga está adherido a BiscayTIK a través de un acuerdo marco entre ambas entidades. Así, BiscayTIK pone a disposición del Ayuntamiento de Arrigorriaga el Gestor Administrativo Municipal o GAM, que da soporte a varias áreas municipales a través de distintos aplicativos:

- Registro de Entrada y Salida
- Padrón de Habitantes
- Contabilidad
- Gestión Tributaria y Recaudación
- Recursos Humanos y nóminas

Además de esto, el ayuntamiento dispone de servicios adicionales operativos con BiscayTIK como son el portal web municipal (www.arrigorriaga.eus) y la sede electrónica (https://egoitza.arrigorriaga.eus).

Por distintos motivos, en los últimos años no ha sido posible parametrizar y extender el uso del Gestor de Expedientes a los departamentos municipales, siendo su utilización muy residual e incompleta. Mientras tanto, el Ayuntamiento ha mantenido una gestión documental de los expedientes separada del sistema de BiscayTIK.

A consecuencia de esto, durante la pandemia el personal del ayuntamiento no pudo acogerse al teletrabajo al no poder operar remotamente con la documentación de los expedientes. Además, hace unos años el Ayuntamiento sufrió un ataque de ramsonware, el cual le hizo perder gran cantidad de datos, incluyendo información relativa a la documentación de los expedientes, produciendo un gran perjuicio al Ayuntamiento, a su personal y a la ciudadanía..

3 Necesidades a satisfacer

El Ayuntamiento de Arrigorriaga se ha propuesto como objetivo durante 2024 modernizar los sistemas informáticos de la entidad. Esto incluye:

- Digitalizar la gestión de expedientes en todos los departamentos del ayuntamiento.
- Mejorar la seguridad de los sistemas informáticos y trabajar en la adecuación del ayuntamiento al ENS.
- Implementar de forma progresiva herramientas que permitan poner en práctica el teletrabajo.

Por estas razones, el Ayuntamiento tiene la necesidad de poner en marcha una plataforma de administración electrónica, que:

- Sea moderna, amigable, bilingüe y adaptable a las necesidades el Ayuntamiento de Arrigorriaga.
- Sea interoperable y permita la integración con otras plataformas de la administración.
- Se proporcione en modalidad Software como Servicio (SaaS), y por lo tanto, no requiera de realizar inversiones en la infraestructura informática del Ayuntamiento.
- Cumpla con los estándares más altos de seguridad existentes.

Esta plataforma será transversal a todos los departamentos la podrá utilizar todo el personal al servicio del Ayuntamiento permitiendo:

- Tramitar electrónicamente los expedientes y gestionar su archivado, utilizando formatos abiertos e interoperables.
- Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras administraciones y plataformas.
- Garantizar el derecho a la información y la transparencia de los ciudadanos.
- Garantizar la relación electrónica con los sujetos obligados jurídicamente y con las personas físicas que así lo decidan.
- Garantizar el servicio 24 horas al día 365 días al año.
- Garantizar los derechos lingüísticos, tanto de los trabajadores de la administración como de la ciudadanía, a través de un interfaz bilingüe en euskera y castellano.

- Trabajar remotamente desde ubicaciones que no sean el propio Ayuntamiento, mediante un interfaz web y/o aplicaciones móviles, y mediante el uso de certificados en la nube.

4 Presupuesto de la licitación

El primer año el precio del contrato asciende a 72.600,00 € (60.000,00 € + 12.600,00 € IVA) con la siguiente distribución:

- Implantación y proceso de migración de los registros y expedientes: 6.050,00 € (5.000,00 € + 1.050,00 € IVA)
- Cuota de servicio, mantenimiento y asistencia de la solución de administración electrónica: total 66.550,00 € (55.000,00 € + 11.550,00 € IVA)

En segundo año, así como para la posible prórroga, el presupuesto es de 66.550€ (55.000€ más 11.550€ en concepto de IVA) con la siguiente distribución:

- Cuota de servicio, mantenimiento y asistencia de la solución de administración electrónica: total 66.550,00 € (55.000,00 € + 11.550,00 € IVA)

Los licitadores deberán presentar una única oferta, sin aceptarse variantes ni alternativas.

5 Plazo de entrega

La solución integral de Administración electrónica deberá estar operativa en el plazo de 2 meses a partir de firma del contrato.

6 Criterios de solvencia técnica

La plataforma de administración electrónica objeto de este contrato:

- Debe cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad en Categoría Alta, y con la normativa de Protección de Datos.
- Se ofrecerá en modalidad Software como Servicio (SaaS) con alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio
- Debe ser interoperable con aplicaciones y servicios de la AGE a través de la Red Sara

La documentación justificativa relativa al cumplimiento de todos los requisitos recogidos en este apartado deberá incluirse en el sobre administrativo de la oferta.

6.1 Requisitos de seguridad y privacidad

El Ayuntamiento de Arrigorriaga, en su objetivo por aplicar una mejora continua de la seguridad de sus sistemas y adecuarse al ENS, requiere que la plataforma de administración electrónica proveedora del servicio sea conforme con lo dispuesto en propio ENS y posea la correspondiente declaración o certificación de conformidad.

Además de esto, teniendo en cuenta que:

1. Ayuntamiento realiza tratamientos de datos que según el Reglamento general de protección de datos (RGPD) exigen un tratamiento especial en aquellos casos que contenga documentación y/o datos que aludan a información sensible o de especial protección.
2. En cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, el ayuntamiento va a realizar a través de este sistema la instrucción de expedientes de

investigación de denuncias de acciones u omisiones que puedan constituir infracciones penales.

3. La anulación de la capacidad del Ayuntamiento para atender alguna de sus obligaciones, la pérdida de activos u otros eventos similares, por un incidente de seguridad, se considera un perjuicio muy grave.

El Ayuntamiento de Arrigorriaga considera que el sistema de información que se desea contratar debe calificarse con un nivel alto de conformidad con el ENS y por lo tanto, el licitador deberá demostrar que cuenta con este certificado.

6.2 Requisitos de continuidad del servicio

Los servicios de la plataforma se prestarán en la modalidad *Software as a Service* (SaaS), sin que sea necesario que el Ayuntamiento de Arrigorriaga realice inversiones de instalación o dotación de infraestructura propia de sistemas. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar la infraestructura necesaria para que el servicio funcione correctamente con las máximas garantías de servicio y disponibilidad. Esto implica que:

- Las instalaciones desde las que se vaya a prestar este servicio deben estar ubicadas en territorio de la Unión Europea y deben ofrecer las mayores garantías de disponibilidad y de protección de la información.
- El servicio de administración electrónica debe estar alojado en un Centro de Procesos de Datos (CPD) con las suficientes garantías físicas y lógicas garantizando un nivel mínimo de disponibilidad de 99,995% en el CPD principal (Tier IV) e igual o superior al 99,982% en el CPD secundario (Tier III).
- Los CPDs deberán encontrarse en diferentes ubicaciones en caso de desastre.

Deberá disponer de dos líneas de acceso a Internet con proveedores diferentes para poder dar servicio en caso de que una de ellas falle o acreditar ser sistema autónomo de Internet (AS) realizando su propia gestión de tráfico a Internet, por lo que no necesite la contratación de proveedores de acceso.

- Las comunicaciones entre los distintos CPD deberán ser realizadas por líneas punto a punto.

Además de cumplir con estos requisitos, el licitador deberá describir los sistemas de protección específicos para hacer frente a ataques de denegación de servicio y sistemas de detección y prevención de intrusiones.

6.3 Requisitos de interoperabilidad

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad integrándose perfectamente con las aplicaciones y servicios comunes que la Administración General del Estado ha puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común. Muchas de las comunicaciones, como el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) se realizan a través de la Red SARA.

Dado que el servicio a contratar debe prestarse íntegramente en modalidad SaaS, es necesario que el licitador haya obtenido el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA de conformidad con Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establecieron las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA, con el objetivo de garantizar y facilitar la interoperabilidad de la solución, ya que se desea una gestión delegada íntegramente en el PdP sin que esta administración deba asumir mayores responsabilidades.

En el Anexo I de la Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, se establecen las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA (PdP), siendo los siguientes:

1. Que la empresa preste servicios de administración electrónica en la nube a Administraciones Públicas ubicadas en al menos dos Comunidades Autónomas.

2. Que cumpla con alguno de los siguientes criterios:

- Que de servicio al menos a 20 administraciones públicas, preferiblemente Entidades Locales.
- Que realice al menos 10.000 transacciones/mes para las citadas Administraciones.
- Que al conjunto de Administraciones a las que preste servicio representen al menos a una población de 400.000 habitantes

El licitador deberá acreditar el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA mediante un documento emitido desde la Secretaría General de Administración Digital.

7 Servicios de implantación

Es objeto del contrato es el suministro e implantación de una plataforma de administración electrónica. El proyecto abarca la parametrización, migración, formación, y mantenimiento de una solución completa bilingüe en euskera y castellano de administración electrónica para el Ayuntamiento de Arrigorriaga.

La empresa adjudicataria incluirá en su oferta una descripción de los servicios de consultoría y parametrización, migración, formación y soporte previstos para garantizar la implantación inicial y asistir al personal del Ayuntamiento en el uso de los servicios contratados durante los años de duración del contrato.

Asimismo se deberá incluir la planificación donde se recojan las fases del proyecto y los recursos empleados en cada caso, atendiendo especialmente a las tareas previas necesarias para la puesta en marcha exitosa de la plataforma.

7.1 Consultoría y parametrización

Para la realización de los servicios de parametrización de la plataforma de administración electrónica, la empresa adjudicataria aportará el personal debidamente cualificado para conseguir los objetivos en los plazos establecidos dentro del calendario de ejecución del proyecto.

El equipo del adjudicatario asignado al proyecto deberá, a través del personal municipal, recopilar la información relativa al ayuntamiento, de los distintos órganos municipales y la sede electrónica para trasladarlos a la plataforma de acuerdo a las necesidades del Ayuntamiento de Arrigorriaga.

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria incluirán:

- Parametrización inicial de todos los módulos de la aplicación con el fin de cumplir todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.
- Parametrización inicial municipal: usuarios, perfiles de trabajo, departamentos, órganos colegiados, procedimientos municipales, etc.
- Parametrización inicial de listados, plantillas, informes y modelos de documentos para adecuarlos al formato de documentación del Ayuntamiento de Arrigorriaga, prestando especial atención a los documentos en bilingüe (castellano/euskera).

- Parametrización inicial de los contenidos de la sede electrónica: trámites, sistemas de identificación, imagen corporativa del ayuntamiento, etc.

7.2 Migración

La empresa adjudicataria realizará con personal propio destinado al proyecto el traspaso de los datos existentes en el sistema actual, para lo cual deberá contar con procedimientos de control y carga de datos para asegurar la calidad y seguridad del proceso.

Los datos a cargar en la plataforma comprenderán tanto los datos del padrón de habitantes, que se encuentran distribuidos en distintos periodos tanto en BiscayTIK como en Lantik, como los registros de entrada que puedan cargarse en la plataforma.

El Ayuntamiento de Arrigorriaga colaborará en lo posible con la empresa adjudicataria en este proceso de migración, poniendo a disposición de ésta los datos disponibles y la información necesaria para procesarlos.

En ningún caso el paso a explotación de la plataforma se deberá realizar hasta que, como mínimo, se carguen los datos del padrón de Arrigorriaga.

7.3 Formación

El plan de formación deberá abarcar todos los aspectos de la plataforma y adaptarse a los diferentes perfiles de usuarios que trabajarán con la herramienta.

El horario de formación se adaptará a las necesidades del Ayuntamiento de Arrigorriaga y se planificará en el tiempo de manera que todas las áreas y servicios completen la formación necesaria antes de la puesta en marcha de la nueva solución. Se tendrá especial atención a la formación del personal a cargo del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) incidiendo en la calidad del dato recogido.

Al margen de las jornadas de formación previstas para los usuarios se incluirán las necesarias para formar al departamento de Informática para que puedan proceder a la gestión y configuración del sistema de seguridad y cualquier otro aspecto que sea necesario para la correcta explotación del producto.

El lugar de impartición de los cursos será las dependencias del Ayuntamiento de Arrigorriaga. La persona asignada por la empresa adjudicataria para impartir la formación de la plataforma deberá demostrar la capacidad para realizar dicha formación en euskera y castellano.

7.4 Mantenimiento

El mantenimiento de la solución se llevará a cabo mientras el contrato esté vigente y comprenderá:

- Mantenimiento correctivo: corrección de las incidencias y problemas que se presenten imputables a la aplicación, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento.
- Mantenimiento perfectivo: actualización e inclusión de nuevas funcionalidades y mejoras que el producto contemple durante su evolución.
- Mantenimiento adaptativo: adaptación de la solución a los cambios motivados por la modificación de la normativa legal.
- Atención al usuario: resolución de consultas sobre operatoria y explotación de la aplicación en aspectos de tipo conceptual o informático, vía telefónica y telemática. La empresa

ofrecerá un Centro de Atención a Usuarios vía web donde se podrá dar de alta una incidencia así como realizar el seguimiento de la misma.

8 Requisitos técnicos mínimos de la solución ofertada

8.1 Sede electrónica

El Ayuntamiento de Arrigorriaga implementa la sede electrónica a través de BiscayTIK en la URL https://egoitza.arrigorriaga.eus. Esta dirección es accesible desde el portal web del ayuntamiento y constituye el punto de entrada para el establecimiento de relaciones electrónicas entre el ciudadano y la administración local.

La nueva sede electrónica deberá:

- Ser accesible desde el portal web del ayuntamiento, a través de una URL
- Mostrar la relación de trámites disponibles para el ciudadano e implementar como mínimo los trámites que actualmente están activos en la sede electrónica.
- Poder adaptar su aspecto al estilo y colores del portal del Ayuntamiento de Arrigorriaga para facilitar la transición entre uno y otro.

Además de esto, la sede electrónica deberá cumplir con requisitos definidos en los siguientes puntos del PPT.

8.1.1 Identificación de los interesados en la sede electrónica

La plataforma deberá permitir que los interesados puedan relacionarse por medios electrónicos a través de una sede electrónica que les permita identificarse utilizando los sistemas Giltza de Izenpe y Cl@ve.

Adicionalmente, el sistema debe de permitir también la identificación de ciudadanos de la Unión Europea con los medios de identificación expedidos en sus países de origen.

8.1.2 Gestión de la Representación

La plataforma deberá permitir que un representante pueda acreditar su representación como mínimo a través de estos medios válidos en Derecho:

- Identificándose con un certificado de persona física como representante de persona jurídica.
- A través de una inscripción de un apoderamiento en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado (Apodera).

Asimismo, el sistema propuesto deberá facilitar mecanismos que permitan a esta administración *“habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados”* de conformidad con el artículo 5.7 LPAC.

8.1.3 Reducción de cargas administrativas

La plataforma deberá estar integrada con la plataforma de intermediación de datos (PID), permitiendo a esta Administración recabar los documentos electrónicamente y eximir de estas cargas administrativas al interesado.

8.1.4 Firma del Interesado

La plataforma deberá permitir que ciudadanos y empresas puedan realizar actuaciones electrónicas a través de la sede electrónica firmando con el sistema Autofirma.

Adicionalmente, el sistema debe de permitir también la firma de ciudadanos de la Unión Europea con medios de identificación expedidos en sus países de origen.

Además, en relación con la firma de los interesados en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros, el sistema deberá disponer de la integración con otros sistemas de firma biométrica que permitan realizar firmas electrónicas mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos en tabletas.

8.2 Seguridad interna, control de accesos y auditorías

La plataforma de administración electrónica permitirá gestionar el acceso a los datos e informaciones del sistema exclusivamente a las personas autorizadas. Para ello se emplearán mecanismos que permitan la identificación, la autentificación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios y la privacidad.

Incorporará las medidas de seguridad necesarias, en diseño, acceso, administración y control de usuarios, que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, cumplimiento de lo establecido por la LOPDGDD y RGPD.

Entre otras funcionalidades cabe destacar la posibilidad de definir permisos y niveles distintos de acceso, registrar todos los accesos, ocultar información sensible a usuarios no autorizados, así como realizar seguimientos de lectura/escritura realizados por usuarios a datos de carácter personal.

8.3 Oficina de asistencia en materia de registros

La plataforma deberá permitir mantener actualizado un registro, donde consten los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo. Este registro deberá ser plenamente interoperable y estar interconectado con los de las restantes Administraciones Públicas, a través de los mecanismos que llegado el momento establezca la Administración General del Estado.

8.4 Registro Electrónico General

La plataforma de administración electrónica debe disponer de un registro electrónico general integrado en el Sistema de Interconexión de Registros (SIR). Para ello es necesario que el módulo de registro cumpla los requisitos marcados por la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre entidades registrales, y que esté integrado con el Directorio Común, DIR3.

La modalidad de integración deberá ser mediante una instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP).

La integración del sistema con el Sistema de Intercambio de Registros (SIR) deberá de haber pasado un proceso de certificación ante el órgano competente de Ministerio la cual eximirá a la presente entidad de tener que certificar nuevamente su aplicación de registro, ya que el mismo cumpliría con todos y cada uno de los requisitos exigidos para cumplir con todas las normas técnicas de interoperabilidad.

Tanto la solicitud del alta administrativa en el servicio SIR a la SGAD, como la activación de la integración en el registro electrónico general de la entidad, será gestionada por el adjudicatario, sin

que la entidad deba realizar ningún proceso de gestión, adaptación y/o certificación en sus instalaciones.

A fecha de presentación de la oferta, la aplicación deberá constar en el listado oficial de aplicaciones de registro certificadas en la plataforma SIR en la modalidad “instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)”:

8.5 Copias Auténticas

La plataforma deberá disponer de un sistema de digitalización que se ajuste a la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos.

8.6 Gestión Documental

En virtud del artículo 26 LPAC *“Las Administraciones Públicas emitirán los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia”.*

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá cumplir con lo dispuesto en Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.

En virtud del artículo 70.2. LPAC *“Los expedientes tendrán formato electrónico”.*

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá cumplir con lo dispuesto en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad del Expediente Electrónico.

En virtud del artículo 70.3 LPAC *“cuando en virtud de una norma sea preciso remitir el expediente electrónico, se hará de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y de las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y se enviará completo, foliado, autentificado y acompañado de un índice, asimismo autentificado, de los documentos que contenga”.*

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma deberá ser capaz de exportar documentos y expedientes electrónicos conforme a los formatos estructurados previstos en las dos normas técnicas citadas en este apartado.

Para la remisión electrónica de expedientes a órganos judiciales, la plataforma deberá estar integrada con INSIDE.

8.7 Tramitación del Expediente

Para garantizar la interoperabilidad semántica de los expedientes, cada procedimiento administrativo debe describirse tomado como referencia del Sistema de Información Administrativa (SIA) propuesto por la Administración General del Estado, y complementarse con aquellas descripciones que se consideren de interés para la gestión administrativa propia de la entidad.

La plataforma permitirá a los empleados públicos del Ayuntamiento de Arrigorriaga generar la documentación del expediente a partir de modelos de expedientes y plantillas normalizados que permita la gestión electrónica del expediente de inicio a fin.

Además, el sistema deberá permitir también a la entidad reglar, de manera previa, aquellos procedimientos para los que se definan una serie de tareas o flujos de tramitación.

Para la configuración de los trámites reglados, se formará a determinados perfiles de la organización de modo que puedan ser totalmente autónomos para la definición de sus procedimientos.

8.8 Firma electrónica del personal

Para evitar la dependencia de elementos hardware y de certificados en tarjetas físicas, se requiere que la plataforma permita realizar firmas electrónicas con un sistema de firma “en la nube” basado en una custodia centraliza de los certificados y en el uso de servidor HSM (cryptoserver) para la ejecución de las operaciones criptográficas.

En línea con el requisito del cumplimiento del ENS en categoría Alta por parte del licitador, el dispositivo de firma utilizado (HSM) para la custodia y centralización de formas deberá haber sido seleccionado entre los previstos en Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCN-STIC 105).

Por política de firma electrónica, el Ayuntamiento de Arrigorriaga requiere:

1. El empleo de firma electrónica PAdES para la firma de documentos administrativos, ya que permite al ciudadano poder visualizar y validar los originales con un simple lector de PDF gratuito.
2. El uso de formato PDF/A para que las fuentes tipográficas utilizadas queden incluidas dentro del PDF, garantizando que el aspecto del documento no cambia cuando lo recibe el ciudadano.
3. Sello de tiempo cualificado en todas las firmas electrónicas para poder acreditar de forma fehaciente la fecha y hora exacta de cada una de las firmas del documento
4. Empleo de firmas longevas para preservar las firmas a lo largo del tiempo, aplicando las reglas de confianza para firmas longevas descritas en el subapartado IV.3. de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración.

Adicionalmente, también permitirá realizar validaciones y firmas electrónicas en el móvil en los sistemas iOS de Apple y Android.

8.9 Actuaciones administrativas automatizadas

La plataforma permitirá configurar de forma sencilla actuaciones administrativas automatizadas conforme a lo dispuesto en el artículo 41 LRJSP, empleando como sistema de firma un sello electrónico de la Institución basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

8.10 Control Interno

La plataforma incorporará un módulo que permita al órgano interventor del Ayuntamiento de Arrigorriaga ejercer de forma eficaz la función interventora de conformidad con los artículos 7 a 28 del Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 117/2018, de 22 agosto, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local de Bizkaia. Para ello, deberá contar como mínimo con las siguientes funcionalidades:

- Los órganos de gestores podrán remitir sus propuestas de resolución al órgano interventor para su examen previo antes de que se dicte la correspondiente resolución.
- El órgano interventor podrá verificar el cumplimiento de los requisitos legales necesarios para la adopción de los acuerdos mediante el examen de todos los documentos que

preceptivamente deban estar incorporados al expediente. Esta verificación podrá realizarse mediante la fiscalización e intervención previa ordinaria o bien mediante un régimen de fiscalización limitada previa.

- Los órganos gestores podrán plantear discrepancias en caso de no aceptar los reparos formulados por el órgano interventor.
- El sistema facilitará al órgano interventor la remisión telemática al Tribunal de Cuentas de las resoluciones y los acuerdos adoptados que sean contrarios a los reparos formulados, así como sobre los acuerdos adoptados con omisión del trámite de fiscalización previa.

Toda la información generada en el ejercicio del control interno estará disponible para facilitar al órgano de control el ejercicio del control financiero, tanto en su modalidad de control permanente como en su modalidad de auditoría.

El órgano de control podrá comprobar, de forma continua, que el funcionamiento de la actividad económico-financiera se ajusta al ordenamiento jurídico y a los principios generales de buena gestión financiera.

Este sistema también permitirá la verificación, realizada con posterioridad y efectuada de forma sistemática, de la actividad económico-financiera del sector público local, mediante la aplicación de los procedimientos de revisión selectivos.

8.11 Órganos y resoluciones

De conformidad con el artículo 84 LPAC la plataforma permitirá finalizar el procedimiento por *"la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad".*

Y en virtud del artículo 36 LPAC *"Los actos administrativos se producirán por escrito a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia".*

Teniendo en cuenta estos dos preceptos, la plataforma de administración electrónica deberá contemplar estos supuestos:

- Finalización del procedimiento por resolución de un órgano unipersonal con la incorporación de la resolución a un libro de resoluciones.
- Finalización del procedimiento por resolución de un órgano colegiado con la incorporación del acta a un libro de actas dejando constar en el expediente copia electrónica certificada de la resolución adoptada.
- Finalización del procedimiento por causas distintas a la resolución.

Con la finalidad de gestionar las resoluciones y acuerdos a adoptar, la herramienta deberá disponer de un módulo de gestión de los órganos unipersonales y colegiados con competencias para la aprobación de actos administrativos.

Contará, al menos, con las siguientes características:

- Permitir la creación de tantos órganos, unipersonales o colegiados, como sea necesario configurar.
- En cada órgano unipersonal se deberá identificar la persona física que ostenta su titularidad, asegurándose que una misma persona física pueda ser titular de dos o más órganos unipersonales.

- Permitirá al menos la configuración de cada órgano colegiado distinguiendo si el órgano ostenta facultades de resolución o de informe y consulta (comisiones informativas). Deberán poder preconfigurarse los miembros del órgano con derecho a voto, así como aquellas otras personas que participen en las sesiones como invitados (sin voz ni voto), sin perjuicio de que los datos de las personas asistentes deban poder editarse con ocasión de la convocatoria o celebración de cada sesión.

La memoria técnica detallará las funcionalidades y gestión del módulo de órganos colegiados, cumpliendo con los siguientes requisitos mínimos. Deberán permitir:

- La configuración y tramitación de los expedientes de los órganos colegiados.
- La remisión de propuestas desde los expedientes que tramiten los servicios gestores para inclusión de los asuntos en las sesiones.
- La revisión previa a la inclusión de los asuntos en las convocatorias o devolución a los servicios gestores, en su caso.
- Deberá garantizar que los expedientes remitidos por los servicios gestores no puedan ser modificados hasta la adopción de los acuerdos o bien a la devolución.
- La vinculación de registros dirigidos a cada órgano colegiado para su posible inclusión en los expedientes de las convocatorias.
- La gestión de los miembros de cada órgano, el envío de las convocatorias, seguimiento del estado de las comunicaciones y asistencias.
- El acceso completo, por medios electrónicos, por parte de los miembros del órgano a los expedientes y asuntos incluidos en el orden del día.
- La resolución de múltiples actos de la misma naturaleza en un solo acuerdo generando certificados y notificaciones individualizadas.
- El registro de acuerdos y votaciones.
- La generación automática de los certificados, notificaciones y actas correspondientes.

El sistema deberá disponer de las funcionalidades necesarias para gestionar los diferentes libros de resoluciones.

8.12 Notificaciones y Comunicaciones

De conformidad con el artículo 43.4. LPAC *“Los interesados podrán acceder a las notificaciones desde el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso.”*

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá integrarse con NOTIFICA, para remitir las notificaciones al Punto de Acceso General que ha habilitado la Administración General del Estado.

De conformidad con el artículo 44. LPAC *“Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o bien, intentada ésta, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de un anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado».”*

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá integrarse con los servicios web del Tablón Edictal único del Boletín Oficial del Estado.

8.13 Archivo Electrónico Único

De conformidad con el artículo 17 LPAC y el 46 LRJSP la *"Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados".*

Para ello la plataforma deberá de incluir los módulos necesarios para que la administración pueda llevar la gestión archivística desde la apertura del procedimiento y en términos de facilitar:

- La organización del fondo documental.
- La clasificación de las unidades documentales respetando, en su caso, el cuadro de clasificación propio de la entidad.
- La descripción archivística de las unidades documentales (gestión de metadatos).

La plataforma también deberá encargarse de la preservación de las firmas a lo largo del tiempo, aplicando las reglas de confianza para firmas longevas descritas en el subapartado IV.3. de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración.

Además, la plataforma deberá ser capaz de generar ficheros SIP para que puedan ser transferidos a una instalación de ARCHIVE u a otra herramienta de archivo definitivo que también este diseñada conforme al modelo de referencia OAIS (ISO 14721)

8.14 Factura electrónica

La plataforma de administración electrónica se integrará con el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE), para recepcionar facturas de proveedores y distribuirlas electrónicamente a las unidades tramitadoras a efectos de recabar por medios electrónicos la conformación o el rechazo de aquellas.

8.15 Sistema de videoconferencias

La plataforma deberá permitir la celebración de reuniones telemáticas de los órganos de gobierno, órganos administrativos, mesas de contratación, etc.

Las videoconferencias realizadas podrán ser grabadas y certificadas incluyéndose automáticamente en el expediente administrativo del órgano colegiado o ser publicadas en el portal de transparencia.

Dichas sesiones podrán ser retransmitidas en directo en plataformas de difusión o redes sociales.

8.16 Integraciones con servicios comunes de la AGE

Dada la conveniencia, en unos casos, y obligatoriedad, en otros, de integración con los diferentes servicios y plataformas de la Administración General del Estado, el Ayuntamiento de Arrigorriaga pretende contratar una plataforma que sea interoperable.

Actualmente, no existen certificaciones emitidas por los organismos públicos competentes para algunos de estos servicios.

Por ello se requiere a los licitadores la justificación de dicha experiencia mediante la aportación de Certificados de buena ejecución emitidos por al menos 3 entidades.

Los certificados acreditarán la implantación de una plataforma de características similares a la que se pretende contratar, integrada vía PdP con los servicios SIA, Cl@ve, Notifica, y Apodera, conforme al modelo incluido en el Anexo 1.

El Portal de Administración Electrónica (PAE) publica información sobre los datos de uso de algunos de los servicios comunes de la AGE por parte de las Administraciones Públicas a través del Observatorio de Administración Electrónica.

8.17 Interfaz de programación de aplicaciones (API).

La plataforma deberá contar con una API (Aplication Programming Interface) que permita a esta administración y a sus proveedores tecnológicos poder integrar los recursos proporcionados por la plataforma con cualquier otra solución de mercado o con aplicaciones desarrolladas a medida para la entidad.

Mediante los servicios REST y el API, las aplicaciones de la entidad o de terceros deberán tener accesibilidad al menos a funciones como:

- Permitir la interacción en modo lectura de los expedientes, registros y terceros.
- Recuperar los documentos asociados a expedientes, libros, registros de entrada y/o salida, incluyendo los datos y metadatos asociados al mismo.
- Exportar expedientes y registros completos en un formato interoperable.
- Editar datos de expedientes, registros y terceros existentes
- Permitir la creación de expedientes, registros y terceros nuevos
- Bus de eventos o sistema equivalente de mensajería, que recoja información generada como resultados de procesos de tramitación en los espacios de expedientes, registros, terceros, portafirmas
- Permitir la integración con el módulo de firmas
- Posibilidad de implementar conectores de integración que envíen información a sistemas externos de manera estructurada.

Todas estas funciones mínimas se realizarán con los debidos mecanismos de seguridad.

El objeto de todas estas funciones es facilitar a terceros la integración de aplicaciones que puedan interactuar con el conjunto de registros de los expedientes, de los registros de entrada y de los propios expedientes.

Para facilitar la integración de otras soluciones (de mercado o propias) existirá una documentación actualizada con toda la información acerca de la especificación de la API, una descripción de los diferentes recursos que ofrece la arquitectura de interoperabilidad de la plataforma y códigos de ejemplo de uso de algunos de los espacios de recursos ofertados dentro de la plataforma.

El licitador presentará como parte de su oferta, en el sobre de documentación técnica, una completa descripción de las funcionalidades API así como el acceso a toda la documentación de la misma.

8.18 Padrón Municipal de Habitantes

La plataforma incluirá un módulo para la gestión del Padrón Municipal de Habitantes del Ayuntamiento de Arrigorriaga de acuerdo con la normativa actual del INE, contemplando todos los protocolos de Intercambio de información con INE.

Este módulo deberá estar integrado directamente con todas las funcionalidades de la plataforma, permitiendo obtener un libro oficial de certificados actualizado automáticamente, respuestas automáticas a solicitudes de volantes y certificados de empadronamiento, convivencia, residencia, situación, tramitación automatizada de expedientes de alta, baja, modificación, etc.

Esta integración nativa deberá enriquecer la base de datos de terceros dentro de la plataforma, donde se incluirán datos de estudios, situación, nacimiento, fallecimiento, parentesco, procedencia, destino, etc.

Además, el módulo de Padrón de Habitantes, se valorarán la inclusión de funcionalidades adicionales para la explotación y análisis de datos, incluyendo dimensión geográfica, si fuera posible.

A continuación, se indican los requisitos funcionales deseables en el módulo de Padrón Municipal para el Ayuntamiento de Arrigorriaga:

- Padrón Municipal de Habitantes:
    - Registro de histórico de modificaciones: Todas las modificaciones realizadas deben quedar registradas como movimientos de habitantes y hojas padronales.
    - Emisión de Documentos: El módulo debe poder emitir los documentos de certificados de empadronamiento (actuales o de histórico), situación, convivencia, residencia, volantes e impresión de hojas padronales (en versión individual o colectiva).
    - Enumeración de Hojas: Las hojas padronales deben poder enumerarse diferentes veces por distintos criterios.
    - Diccionario de Nombres: Debe existir un diccionario para evitar los errores de escritura y que asignará automáticamente el sexo del habitante, en función del nombre.
    - Configuración de Informes: Debe incluir una herramienta que permita configurar y emitir distintos listados y estadísticas gráficas. Se podrán emitir resúmenes y estadísticas predefinidos, además de la pirámide de población.
    - Intercambio INE: Se deben poder realizar todos los procesos de intercambio con el INE: padrón continuo, tratamiento de procedimiento mensual y procedimiento de anual de cifras, nacimientos, defunciones, viviendas y hojas padronales, incluyendo la gestión de movimientos atrasados y control de errores.
    - Tratamiento de Errores: Se debe suministrar instrumentos de tratamiento automatizado del fichero de errores a través de equivalencias de acciones que el usuario puede mantener sin intervención de la empresa suministradora.
    - Utilidades del Censo: Se incluirá la revisión del censo electoral y el tratamiento de ficheros de comparación.
- Gestión de elecciones: se valorará la disponibilidad de herramientas para gestionar procesos electorales, según la ley vigente:
    - Este módulo realizará la gestión de los procesos electorales tanto a nivel Municipal como a nivel Nacional. Cumple la normativa vigente en materia de Elecciones, (Ley Orgánica 5/1985, la Ley Orgánica 1/1997 y la Orden de 23 de Diciembre de 1998).
    - Consulta de Histórico: Se deberán mantener información del histórico de procesos electorales.

- Procedimiento Electoral: Deberá seguir todos los pasos y permite gestionar los procesos de la Normativa Vigente.
- Carga de Datos: Se podrá realizar la carga de datos de electores desde fichero, formato Censo Electoral o formato de Padrón Continuo.
- Gestión de Procesos Electorales. Se deberán poder realizar los procesos de Sorteo y Formación de Mesas Electorales, confección del Acta del Sorteo, Notificación a miembros, Notificación Junta Electoral de Zona, etc. Además, se podrán imprimir comunicados al Elector y generar listados de electores.
- Gestión de Avances: Se podrá cargar información de los avances de participación y del recuento de votos. Aplicación de Cocientes D'Hont con Listado de Cocientes y Aplicación de Cocientes.
- Muestra de Resultados: Incluirá una pantalla para su proyección donde aparezcan toda la información estadísticas y gráfica, referente al desarrollo del proceso electoral.
- Partidos Judiciales: Se deberá poder realizar la configuración de Partidos Judiciales para la distribución de escaños en Diputaciones.

- Gestión del territorio: se valorará la capacidad de tratar con datos geográficos relativos al municipio de Arrigorriaga:
  - Gestión de Entidades. Se generarán movimientos de histórico de todos los movimientos realizados sobre elementos territoriales. Actualización en cascada sobre elementos territoriales dependientes.
  - Enlace con Padrón de Habitantes. Se generarán de forma automática movimientos de Rectificación en el Padrón de Habitantes.
  - Gestión del Territorio. Contemplará acciones de altas, bajas y modificaciones por las distintas causas de variación como: fusiones, segregaciones, desapariciones o rectificaciones.
  - Procesos Masivos. Se incluirán acciones para los siguientes procesos: división de distritos censales, división de secciones censales, renumeración de vías, modificaciones en la composición de rutas y zonas, modificaciones en la composición de grupos de rutas y grupos de zonas.
  - Enlace GIS. Debe contemplar el enlace con un Sistema GIS a través de la Referencia Catastral e Identificador Cartográfico asociado al domicilio.

9 Mejoras

Se valorarán como mejora las siguientes características, complementarias al objeto del contrato y con la siguiente concreción de requisitos, límites, modalidades y características.

En caso de incorporarse cualquiera de estas mejoras, el licitador deberá incluir una descripción detallada de la misma y un video que detalle el funcionamiento y su integración con el resto de módulos de la plataforma.

En caso de dudas, acerca del alcance descrito de alguna de estas mejoras, el órgano de contratación podrá requerir al licitador para la realización de una demostración presencial o cualquier otro medio de prueba que se estime adecuado.

9.1 Centro de Operaciones de Ciberseguridad

Con el objetivo de mejorar los niveles de seguridad exigidos en los Requisitos de seguridad y privacidad, se valorará como elemento de mejora de la oferta que los licitadores cuenten con un Centro de operaciones de seguridad (SOC) integrado en la Red Nacional de SOC que coordina el Centro Criptológico Nacional (CCN), y que por lo tanto figure en el listado oficial publicado por este organismo en la siguiente url: https://rns.ccn-cert.cni.es/red-nacional-soc#entidades-participantes, y que se vaya a encargar de la monitorización y control de la seguridad, la identificación de vulnerabilidades y la respuesta inmediata ante posibles incidentes de seguridad.

El Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) llevará a cabo los siguientes controles y operaciones:

- Análisis de los registros (logs) generados por el sistema mediante un Sistema de Información y Eventos de Seguridad (SIEM), abarcando tanto el tráfico proveniente de los usuarios de esta administración como el tráfico proveniente de internet, especialmente a través de la sede electrónica.
- Generación de alertas, supervisión de eventos de seguridad y adopción de respuestas inmediatas en caso de ser necesario.
- Supervisión continua de las posibles vulnerabilidades de todo el ecosistema de software necesario para la prestación del servicio y corrección de las mismas a través de aplicaciones de parches, cambios en la política de seguridad de la red, etc.
- Intercambio de información de Ciberseguridad con otras administraciones públicas con la Red Nacional de SOC
- Implementación de medidas de inteligencia frente a amenazas, incluyendo la detección de intentos de suplantación del dominio de la sede electrónica, así como la exposición de credenciales de usuarios, entre otros.
- Búsqueda proactiva de amenazas que puedan poner en riesgo el correcto funcionamiento del servicio contratado.
- Gestión colaborativa de posibles incidentes de seguridad en coordinación con el equipo informático de esta administración.

En el caso de que el licitador no forme parte de la Red Nacional de SOC y no preste el servicio directamente, podrá hacerlo a través de una tercera empresa subcontratada. En este escenario, el licitador deberá presentar un documento que certifique la relación contractual existente entre ambas partes para la provisión del servicio mencionado.

Este Centro de operaciones de seguridad deberá estar integrado en la Red Nacional de SOC que impulsa el Centro Criptológico Nacional (CCN) para garantizar que existe colaboración e intercambio de información de Ciberseguridad con el resto de las administraciones públicas.

Se valorará como mejora que el licitador forme parte de la Red Nacional de SOC, que impulsa el Centro Criptológico Nacional.

Para valorar esta mejora se verificará que el licitador aparezca en el listado oficial publicado por el Centro Criptológico Nacional que es accesible desde la siguiente dirección: https://rns.ccn-cert.cni.es/red-nacional-soc#entidades-participantes

9.2 Certificados electrónicos

Dado que la mayor parte de los usos de certificado electrónico por parte de un empleado municipal se produce en la gestión diaria de documentación y expedientes administrativos y siendo este el principal objeto del contrato, para reducir tiempos de tramitación, para llevar a cabo actuaciones administrativas automatizadas y por razones de eficiencia se valorará como mejora el suministro, dentro del precio ofertado, de todos los certificados de empleado público y de empleado público con seudónimo, así como todos los certificados de sello de órgano que necesite esta Administración para operar con la plataforma.

Por ello, en caso de incorporarse esta mejora, el licitador deberá incluir una descripción detallada de los certificados ofertados, de las condiciones generales de uso, y deberá aportar el certificado de conformidad con el Reglamento UE 910/2014 (eIDAS) del Prestador de Servicios de Confianza, en concreto de los servicios de expedición de certificados electrónicos de firma y de sello electrónico, que figura en la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) del Estado Español (https://eidas.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/tl/ES)

9.3 Analítica y explotación de datos

Se valorará como mejora que el adjudicatario proporcione, dentro del precio ofertado, funcionalidades de analítica y explotación de datos integrada en la plataforma objeto de este contrato. Con esta mejora el Ayuntamiento de Arrigorriaga pretende que la herramienta permita realizar una explotación avanzada de toda la información existente en la plataforma de administración electrónica, dotando a los usuarios de los elementos necesarios para el correcto análisis de la información a la que estén autorizados.

La funcionalidad de analítica y explotación de datos deberá incluir las siguientes características:

- **Disponibilidad en la plataforma:**
  - *Alcance organizativo*: La solución estará disponible para todos los usuarios del Ayuntamiento en la plataforma de administración electrónica.
  - *Alcance funcional*: Los módulos de la plataforma que deben contar con analítica comprenderán la explotación de los datos generados por la sede electrónica, el registro de entradas y salidas, la base de datos de terceros, el gestor de expedientes, el módulo de contratación electrónica, y todas las operativas generadas por los conectores de interoperabilidad con los servicios de la Administración General del Estado (SIR, Notifica, etc.)
  - *Escalabilidad de la infraestructura*: El adjudicatario deberá dimensionar la infraestructura hardware y de datos con los recursos necesarios para un adecuado funcionamiento del módulo analítico, de acuerdo con los volúmenes de información procesados en cada momento.
- **Gobierno del dato**: La herramienta analítica integrada deberá contar con características de gobierno de dato, permitiendo, entre otros, a los administradores de la plataforma decidir tanto qué datos son accesibles por cada usuario, así como qué analíticas son accesibles por los mismos.
- Cobertura datos:
  - *Alcance análisis*: El sistema deberá ser capaz de procesar toda la información cargada disponible en la plataforma de administración electrónica, sean datos históricos o vivos, sin horquillas límite de tiempo a procesar.

- *Navegación sobre los datos*: Permitirá realizar drill-down sobre los datos, esto es, navegar desde vistas de datos más generales de cuadro de mando (dashboard), a datos de más bajo nivel (unidad transaccional).
- *Integración en la plataforma*: Deberá estar integrado dentro de las funcionalidades propias de la plataforma de administración electrónica, de forma que desde las selecciones realizadas se pueda navegar a un elemento concreto de dicha plataforma para su revisión o edición mediante enlaces u otros mecanismos que lo faciliten.
- *Actualización de los datos*: La información de la plataforma actualizará el módulo analítico con una cadencia mínima de un día, pudiendo parametrizarse cadencias menores para fuentes de datos concretas. .

- **Visualización de datos**:
  - *Creación y compartición de visualizaciones*: Además de las visualizaciones base de cada área, el sistema permitirá la creación de nuevas visualizaciones y analíticas, basadas en la información contenida en cada módulo de trabajo, que podrán ser compartidas con el resto de los usuarios del ayuntamiento.
  - *Responsive*: Las visualizaciones se adaptarán a las pantallas de los equipos, ya sean PC, tablets o móviles. Deberá contar, así mismo, con aplicación móvil independiente para su acceso, habilitada para Android e iOS.
  - *Análisis geospacial*: Dispondrá de visualizaciones geoespaciales multicapa sobre la información georeferenciada (puntos geográficos, áreas…) o georeferenciable (municipios, códigos postales…).
- **Mantenimiento**: El adjudicatario será el responsable del mantenimiento y modificación del módulo analítico para garantizar el correcto alineamiento con la plataforma de administración electrónica que nutre sus análisis. Cualquier cambio sobre la plataforma de administración electrónica conllevará la consecuente actualización sobre el módulo analítico asociado.

9.4 Canal de denuncias

Se valorará como mejora que el adjudicatario suministre un módulo de canal de denuncias integrado en la aplicación que permita a esta administración cumplir con las obligaciones de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Para que pueda valorarse esta mejora el sistema ofertado debe de permitir tanto la presentación de denuncias anónimas a través de la sede electrónica como el sistema interno que permita la gestión de las mismas conforme al procedimiento que deben de seguir los entes del sector público.

9.5 Sistema de cita previa

Para facilitar nuevos canales de acceso y atención, más accesibles para los ciudadanos y empresas, en aras de prestar un mejor servicio público se valorará como mejora que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado un sistema de cita previa integrado en la sede electrónica que permita tanto la planificación de la atención al público en las oficinas como la prestación de atención telemática a ciudadanos y empresas por medios telefónicos o por videoconferencia.

9.6 Módulo de mensajería y chat

Dado que la plataforma objeto de contratación constituye la herramienta transversal de trabajo de la entidad, para facilitar la comunicación entre los trabajadores y unidades administrativas, reducir

y unificar los canales de comunicación e intercambio de archivos se valorará como mejora que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado un sistema de mensajería instantánea y chat para el trabajo colaborativo que permita crear canales de comunicación privados para mantener conversaciones entre usuarios -con políticas de configuración para su organización, administración de miembros, preferencias de notificación, etc., y para el intercambio de imágenes, archivos o enlaces.

9.7 Interoperabilidad con la plataforma de contratación del Gobierno Vasco.

En base a los principios de eficacia y eficiencia, esta administración pretende trabajar en expediente único e interoperable de contratación considerando la integración entre la CPE y la plataforma de administración electrónica que se pretende contratar una importante mejora.

El alcance de esta integración incluirá tanto la remisión y publicación de anuncios desde la plataforma de administración electrónica, como la incorporación a la misma de los datos resultantes del uso del espacio virtual de licitación de la CPE.

En caso de incorporarse esta mejora, el licitador deberá incluir una descripción detallada de la misma.

10 Devolución del servicio

Al ser un servicio (SaaS) en el cual el ayuntamiento no tiene físicamente los datos y documentos que están soportados en el sistema se requiere la presentación de un plan de devolución de sistema donde se especifique los formatos en los que el adjudicatario se compromete a devolver los datos propiedad del ayuntamiento.

El licitador deberá especificar claramente en su propuesta un plan de retorno del servicio de Cloud de manera que, una vez alcanzado el plazo máximo de prestación, se facilite una hipotética transferencia o traslado de la infraestructura objeto de la licitación a un nuevo proveedor.

Las actividades propuestas por el licitador, en el plan de retorno del servicio, se entienden todas ellas incluidas dentro del importe económico ofertado en el presente procedimiento pudiendo, por tanto, y llegado el momento, ser todas ellas exigidas por el Ayuntamiento sin posibilidad de facturación adicional por parte del licitador.

Dichas actividades deberán de planificarse y ejecutarse con la antelación suficiente que permita completar el traslado de la infraestructura a un nuevo proveedor con anterioridad a la fecha de finalización de los servicios objeto de la presente convocatoria.

El adjudicatario deberá prestar servicio, sin cargo alguno para el Ayuntamiento, durante un periodo máximo de dos meses, plazo del que dispondrá el siguiente adjudicatario para realizar la migración del servicio.

Firmado por: JAGOBA VALENCIA ECHAIDE - 78880593T
Organización: Ayuntamiento de Arrigorriaga - Arrigorriagako Udala
Fecha: 2024-04-02T08:31:40.510+0200