PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO, LA IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

1. INTRODUCCIÓN

Tal y como establece el preámbulo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC), la tramitación electrónica "…debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no solo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados"

Este nuevo marco legislativo es plenamente coherente con lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (en adelante Reglamento eIDAS)

Además, este cambio debe de ser ordenado de forma coherente con lo dispuesto en otras disposiciones normativas que pretenden también impulsar el empleo de medios electrónicos en la Administración Pública, entre las cuales merece especial importancia la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP).

2. OBJETO

Es objeto de esta licitación, la contratación de una plataforma de administración electrónica en modalidad Software como Servicio (SaaS) que facilite a esta entidad la adopción de 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.
- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- 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.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

- 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.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016
- Ley Orgánica 3/2018 LOPDGDD, Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.
- Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Por lo tanto, las Administraciones para el cumplimiento de este marco legal debe:

- Disponer de las herramientas y recursos necesarios para garantizar la relación electrónica con los sujetos obligados jurídicamente y con las personas físicas que así lo decidan.
- Tramitar electrónicamente todos los expedientes.
- Garantizar el derecho a la información y la transparencia.
- Garantizar el funcionamiento electrónico interno de la Administración.

Por su parte la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, añade una obligación más a tener en cuenta, y que añadimos a las anteriores:

- Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras Administraciones

Este nuevo marco legislativo es plenamente coherente con lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (en adelante Reglamento eIDAS)

Además, este cambio debe de ser ordenado de forma coherente con lo dispuesto en otras disposiciones normativas que pretenden también impulsar el empleo de medios electrónicos en la Administración Pública, entre las cuales merece especial importancia la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP).

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.

De acuerdo con el artículo 140.4 LCSP, las condiciones de aptitud y de solvencia exigidas deben concurrir en la fecha de finalización del plazo de presentación de las proposiciones y subsistir en el momento de perfeccionamiento del contrato.

3. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Será obligatoria la aportación de las evidencias que acrediten el cumplimiento de los requisitos de solvencia en materia de seguridad, interoperabilidad y disponibilidad.

La no aportación de estas evidencias será motivo de exclusión de la oferta.

En relación a la solvencia técnica de la empresa licitadora, se acreditará para la justificación exigida en el apartado 4 del presente pliego, en base a la naturaleza del objeto del contrato, las siguientes, previstas en los Arts. 89.1c) y 89.1f) de la LCSP:

1. Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su categoría ALTA para la plataforma de administración electrónica emitido por una Entidad de Certificación acreditada por el Centro Criptográfico Nacional (CCN), en base a la cláusula 4.1. del presente pliego.

2. Documento emitido desde la Secretaría General de Administración Digital en la que acredite el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA, en base a la cláusula 4.3.1. del presente pliego.

3. Documentación acreditativa de los niveles de disponibilidad del servicio mínimo del 99,995% (TIER IV o equivalente) en el CPD principal, e igual o superior al 99,982% (TIER III o equivalente) en el CPD secundario, en base a la cláusula 4.2. del presente pliego.

En relación con las evidencias de los requisitos de las características técnicas y funcionales mínimas recogidas en el apartado 5 del presente pliego:

El licitador incluirá, en el sobre de documentación técnica, una memoria descriptiva de las características de la solución ofertada junto con la acreditación y evidencias correspondientes de cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el pliego técnico.

La falta de justificación de alguno de los requisitos mínimos exigidos supondrá la exclusión de la oferta por no dar respuesta al objeto del contrato.

1. Tres (3) Certificados de Buena Ejecución, en base a la cláusula 5.20 del presente pliego. (Anexo I del PPT)

2. Documento acreditativo de que la aplicación figura en el listado de aplicaciones de registro integradas en la plataforma SIR en la modalidad “instalación certificada en SIR

de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)" que publica la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

3. Certificado de seguridad del HSM.

4. CRITERIOS DE SOLVENCIA TÉCNICA

La plataforma de administración electrónica objeto de este contrato se ofrecerá en modalidad Software como Servicio y debe cumplir con el Esquema Nacional de Interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad, y normativa aplicable de Protección de Datos, que constituyen prescripciones técnicas de carácter obligatorio a nivel nacional.

La documentación justificativa relativa al cumplimiento de todos los requisitos recogidos en este apartado deberá incluirse conforme se indica en la cláusula 21º del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

4.1. Requisitos de seguridad y privacidad

Según el artículo 40 del Esquema Nacional de Seguridad:

> *1. La categoría de seguridad de un sistema de información modulará el equilibrio entre la importancia de la información que maneja y los servicios que presta y el esfuerzo de seguridad requerido, en función de los riesgos a los que está expuesto, bajo el principio de proporcionalidad.*
>
> *2. La determinación de la categoría de seguridad se efectuará en función de la valoración del impacto que tendría un incidente que afectase a la seguridad de la información o de los servicios con perjuicio para la disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad o trazabilidad, siguiendo el procedimiento descrito en el anexo I.*

Según el Anexo I del Esquema Nacional de Seguridad

> *A fin de determinar el impacto que tendría sobre la organización un incidente que afectara a la seguridad de la información tratada o de los servicios prestados y, en su consecuencia, establecer la categoría de seguridad del sistema de información en cuestión, se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones de la seguridad, que se identificarán por sus correspondientes iniciales en mayúsculas:*
>
> *a) Confidencialidad [C].*
>
> *b) Integridad [I].*
>
> *c) Trazabilidad [T].*
>
> *d) Autenticidad [A].*

e) Disponibilidad [D].

[…] Una información o un servicio pueden verse afectados en una o más de sus dimensiones de seguridad. Cada dimensión de seguridad afectada se adscribirá a uno de los siguientes niveles de seguridad: BAJO, MEDIO o ALTO. Si una dimensión de seguridad no se ve afectada, no se adscribirá a ningún nivel.

[…] Cuando un sistema de información trata diferentes informaciones y presta diferentes servicios, el nivel de seguridad del sistema en cada dimensión será el mayor de los establecidos para cada información y cada servicio.

[…] Nivel ALTO. Se aplicará cuando las consecuencias de un incidente de seguridad que afecte a alguna de las dimensiones de seguridad supongan un perjuicio muy grave sobre las funciones de la organización, sobre sus activos o sobre los individuos afectados.

Esta administración considera que el sistema de información que se desea contratar debe calificarse de NIVEL ALTO dado que en la dimensión de Confidencialidad [C] un posible fallo de seguridad podría “Causar un perjuicio grave a algún individuo, de difícil o imposible reparación”

Para llegar a esta conclusión se ha tenido en cuenta que:

1.- Como consecuencia de la actividad administrativa que realiza esta entidad se necesita el realizar 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 esta administración 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.

Adicionalmente, y de acuerdo con el anexo I del Esquema Nacional de Seguridad:

“Nivel ALTO. Se utilizará cuando las consecuencias de un incidente de seguridad que afecte a alguna de las dimensiones de seguridad supongan un perjuicio muy grave sobre las funciones de la organización, sobre sus activos o sobre los individuos afectados. Se entenderá por perjuicio muy grave:

1. La anulación de la capacidad de la organización para atender a alguna de sus obligaciones fundamentales y que éstas sigan desempeñándose.

2. Que los activos de la organización sufrieran un daño muy grave, e incluso irreparable.

3. El incumplimiento grave de alguna ley o regulación.

4. Causar un perjuicio grave a algún individuo, de difícil o imposible reparación.

5. Otros de naturaleza análoga".

Según el apartado VIII.2 de la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad:

> *"Es responsabilidad de las entidades públicas contratantes notificar a los operadores del sector privado que participen en la provisión de soluciones tecnológicas o la prestación de servicios, la obligación de que tales soluciones o servicios sean conformes con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad y posean las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad, según lo señalado en la presente Instrucción Técnica de Seguridad"*

Según el apartado VII.1 de la Resolución de 13 de octubre de 2016:

> *Cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad"*

Para salvaguardar las necesidades de seguridad exigidas a las Administraciones Públicas, el CCN publica la relación de empresas que proporcionan servicios externalizados en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y su categoría de certificación: https://gobernanza.ccn-cert.cni.es/certificados

Tal y como se recoge en las condiciones especiales de ejecución del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y en base al artículo 202 de la LCSP, dado que la plataforma objeto del contrato implica la cesión de datos por las entidades del sector público, los licitadores estarán obligados a someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de Protección de Datos, advirtiéndose además al contratista que esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

4.2. Requisitos de disponibilidad

Dado que los servicios de la plataforma se prestarán en la modalidad *Software as a Service* (SaaS), sin que sea necesario que esta entidad 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.

El licitador debe garantizar que las instalaciones desde las que se vaya a prestar este servicio estén ubicadas en territorio de la Unión Europea y que ofrezcan las mayores garantías de disponibilidad y de protección de la información.

La solución debe estar alojada en una 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 e igual o superior al 99,982% en el CPD secundario.

Los CPDs deben encontrarse en diferentes ubicaciones en caso de desastre, pues no puede verse comprometido el servicio público prestado por esta Entidad.

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.

Adicionalmente, la memoria técnica que presenten los licitadores deberá describir los sistemas de protección específicos para hacer frente a ataques de denegación de servicio y sistemas de detección y prevención de intrusiones.

4.3. Acceso a la Red SARA

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que esta Administración gestione en el ejercicio de sus competencias.

En una gran medida, este deber de interoperabilidad se concreta en la necesidad de que el sistema de gestión se integre 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.

Hay que tener en cuenta que muchas de las integraciones con servicios y plataformas de la Administración General del Estado requieren que las comunicaciones se realicen 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 al 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

Para facilitar la interoperabilidad exigida a las Administraciones Públicas, la Secretaría General de Administración Digital publica la Relación de puntos de presencia reconocidos: https://administracionelectronica.gob.es/ctt/redsara/masmas

DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE SOLVENCIA TÉCNICA	
Documento	Descripción
D-01	Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su categoría ALTA para la plataforma de administración electrónica emitido por una Entidad de Certificación acreditada por el Centro Criptográfico Nacional (CCN)
D-02	Certificación acreditativa de los niveles de disponibilidad del servicio mínimo del 99,995% (TIER IV o equivalente) en el CPD principal, e igual o superior al 99,982% (TIER III o equivalente) en el CPD secundario.
D-03	Documento emitido desde la Secretaría General de Administración Digital en la que acredite el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA.

5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES MINIMAS DE LA SOLUCIÓN OFERTADA

Sin perjuicio de las características técnicas y funcionales mínimas de la solución ofertada, descritas en este apartado, la plataforma a contratar deberá ajustarse a los siguientes requisitos generales:

Implantación.

La empresa adjudicataria se encargará del suministro, instalación, pruebas y configuración de la plataforma. La configuración de dicho sistema deberá incluir la estructura organizativa del Ayuntamiento de Berango: direcciones y servicios, cargos, usuarios, roles…

Gestión de usuarios.

La plataforma dispondrá de una gestión de usuarios única que permita definir roles, perfiles y permisos de acceso tanto a los diferentes módulos de la plataforma como a las funciones de cada uno de sus módulos. La persona usuaria deberá validarse una única vez para acceder a todos los componentes autorizados de la plataforma.

Apoyo en la implantación y puesta en marcha.

En el momento de la puesta en marcha de la plataforma, personal técnico de la empresa adjudicataria realizará una labor de apoyo a los servicios del Ayuntamiento de Berango que permita resolver las dudas que surjan durante el proceso de implantación.

Bilingüismo.

La plataforma deberá funcionar en euskera y castellano. La persona usuaria podrá escoger la lengua en que desea trabajar.

Arquitectura Web.

La plataforma deberá estar diseñada bajo una arquitectura Web que permita a las personas usuarias acceder a su entorno de trabajo personalizado a través de un navegador de Internet.

Licencias de terceros.

Si la empresa licitadora, como parte de su solución, propone la adquisición de licencias propias o de terceros que supongan pago (adquisición, mantenimiento, soporte), el importe será asumido por la propia empresa mientras dure el contrato.

Integración con sistemas del Ayuntamiento de Berango y otras Administraciones Públicas.

La empresa adjudicataria realizará los desarrollos necesarios para que la plataforma interactúe con otras aplicaciones, tanto internas del Ayuntamiento de Berango como con servicios de otras administraciones.

Protección de datos.

La plataforma deberá ajustarse a la legislación vigente en materia de Protección de Datos y estar preparada para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos en relación a sus datos personales.

Asimismo, concretamente, se deberá disponer de las siguientes características técnicas y funcionales mínimas:

5.1. Sede Electrónica

La plataforma dispondrá de un módulo para la implantación de una Sede Electrónica donde se permitirá a la ciudadanía el acceso a los servicios electrónicos ofrecidos por el Ayuntamiento de Berango. Constituirá un punto de acceso seguro a la información y a los trámites ciudadanos las 24 horas del día, los 365 días del año, garantizando la integridad, veracidad, protección jurídica, y actualización de la información.

La Sede Electrónica deberá cumplir con las siguientes funcionalidades:

Certificado de Sede electrónica

- La Sede se mostrará como un elemento adicional del portal web corporativo, identificado mediante un certificado de sede electrónica que garantice una comunicación segura con dicha Sede.

Identificación, apoderamientos y firma

- La Sede ofrecerá tanto información general de consulta como servicios personalizados, a los que se podrá acceder de forma anónima o validada a través de certificados digitales emitidos por prestadores de servicios electrónicos de confianza cualificados.
- Los procesos de acceso a información personalizada y los de firma electrónica se realizarán a través de los servicios de IZENPE o de la AGE, las cuales consultarán las listas de revocaciones correspondientes.
- Para que alguien pueda actuar en representación de otras personas físicas o jurídicas, la plataforma ofrecerá un registro de apoderamientos que permita gestionar la inscripción del poder otorgado y la representación que la persona interesada otorgue al representante, con el fin de que pueda actuar en su nombre ante el Ayuntamiento de Berango, y que permita las representaciones encadenadas.

Catálogo de trámites y formularios

- La Sede dispondrá de un catálogo de trámites a disposición de la ciudadanía y los fiscalizados
- La Sede dispondrá de una herramienta que permita generar formularios asociados a estos trámites y publicar dichos formularios para su tramitación on-line.
- Para cada trámite se ofrecerá una ficha donde se describan las condiciones de presentación del escrito/solicitud.
- El sistema permitirá cumplimentar los formularios, aportar documentación si así se establece, firmarla electrónicamente y obtener un acuse de recibo que permita acreditar legalmente el contenido presentado.
- La empresa adjudicataria generará y configurará los formularios que se consensuen con el Ayuntamiento de Berango en el Plan de Implantación.

Servicios personalizados (consultas, notificaciones…)

- Existirá un área donde, previa identificación electrónica, la ciudadanía podrán consultar o intervenir sobre actuaciones en las que son o han sido parte interesada. En este sentido, se podrá:
  - Acceder a los documentos registrados.
  - Consulta del estado de tramitación de los expedientes.
  - Obtener copia de los documentos.
  - Incorporación de documentos a expedientes en tramitación.
  - Acceder a las notificaciones y comunicaciones electrónicas.

    La plataforma dispondrá de un sistema que permita a la persona interesada recibir notificaciones electrónicas con plena validez legal, dejando constancia de la transmisión y recepción, de las fechas en que se produjeron, y de la identificación del remitente y destino de las mismas.

Servicios generales

- La Sede dispondrá un Tablón de Anuncios que permita publicar información destacada y dejar constancia del momento de dicha publicación.
- La Sede dispondrá de un sistema que permita comprobar la autenticidad del Código Seguro de Verificación (CSV) de cualquier documento emitido por el Ayuntamiento de Berango.

Diseño Web

- La sede electrónica se ajustará a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Berango adecuándose a un diseño web adaptativo que ofrezca una correcta visualización de su contenido en distintos dispositivos (ordenadores personales, tablets, móviles…)

Enlaces

La Sede ofrecerá un espacio con enlaces a diferentes informaciones y servicios del Ayuntamiento de Berango:

- Perfil del Contratante.

  Dispondrá de un enlace al apartado correspondiente en el portal corporativo del Ayuntamiento de Berango donde se muestra información relativa a licitaciones de esta institución.

- Portal del proveedor.

  Dispondrá de un enlace al "Portal del proveedor" que permite a las empresas remitir facturas y consultar su estado de tramitación.

- Portal de Transparencia.

  Incluirá un módulo específico de transparencia que permita publicar la información siguiendo la estructura de indicadores que se determine y que podrá variar en cualquier momento.

5.2. Identificación electrónica de los interesados en la sede electrónica

De conformidad con el artículo 9.1 LPAC *"Las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo"*

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma deberá permitir que los interesados puedan relacionarse por medios electrónicos a través de una sede electrónica que les permita identificarse utilizando el sistema CL@VE y/o BAKQ.

Además, en cumplimiento del artículo 6.1. del Reglamento el DAS, este sistema debe de permitir también la identificación de ciudadanos de la Unión Europea con los medios de identificación expedidos en sus países de origen.

5.3. Gestión de la Representación

En virtud del artículo 5.1. LPAC *"Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante".*

Para dar cumplimiento a este precepto, 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.

5.4. Reducción de cargas administrativas

En virtud del artículo 28. LPAC *"los interesados no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración"*

Para dar cumplimiento a este precepto, 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.

5.5. 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.

En virtud del artículo 27.1. del Reglamento EIDAS, 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.

5.6. Oficina de asistencia en materia de registros

De conformidad con el artículo 12 LPAC *"Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas"*

Para dar cumplimiento a este precepto, 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.

5.7. Registro Electrónico General

En virtud del artículo 16 de la LPAC se debe disponer de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba.

Este registro deberá ser plenamente interoperable, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros según 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 de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales.

Para cumplir estas obligaciones, 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.

Actualmente existen tres modalidades de integración en la plataforma SIR:

1. Mediante la utilización de los servicios comunes de registro certificados en la plataforma SIR que pueden ser proporcionados o bien por la SGAD, como ORVE o GEISER, o bien por una Diputación o Comunidad Autónoma que dé servicio a sus entidades locales.
2. Mediante una instalación propia certificada en la plataforma SIR.
3. Mediante una instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)

Valoradas las posibilidades de integración del registro general con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) se ha optado por recoger en el presente pliego y exigir a los licitadores la tercera opción de integración, ya que se desea una gestión delegada íntegramente al PdP sin que esta administración deba asumir mayores responsabilidades:

- Instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP),

La modalidad de integración: instalación propia certificada en la plataforma SIR sólo se certificarán en SIR instalaciones de registro de Comunidades Autónomas, Diputaciones, Cabildos, Consells y Entidades Locales catalogadas de gran población de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local. Se excluye expresamente esta modalidad de integración en SIR ya que obligaría a esta administración a pasar un proceso de certificación ante el órgano competente de Ministerio.

La modalidad de integración mediante la utilización de los servicios comunes de registro certificados en la plataforma SIR que pueden ser proporcionados o bien por la SGAD, como

ORVE o GEISER, o bien por una Diputación o Comunidad Autónoma que dé servicio a sus entidades locales, no es una opción recomendable desde el punto de vista tecnológico por la modalidad de servicio escogida por esta entidad para la prestación del servicio (SaaS) así como desde el punto de vista de la tecnología actualmente disponible, pues supondría tener una aplicación intermedia (ORVE) con la que habría que integrar el registro general para dar cobertura al artículo 16 de la LPAC y contar con un registro general e interoperable.

Por lo tanto, 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.

Y que 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, o migración en caso de utilizar otra aplicación anteriormente, será gestionada por el adjudicatario, sin que la entidad deba realizar ningún proceso de gestión, adaptación y/o certificación en sus instalaciones.

A partir de la publicación de la Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se establecen las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la red SARA (PdP) se permitió certificar instalaciones de registro ofrecidas en modo servicio en la nube a clientes de las Administraciones Públicas por proveedores del sector privado que cumplieran con las condiciones de dicha Resolución.

Para facilitar la interoperabilidad exigida a las Administraciones Públicas en materia de Registro, la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas publica el listado de instalaciones certificadas en producción.

Por lo tanto, 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)”:

https://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/214/Descargas/SIR-CER-15361-listado-instalaciones-produccion-certificadas.xlsx?idIniciativa=214&idElemento=17455

EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO DEL REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL	
Evidencia	Descripción
E-01	Documento acreditativo de que la aplicación figura en el listado de aplicaciones de registro integradas en la plataforma SIR en la modalidad “instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)” que publica la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

5.8. Copias Auténticas

En virtud del artículo 16.5. *"Los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27".*

Para dar cumplimiento a este precepto, 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.

5.9. 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.

5.10. 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.

Adicionalmente, la plataforma se integrará con el estado de expedientes abiertos de la Carpeta Ciudadana del sector público estatal.

La plataforma permitirá a los empleados públicos 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.

5.11. Firma electrónica del personal

En virtud del Artículo 43.1. LRJSP *"la actuación de una Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano o empleado público."*

Dado que el servicio que se contrata es en modalidad SaaS, para evitar la dependencia de elementos hardware, 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.

El dispositivo de firma utilizados (HSM) debe 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).

Este extremo se acredita demostrando que el dispositivo de firma utilizado (HSM) se encuentra entre los incluidos en el Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCN-STIC 105).

La adquisición de un producto o la contratación de un servicio de seguridad TIC que va a manejar información nacional clasificada o información sensible debe estar precedida de un proceso de comprobación de que los mecanismos de seguridad implementados en el producto o servicio son adecuados para proteger dicha información.

La evaluación y certificación de un producto o servicio de seguridad TIC es el único medio objetivo que permite valorar y acreditar su capacidad para manejar información de forma segura. En España, esta responsabilidad está asignada al Centro Criptológico Nacional (CCN) a través del RD 421/2004 de 12 de marzo en su Artículo 1 y en su Artículo 2.1, el cual establece que el Director del CCN es la autoridad de certificación de la seguridad de las tecnologías de la información y la comunicación y autoridad de certificación criptológica.

Así mismo, dentro del ENS en el ámbito de la Administración electrónica, se indica que el Organismo de Certificación del CCN será el responsable de determinar los requisitos exigibles a cada producto o servicio de Seguridad TIC en materia de certificaciones y/o evaluaciones adicionales.

En base a estas competencias, el CCN publica la guía CCN-STIC 105 Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CPSTIC). Este catálogo tiene como finalidad ofrecer a los organismos de la Administración un conjunto de productos o servicios STIC de referencia cuyas funcionalidades de seguridad relacionadas con el objeto de su adquisición han sido certificadas.

https://www.ccn-cert.cni.es/pdf/guias/series-ccn-stic/guias-de-acceso-publico-ccn-stic/2536-ccn-stic-105-catalogo-de-productos-de-seguridad-de-las-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion/file.html

De esta forma, el CPSTIC permite proporcionar un nivel mínimo de confianza al usuario final en los productos o servicios adquiridos, en base a las mejoras de seguridad derivadas del proceso de evaluación y certificación y a un procedimiento de empleo seguro.

Por política de firma, esta administración requiere:

- 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.

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.

- 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
- 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.

EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO SOBRE DISPOSITIVO DE FIRMA HSM	
Evidencia	Descripción
E-02	Documento que acredite que los dispositivos de firma utilizados (HSM) han sido seleccionados entre los previstos en Catálogo de Productos y Servicios de

	Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCN-STIC 105) publicado por el Centro Criptográfico Nacional.

5.12. 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.

5.13. Control Interno

La plataforma incorporará un módulo que permita al órgano interventor ejercer de forma eficaz la función interventora de conformidad con los artículos 7 a 28 del 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, 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.

5.14. 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.

5.15. 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.

Esta integración con NOTIFICA permitirá también poder externalizar las labores de impresión y ensobrado de notificaciones en papel en los centros homologados por la Administración General 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.

5.16. 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)

5.17. 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.

5.18. Sistema de videoconferencias

De conformidad con el artículo 17.1 LRJAP; *"Todos los órganos colegiados se podrán constituir, convocar, celebrar sus sesiones, adoptar acuerdos y remitir actas tanto de forma presencial como a distancia, salvo que su reglamento interno recoja expresa y excepcionalmente lo contrario.*

En las sesiones que celebren los órganos colegiados a distancia, sus miembros podrán encontrarse en distintos lugares siempre y cuando se asegure por medios electrónicos, considerándose también tales los telefónicos, y audiovisuales, la identidad de los miembros o personas que los suplan, el contenido de sus manifestaciones, el momento en que éstas se producen, así como la interactividad e intercomunicación entre ellos en tiempo real y la disponibilidad de los medios durante la sesión. Entre otros, se considerarán incluidos entre los medios electrónicos válidos, el correo electrónico, las audioconferencias y las 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.

5.19. 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, esta administración 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.

EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO SOBRE SERVICIOS COMUNES DE LA AGE	
Evidencia	Descripción
E-04	Certificado de buena ejecución de 3 entidades que acredite la prestación de servicios de PdP para la integración con los servicios SIA, Cl@ve, Notifica y Apodera conforme al modelo incluido en el Anexo 1.

5.20. Interfaz de programación de aplicaciones (API).

La plataforma deberá contará 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.

En caso de dudas acerca del cumplimiento de alguno de estos requisitos mínimos, 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.

6. ANALISIS PREVIO, IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

6.1. Análisis previo

La empresa adjudicataria mantendrá con el Ayuntamiento de Berango las reuniones necesarias para presentar el proyecto contratado, analizar la situación e identificar los interlocutores y grupos de trabajo de la institución cuya implicación pueda ser necesaria para la consecución de los objetivos planteados.

6.2. Implantación y configuración

La empresa adjudicataria será responsable del suministro, configuración, integraciones, pruebas y arranque de la plataforma, de acuerdo con los requisitos del presente pliego, así como aquellas que se definan en la oferta presentada.

La empresa adjudicataria realizará las pruebas oportunas y verificará el correcto funcionamiento del sistema.

6.3. Puesta en marcha

En el momento de la puesta en marcha de la plataforma, personal técnico de la empresa adjudicataria ofrecerá un servicio de apoyo operativo a las personas trabajadoras del Ayuntamiento de Berango. Dicha labor consistirá en la resolución de dudas y acompañamiento en el uso de las diferentes funcionalidades de la nueva plataforma.

7. FORMACIÓN

Con el objetivo de garantizar el buen uso del sistema, la empresa licitadora deberá definir un plan de formación para el personal del Ayuntamiento de Berango.

8. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

8.1. Soporte

La empresa adjudicataria contará con un centro de soporte para comunicación de incidencias y resolución de dudas en relación con el uso de la plataforma, accesible como mínimo de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.

Durante la puesta en marcha de la plataforma, la empresa adjudicataria realizará una labor de soporte y apoyo al personal del Ayuntamiento de Berango en las condiciones descritas en el presente pliego.

La propuesta incluirá los niveles de prestación de servicio en incidencias, estando categorizadas de la siguiente manera (los tiempos de respuesta y resolución dependerán de la prioridad de la incidencia):

- Prioridad 1 (Alta): Aquellas que suponen pérdida del servicio.
  La incidencia afecta a la mayor parte del personal usuario y procesos. No se puede utilizar La mayor parte de la plataforma, afectando al trabajo básico del personal.
  El tiempo de respuesta deberá ser como máximo de 2 horas y el de resolución de 6 horas laborables (como máximo), a partir de la recepción del aviso.

- Prioridad 2 (Media): Aquellas que degradan el servicio, aunque permiten su uso.

La incidencia afecta a varias personas o procesos. Es posible utilizar la plataforma, pero hay algunas tareas que no se pueden realizar.
El tiempo de respuesta deberá ser como máximo de 3 horas y el de resolución de 16 horas laborables (como máximo), a partir de la recepción del aviso.

- Prioridad 3 (Baja): Incidencias de efecto limitado o poco importante.
  La incidencia tiene poco impacto en el trabajo, afectando a una única persona o proceso, siendo posible utilizar la plataforma.
  El tiempo de respuesta deberá ser como máximo de 4 horas y el de resolución de 48 horas laborables (como máximo), a partir de la recepción del aviso.

8.2. Mantenimiento

La empresa adjudicataria será responsable del mantenimiento de la plataforma, así como de los desarrollos e integraciones con otros sistemas. Este servicio de mantenimiento abarca las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento preventivo. Acciones que la empresa adjudicataria ha de llevar a cabo para garantizar el correcto funcionamiento y seguridad de la plataforma de acuerdo con las prestaciones solicitadas.
- Mantenimiento correctivo. Cambios concretos para corregir errores que se detecten en la actividad de la plataforma (errores, vicios ocultos…).
- Mantenimiento evolutivo. Incorporaciones, modificaciones, integraciones y eliminaciones necesarias para atender a requerimientos genéricos o específicos del Ayuntamiento de Berango.

Las actualizaciones de versión de la plataforma serán responsabilidad de la empresa adjudicataria y deberán quedar incluidas en el coste del mantenimiento.

En este mismo sentido y durante la vigencia del contrato, las adaptaciones a los cambios normativos para el mantenimiento de la vigencia y legalidad del sistema correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

9. REQUISITOS DE LA INSTALACIÓN Y CUSTODIA DE DATOS

La empresa adjudicataria garantizará al Ayuntamiento de Berango la infraestructura necesaria para un correcto funcionamiento de la plataforma. Para ello deberá cumplir al menos las siguientes características:

- La plataforma funcionará como servicio a través de Internet (SaaS).
- Las instalaciones desde las que se vaya a prestar este servicio, así como las que utilice como respaldo, deben estar situadas en la Unión Europea.
- La plataforma deberá estar alojada en un Centro de Proceso de Datos que cumpla con las normas de certificación *Tier III* del *Uptime Institute*.

- La empresa adjudicataria describirá la metodología que utiliza para la realización de copias de seguridad de forma que garantice el mantenimiento adecuado de la información del sistema.
- En caso de finalización de servicio contratado, todos los datos que estén en posesión de la empresa adjudicataria serán devueltos al Ayuntamiento de Berango y destruidos los que queden en sus sistemas. La devolución de los datos se realizará a través de un procedimiento seguro y en un formato consensuado con el Ayuntamiento de Berango.
- La empresa adjudicataria, como prestadora de servicios en la nube, tendrá la consideración de encargado de tratamiento de datos en los términos previstos en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- La plataforma deberá cumplir lo dispuesto en el ENS en su categoría media, ofreciendo las máximas garantías de disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada.
- La empresa adjudicataria garantizará al Ayuntamiento de Berango el acceso al registro de actividad sobre los datos de los que es responsable. Para ello existirán mecanismos de registro de acceso que permitan monitorizar y analizar estas actuaciones.

10. OTRAS CONSIDERACIONES

10.1. Confidencialidad

La empresa adjudicataria, que dispondrá de acceso a la información y documentación necesaria para la realización del presente proyecto, se comprometerá a:

- Durante el periodo de tiempo que dure el contrato, tratar con absoluta confidencialidad todo el material e información que reciba como consecuencia de los trabajos objeto de la adjudicación.
- No utilizar la misma para otros fines que los recogidos en el presente pliego de bases técnicas.
- No duplicar, copiar, revelar, ceder o vender total o parcialmente la información obtenida a terceros sin autorización escrita del Ayuntamiento de Berango.
- Mantener en todo momento todas las medidas de carácter técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad (integridad, disponibilidad y confidencialidad) de la información que le sea facilitada por el Ayuntamiento de Berango o a la que tenga acceso, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.
- Informar a su personal trabajador de sus obligaciones respecto a la confidencialidad de la información, velando por el cumplimiento de la misma.
- Devolver toda la información del Ayuntamiento de Berango almacenada en sus sistemas, una vez finalizado el periodo de contratación correspondiente.

- Garantizar que el deber de confidencialidad y secreto profesional subsistirá aun después de finalizar el contrato, teniendo dicha obligación de confidencialidad una duración indefinida.

Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

10.2. Horario del servicio

La plataforma de administración electrónica estará disponible bajo una modalidad 24x7x365.

10.3. LOPD

Con el objetivo de garantizar el derecho fundamental de las personas físicas a la protección de sus datos personales, la plataforma deberá estar preparada para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos en relación a sus datos personales, y para ello la empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y al Reglamento (UE) 2016/679 del Tribunal Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, y completar sus disposiciones.

10.4. Finalización del contrato

Durante los seis primeros meses del contrato, la empresa adjudicataria presentará un plan de salida o finalización que recoja el proceso del traspaso de la información que gestione el sistema a un formato accesible por el Ayuntamiento de Berango o a un tercero designado por éste.
El plan de finalización del contrato deberá incluir como mínimo la información relativa para poder llevar a cabo una recuperación de:

- Todos los registros de entrada y salida desde la fecha de inicio del contrato, incluyendo toda la información de terceros, documentos incorporados, firmas electrónicas, etc.
- Cada uno de los trámites/procedimientos existentes dentro de la plataforma, con actuaciones, documentación incorporada, terceros relacionados, etc.

ANEXO I

CERTIFICADO DE BUENA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

«_____»

D./D.ª_____,_____[Cargo] de la Entidad de _____ con CIF _____.

CERTIFICO:

PRIMERO. Que la empresa _____, con CIF _____, contratista de los servicios referidos más abajo, llevó a cabo la implantación y puesta en funcionamiento de su plataforma en el año _____ [fecha de inicio de implantación] habiéndose ejecutado con arreglo a condiciones y a satisfacción del que suscribe.

SEGUNDO. Los servicios mencionados pueden desglosarse y describirse aproximadamente de la siguiente manera:

Implantación, puesta en funcionamiento y mantenimiento de la plataforma de Administración Electrónica destinada a la gestión mediante medios electrónicos de los procesos administrativos de la entidad (servicios de Administración Electrónica), junto con la integración con las herramientas de la Administración General del Estado: Cl@ve, Notifica, SIA y Apodera constituyéndose en dos partes diferenciadas:

1.ª Módulo de backoffice de gestión que facilita la tramitación de procedimientos administrativos por vía electrónica, integrando el registro de entrada y salida de documentos, la gestión completa de expedientes, libros oficiales y firma electrónica.

2.ª Módulo de sede electrónica que permite la puesta en marcha de servicios dirigidos al ciudadano y empresas. Constando de:

Catálogo de trámites y formularios ya desarrollados.

Tablón de anuncios y portal de transparencia conectados con el backoffice.

Carpeta electrónica para la consulta por el administrado de expedientes, notificaciones, registros y facturas.

TERCERO. Que la empresa adjudicataria del contrato de la plataforma _____, ha realizado satisfactoriamente el objeto del contrato enumerado anteriormente.

En _____El _____ [Cargo]

Documento firmado electrónicamente al margen.