SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN WINGT, CONTABILIDAD, PORTAL DEL PROVEEDOR, AYTOS SECRETARIA, SEDE ELECTRÓNICA, PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES, INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA, REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA Y GESTOR DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICO FIRMADOC Y FIRMADOC MOBILE, BLACTUALIZA EN EL AYUNTAMIENTO DE ORTUELLA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.Objeto del contrato.

1.1. Introducción.

La publicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, supuso un fuerte impulso a la digitalización de las administraciones públicas españolas. Como anteriores normas, establecen múltiples obligaciones en torno a la Administración Electrónica que propician una mayor eficacia, innovación y modernización de las mismas, incluyendo disposiciones para profundizar en la implantación de la transformación digital de las Administraciones Públicas.

La Ley 39/2015, norma dedicada a la ordenación de las relaciones ad extra de las administraciones con ciudadanía, hace especial énfasis en la regulación de la Administración Electrónica y la obligación de algunos sujetos de relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas. Al incorporar la tramitación electrónica como el medio habitual de relacionarse con la ciudadanía, permite además a la administración situarse en condiciones de asumir un papel destacado a la hora de satisfacer las exigencias y prestar los servicios que la sociedad precisa. Como dice su preámbulo:

"…una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo 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. En efecto, la constancia de documentos y actuaciones en un archivo electrónico facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada a los interesados"

La importancia de la regulación de la Administración Electrónica introducida por la Ley 39/2015 radica en el hecho de que supone una herramienta que, por primera vez, ha sentado las bases para que las Administraciones Públicas lleven a cabo su actuación mediante un procedimiento exclusivamente electrónico, que pretende ser más ágil, transparente y con menor carga burocrática.

La Ley 39/2015 incluye disposiciones para profundizar en la implantación de la tramitación electrónica de los procedimientos. Las nuevas obligaciones fomentan la relación electrónica entre los interesados y la Administración, especificando que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Esta obligación se desarrolla a lo largo de la ley, estableciendo derechos y obligaciones concretos, de los que resaltamos, de forma no exhaustiva, los siguientes:

Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. Contemplándose dos situaciones:

- Persona física. Para las personas físicas la ley mantiene el derecho a elegir la forma de relación, ya sea por la vía telemática o por los medios convencionales.
- Otros colectivos. Para algunos colectivos, la ley establece la obligatoriedad de que se relacionen con la Administración por la vía electrónica. Estos colectivos corresponden a las personas jurídicas; las entidades sin personalidad jurídica, profesionales que requieran de colegiación obligatoria; representantes de interesado

obligados a relacionarse electrónicamente y personal de las Administraciones Públicas para los trámites realizados como personal públicos. (Artículo 14 Ley 39/2015)

Derechos de la ciudadanía:

- Derecho a comunicarse a través de un Punto de Acceso General Electrónico de la Administración (art 13 Ley 39/2015)
- Derecho a no aportar documentos que ya obren en las AAPP (art 28 Ley 39/2015)
- Derecho a conocer el estado de tramitación de sus expedientes y a obtener copias de los documentos (art 53 Ley 39/2015)
- Derecho a conocer los códigos de identificación de las unidades tramitadoras del procedimiento (art 66.1b Ley 39/2015)
- Sistemas de Identificación y firma de los interesados en el procedimiento (arts. 9-11 Ley 39/2015)
- Regulación de la representación del interesado y los registros electrónicos de apoderamientos (Artículos 5 y 6 Ley 39/2015)

Registros electrónicos

Se dispone la obligación de todas las Administraciones Públicas de contar con un registro electrónico general, o, en su caso, adherirse al de la Administración General del Estado.

La regulación de los Registros electrónicos en la Ley 39/2015 especifica que cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General, sin perjuicio de su organización desconcentrada, adaptándolo a las características del Ayuntamiento. Es decir, los registros auxiliares deben estar integrados en el General, sin excepción. Los Organismos dependientes del Ayuntamiento , en su caso, podrán disponer de su propio registro electrónico interoperable e interconectado con el Registro Electrónico del Ayuntamiento.

Archivos de documentos

La Ley 39/2015, introduce como novedad la obligación de cada Administración Pública de mantener un Archivo Electrónico Único de los documentos que correspondan a procedimientos finalizados, así como la obligación de que estos expedientes sean conservados en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento.

Adicionalmente, la disposición transitoria primera de la Ley 39/2015 indica que siempre que sea posible, los documentos en papel asociados a procedimientos administrativos finalizados antes de la entrada en vigor de esta Ley, deberán digitalizarse de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa reguladora aplicable, aspecto éste que deberá considerarse en el contexto de los procesos de digitalización del Ayuntamiento.

Expedientes electrónicos

El art.36.1 Ley 39/2015 establece que "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". Este texto enlaza la regulación del expediente administrativo que se contiene en el art.70 Ley 39/2015, definido como "conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla" (art.70.1 Ley 39/2015) y que tendrá "formato electrónico" (art.70.2 Ley 39/2015).

Tramitación electrónica de los procedimientos

La Ley 39/2015 establece la obligación de las Administraciones Públicas de dotarse de los medios y sistemas necesarios para que el derecho de ciudadanía a relacionarse electrónicamente con las mismas pueda ejercerse. Y esa obligación la traslada o garantiza mediante la tramitación electrónica de procedimientos y a la transformación de los expedientes y documentos en electrónicos. Declara asimismo que la tramitación electrónica no puede ser a día de hoy una rareza (la ley usa el término “forma especial de gestión”) de los procedimientos, sino que debe constituir la actuación habitual de las

Administraciones. Las razones recaen en que una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, ahorra costes a ciudadanos y empresas, y refuerza las garantías de los interesados.

- Los expedientes tendrán formato electrónico (art. 70 Ley 39/2015)
- La remisión de expediente será mediante intercambio electrónico de datos de acuerdo a acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, ENI y en las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, NTI. (art. 70 Ley 39/2015)
- Los informes serán igualmente emitidos a través de medios electrónicos (art. 80 Ley 39/2015)

Notificaciones electrónicas

La Notificación Electrónica o Telemática se puede definir como aquella efectuada por medios electrónicos bien porque el interesado está obligado a ello, bien porque así lo haya manifestado expresamente un interesado que no esté obligado por Ley o Reglamento a comunicarse con la Administración por medios electrónicos.

De entre las novedades de la Ley 39/2015 en materia de AE merecen destacarse las introducidas en materia de notificaciones electrónicas, cuyas posibilidades (art 43 Ley 39/2015) pasan por:

- Notificación electrónica mediante Dirección electrónica habilitada, DEH, servicio actualmente proporcionado por la AGE para ciudadanía y empresas que lo soliciten. Se trata de un servicio que proporciona a cada usuario un buzón seguro asociado a dicha DEH, en la cual pueden recibir las comunicaciones y notificaciones administrativas.
- Notificación por comparecencia electrónica que consiste en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la Sede electrónica de la Administración notificadora.

La Ley 39/2015 establece medidas adicionales que garantizan el conocimiento de la puesta a disposición de las notificaciones, tanto las realizadas por medios telemáticos como las realizadas en papel, como son el envío de avisos de notificación, siempre que esto sea posible, a los dispositivos electrónicos y/o a la dirección de correo electrónico que el interesado haya comunicado, así como el acceso a sus notificaciones a través del Punto de Acceso General Electrónico de la Administración.

Merecen destacarse, asimismo:

- Carácter preferente de la práctica de las notificaciones por vía electrónica (art 41 Ley 39/2015)
- Se entiende cumplida la obligación de notificar con la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica de la Administración (art 43 Ley 39/2015).
- La práctica de la notificación tiene lugar con la comparecencia del interesado en la sede electrónica de la Administración y, en todo caso, entendiéndose que existe comparecencia en el momento en que el interesado accede al contenido de la notificación.
- Las notificaciones electrónicas serán preferentes (obligatorias en caso de sujetos obligados) a excepción de un número de casos en que deberán aún realizarse en formato papel (art. 41 de la Ley 39/2015). Como hemos indicado se realizarán en la sede electrónica o en la dirección electrónica habilitada única, según corresponda.

Ley 40/2015

La Ley 40/2015 tiene como objetivo ser una norma comprensiva del régimen jurídico de las Administraciones Públicas, regulando el funcionamiento interno de cada Administración y de las relaciones entre ellas. Regula sistemáticamente las relaciones internas entre las Administraciones, estableciendo los principios generales de actuación y las técnicas de relación entre los distintos sujetos públicos.

La Ley 40/2015 introduce elementos organizativos que conforman la AE, también denominada en la ley Administración Digital, así como define las obligaciones que fomentan la relación electrónica entre las Administraciones entre sí.

El principio general de actuación es que *las "Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizarán la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados*." (art 3 Ley 40/2015)

La Ley 40/2015 dedica un capítulo íntegro, el capítulo V del Título Preliminar, a regular diversos aspectos del Funcionamiento Electrónico de la Administración:

- Sede electrónica (art. 38 Ley 40/2015) y Portal de Internet (art. 39 Ley 40/2015). Se reconoce la diferente utilidad y concepción entre el Portal (punto de acceso) y la Sede electrónica (ejercicio de competencias)
- Sistemas de identificación y firma de las Administraciones Públicas, de la Actuación administrativa automatizada y Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas (art. 40, 41, 42 y 43 Ley 40/2015)
- Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación (art. 44 Ley 40/2015)
- Aseguramiento e interoperabilidad de la firma electrónica (art. 45 Ley 40/2015)
- Archivo electrónico de documentos (art. 46 Ley 40/2015), con conformidad a lo especificado en el ENI

A su vez, las Relaciones electrónicas entre las administraciones se regulan en el Capítulo IV Relaciones electrónicas entre las Administraciones del Título III, Relaciones interadministrativas de la Ley 40/2015

- Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y Esquema Nacional de Seguridad (ENS) (art. 156 Ley 40/2015) que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad y la seguridad de la información tratada.

1.2. Objeto.

De acuerdo con lo expuesto, el presente contrato tiene por objeto continuar garantizando el cumplimiento de la normativa citada y su desarrollo posterior, siendo necesario el SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO de las aplicaciones detalladas a continuación, necesario para poder resolver incidencias y mantener dichas aplicaciones al día, actualizadas en todo momento, incluidos los derivados de los evolutivos y mejoras tecnológicas, así como de aquellos cambios desencadenados por modificaciones legislativas de cualquier ámbito:

- Acceede PMH
- Accede Portal Proveedor
- Accede Portal Tributario
- Accede RES
- AytosSecretaría
- Firmadoc y Firmadoc Mobile
- WinGT
- BL Actualiza
- Sicalwin
- Firmadoc para SICALWIN y Portal de proveedores
- AYTOSFACTURA
- Portal del Proveedor, mantenimiento servicios web

- Aytosanalystic (indicadores económicos)
- Sede electrónica

Se deberá garantizar una implantación y servicio efectivos, obtener el máximo rendimiento de las aplicaciones , así como la resolución de consultas o dudas de los usuarios, mediante:

- Soporte y Atención Telefónica Especializada.
- Plataforma WEB con Área de Clientes.
- Actualización del Software Contratado.

En la gestión de las peticiones será necesario que conste un registro y procesamiento de las peticiones, priorización basada en el impacto que supone cada petición al usuario final.

La asistencia deberá estar garantizada durante el horario del personal del ayuntamiento, garantizando de lunes a jueves asistencia a la tarde debido a la organización de reuniones de grupos de trabajo y comisiones en horarios de tarde.

En la asistencia podrán generarse necesidades de desarrollo que deberán ser tramitadas en su caso mediante su remisión a desarrollo, justificando de forma minuciosa en el caso de no ser admitidas para desarrollo.

En ningún caso será causa de exclusión las peticiones de desarrollo para adecuar cualquiera de las aplicaciones objeto de este contrato, a la normativa foral o a la organización interna del ayuntamiento.

Todos los usuarios deberán poder acceder a un área Cliente desde donde gestionar sus incidencias. Deberá garantizarse asistencia remota, formación on-line continua y disposición de manuales, boletines y novedades del producto.

El mantenimiento se hará a tres niveles:

- Mantenimiento funcional.
- Mantenimiento legal, incluyendo la normativa foral.
- Mantenimiento correctivo priorizando en función del impacto en la organización.

Deberán notificarse a las personas responsables del contrato las novedades de los productos, publicación y contenido de las nuevas versiones así como de los cambios legales o actualizaciones (mayor, menor y micro) que estén previstos incorporar y las soluciones que se adaptarán. La comunicación se realizará mediante correo electrónico.

1. Responsable del contrato (entidad – empresa): Interventora. intervencion@ortuella.eus. Gestión del contrato.
2. Responsable del contrato (coordinador usuarios-empresa): Administrativo recaudación. Erik Martin Vallecillos. recaudacion@ortuella.eus.

Las actualizaciones se realizarán mediante el servicio de BL actualiza ante la insuficiencia de medios propios en el ayuntamiento, por carecer de personal con perfil técnico informático adecuado y suficiente para ejecutar las actualizaciones.

2.3. BL ACTUALIZA

Las actualizaciones se realizarán de forma planificada y coordinada con el ayuntamiento para garantizar la continuidad en el trabajo en horario lectivo.

Se distinguen tres tipos de versiones:

- Mayor: contienen adaptaciones funcionales relevantes y suponen un cambio de generación en las aplicaciones.
- Menor: contienen adaptaciones funcionales no relevantes, no suponen un cambio de generación y se recomienda su actualización.

- Micro: contienen correctivos y su actualización es requerida.

Finalizada la actuación se realizarán las verificaciones oportunas para garantizar que el proceso de actualización ha finalizado correctamente. Una vez comprobado el correcto funcionamiento, se enviará un mail a las dos personas responsables mencionadas en el punto 1.2.

Con carácter previo a la ejecución de las actualizaciones se verificará que existen copias de seguridad de los datos de las aplicaciones. La comprobación se realizará verificando que existen los archivos de copia de seguridad (.back o .dmp) o mediante una consulta a la empresa gestora de la infraestructura informática del ayuntamiento.

Trimestralmente se realizarán validaciones complementarias para garantizar que los trabajos de copia de seguridad se realizan de forma adecuada, remitiendo informe de conclusiones a la persona responsable del contrato, la Interventora, para que pueda realizar un seguimiento de la ejecución del contrato.

Se deberán garantizar 5 jornadas anualmente, en asistencia en remoto para cubrir necesidades puntuales vinculadas al mantenimiento requeridas por el ayuntamiento, no incluidas en el mantenimiento recurrente.

2.4. Hitos de Facturación.

El pago del precio de este contrato de servicios de mantenimientos recurrentes se realizará de forma trimestral, desglosando los importes facturados conforme al desglose que consta en el presupuesto.

Las jornadas anuales del servicio de asistencias no recurrentes , se facturarán de forma trimestral en factura independiente al mantenimiento recurrente, una vez hayan sido dispuestas efectivamente.