PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONCEJOS DE ÁLAVA

EXP. 2023006

INDICE DE CONTENIDOS

1 OBJETO 4
2 ALCANCE DEL PRESENTE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS 4
2.1 Solución de producto software 4
2.2 Servicios contemplados en el proyecto 5
Servicio de Configuración 5
Servicio de Formación 5
Servicio de Atención a Juntas Administrativas 5
2.3 Integraciones 5
2.4 Situación del Catálogo de Procedimientos y Servicios 6
3 ALCANCE DEL PRODUCTO SOFTWARE 6
3.1 Documentación necesaria a entregar 6
3.2 Bilingüismo 6
3.3 Gestión de Usuarios (Roles y Permisos) 6
Permisos de administración 6
Auditoria 7
3.4 Gestor de Expedientes 7
Integraciones 7
Modelado y automatización 8
3.5 Sede Electrónica 9
Carpeta de la Ciudadanía 10
Funcionamiento Sede Electrónica 11
3.6 Registro 12
Integración 12
Procesos 13
3.7 Notificaciones 13
Personas 14
Territorios 14
Funcionalidades en el ámbito de las notificaciones 14
3.8 Portafirmas 15
3.9 Gestión de representación 16
3.10 Órganos Colegiados 16
Procesos para el funcionamiento de los Órganos Colegiados 17
3.11 Requisitos Técnicos 17

Requisitos de Seguridad 17
Cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad 17
Otros Requisitos técnicos 18
3.12 Condiciones de Uso de las Suscripciones 18
4 SERVICIOS ADICIONALES VINCULADOS AL SUMINISTRO 19
4.1 Servicio de Configuración 19
4.2 Servicio de Formación 20
4.3 Servicio de Atención a Juntas Administrativas 20
5 ORGANIZACIÓN 22
5.1 Seguimiento del Servicio 22
5.2 Comité de Seguimiento del Servicio 22
6 ALOJAMIENTO Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS 22
7 FINALIZACIÓN DEL CONTRATO 23
8 LUGAR DE ENTREGA Y/O PRESTACIÓN 23

1 OBJETO

El Centro de Cálculo de Álava (CCASA) inicia un expediente de contratación de los servicios necesarios para realizar los trabajos de puesta en marcha de los componentes para ofrecer los servicios digitales de e-administración en las Juntas Administrativas de Álava.

El objeto del presente pliego es la definición de las prescripciones técnicas que han de regir en el contrato para:

1. El suministro del software como servicio en la nube del proveedor (modalidad SaaS) para el cumplimiento de lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

2. La prestación de los servicios profesionales/especializados en el ámbito de la e-Administración.

La Diputación Foral de Álava tiene encomendada la competencia de prestación del servicio de Administración electrónica en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes según el artículo 36.1.g) de la ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

Dentro del Territorio Histórico de Álava, y en el marco de este proyecto se identifican las siguientes Entidades Locales que son susceptibles de los servicios de Administración Electrónica a un máximo de 332 concejos.

2 ALCANCE DEL PRESENTE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

2.1 Solución de producto software

El presente pliego trata del suministro de software como servicio para el cumplimiento de lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

El software debe de cubrir el funcionamiento que se lista a continuación:

- Gestor de Expedientes
- Sede Electrónica
    - Gestión de apoderamientos (o representación)
- Gestión de Territorios y Personas
- Registro Electrónico de Entrada y Salida
    - Escaneo certificado

- Gestión de Notificaciones y Comunicaciones
- Gestión Documental
- Gestor de firma electrónica

Además, y de forma opcional, el software podrá contar con un módulo de “gestión de órganos colegiados”. No se trata, por tanto, de un requisito. Contar con este módulo se valorará de conformidad con lo dispuesto en el apartado M.1.2 del CC.

2.2 Servicios contemplados en el proyecto

Además del suministro de una herramienta que contemple el cumplimiento de la 39/2015 y 40/2015, se contemplan también una serie de servicios complementarios al suministro del sistema.

Servicio de Configuración

Puesta en marcha a disposición de la entidad correspondiente.

Servicio de Formación

La empresa adjudicataria debe poner a disposición de las entidades usuarias contenido online para la formación en el uso de la herramienta.

Servicio de Atención a Juntas Administrativas

Se contempla un Servicio de Atención a Juntas Administrativas que registre y resuelva las distintas incidencias relativas al software habilitado.

La descripción completa de estos servicios se encuentra en el punto 4 de este documento.

2.3 Integraciones

Los productos identificados y propuestos deberán disponer de las siguientes integraciones según corresponda a la fecha de implantación:

- **PUC**: Punto Único de Concentración vasco para notificaciones mediante la plataforma de notificaciones de la DFA que actúa como pasarela. La empresa adjudicataria dispondrá de 6 meses para implantar en producción esta integración en la solución propuesta a partir de la activación de la primera instancia.
- **Giltz@**: Plataforma de identidades para autenticación y firma de IZENPE. El producto deberá tenerlo ya integrado o proponer un plan para su implantación en la configuración de las primeras entidades.

En el devenir del proyecto puede que existan nuevas integraciones a contemplar que tendrán consideración de mantenimiento evolutivo del sistema.

Estas integraciones pueden ser propias del sistema o pueden ser desarrollos específicos, pero se contemplan como parte del alcance de este pliego.

2.4 Situación del Catálogo de Procedimientos y Servicios

Se han identificado al menos las siguientes tipologías de Procedimientos:

- Tramitación Básica

La empresa licitadora deberá contemplar al menos este tipo de procedimientos normalizados, así como aquellos que se consideren de interés en el momento de implantación.

3 ALCANCE DEL PRODUCTO SOFTWARE

Este pliego de prescripciones técnicas identifica el suministro de software para el cumplimiento de la Ley 39/2015 por la que se establece el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015 en la que se establece el Régimen Jurídico del Sector Público.

La empresa adjudicataria deberá mantener la herramienta evolucionada con las mejoras propias del ciclo de vida del producto o con las que se puedan acordar juntamente con DFA y CCASA, así como obligatoriamente aquellas inducidas por cambios de normativa ya sea a nivel estatal, autonómico o de competencia foral que afecten al funcionamiento de las Juntas Administrativas.

3.1 Documentación necesaria a entregar

La documentación generada a lo largo del proyecto para la puesta en marcha del del producto así como las posibles integraciones será propiedad del CCASA.

3.2 Bilingüismo

El software a adquirir en el presente pliego deberá contemplar la correcta formulación del bilingüismo. Contemplando las dos lenguas oficiales existentes en la Diputación Foral de Álava según lo establecido en la Ley 10/1082 básica de normalización del uso del euskera.

3.3 Gestión de Usuarios (Roles y Permisos)

La herramienta deberá permitir la gestión por parte de cada entidad dentro del alcance de la gestión de usuarios pudiendo definir y establecer los roles en base a las necesidades de su estructura, asignando distintos permisos configurables.

Permisos de administración

La herramienta deberá permitir crear usuarios administradores que podrán realizar determinadas funciones, sin necesidad de intermediación de la empresa

adjudicataria. Por ejemplo, podrán asignar permisos puntuales sobre un expediente concreto.

La aplicación deberá gestionar los avisos en el inicio de un procedimiento a distinto a personas intervengan éstas o no en la tramitación posterior del procedimiento.

Auditoria

La plataforma deberá registrar la actividad de los usuarios en auditorías de acceso, información consultada y acciones realizadas.

3.4 Gestor de Expedientes

El módulo debe ofrecer la gestión informatizada de cualquier tipología de expedientes, pudiendo establecer el flujo de cada uno de manera independiente y sencilla por personal no técnico.

Tendrá un interfaz gráfico que sea intuitivo y usable.

La plataforma deberá disponer de un sistema de digitalización de acuerdo con la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos.

Permitirá el envío completo, foliado, autentificado y acompañado de un índice, asimismo autentificado, de los documentos que contenga en formato ENI.

La tipología de expedientes podrá dar servicio tanto a necesidades de procedimientos internos como externos.

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.

Integraciones

El gestor de expedientes, como pieza central del sistema de tramitación, deberá estar completamente integrado con el resto de los módulos de la aplicación.

Con Registro:

- Desde el registro se debería poder abrir expedientes o incorporar la documentación a expedientes abiertos.

- En sentido inverso, desde el expediente deberían poderse enviar documentos a registro de salida para la práctica de notificaciones o el envío de documentación a terceros.

Recogida automática de terceras personas interesadas en el expediente. Las entradas recogidas en el Registro de Entradas de la Entidad Local llevan asociada una persona que presenta la solicitud. Cuando se asocia esa entrada al expediente, si no está ya en interesados/as, deberá incluirla automáticamente.

Desde la Sede Electrónica debe facilitarse la consulta/copia del estado de los expedientes por parte de la ciudadanía, permitiendo solicitar documentación adicional cuando se requiera. Se debe de tener en consideración la parametrización para la exposición en Sede de documentación relativa al expediente, de forma que se gestione su visualización en Sede o no, según convenga al momento del expediente.

Publicación de anuncios en el Tablón de Anuncios virtual (Sede Electrónica) desde el gestor de expedientes, con descarga de diligencia automática de plazo y fin de publicación de este en el propio expediente de origen del anuncio.

Se integrará con el firmador electrónico (punto 3.8).

Deberá existir integración desde herramientas ofimáticas para incluir en el gestor de procedimientos directamente cualquier documento creado en herramientas ofimáticas.

Deberá facilitar la gestión de todos los libros oficiales (decretos, actas, contratos, resoluciones…), plasmando en cada documento electrónico que se añada a un libro oficial un sello con su código de identificación y su fecha de incorporación incluyendo la generación de los libros de decretos y actas de órganos colegiados.

Modelado y automatización

La solución deberá ser ágil en el modelado de procedimientos, en su diseño y trámites. La interfaz de modelado será intuitivo y usable.

Deberá contar con herramientas que permitan la creación de los flujos de trabajo, formularios y plantillas.

Deberá permitir la definición abierta de las distintas fases de los procedimientos administrativos, la gestión documental y la definición de plantillas.

La solución ofrecerá la funcionalidad necesaria para diseñar los formularios que permitan a la ciudadanía realizar la solicitud en la sede electrónica.

La herramienta permitirá incorporar datos o campos propios a cada tipo de procedimiento.

La aplicación debe de permitir rectificar la serie asignada a un expediente si se ha cometido un error al hacer una primera asignación.

Se ha de contemplar que un documento, una entrada o una salida, pueda formar parte de más de un expediente siendo independientes entre ellos.

Deberá tener la posibilidad de incorporar documentos complementarios en la tramitación, documentos que no forman parte del expediente, que no son foliados, ni compartidos en Sede Electrónica y con todo tipo de extensiones, no solo pdf.

Permitirá operaciones de importación/exportación de procedimientos.

3.5 Sede Electrónica

La Sede Electrónica permitirá a la ciudadanía (tanto personas físicas como personas jurídicas) realizar los trámites administrativos de manera telemática que deberá ser integrado con los sistemas y plataformas externas de verificación de firma electrónica. Deberá cumplir con el RD 203/2021 Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos en lo que respecta a la Sede Electrónica.

Permitirá la realización de anotaciones en el Registro electrónico a través del cual la ciudadanía podrá presentar cualquier instancia, trámite, recurso, etc. con la misma validez que el registro presencial.

Tanto la sede como los elementos y contenidos de esta deben basarse en aplicaciones / sistemas que utilicen estándares abiertos o sean de uso generalizado por la ciudadanía.

Todo el contenido publicado en la Sede deberá presentarse en las dos lenguas cooficiales de la CAPV manteniendo el bilingüismo en todos los apartados.

La Sede Electrónica dispondrá del siguiente contenido mínimo:

- La identificación de la Sede Electrónica para la gestión de la información, servicios, procedimientos y trámites puestos a disposición en ella.
- La identificación del acto o disposición de creación y el acceso al mismo, directamente o mediante enlace a su publicación en el Boletín Oficial correspondiente.
- Mostrará la Ordenanza de administración electrónica, información sobre los medios de identificación y firma válidos, una sección con las Preguntas frecuentes sobre el uso de la Sede Electrónica, Tablón de anuncios y edictos electrónicos, enlaces de interés, trámites destacados y calendario de días hábiles e inhábiles
- La información necesaria para la correcta utilización de la Sede Electrónica, incluyendo su mapa o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relativa a propiedad intelectual, protección de datos personales y accesibilidad.

- La relación de sistemas de identificación y firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la misma.
- La normativa reguladora del Registro al que se acceda a través de la Sede Electrónica.
- Mostrará de manera visible la fecha y hora oficial garantizando su integridad.
- Información acerca de cualquier incidencia técnica que acontezca e imposibilite el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda, así como de la ampliación del plazo no vencido que, en su caso, haya acordado el órgano competente debido a dicha circunstancia.
- Relación actualizada de los servicios, procedimientos y trámites disponibles.
- Relación actualizada de las actuaciones administrativas automatizadas vinculadas a los servicios, procedimientos y trámites. Cada una se acompañará de la descripción de su diseño y funcionamiento, los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia, así como los datos utilizados en su configuración y aprendizaje.
- Deberá ser responsive (adaptarse al tamaño, reorganizar contenido, escalando imágenes, simplificando menú).
- Será accesible conforme a los criterios que establezca al respecto la legislación vigente y el diseño atenderá a criterios de usabilidad.
- Dispondrá de zona pública y zona privada a la que se dará acceso mediante sistema de identificación.

Las sedes electrónicas dispondrán, al menos, de los siguientes servicios a disposición de las personas interesadas:

- Identificación del interesado mediante distintos canales de autenticación. Entre ellos deberá disponer de un sistema de identificación basado en usuario y clave además de capacidad de integración con B@k y B@kQ (Izenpe).

Carpeta de la Ciudadanía

Las sedes electrónicas dispondrán de la Carpeta de la Ciudadanía que contempla:

- Un acceso a los servicios y trámites disponibles en la Sede Electrónica, con información del trámite e indicación de los plazos máximos de duración de este.
- Un enlace para la formulación de sugerencias y quejas.
- Un acceso al Perfil del Contratante mediante enlaces a los contratos de la entidad publicados en el Perfil del contratante del Gobierno Vasco.

- Los mecanismos de comunicación y procedimiento de reclamación establecidos al respecto de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles.
- Un sistema de verificación de los certificados de la Sede Electrónica.
- Un sistema de verificación de los sellos electrónicos de la entidad.
- Un sistema de verificación de que los navegadores y el sistema operativo del equipo del interesado son compatibles con la sede.
- Un servicio de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por la entidad que hayan sido firmados por cualquiera de los sistemas de firma y para los cuales se haya generado un csv.

Funcionamiento Sede Electrónica

Las acciones que se podrán llevar a cabo a través de la sede permitirán:

- Deberá poder indicar si se permite o no la tramitación electrónica.
- Permitirá configurar los datos de un procedimiento: familia del procedimiento, responsable, lista de trámites, formularios, definición del flujo de trabajo, documentación requerida, plazos…
- El inicio de expedientes.
- Solicitar tramitación a través de modelos normalizados e instancia genérica:
    - Tramitación presencial, para lo que se puede descargar formulario PDF.
    - Tramitación electrónica, a través de formularios web que además incluye campos/metadatos.
    - Tramitación por la oficina de asistencia en materia de registros.
- Responder a requerimientos de la entidad.
- Conceder derechos de representación.
- Sección de notificaciones y avisos en la parte privada de la sede (una vez se haya verificado a la persona interesada) para cubrir la comparecencia espontánea del interesado/representante en las oficinas de asistencia en materia de registro.
- Posibilidad de incorporar firma del recibí como documento electrónico anexo a la notificación.
- Conocer el estado de tramitación de una solicitud.
- Permitirá a la ciudadanía cargar documentación con la posibilidad de carga mínima de documentos de hasta 50MB.

- Permitirá adjuntar documentación requerida a expedientes ya abiertos.
- Permitirá consulta de todos los expedientes abiertos de la persona usuaria.
- Permitirá la consulta de las anotaciones del registro de entrada y salida que las personas usuarias tienen con la entidad.
- La Sede Electrónica permitirá la presentación de documentos por las personas físicas.
- Efectuará las notificaciones electrónicas por comparecencia en Sede.
- Existirá un sistema dedicado a las notificaciones electrónicas en la Sede Electrónica, en Dirección Electrónica Habilitada, en Punto de Acceso general y en papel.

3.6 Registro

El módulo de registro de entradas y salidas debe cumplir con la normativa SICRES vigente y gestionar correctamente la ventanilla única.

Existirá un registro de Entrada/Salida único para toda la entidad.

Atenderá tanto los registros telemáticos como los presenciales.

Garantizará la fecha y la hora oficial mediante sellado de tiempo emitido por una autoridad de certificación.

Debe ofrecer su funcionalidad a través de servicios web que serán invocados por otras aplicaciones.

Integración

- Debe posibilitar el registro de documentos o trámites que se inicien a través de la Sede Electrónica.
- Estará completamente integrado con la tramitación electrónica.
- Dispondrá de integración del Registro de funcionarios habilitados para la expedición de copia auténtica, con el Registro de funcionarios para la asistencia en el uso de medios electrónicos y con el Registro de apoderados. Deberá estar preparada para el cumplimiento de la interoperabilidad de registros de funcionarios habilitados en el momento que el Estado dé cumplimiento a la creación del Registro. En el caso de la CAPV, se prevé la interconexión común de todas las administraciones públicas vascas.
- La plataforma deberá permitir mantener actualizado un registro, donde consten los funcionarios habilitados para la identificación o firma.
- Deberá contemplar la posibilidad de que al justificante de la solicitud en particular o a cualquier documento incluido en la anotación de registro, se

pueda incorporar la firma biométrica de la persona usuaria, estampada mediante dispositivo hardware conectado, directamente desde la creación de la propia anotación.

- La plataforma deberá estar integrada con el **SIR**, Sistema de interconexión de registros, según la normativa SICRES vigente.

Procesos

- Debe posibilitar la incorporación de documentación que se digitalice directamente en ventanilla desde la creación de la propia anotación.
- Permitirá a la persona usuaria asociar la anotación a un expediente existente o iniciar un nuevo expediente.
- Deberá permitir subsanar los errores en la propia unidad que realiza el registro de entrada.
- Las anotaciones manuales y telemáticas deberán llevar una numeración diferenciada, permitiendo al encargado de registro poder seguir anotando las entradas manuales.
- Deberá permitir, mediante un escáner, la digitalización de cualquier documento en papel, permitiendo en el proceso incorporar la firma electrónica para producir e incorporar copias electrónicas auténticas. Los documentos irían firmados electrónicamente con el certificado de sello de órgano y/o con certificado electrónico de la persona agente del registro.
- Una vez almacenados los documentos en su correspondiente anotación, también deberán ser accesibles directamente a través del código de verificación y los códigos de barras que faciliten a la Entidad Local la localización del documento electrónico a partir de una copia en papel del mismo.
- Debe posibilitar la gestión de varios libros de registro (internos o externos).
- Permitirá la impresión o descarga de un justificante firmado electrónicamente de cada anotación.

3.7 Notificaciones

El expediente electrónico deberá recoger, en formato de datos estructurados, toda la información relacionada con las notificaciones y los avisos y la relativa al registro de salida y entrada.

Debe ofrecer su funcionalidad a través de servicios web que serán invocados por otras aplicaciones.

Personas

La plataforma debe de gestionar información sobre si la persona interesada está obligada o no a notificación electrónica, direcciones, medios de contacto (para avisos electrónicos), consentimientos (para consentir notificación electrónica para los no obligados), representaciones y apoderamientos.

En atributos de la persona interesada, se incorporará si está obligada o no a notificación electrónica.

En cuanto a los no obligados a notificación electrónica, en la sección de consentimientos, se mantendrá la autorización expresa por procedimiento y expediente. En el momento de formular la solicitud de iniciación se deberá incorporar apartado para que el interesado no obligado ejerza el derecho de elección.

El acceso y actualización se realizará desde la Sede Electrónica, por el propio interesado, o presencial por funcionarios habilitados y por la propia tramitación electrónica de los procedimientos.

Territorios

Se deberá llevar a cabo una gestión centralizada y normalizada de las direcciones para las notificaciones en papel.

Posibilidad para una solicitud/expediente concreto de contar con medios de contacto diferentes a los que constan por defecto con carácter general.

Funcionalidades en el ámbito de las notificaciones

Permitirá la configuración de avisos, plazos y posibles automatizaciones en función del modo de notificar y el estado de la notificación.

Permitirá definir el calendario, el mismo que se publica en la Sede Electrónica.

Permitirá la configuración de la ejecución automatizada, ejemplos:

- En procedimientos con múltiples expedientes, generar notificación electrónica automatizada.
- Si la notificación es en papel, enviar remesa para impresión, enviar notificación por comparecencia electrónica con enlace en la Sede Electrónica y asociar a la posición integrada para acceder desde las oficinas de asistencia en materia de Registro.

Actualizar fechas de envío, notificación o rechazo a través de DEHú y comparecencia electrónica.

- Si existe resolución firmada, se debe de elaborar notificación, registrar salida y enviar notificación electrónica (siempre) y en papel (en función del interesado) de forma automática.

La aplicación debe de disponer de una sección de notificaciones y avisos en el Gestor de Expedientes (punto 4.1) para cubrir la comparecencia espontánea del interesado/representante en las oficinas de asistencia en materia de registro.

Posibilidad de escanear e incorporar firma del recibí como documento electrónico como anexo de la notificación o incorporar sistema de firma biométrica.

Se generarán remesas con las notificaciones que se tienen que notificar en papel. Cada remesa contiene “n” notificaciones según el criterio que se defina: por días, procedimiento, órgano, etc.

Para las notificaciones en papel se valorará el tratamiento automatizado de toda la información remitida a Correos (o equivalente).

Sea cual sea el sistema elegido para la notificación postal, la solución permitirá la impresión y tratamiento de las notificaciones en el propio departamento en que se generan o en un único punto centralizado para todo el ayuntamiento.

En el ámbito de notificaciones electrónicas, incluirá el tratamiento automatizado de toda la información intercambiada en el sistema Prueba de Entrega Electrónica (PEE) para el acuse de recibos. En la sección de notificaciones y avisos, actualización del estado de la notificación, fecha y hora de la notificación, con información que la empresa notificadora actualice mediante un proceso de carga.

La plataforma deberá integrarse con los servicios web del Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado para las notificaciones infructuosas.

3.8 Portafirmas

Servicios de Portafirmas que facilite a los cargos y unidades gestoras la aplicación de la firma electrónica a los documentos.

Se realizarán firmas electrónicas cualificadas a través de un portafirmas web con certificados reconocidos. Se integrará con la plataforma de firma @Zain (Izenpe).

Se integrará con el motor de procedimientos cuando sea necesaria una firma.

Se podrá firmar desde el ordenador de escritorio y desde cualquier dispositivo móvil en el sistema IOS de Apple y en Android.

Se priorizará el uso de certificados en la nube de IZENPE Egoitza profesional. Pudiéndose utilizar sistemas alternativos cuando no sea viable técnicamente su uso (previo acuerdo con CCASA), pero utilizando sistemas de doble factor.

Funcionalidades

Permitirá la centralización en un único punto de la firma de documentos electrónicos procedentes de diferentes trámites.

- Permitirá la firma en bloque de varios documentos.

- Permitirá establecer circuitos de firma de un solo firmante o de firma múltiple, permitiendo en este caso definir flujos de las firmas tanto secuenciales como paralelos.

- Se valorará que permita establecer alertas de cumplimiento de plazos establecidos para la firma.

- Se podrá reasignar firma a otro firmante y deberá mostrar en la firma digital que se ha firmado “En ausencia de…” o “Por orden…” de ser el caso. Además, cuando se firme aparecerá en el documento tanto el cargo de quien firma como su nombre o ambos conjuntamente, a elección de cada Entidad.

- Se podrá rechazar la firma.

3.9 Gestión de 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). Se deberá tener en cuenta los acuerdos que se tomen en materia de apoderamientos.

- A través de un poder notarial recabado a través de los servicios de consulta de Poderes Notariales (NOTARÍA) de la Plataforma de Intermediación de Datos.

Dispondrá de integración con Registro de apoderados para que si la persona que está cumplimentando el formulario, es representante de otra u otras personas, pueda indicar en nombre de quién completa el formulario.

3.10 Órganos Colegiados

Este apartado no será de obligado cumplimiento, si bien, será valorable en los criterios evaluables mediante formula (en concreto, de conformidad con lo dispuesto en el apartado M.1) CC se valorará conforme al criterio de adjudicación “2. Módulo órganos colegiados – 5 puntos”).

Gestión completa de los órganos políticos de la corporación en cumplimiento de lo dispuesto en la Norma Foral 11/95 de 20 de marzo de Concejos del Territorio Histórico de Alava, contemplando las siguientes funcionalidades:

- Generación de documentos de convocatoria, orden del día de convocatorias y traslados de acuerdos.

- Citaciones, notificaciones e invitaciones.

- Resultado de las votaciones y acuerdos.
- Generación de resoluciones, actas (y borradores), decretos y firmas.
- Gestión de las sesiones y confección de libros.
- Resolución.
- Notificación de los expedientes afectados.
- Consultas por expediente.
- Decretos de presidencia.

Deberán funcionar teniendo en cuenta la identificación con certificado software.

Procesos para el funcionamiento de los Órganos Colegiados

- La aplicación deberá permitir el uso de plantillas de documentos a dos columnas (fundamental para generar documentos bilingües) ya preconfiguradas que faciliten la labor del personal de la entidad local.
- Facilitará la generación de un libro electrónico de actas y decretos.
- El libro de actas podrá editarse.
- El libro de actas electrónico podrá firmarse electrónicamente.

3.11 Requisitos Técnicos

Al tratarse de una herramienta en modalidad SaaS (“Software como Servicio”) no será necesario que la DFA realice inversiones de instalación o dotación de infraestructura propia de sistemas. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar de la infraestructura necesaria para que el servicio se preste correctamente.

Requisitos de Seguridad

La herramienta de gestión de la administración electrónica es una pieza fundamental del sistema de información para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la implantación de la administración electrónica. A través de este contrato se custodia toda la información y producción documental generada las Juntas Administrativas, siendo por tanto un requisito ineludible el cumplimiento del **Esquema Nacional de Seguridad** (**ENS**)**, aprobado por el RD 3/2010** en su CATEGORÍA MEDIA, ofreciendo garantías de disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada.

Cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad

La herramienta 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. Este nivel de interoperabilidad se concreta en la necesidad de que el sistema de gestión se integre con las aplicaciones y servicios comunes que la Administración General del Estado ha puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

Otros Requisitos técnicos

- **Navegadores**:

  Cualquier usuario únicamente precisará para el acceso a la herramienta de un navegador web y no requerirá de instalación de aplicaciones en puesto para la operativa general. En este sentido, la herramienta ofertada será compatible como mínimo con Microsoft Edge, Chrome y Firefox.

- **Responsive Web Design:**

  La interfaz de la Sede Electrónica debe ser adaptable garantizando un buen funcionamiento en pantallas de diversas resoluciones, incluyendo móviles y tabletas. Para considerarse compatible, la presentación se ha de visualizar correctamente, y el producto tiene que ser plenamente funcional en pantallas de diversas resoluciones, incluyendo móviles y tabletas.

- **Accesibilidad:**

  La accesibilidad es una de las piezas fundamentales, ya que permite a las personas con discapacidades percibir, comprender, navegar e interactuar con la Sede Electrónica.

  - La herramienta deberá cumplir con el estándar EN 301 549 v2.1.2 (2018-08). Esta norma, alineada a su vez con las WCAG 2.1, recoge los requisitos a cumplir por las Administraciones Públicas españolas en sus sitios web.

  - De igual modo, la herramienta debe cumplir con el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

  - Esto supondrá un diseño adecuado de los interfaces, se usarán de manera correcta todas las etiquetas y metatags, empleando, entre otras cosas, descripciones alternativas y se evitará toda aquella navegación basada exclusivamente en elementos gráficos o multimedia (por ejemplo, proporcionando listados alternativos a la distribución de contenidos en mapas).

3.12 Condiciones de Uso de las Suscripciones

La gestión de las suscripciones a los concejos dentro del alcance del proyecto se llevará a cabo por el personal DFA y CCASA asignado para tal efecto. Se considera inactiva una suscripción una vez pasado 6 meses de inactividad.

Las condiciones de inactividad:

- No tramitar ningún tipo de expediente.
- No generar ningún tipo de documento (ejemplo: actas…).
- No generar ningún registro de entrada/salida.
- No recibir ninguna solicitud.
- El identificarse en la herramienta no supone actividad.

El paso a Inactividad no implica la configuración ni el borrado de los datos correspondientes a la entidad, que deberá permanecer y entregarse a la finalización del contrato.

La DFA y el CCASA se comprometen a mantener 30 Entidades activas en todo momento sin tener en cuenta las condiciones de inactividad antes descritas.

4 SERVICIOS ADICIONALES VINCULADOS AL SUMINISTRO

Además de suministrar el software, se considera imprescindible que la empresa adjudicataria proporcione una serie de servicios adicionales relacionados con las herramientas suministradas para el correcto cumplimiento del objeto del contrato.

4.1 Servicio de Configuración

La empresa adjudicataria deberá poner en marcha un entorno para que la DFA pueda llevar a cabo la gestión de las diferentes instancias que se requieran a lo largo del proyecto.

El plazo máximo de la configuración de la primera instancia de forma que pueda ser usada por una Junta Administrativa es de un mes a partir de la firma del contrato.

La empresa adjudicataria deberá tener la capacidad de realizar la puesta en marcha de un mínimo de 50 Juntas Administrativas al mes. Entendiendo la puesta en marcha como la publicación de la Sede Electrónica, del flujo del procedimiento de Tramitación Básica y la puesta a disposición del Registro.

Siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones para la puesta en marcha para cada una de las Juntas Administrativas:

- Logotipo y Escudo (Siempre y cuando disponga de uno).
- Nombre en castellano y euskera de la Junta Administrativa.
- Dirección postal de la Junta Administrativa.
- Teléfono de contacto de la Junta Administrativa.
- Email de la Junta Administrativa.

- Código DIR3 de la Junta Administrativa en el SIR.
- Información del perfil del contratante.
- Datos para el alta de la persona presidenta de la Junta Administrativa que establezca el producto.
- Datos para el alta de una segunda persona de la misma Junta Administrativa que establezca el producto.

Se acordará junto con CCASA y DFA los datos de contacto necesarios en la realización del Alta para que estos no sean excesivos.

4.2 Servicio de Formación

La empresa proveedora deberá facilitar contenido digital actualizado para la formación de las nuevas Juntas Administrativas que hagan uso de la aplicación. Este material será supervisado por DFA y CCASA y será facilitado por medios online a las personas que lleguen a utilizar la aplicación.

La formación deberá constar de al menos los siguientes puntos y será acordada con el equipo de DFA y CCASA:

- Explicación general de la aplicación.
- Tramitación Básica.
- Registro.
- Notificaciones.
- Firma electrónica.
- Funcionamiento de la Sede Electrónica.

Se realizará una primera formación online en directo a través de videoconferencia para las entidades inicialmente configuradas en la herramienta que formará parte del contenido digital para la formación de las nuevas Juntas Administrativas.

4.3 Servicio de Atención a Juntas Administrativas

El adjudicatario será responsable de la óptima funcionalidad de los aplicativos, en lo concerniente a los programas suministrados y los autorizados. Con tal propósito, mientras dure el contrato, el adjudicatario tendrá organizado un “Servicio de Atención al Usuario” o “Call Center”, con un único número de teléfono (prefijo 945) que habilitará la propia DFA y que se redireccionará a la centralita de la empresa adjudicataria, con el fin de atender y resolver efectivamente las dudas y las operaciones derivadas del mantenimiento no planificable, consecuencia de la instalación y/o actualización del software de gestión de las aplicaciones referidas anteriormente.

En todo caso, también deberá hacerse cargo del registro, notificación, resolución, seguimiento y cierre de las incidencias y consultas de software de gestión, así como de las peticiones de trabajo de mantenimiento planificable, que serán remitidas al adjudicatario.

Su trabajo puede consistir también en la necesidad de corregir datos insertados o producidos, desbloquear una pantalla, modificar el proceso productivo, resolución de dudas de las personas usuarias, parametrización y optimización de aplicativos, informar de las funcionalidades del sistema, etc. Y en general, aquellos trabajos que no supongan modificaciones operativas del software.

El adjudicatario deberá garantizar un servicio ininterrumpido de atención desde las 9:00 h. hasta las 14:00 h. en horario laboral.

Se deberá nombrar una persona coordinadora de este Servicio de atención a los usuarios. Deberá realizar el seguimiento de las incidencias reportadas y enviar un informe de seguimiento mensual al personal que determine DFA y CCASA para tal efecto.

Las personas que formen parte del “Call Center” deberán tener una formación suficiente en las aplicaciones objeto de este contrato.

Sin perjuicio de la utilización por los usuarios de los Servicios de Atención al Usuario que la empresa adjudicataria tenga con carácter fijo y normalizado, los usuarios podrán acceder directamente para realizar sus consultas o incidencias vía teléfono o correo electrónico, al personal consultor y técnico que la empresa adjudicataria tenga designado para este contrato.

La resolución de incidencias se realizará preferentemente en remoto o vía telefónica.

La empresa adjudicataria deberá atender el 100% de las consultas en un plazo máximo de 3 días laborables según calendario del Territorio Histórico de Alava. El cálculo para estimar el número de llamadas mensuales una vez la suscripción se considera activa y correctamente configurada sería de:

Número de llamadas= Entidades Activas /3

La empresa adjudicataria se comprometerá a mantener este umbral de asistencia garantizado, de forma que si alguna de las personas consultoras designadas para este contrato, cesara de su puesto, o no pudiera desempeñar su trabajo temporalmente, la empresa se compromete a incorporar otra debidamente preparada en el plazo máximo de un mes.

La empresa adjudicataria deberá establecer una persona de contacto con el rol de Coordinadora del Servicio de forma que emita los informes solicitados por CCASA y DFA en cada momento incluyendo los puntos incluidos en el apartado 5.1. (Seguimiento).

5 ORGANIZACIÓN

5.1 Seguimiento

Se contemplan al menos las siguientes tareas incluidas en la entrega del suministro por parte del Comité de Seguimiento:

- Reunión de inicio.
- Reuniones mensuales de seguimiento y coordinación donde se tratarán los siguientes temas:
    - Seguimiento de las suscripciones activas.
    - Seguimiento de incidencias reportadas.
    - Seguimiento de la disponibilidad de la plataforma. La empresa adjudicataria deberá entregar un informe mensual con los datos de la disponibilidad de la plataforma. Puntualmente se podrá solicitar un informe urgente ante ciertas eventualidades extraordinarias.
    - Seguimiento de la configuración de altas y bajas de suscripciones.
    - Y cualquier otro que afecte al suministro contratado.

5.2 Comité de Seguimiento

El comité estará compuesto por el Responsable en el CCASA y el Responsable de la empresa adjudicataria de este contrato.

Estas sesiones pueden incorporar a cualquier persona que se considere necesaria para el desenlace de las distintas actividades que surjan a lo largo de la vida del proyecto.

Cualquier representante del comité tanto por parte del CCASA como la empresa adjudicataria tendrá capacidad para convocar aquellas reuniones extraordinarias que considere oportunas.

6 ALOJAMIENTO Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS

La empresa adjudicataria actuará como encargada de tratamiento respecto a los datos generados por las Juntas Administrativas. Los datos han de ser custodiados siguiendo las practicas del ENS (Punto 3.11 Requisitos de Seguridad).

La DFA dará apoyo a las Juntas Administrativas de forma que les ayude a la custodia y buen uso de los datos.

El tratamiento de datos deberá realizarse dentro del territorio de la Unión Europea cumpliendo también todas las necesidades y especificaciones que establezca la RGPD.

7 FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

Al finalizar el contrato la empresa adjudicataria deberá:

- Exportar los datos generados durante el periodo de duración del contrato, mediante archivos en un formato que se acordará con la empresa adjudicataria (preferiblemente ENI en caso de que se pueda suministrar así) y con la documentación suficiente para poder replicar dicha información en otra infraestructura informática. Esta exportación deberá realizarse y entregarse 10 días hábiles antes de la finalización de la ejecución del contrato.

- Una vez que la empresa adjudicataria haya exportado y entregado dichos archivos a la DFA, está dispondrá de cinco 5 días hábiles para comprobar que la anterior exportación se ha realizado correctamente con todos los datos solicitados. En caso de que falte algún tipo de información, podrá ser requerida a la empresa adjudicataria y esta deberá remitirla en un plazo máximo de 2 días hábiles.

- Una vez comprobada y ratificada, la empresa adjudicataria se compromete a eliminar dicha información de sus servidores y comunicarlo de manera expresa en un plazo no superior a un mes.

8 LUGAR DE ENTREGA Y/O PRESTACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el apartado T) del CC del contrato.