PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA IMPLANTACION DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA EL CONSORCIO DE TRANSPORTES DE BIZKAIA (Exp 2025/055)

1. OBJETO
2. ANTECEDENTES
3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN
4. MARCO NORMATIVO
5. REQUISITOS GENERALES
6. REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES MÍNIMOS DE LA SOLUCIÓN OFERTADA
7. DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS. IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA
8. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO
9. PLAZO Y DURACIÓN DEL CONTRATO Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO
10. FORMACIÓN
11. SOPORTE Y MANTENIMIENTO
12. SERVICIOS A DEMANDA
13. MEJORAS
14. DOCUMENTACION
15. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS
16. GARANTÍA
17. PRESUPUESTO
18. CRITERIOS DE VALORACIÓN
19. PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

1 OBJETO

El objeto del presente contrato es la contratación, implantación, configuración, puesta en marcha y mantenimiento de una **plataforma de Administración Electrónica** que dote al Consorcio de Transportes de Bizkaia, en adelante CTB, de una solución integral de Administración Pública que cumpla los requisitos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Este sistema deberá dotar de un conjunto de funcionalidades que permitan al Consorcio de Transportes de Bizkaia una gestión electrónica del proceso administrativo que cubra el registro de entrada/salida, la gestión de expedientes, la gestión documental, la firma electrónica, las notificaciones y las comunicaciones.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

2 ANTECEDENTES

El contexto actual de modernización de las administraciones públicas abre nuevos modelos de relación con la sociedad, los cuales requieren la adaptación progresiva de las administraciones públicas con objeto de prestar un mejor servicio.

La entrada en vigor de las distintas leyes relativas a la administración electrónica, junto con la pandemia han supuesto un fuerte impulso a la utilización de los servicios electrónicos por parte de la ciudadanía, empresas y administraciones.

Durante todo el año 2023 el Consorcio de Transportes de Bizkaia puso en marcha un proceso de reflexión estratégica sobre su situación con respecto a la Administración Electrónica. Como resultado del diagnóstico de la situación de la Administración Electrónica se detectaron diversas carencias que se pueden sintetizar en que CTB no dispone de las herramientas ni de los componentes requeridos para el cumplimiento de los requisitos que marca la normativa respecto a la Administración Electrónica.

Para hacer frente a dichos requisitos en el menor tiempo posible y puesto que, actualmente CTB dispone de un convenio de colaboración con la Fundación Biscaytik que actúa, entre otros, de proveedor de servicios de administración electrónica, CTB ha estado haciendo uso de la plataforma de administración electrónica de BiscayTIk. No obstante, no se ha logrado una integración total, ya que no se dispone de los elementos básicos para una correcta implantación de los procesos de administración electrónica como son una política de firma electrónica, un catálogo de servicios exhaustivo y un modelo documental detallado y un API de integración entre los sistemas de CTB y BiscayTik.

Por todo ello, y con el objeto de abordar este proceso de Transformación Digital, CTB ha decidido avanzar hacia un escenario mixto donde se establecen varios proveedores de servicios dependiendo del área de negocio que se trate. En el caso concreto del **cumplimiento de los requerimientos de la Administración Electrónica** se ha decidido apostar por la adopción de una nueva plataforma.

El Consorcio de Transportes de Bizkaia no dispone del conocimiento, ni de los medios materiales y humanos para acometer una transformación de estas características y, es por esto, que precisa la contratación de este.

Es por ello por lo que CTB publica este pliego para la contratación de una plataforma de Administración Electrónica, así como todos los procesos necesarios para la definición, carga, migración del catálogo de servicios y modelo documental que permitan su puesta en funcionamiento. A todo esto, deberá seguir un proceso de gestión del cambio que permita capacitar al personal de CTB en el uso de estas herramientas.

3 ALCANCE DE LA PRESTACION

El objetivo final es dar cumplimiento a todas las previsiones legales referentes al uso de la Administración Electrónica por parte del CTB, así como garantizar los derechos de los ciudadanos

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

en su relación con la Administración y, en último término, prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.

De forma resumida, se puede indicar que los servicios a prestar son todos aquellos que sean necesarios para que CTB pueda disponer de una plataforma de Administración Electrónica que cumpla los requisitos indicados en el apartado 6 de este documento donde se describen los REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES MÍNIMOS DE LA SOLUCIÓN OFERTADA.

A tal efecto, la empresa adjudicataria del contrato deberá redactar un proyecto de ejecución de la implantación de la Administración Electrónica en el Consorcio de Transportes de Bizkaia donde necesariamente deberá como mínimo abordar los siguientes temas

- **Análisis Previo.**
  Deberá realizar un análisis y diagnóstico de la situación que incluya asesoramiento funcional en la implantación de la plataforma, requerimientos técnicos y de seguridad, detalle de los certificados a utilizar, plan de formación, así como calendario de implantaciones.
  En este apartado deberá tener en cuenta que no se dispone de un catálogo de servicios, ni de una clasificación documental y posiblemente la forma de tramitación actual no es la más adecuada en un contexto de papel cero. Se deberá necesariamente hacer diagramas de los procesos y los cuadros de clasificación documental.
- **Implantación y Configuración.**
  La empresa adjudicataria será la encargada 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 el Plan de Implantación.
  Dentro del proceso de configuración, la empresa adjudicataria hará las adaptaciones necesarias para el despliegue de los procedimientos consensuados que la ciudadanía y el personal de CTB puedan necesitar. Estas tareas se ejecutarán cumpliendo los requisitos que se indican el apartado de requisitos y contemplarán los formularios y procesos necesarios para integrarse con las plataformas que se haya diagnosticado en el análisis previo.
- **Servicios de integración y migración.**
  Se deberá implantar un sistema que permita la publicación de los expedientes de contratación en el perfil de contratante de Euskadi que deberá ajustarse a los plazos que se indican en el apartado 9.1 Plazos y Duración del Contrato.
  Se deberá migrar todos los registros administrativos de entrada y salida existentes en el sistema actual de BiscayTik.
  Únicamente se migrarán los expedientes de contratación que estén en un estado anterior a la formalización y aquellos que sean susceptibles de prórroga. El resto de los expedientes se continuarán tramitando en la plataforma actual hasta el cierre y archivo de estos.
  Se deberá migrar la información de transparencia disponible en la web https://zabaltzen.ctb.eus/es
  En el momento de la implantación, se deberán migrar las denuncias que pudiera haber en proceso en la aplicación de gestión de denuncias. A la fecha de redacción de este pliego, no hay ninguna

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

- **Puesta en marcha y gestión del cambio.**
  Se elaborará un plan de puesta en marcha y gestión del cambio que necesariamente deberá cumplir los requisitos que se indican el apartado específico de requisitos. Este plan contemplará, entre otros temas, la formación y capacitación del personal de CTB.
- **Mejoras propuestas por la empresa adjudicataria.**

4 MARCO NORMATIVO

El presente proyecto deberá tener presente el cumplimiento de la siguiente normativa que regula la Administración Electrónica:

- 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
- Normas Técnicas de Interoperabilidad de desarrollo del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público
- Reglamento (UE) 2016/679 del Tribunal de Europa y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/45/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

Cualquier otra normativa y desarrollo reglamentario en vigor o que pudiera ser objeto de aprobación durante la vigencia del contrato y, que aplique a las administraciones públicas y en particular a las administraciones locales.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

5 REQUISITOS GENERALES

La plataforma a contratar deberá ajustarse a los siguientes requisitos:

- **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 Consorcio de Transportes de Bizkaia: direcciones y servicios, cargos, usuarios, roles…
- **Entornos de trabajo**: La plataforma contará con un entorno de pruebas y otro de producción. El entorno de pruebas dispondrá de todos los módulos y funcionalidades actualizados y estará plenamente operativo de forma independiente al entorno de producción.
- **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. La plataforma deberá dar servicio al menos a 21 usuarios pudiendo ampliarse esta cantidad hasta 30 sin coste adicional alguno.
- **Idioma**: La plataforma de administración electrónica será multi-idioma y se entregará configurada al menos en los dos idiomas oficiales de la CAPV, euskara y castellano. La configuración incluirá las plantillas necesarias durante la tramitación de todos los procedimientos que se identifiquen en el catálogo de servicios,
- **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.
- **Imagen corporativa**. Los elementos visuales de la plataforma se adecuarán a la imagen corporativa del Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- **Modalidad de servicio SaaS**: La plataforma funcionará como servicio a través de Internet (SaaS). La empresa adjudicataria deberá garantizar que las instalaciones desde las que se vaya a prestar este servicio estén ubicadas en territorio de la Unión Europea y que ofrezcan garantías de disponibilidad y de protección de la información.
- **Interoperabilidad** y **Esquema Nacional Interoperabilidad (ENI):** La plataforma deberá ajustarse a lo establecido en el Real Decreto 4/2010 que regula el ENI, así como en las normas técnicas que se derivan. Dado que entre los servicios de Interoperabilidad figura el SIR (sistema de interconexión registral) que hace uso de la red SARA, la plataforma ofertada deberá tener reconocida la condición de punto de presencia de la red SARA. A tal efecto, la resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, en su Anexo I establece las condiciones que han de cumplirse para ser PdP de la red SARA (Punto de Presencia de la Red SARA). El licitador deberá acreditar el cumplimiento de las condiciones para ser PdP de la red SARA mediante documento emitido por la Secretaría de Administración Digital.
  CTB actualmente obtiene los servicios de interoperabilidad de otras AAPP a través de la fundación BiscayTIK que a su vez los obtiene del nodo de interoperabilidad de la Diputación Foral de Bizkaia. El nuevo sistema deberá describir cómo se integrará con el nodo de interoperabilidad de la DFB (NISAE) y cómo se deberán utilizar dichos servicios

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

por los usuarios y plataformas informáticas de CTB. El licitador deberá reservar una partida para la migración de los servicios actuales que se indican en el Anexo III.

- **Esquema Nacional de Seguridad (ENS).** La empresa licitadora deberá acreditar que la plataforma propuesta cumple con lo dispuesto en el apartado VII de la Resolución de 13 de octubre de 2016, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el ENS, en su categoría media.
- **Requisitos de seguridad y continuidad del servicio**
  - Las instalaciones desde las que se vaya a prestar el servicio deberán estar en territorio de UE.
  - Las instalaciones desde donde se ofrece el servicio de Administración deben ofrecer al menos una disponibilidad TIER III para el CPD principal y TIER III para el CPD secundario
  - Los CPDs principal y secundario deberán encontrarse en diferentes ubicaciones y estarán conectados por líneas punto a punto de distintos proveedores.
  - El licitador deberá describir los sistemas de protección que dispone con intentos de ataque externo e interno y los RTOs (Recovery Time Objective) y RPO (Recovery. Point Objective) que puede garantizar.
- **Auditoría:** La plataforma deberá registrar la trazabilidad de las operaciones de las personas usuarias mediante registros de actividad que puedan ser consultados en cualquier momento desde el propio producto o bien exportando dicha información hacia plataformas ofimáticas.
  Asimismo, CTB realiza con periodicidad anual auditorías tanto operativas como contables por lo que necesita acreditar ante terceros auditores el funcionamiento de la plataforma. Por ello el ofertante deberá proporcionar anualmente o con la periodicidad que se indique las certificaciones que se indican en el apartado 6.19 Auditorías.
- **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.

6 REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES MÍNIMOS DE LA SOLUCIÓN OFERTADA

6.1 Sede Electrónica

- La sede electrónica será accesible desde un navegador y desde cualquier equipo tanto de sobremesa como móvil. La sede electrónica funcionará desde los principales navegadores y sistemas operativos del mercado y será tecnológicamente neutra…
- El acceso a la sede electrónica se realizará a través de la URL, https://egoitza.ctb.eus y se podrá operar al menos en los idiomas oficiales de la CAPV: euskara y castellano. Por defecto y salvo que el ciudadano haya seleccionado otro idioma, la Sede Electrónica se mostrará en euskara.
- La sede electrónica se diseñará con diseño responsive, o adaptable, que permita su adaptación a dispositivos de diversa resolución. La sede diseñada deberá cumplir los estándares de accesibilidad vigentes en la actualidad, Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, el Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público y cualquier otra regulación que complemente o sustituya a la normativa mencionada.

- La sede electrónica tendrá las siguientes utilidades o funcionalidades: verificación de documentos electrónicos, permitirá respuesta a requerimientos de un expediente desde la carpeta ciudadana, permitirá la gestión automatizada de expedientes (generación de certificados), definición y configuración de un catálogo de servicio/procedimientos, creación y asociación de formularios personalizables, consulta del estado de tramitación del expediente, identificación y acceso a los expedientes para las personas interesadas y sus representantes, permitirá la recepción de documentación obligatoria y opcional, gestión de contenidos de la sede electrónica, funcionalidad de calendario laboral y fecha y hora oficial de la sede electrónica, gestión de quejas y sugerencias.
- La sede electrónica permitirá el escaneo de uno o varios documentos para su inclusión en solicitudes de registro y expedientes administrativos.

6.2 Identificación

- Los sistemas de identificación serán respetuosos con la Directiva 914/2016 relativa a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y en particular con los siguientes medios de identificación en ellas definidos e implementados a través de CL@VE , eDNI y de IZENPE (GILTZA, IDAZKI) y la BAKQ.

6.3 Representación

- La plataforma soportará las previsiones legales de representación que se realiza en la Ley 39/2015. Las Administraciones Públicas podrán habilitar, con carácter general o específico, a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados. Dicha habilitación deberá especificar las condiciones y obligaciones a las que se comprometen quienes así adquieran la condición de representantes, y determinará la presunción de validez de la representación salvo que la normativa de aplicación prevea otra cosa. Las Administraciones Públicas podrán requerir en cualquier momento la acreditación de dicha representación. No obstante, siempre podrá comparecer la persona interesada por sí misma en el procedimiento.
- Estará integrado con el REA (Registro Electrónico de Apoderados) y/o con un registro propio de apoderamientos

6.4 Firma electrónica

- Deberá cumplirse lo indicado en el apartado 6.2 de Identificación.
- Será compatible con la plataforma de IZENPE, GILTZA, IDAZKI y la BAKQ.
- En relación con solicitudes de usuarios de las Oficinas de atención al cliente se deberá disponer de integración con otros sistemas de firma biométrica que permitan realizar firmas electrónicas mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos,
- Permite la firma de personas usuarias externas a CTB.
- Permite firmar en movilidad desde cualquier dispositivo de sobremesa o móvil (compatible con iOS y Android).
- Permite establecer circuitos de firma preestablecidos y dispondrá de un portafirmas integrado con la plataforma de tramitación de la Administración electrónica. Desde el

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

sistema Portafirmas se podrá gestionar los documentos que hayan sido remitidos para su firma electrónica. El único requisito necesario es disponer de un certificado digital válido y reconocido, instalado en el navegador o bien un lector compatible con el sistema.

6.5 Seguridad Interna, control y auditorías

- La plataforma de seguridad controlará el acceso al sistema mediante un sistema basado en roles. Se emplearán mecanismos de identificación, gestión de derechos de acceso, gestión de privilegios y privacidad.
- El sistema dispondrá de un mecanismo de logs o bitácora que registrará todos los accesos y la actividad de los usuarios en la plataforma a efectos de auditorías.
- Se dispondrá de un alto grado de granularidad en la gestión de los permisos llegando a nivel de archivo o fichero.
- Permitirá la posibilidad de definir permisos y niveles de acceso y ocultar información sensible a personas usuarias no autorizadas.

6.6 Funcionarios Habilitados

- Se mantendrá un registro de funcionarios habilitados y estos registros o sistemas deberán ser plenamente interoperables y estar interconectados con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de las citadas habilitaciones. En este registro o sistema equivalente, al menos, constarán las personas funcionarias que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

6.7 Registro Administrativo General

- Deberá preverse su migración de acuerdo con el formato de la información indicada en el Anexo I - Migración del registro de entrada salida
- La plataforma de administración electrónica ofertada deberá disponer de un registro electrónico general integrado con el SIR (Sistema de Interconexión de registros) certificada bajo la norma SICRES.

6.8 Copias Auténticas

- El sistema permitirá la creación, expedición y gestión de copias auténticas tal y como se define en la ley 39/2015 y en el resto de normativa ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad) y ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

6.9 Gestión Documental

- La plataforma de administración electrónica permitirá el almacenamiento y organización eficiente de documentos electrónicos y físicos, incluyendo la clasificación por categorías, metadatos y etiquetas de acuerdo con la clasificación documental previamente realizada durante el trascurso de este contrato.
- Deberá garantizar, el acceso al personal autorizado, seguridad, funciones de búsqueda, acceso concurrente, colaboración, auditoría, versionado, posibilidad de digitalización y captura e integración con la tramitación de expedientes
- Para la remisión electrónica de expedientes a órganos judiciales, la plataforma deberá estar integrada con INSIDE.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

6.10 Archivo electrónico

- La plataforma de administración electrónica deberá contar con un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable.
- Este archivo garantizará la integridad de la documentación, organización y estructura de acuerdo con la clasificación documental definida, metadatos descriptivos de cada archivo, procedimientos de seguridad y control de accesos, conservación a largo plazo, uso de formatos abiertos y perdurables en el tiempo y funciones de auditoría y trazabilidad.

6.11 Gestor de Expedientes y tramitación electrónica

- El gestor de expedientes de la plataforma de administración electrónica permitirá la tramitación electrónica de los expedientes.
- Estará integrado con el Registro General Administrativo y permitirá abrir expedientes o incorporar documentación o trámites a expedientes ya abiertos. Desde el mismo se podrá enviar documentos a registro de salida para la práctica de notificaciones o el envío de documentación a terceros.
- Deberá ofrecer capacidades de búsqueda ágiles y eficientes de expedientes mediante filtros y criterios de búsqueda intuitivos y mostrar información detallada de cada expediente, incluyendo documentos, metadatos y estado actual. También registrará los cambios y actividades relacionadas con el expediente para un seguimiento completo.
- El gestor de expedientes trabajará con expedientes electrónicos. Los expedientes electrónicos permitirán trabajar con metadatos asociados, la inclusión de documentos, acceso a las personas autorizadas, control de versiones, registro de actuaciones administrativas realizadas para el procedimiento (comunicaciones, notificaciones, resoluciones, informes, etc.…).
- Estará integrado con el gestor documental y con el archivo electrónico.
- Permitirá la obtención del Expediente en formato ENI (Esquema Nacional de Seguridad), acompañando los documentos mediante CSV o código de barras enlazados desde el índice para acceso directo al expediente. También deberá permitir su importación y exportación y el uso de APIs para poder realizar dichas importaciones y exportaciones de forma masiva.
- Permitirá la creación de actuaciones complementarias y datos auxiliares en los expedientes, tal y como se definen en la ley 39/2015.
- El motor de tramitación de expedientes permitirá su tratamiento de forma libre o de forma guiada. Se permitirá lanzar tareas en paralelo o a una determinada persona o cargo.
- Se permitirá la creación de documentos dinámicos mediante plantillas de documentos, cierre y foliado de expedientes, generación de índices.
- Se deberá presupuestar servicios de asistencia de consultoría para el diseño, creación, modificación, y actualización de los flujos de tramitación de expedientes del Gestor de Expedientes durante toda la vida del proyecto.

6.12 Actualizaciones administrativas automatizadas

- La plataforma permitirá las actuaciones administrativas automatizadas, empleando como sistema de firma un sello electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos indicados en el artículo 40 de la ley 40/2015.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

6.13 Control Interno

- La plataforma de administración electrónica dispondrá de un sistema de alertas que permitirá avisar a un destinatario o grupo de destinatarios, por correo electrónico y con la antelación necesaria en cada caso, de la necesidad de realización de algún trámite o tarea asociada a la tramitación de un procedimiento administrativo. En caso de cambio de fechas límite el sistema deberá recalcular la fecha de alertas. En particular, para la tramitación de procedimientos administrativos se precisan las siguientes alertas para los procedimientos de contratación.

FASE	Fecha	Alerta	Antelación	Destinatario
CONTRATOS ADMINISTRATIVOS				
Apertura de proposiciones				
	Fecha de apertura sobre A o sobre único	Envío de correo recordatorio	3 días	Secretaría
	Fecha de apertura de sobre C o criterios cuya valoración depende de un juicio de valor.	Envío de correo recordatorio , elaboración de informe propuesta de criterios basados en juicio de valor	3 días	Secretaría Responsable de Proyecto / autor del proyecto
	Fecha de apertura de sobre B o criterios basados en fórmulas y porcentajes.	Envío de correo recordatorio elaboración de informe propuesta de adjudicación / sobre criterios basados en cifras o porcentajes	3 días	Secretaría Responsable de Proyecto / autor del proyecto
Subsanaciones				

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

	Fecha fin del plazo de subsanación sobre A.	Envío de correo recordatorio	7 días de plazo si es procedimiento simplificado-Antelación 1 día 5 días de plazo si es urgente. Antelación: 1 día	Secretaría
	Fecha fin plazo de subsanación de requerimiento adjudicatario.	Envío de correo recordatorio	7 días si es procedimiento simplificado. Antelación 1 día 5 días de plazo si es urgente. Antelación: 1 día	Secretaría
Fecha fin justificación de Valores desproporcionadas				
	Fecha fin del plazo de presentación de justificación de valores desproporcionados. Serán dos fechas, una para el sobre de la mesa de criterios basados en juicios de valor y otra para la de criterios basados en cifras o porcentajes	Envío de correo recordatorio	3 días	Secretaría / Responsable de proyecto

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

Recursos				
	Fecha fin del plazo de presentación de recurso especial de contratación. Son 15 días hasta poder firmar el contrato.	Envío de correo recordatorio	1 día	Secretaría y responsable del proyecto
Requerimiento Garantías y otra documentación (Certificados obligaciones tributarias, SS, Justificante fianza, Escrituras, Póliza seguro, acreditación interposición de recurso)				
	Fecha fin del plazo de presentación de documentación requerida	Envío de correo recordatorio	7 días si es procedimiento simplificado 5 días si es urgente 1 día	Secretaría.
Adjudicación				
	Fecha fin de plazo para adjudicar	Envío de correo recordatorio	1 día	Secretaría
Formalización				
	Fecha fin del plazo para efectuar la	Envío de correo recordatorio	1 día	Secretaría /

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

	formalización			
Ampliación de período de presentación de documentación				
	Fecha fin del plazo de ampliación de presentación de documentación.	Envío de correo recordatorio	1 día	Secretaría
Fin Contrato				
	Fecha fin de contrato)	Envío de correo recordatorio	- Primer aviso 90 días antes - Segundo aviso 45 días antes	Responsables de contrato
		Envío de correo recordatorio	- 30 días antes	Intervención y Secretaría
		Envío de correo indicando que debe hacerse la recepción del contrato	- 7 días antes	Responsables del contrato
Fecha Certificación Final de obra(en obras)	Tres meses contados a partir de la recepción	Envío de correo recordatorio	- 15 días antes	Responsable del contrato
Liquidación				
Liquidación (otros contratos)	Treinta días naturales desde la recepción o conformidad con la prestación	Envío de correo recordatorio	- 15 días antes	Responsable del contrato

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

Devolución Garantía				
Devolución Garantía (en obras)	15 días antes de la fecha fin de devolución garantía informe	Envío de correo	30 días antes	Responsables de contrato y Tesorería / Intervención
Devolución Garantía (otros contratos)	fecha fin de del periodo de garantía	Envío de correo	15 días antes	Responsables de contrato y Tesorería / Intervención
Contratos Menores	Fecha de Publicación	Envío de correo diario	15 días después de la fecha de aprobación y con carácter día rio a partir de dicha fecha	Responsable del contrato
	Fecha de publicación	Envío de correo	15 días antes de cumplirse 3 meses desde la fecha de aprobación de la resolución	Secretaría Intervención Servicio Responsable del contrato
CONVENIOS				
Convenios	Fecha de fin de vigencia	Envío de Correo	365 días antes de la fecha fin de convenio	Servicio responsable del Contrato Secretaría Intervención
	Plazo aprobación / elaboración memoria, informe jurídico e informe de fiscalización	Envío de correo diario	15 días entre la fecha de aprobación de la memoria y el informe jurídico o el informe de	Secretaría (si no ha hecho el informe jurídico) Intervención (si no ha hecho el informe de fiscalización)

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

			fiscalización.	
	Plazo entre fase de notificación de acuerdo del consejo o aprobación de gerencia y carga del convenio	Envío de correo diario	15 días entre la fecha de notificación del convenio a la entidad conveniada y la carga del convenio aprobado por dicha entidad	Grupo responsable del contrato
	Reuniones de seguimiento	Envío de correo	Cada 6 meses durante la vigencia del convenio Para los convenios abiertos en las fechas: el 1 de enero de cada año en curso y el 30 de junio.	Grupo responsable del convenio
CONVENIOS				
Contratos Reguladores con los operadores de transporte	Fecha fin de vigencia	Envío de Correo	365 días antes de la fecha fin de convenio	Servicio responsable del Contrato Secretaría Intervención

- La plataforma de administración electrónica contará con herramientas que permitan realizar un control interno eficaz. Toda la información estará disponible para facilitar al órgano de control el ejercicio del control financiero, tanto en su modalidad de control permanente como de auditoría.
- El órgano de control podrá comprobar, de forma continua, que el funcionamiento de la actividad económica financiera se ajusta a la legalidad.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

- Este sistema, permitirá la verificación, realizada con posterioridad y efectuada de forma sistemática, de la actividad económica-financiera del sector público local, mediante la aplicación de procedimientos de revisión selectivos.
- El sistema permitirá la obtención de listado de contratos formalizados durante el año en curso y el año anterior, así como el de aquellos contratos menores y simplificados que no hayan sido publicados en el perfil de contratante.

6.14 Órganos y Resoluciones

- El Consorcio de Transportes de Bizkaia dispone de un aplicativo que gestiona las resoluciones firmadas por la Dirección Gerencia. Este aplicativo guarda un histórico de las resoluciones de la Dirección Gerencia y permite, solicitarlas exportarlas e importarlas, garantizando la trazabilidad de su solicitud y tramitación. Se desea mantener esta funcionalidad por medio de algún módulo de la plataforma de Administración Electrónica que soporte órganos colegiados.
- El sistema permitirá la configuración de tantos órganos colegiados como sea necesario, tanto unipersonales como pluripersonales. El sistema deberá recoger toda la información del órgano colegiado. El Consorcio de Transportes de Bizkaia tiene 3 órganos colegiados, a saber: El Consejo General, La Comisión Ejecutiva y el Director Gerente, además de comisiones como la Comisión de Coordinación y Control del Transporte y la Comisión de Coordinación Tarifaria.
- La plataforma permitirá gestionar la actividad de los órganos colegiados: miembros (con voto/sin voto), tramitación de sus expedientes, remisión de propuestas desde los expedientes y devolución de las aprobadas, sesiones, actas, ponencias, orden del día, asuntos, envío de convocatorias, acceso electrónico a la documentación, votaciones, acuerdos, generación de certificados y actas y libro de resoluciones de cada órgano colegiado, así como su acceso. .
- El sistema permitirá la obtención de listados de las resoluciones de los órganos colegiados emitidos durante un determinado año en el que figurará al menos, la identificación de la resolución y el objeto de la resolución. Además, permitirá descargar la propia resolución.

6.15 Notificaciones electrónicas

- El gestor de expedientes estará integrado con Correos al objeto de conocer el estado de la notificación en aquellos casos en la que la notificación deba hacerse por correo postal.
- La plataforma de Administración electrónica generará las correspondientes notificaciones en la plataforma de la sede electrónica donde los destinatarios de las notificaciones podrán acceder a través de la carpeta ciudadana de la sede electrónica.

6.16 Tablón de edictos

- CTB en ocasiones precisa la publicación de ciertos expedientes en el correspondiente tablón de edictos de la sede electrónica a efectos de dar cumplimiento al trámite de información pública. La plataforma de Administración Electrónica deberá tener prevista esta circunstancia y permitirá el envío de información al tablón de edictos desde la gestión de un determinado expediente.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

6.17 Transparencia

- CTB dispone de una plataforma de publicación para dar respuesta a los requisitos de transparencia exigidos por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, así como al esquema de clasificación de dicha información establecido por EUDEL (Asociación de Municipios Vascos).
- Gran parte de la información que se publica en dicha plataforma procede de documentación generada durante la tramitación de ciertos expedientes. La plataforma de administración electrónica deberá dar soporte a la normativa vigente y a la clasificación de EUDEL y permitir la actualización de la información de transparencia de forma automática desde el propio procedimiento administrativo.
- A tal efecto la plataforma de Administración Electrónica deberá proveer una solución de transparencia para la publicación de la información de transparencia.
- Se deberá presupuestar la migración de la información de transparencia existente en la actualidad en la dirección electrónica https://zabaltzen.ctb.eus/es y explicada en el Anexo II.

6.18 Gestión de denuncias

- La empresa licitadora deberá disponer de un canal de denuncias. Esta oferta incluirá el software preciso y la gestión de la solución para comunicar, de forma confidencial, cualquier incumplimiento o riesgo de incumplimiento ético del sistema de gestión del CTB, así como cualquier incidencia, irregularidad o mala práctica en el seno de mismo.. No existe ninguna denuncia en la actualidad, pero la empresa adjudicataria deberá prever una partida para la migración en caso de que se produzca alguna denuncia con posterioridad a la redacción del pliego

6.19 Factura electrónica

- CTB dispone de punto general de entrada de facturas, un registro de entrada de Facturas Electrónicas integrado con la contabilidad y con el Registro General administrativo de Entradas y Salidas y con la Contabilidad General del Consorcio de Transportes. Este servicio de facturación electrónica es ofrecido en régimen de SaaS a CTB por parte de la fundación BiscayTik. El aplicativo de contabilidad y registro contable de facturas con el que trabaja CTB en la actualidad es SICALWIN de BERGER-LEVRAULT. Está previsto que este aplicativo de contabilidad se migre de la "nube" de Biscaytik a otra infraestructura de explotación en la nube que admita posibilidad de integración con otras plataformas a través del conector AYTOS FACTURAS.
- Con la puesta en marcha de la Plataforma de Administración Electrónica no será posible conectar el Registro Contable de Facturas con el Registro General Administrativo de Entradas y Salidas de CTB ni con la contabilidad general de BiscayTik. Es por ello que licitador deberá realizar un planteamiento de integración total del nuevo sistema distinguiendo y describiendo exhaustivamente las fases necesarias para llegar a la integración total entre el punto general de entrada de facturas, el registro general administrativo de entrada y salidas y la contabilidad SICALWIN. A tal efecto, describirá el proceso y tramitación de las facturas (recepción, registro, aprobación, devolución si procede, auditoria…) desde su inicio hasta su pago final, proponiendo una solución de punto general de entrada de facturas que deberá estar incluida en el presupuesto del presente contrato. No se prevé ningún proceso de integración en el registro contable de

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

facturas con AYTOS FACTURAS ni en la plataforma de administración electrónica ni en SICALWIN. Si fuera necesario algún tipo de integración tanto en la plataforma de administración electrónica como en SICALWIN su coste será por cuenta del licitador de este contrato.

- En la parte que corresponda a la plataforma de administración electrónica, se deben poder tramitar las facturas electrónicas según lo establecido en la Orden HAP/492/2014, de 27 de marzo, por la que se regulan los requisitos funcionales y técnicos del registro contable de facturas de las entidades del ámbito de aplicación de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, y cumplir los requisitos de disponibilidad, confidencialidad, integridad y seguridad del registro contable de facturas.

6.20 Videoconferencias

- El Consorcio de Transportes de Bizkaia realiza la apertura electrónica pública de sus expedientes de contratación y retransmite el proceso. Asimismo, el órgano de contratación celebra reuniones telemáticas privadas. Tanto para unas como para otras utiliza la plataforma de streaming TEAMS de Microsoft.
- El licitador deberá hacer un planteamiento que haga posible para CTB continuar retransmisión de las aperturas y de las reuniones del órgano de contratación describiendo con profundidad el procedimiento de realización de estas en la plataforma de administración electrónica indicando cómo y con qué herramientas.
- De igual manera CTB, en el ámbito de otros procedimientos administrativos, puede llegar a utilizar la plataforma TEAMS como parte de los trámites auxiliares de la gestión de un expediente, por lo que deberá preverse la posibilidad enlazar dichas retransmisiones con el expediente.

6.21 APIs e integración

- La plataforma de administración electrónica se integrará con todos y cada uno de los servicios obligatorios que se definan en cada momento en las normas relacionadas con Administración Electrónica.
- Contará con un API (Aplication Programming Interface) que permitirá a CTB y a sus proveedores tecnológicos integrar herramientas de uso habitual de CTB con la plataforma de administración electrónica con todas las garantías de seguridad definidas en la normativa vigente (ENS).
- Existirá documentación suficiente y adecuada, así como soporte y acompañamiento y un entorno de pruebas para la utilización de la API en proyectos de integración del API.

6.22 Gestión del cambio y formación

- El ofertante deberá elaborar una propuesta de gestión del cambio que necesariamente deberá identificar los perfiles a los que se va a dirigir y el plan de comunicación de este, así como las métricas para su evaluación. Se deberán distinguir al menos los siguientes perfiles:
    - Personal de ámbito tecnológico para tareas de integración, administración y configuración de la plataforma.
    - Personal de contenido funcional para modificación, mantenimiento y creación de flujos de tramitación.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

- Personal de gestión documental.
- Personal encargado de tramitación de expedientes.

- El plan incluirá la formación al personal de CTB en función de los perfiles definidos y se establecerán canales de comunicación de sugerencias que permitan su gestión y seguimiento. Se incluirá la metodología, los niveles de formación, recursos, contenido, duración, certificaciones y acreditaciones y plan de capacitación continua.
- El plan de gestión del cambio y formación se deberá elaborar para la puesta en marcha de la plataforma de contratación y para cada una de las veces en las que la plataforma acometa algún cambio, actualización o mejora de la misma.
- La formación deberá realizarse en las dependencias de CTB. Se deberán elaborar manuales y la documentación dirigida al personal de tramitación deberá estar en euskara y castellano.
- El licitador deberá dotar una partida presupuestaria de un mínimo de 15 días de presencia anual de una persona con perfil de consultoría/formación en las instalaciones de CTB. Esta dedicación sólo se facturara si se hace uso de ella.
- Todos los costes de formación indicados deberán estar previstos en el presente contrato.

6.23 Auditoría anual

- El Consorcio de Transportes de Bizkaia realiza auditorias periódicas para las que se necesita acreditar mediante certificado, al menos, los siguientes puntos:

  - Tramitación de las facturas electrónicas según lo establecido en la Orden HAP/492/2014, de 27 de marzo, por la que se regulan los requisitos funcionales y técnicos del registro contable de facturas de las entidades del ámbito de aplicación de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
  - Certificado donde se indiquen las medidas de redundancia y seguridad de la plataforma de administración electrónica objeto de este contrato
  - Certificado de acreditación de las medidas de disponibilidad de la plataforma en sus diversas instalaciones.
  - Certificado donde se acredite la disponibilidad horaria del sistema en la sede electrónica de CTB
  - Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (sustituye al Real Decreto El RD 3/2010

  El adjudicatario deberá acreditar su capacidad de emitir los certificados que se indican en el punto anterior

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

7 DIAGNOSTICO Y ANÁLISIS. IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

7.1 Diagnóstico y Análisis

La empresa adjudicataria mantendrá con el Consorcio de Transportes de Bizkaia las reuniones necesarias para 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.

Tras realizar el análisis, la empresa adjudicataria presentará el Plan de Implantación del proyecto. El objeto de este plan consistirá en determinar las actuaciones a llevar a cabo para su puesta en marcha. Por lo tanto, este plan deberá incluir:

- Análisis y diagnóstico de la estructura organizativa y funcionamiento del Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- Asesoramiento funcional en la implantación de la plataforma.
- Requerimientos técnicos y de seguridad para el correcto funcionamiento de la plataforma.
- Detalle de certificados electrónicos a crear e instalar para poder utilizar los servicios contratados.
- Plan de formación.
- Calendario de implantación.

7.2 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 el Plan de Implantación.

El proceso de implantación también incluirá una fase de pruebas por parte de las personas usuarias. Para ello, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del Consorcio de Transportes de Bizkaia una plataforma de pruebas con todas las funcionalidades del sistema definitivo. Esta plataforma de pruebas deberá permanecer operativa y disponible durante todo el tiempo que dure el contrato.

Dentro del proceso de configuración, la empresa adjudicataria hará las adaptaciones necesarias para el despliegue de los procedimientos consensuados que la ciudadanía y personal del CTB puedan utilizar.

Estas tareas incluirán la adecuación de la plataforma a la estructura organizativa del Consorcio de Transportes de Bizkaia (personas, perfiles, roles, unidades organizativas, cargos, etc.), la generación de los formularios correspondientes a implantar en la Sede Electrónica y la configuración de procedimientos genéricos/reglados (fases, asignación de personas, flujos de tareas, flujos de firma…).

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

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

7.3 Puesta en marcha

En el momento de la puesta en marcha de la plataforma, el personal técnico de la empresa adjudicataria ofrecerá un servicio de apoyo operativo a las personas trabajadoras del Consorcio de Transportes de Bizkaia durante un periodo de tiempo no inferior a dos semanas de los cuales el equipo de trabajo deberá estar presente en las dependencias del Consorcio durante al menos las cuatro primeras jornadas. Dicha labor consistirá en la resolución de dudas y acompañamiento en el primer uso de las diferentes funcionalidades de la nueva plataforma.

Durante el período de puesta en marcha de la solución la empresa adjudicataria ofrecerá un servicio de atención personalizada al personal de CTB. El licitador ofrecerá al menos un servicio de una duración no inferior a dos meses al objeto de poder obtener soporte en los procesos periódicos. El volumen de procedimientos administrativos mensuales de CTB es bastante bajo y su valor exacto se determinar durante el diagnóstico, al objeto de poder dimensionar correctamente el servicio.

Durante la puesta en marcha de la plataforma y cada vez que se realice la implantación de alguna funcionalidad que precise integración entre procesos de CTB y de la plataforma de administración electrónica o viceversa se solicita la presencia de personal en las dependencias durante al menos una semana o más y en todo caso siempre en función de la envergadura de la integración a realizar.

8 DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

8.1 Dirección y ejecución del proyecto

El Consorcio de Transportes de Bizkaia designará una persona responsable del contrato que, en nombre de la institución, supervisará la ejecución del proyecto. Asimismo, el Consorcio de Transportes de Bizkaia podrá designar otros recursos humanos que estime necesarios para la colaboración y supervisión en la correcta prestación de los servicios contratados.

El Consorcio de Transportes de Bizkaia se abstendrá en todo momento de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria designará su propia jefatura de proyecto, responsable de la realización de las tareas solicitadas e interlocutora directa del responsable del contrato por parte del Consorcio de Transportes de Bizkaia. Sus principales funciones serán:

- Organizar, dirigir y controlar los trabajos, adecuándose a la planificación y objetivos establecidos.
- Mantener la interlocución con el Consorcio de Transportes de Bizkaia y coordinar al equipo de trabajo.
- Desarrollar planes de trabajo y elaborar informes periódicos de avance.

La comunicación entre el Consorcio de Transportes de Bizkaia y la empresa adjudicataria se establecerá principalmente entre los interlocutores nombrados por ambas partes.

La empresa adjudicataria no imputará a CTB ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas de CTB, ni respecto a costes de transporte, ni respecto a los del tiempo invertido en el

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

desplazamiento, ni cuantas reuniones fueran necesarias para la realización o coordinación de las tareas objeto de este contrato.

8.2 Equipo de trabajo

Para la ejecución del proyecto el licitador deberá proponer un equipo de trabajo cualificado y con la formación y los conocimientos adecuados para prestar los servicios adjudicados.

Este equipo se encargará de:

- Analizar los procedimientos administrativos consensuados con el Consorcio de Transportes de Bizkaia, elaborando un catálogo de servicios y una clasificación documental a implantar así como su carga e implantación en la plataforma.
- Proponer mejoras para la optimización de los procedimientos administrativos.
- Configurar la plataforma según las necesidades del Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- Comprobar el adecuado funcionamiento de la plataforma.
- Desarrollar las integraciones con otros sistemas internos y externos al Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- Resolver las incidencias que se produzcan.
- Formar al personal del Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- Mantenimiento y soporte de la plataforma.

La oferta deberá contener una descripción expresa del equipo que se ha asignado al proyecto. Se deberá detallar para cada una de las personas integrantes del equipo su perfil profesional: categoría técnica, titulación, cursos, etc …

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria deberá estar formado por personal especializado y con experiencia en la solución propuesta. Asímismo, se valorara la experiencia certificada de las personas incluidas en el equipo de trabajo ofertado por la empresa licitadora en la implantación de de plataformas de administración electrónica.

El personal que aporte la experiencia deberá participar en el equipo de trabajo para la ejecución de este contrato. **El equipo de trabajo deberá mencionarse en la propuesta técnica para la valoración de juicios de valor pero no deberán indicarse ninguno de los datos que deban valorarse en el apartado "C-Experiencia en instalaciones de administración electrónica" del sobre B de criterios basados en cifras o porcentajes (Sobre B)**

De igual manera el personal se valorara la experiencia certificada de las personas incluidas en el equipo de trabajo ofertado por la empresa licitadora en la elaboración y aplicación de instrumentos archivísticos el ámbito de las administraciones públicas.

El personal que aporte la experiencia en la elaboración y aplicación de instrumentos archivísticos deberá participar en el equipo de trabajo para la ejecución de este contrato. **El equipo de trabajo deberá mencionarse en la propuesta técnica para la valoración de juicios de valor pero no deberán indicarse ninguno de los datos que deban valorarse en el apartado "D- Experiencia en la**

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

elaboración y aplicación de instrumentos archivísticos" del sobre B de criterios basados en cifras o porcentajes (Sobre B)

9 PLAZOS Y DURACIÓN DEL CONTRATO Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

9.1 Plazos y Duración del Contrato

Se establecen 3 requisitos temporales de puesta en marcha:

- La plataforma deberá estar en funcionamiento operativo pleno en un plazo de 4 meses a partir de la fecha de formalización del contrato. Se entiende en funcionamiento operativo pleno cuando se cumplen las dos condiciones siguientes:

    - El personal de CTB pueda utilizar todas las herramientas de la Administración Electrónica que ofrece la plataforma para tramitar (se indica en el apartado requisitos técnicos mínimos).
    - La ciudadanía pueda relacionarse con CTB de forma electrónica a través de la sede electrónica y su correspondiente carpeta ciudadana.
    - La plataforma de Administración Electrónica ofertada deberá poder publicar expedientes de contratación en la plataforma de Contratación Pública de Euskadi. A tal efecto, CTB desarrollará los servicios necesarios para que el licitador pueda realizar dichas publicaciones por medio de una pasarela de integración.

  Este plazo podrá ampliarse, de forma justificada, en 3 meses como mucho

- A partir de la puesta en marcha de la plataforma de administración electrónica y en un plazo no superior a un año la plataforma licitadora deberá integrarse con la plataforma de Contratación Pública de Euskadi de forma nativa, sin utilizar los servicios de pasarela de publicación de CTB.

El plazo de ejecución del servicio será de 4 años con opción a una prórroga.

9.2 Devolución del Servicio

Tiene como objeto garantizar la continuidad del servicio. Para ello, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de CTB todos aquellos elementos, software, documentación, repositorio, datos, pruebas, y cualquier otro elemento que no esté sujeto a propiedad intelectual que hayan sido utilizados durante la prestación del servicio.

El plazo de devolución se establece en dos meses y en todo caso hasta que se haya completado la transferencia de la información. Durante este plazo la empresa adjudicataria colaborará activamente durante el período de transición para transferir los elementos mencionados (elementos, software, documentación, repositorio, datos, pruebas, etc.) y conocimiento necesario para continuar la prestación del servicio al futuro adjudicatario.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

El licitador deberá especificar claramente en su propuesta un plan de retorno del servicio de Cloud de manera que, una vez alcanzado el plazo máximo de prestación, se facilite una hipotética transferencia o traslado de la infraestructura objeto de la licitación a un nuevo proveedor. Esta propuesta estará calendarizada como si fuera una tarea más del proyecto y estará incluida en el precio final de la oferta global de la plataforma con independencia de que se llegue ejecutar o no.

10 FORMACIÓN

Con el objetivo de garantizar el buen uso del sistema, la empresa licitadora deberá definir un plan de formación tanto para el personal tramitador como para el equipo técnico del Tribunal. Este plan deberá describir entre otras, las siguientes actuaciones:

- Cronograma de actividades.
- Cursos a impartir y contenido de cada uno de los cursos.
- Número de sesiones y duración de cada uno de los cursos.

Las actividades formativas se diseñarán en función de los distintos roles de actuación previstos, procurando que se realice la formación lo más próxima posible en el tiempo a la puesta en marcha de la plataforma. Esta formación deberá estar dirigida a:

- Personal de ámbito tecnológico de CTB que deberá hacer tareas de administración y configuración de la plataforma.
- Personal de ámbito funcional que deberá ser capaz de definir y desplegar nuevos procedimientos.
- Personal de ámbito de gestión documental que deberá definir tablas de acceso y evaluación documental, autorizar eliminaciones, modificar los instrumentos archivísticos implementados, etc.
- Personal encargado de la tramitación de los expedientes.

Se entregarán manuales que recojan el uso de las funcionalidades de los módulos de la plataforma. Todas estos aspectos mencionados estarán incluidos en el precio ofertado por los licitadores,

11 SOPORTE y MANTENIMIENTO

11.1 Soporte

Los ofertantes deberán indicar en su oferta una descripción del servicio de soporte que ofertarán indicando en todo caso

- Estructura, escalado y personas de contacto.
- Canales de comunicación, indicando teléfonos y correos electrónicos.
- Herramientas de seguimiento, control y métricas de operación.

El horario del servicio será de 8:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, si bien se deberá proporcionar un teléfono de emergencia para casos puntuales que puedan ocurrir durante días

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

festivos y fines de semana. El servicio a ofertar permitirá contactar durante un máximo de 14 días festivos al año para ofrecer soporte y resolución de incidencias. La prestación de dicho servicio estará autorizada con carácter previo por el director del proyecto designado por CTB.

Se prestará el servicio de soporte atendiendo a las siguientes categorizaciones de las incidencias:

- Prioridad Alta: suponen pérdida del servicio que afecta a la mayor parte del personal usuario y procesos. No se puede utilizar la plataforma y se afecta al trabajo básico. El tiempo respuesta: 2 horas; tiempo de resolución: 6 horas laborables máximo.
- Prioridad Media: se degrada el servicio, pero sigue operativo. Afecta a varias personas o procesos. Es posible utilizar la plataforma, pero algunas tareas no se pueden realizar. Tiempo de respuesta: 2 horas, tiempo de resolución: 16 horas laborables máximo
- Prioridad Baja: afecta a una única persona o proceso y es posible utilizar la plataforma. Tiempo de respuesta: 4 horas, tiempo de resolución 48 horas laborables máximo.

11.2 Mantenimiento

La empresa adjudicataria será responsable del mantenimiento (preventivo, correctivo, adaptativo y perfectivo) de la plataforma de administración electrónica, así como lo desarrollos e integraciones que deban hacerse en la misma.

Todos los requisitos serán aplicables a las actuaciones de mantenimiento, incluso los relativos a gestión del cambio y formación, manuales, etc.

Los requisitos relativos al cumplimiento de obligaciones legales de carácter técnico exigibles a la plataforma de administración electrónica (ENS, ENI, RGPD) corresponderán a la empresa adjudicataria.

Las adaptaciones que deban realizarse en la plataforma de administración electrónica (mantenimiento evolutivo y adaptativo) producto de la evolución de los recursos externos que utilice (como, por ejemplo, la plataforma de contratación pública de Euskadi) serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.

12 Servicios a demanda

El presente contrato deberá necesariamente realizar las integraciones y asistencia que se citan previamente y que se resumen en este apartado:

- Migración del registro administrativo de Entrada y Salida Anexo I
- Migración de la información de transparencia existente en https:// https://zabaltzen.ctb.eus/es
- Integración con una pasarela de publicación del perfil de contratante Anexo IV.
- Integración con el propio perfil de contratante Anexo V.
- Creación y/o integración de los servicios de interoperabilidad que se indican en el anexo Anexo II.
- Asistencia anual in situ durante 7 días al año durante toda la vida del contrato.
- Integración con el registro contable de facturas de la solución de contabilidad SICALWIN.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

A tal efecto CTB ha dotado al contrato de diferentes partidas presupuestarias, con carácter limitativo, para hacer frente al gasto que estas tareas requieran.. Estas tareas podrán ejecutarse en cualquier momento de la vida del contrato y únicamente se facturarán los servicios solicitados por CTB incluidos en este apartado, pagándose por hora de servicio prestado.

13 Mejoras

- La plataforma permitirá la conexión con pasarelas de pagos para la realización de pagos telemáticos.
- La empresa adjudicataria emitirá los certificados electrónicos de empleado público y sello de órgano necesarios para la identificación y autenticación de los empleados de CTB en la plataforma de administración electrónica por cuestión de eficacia y operatividad. En todo caso, el licitador deberá aportar certificado de conformidad con el reglamento eIDAS Reglamento UE 910/2014.
- Con el objeto de mejorar los niveles de seguridad deseables en las dimensiones de autenticación, confidencialidad, integridad y trazabilidad se valorará que los proveedores de soluciones de administración electrónica cuenten con un SOC (Security Operations Center) integrado en la red nacional SOC bajo la coordinación del CCN (Centro Criptológico Nacional).El licitador acreditará su pertenencia a esta red y detallará las principales características y servicios que ofrece.
- Tal y como se indicaba, CTB utiliza la herramienta TEAMS para la retransmisión de aperturas de contratos, ponencias y otras reuniones de órganos colegiados. Se valorará que la plataforma de administración electrónica pueda enlazar dichas videoconferencias con sus correspondientes procedimientos administrativos y que pueden ser grabadas y certificadas, incluyéndose automáticamente en el expediente administrativo del órgano colegiado o ser publicadas en el portal de transparencia si así procede.

14 DOCUMENTACIÓN

El licitador deberá entregar una oferta técnica para la provisión de los servicios indicados en el pliego de prescripciones técnicas. Dicha oferta técnica se valorará en el apartado de criterios sujetos a un juicio de valor (Sobre C).En dicho oferta se deberá dar respuesta a todos los requisitos requerimientos y apartados que se describen en este documento.

Toda la documentación generada durante el proyecto será entregada al CTB, así como los informes de actividad e inventario del trabajo realizado.

Toda la documentación podrá entregarse en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la CAPV.

Toda la documentación deberá entregarse en formato electrónico que permita su edición, conservación y edición si fuera preciso.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

15 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.

La propiedad de todos los entregables (documentos, software, programas …) que se realicen al amparo del presente proyecto serán propiedad de CTB en exclusiva.

16 GARANTÍA

La garantía empezará a contar desde la fecha de puesta en marcha de la plataforma de Administración electrónica. Los proveedores deberán responder a las cuestiones o dudas que se planteen durante la misma

Todos los gastos derivados de la asistencia técnica serán a cargo del adjudicatario y entrarán dentro de la oferta económica.

17 PRESUPUESTO

Es el que se indica en la carátula.

18 CRITERIOS DE VALORACION

Son los que se indican en la carátula.

19 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

CLAUSULAS

9.1.- OBJETO Y ÁMBITO

El objeto del presente apartado es definir las instrucciones y medidas técnicas y organizativas a las que queda obligado el adjudicatario como Encargado de Tratamiento en materia de protección de datos de carácter personal a fin de asegurar que cumpla las exigencias establecidas en la normativa vigente e implante cuantas medidas sean precisas para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos de los que el CTB es Responsable de Tratamiento y a los que el Encargado de Tratamiento tenga acceso en la ejecución del presente contrato, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o de medio físico o natural.

19.2.- ALCANCE

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del presente contrato, el CTB, Responsable de Tratamiento, pondrá a disposición del Encargado de Tratamiento la información relativa a los datos personales y contenidos necesarios para la gestión del contrato y la resolución de las incidencias derivadas del mismo.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

El Encargado de Tratamiento deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa que se definen en el apartado 14 debiendo implantar en todo caso mecanismos para:

a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad de los tratamientos.

d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

19.3.- FINALIDADES DE LOS TRATAMIENTOS

El Encargado de Tratamiento se compromete a limitar los tratamientos a realizar, a las actuaciones que resulten estrictamente necesarias para prestar los servicios que el CTB le encomiende derivados del presente contrato, obligándose a no realizar ningún otro tratamiento sobre los datos personales, ni a aplicarlos o utilizarlos con una finalidad distinta a la prestación de los servicios encomendados.

Por tanto, el Encargado de Tratamiento accederá y tratará los datos de los que el CTB es Responsable de Tratamiento para los exclusivos fines de la ejecución de dichos servicios, actuando en nombre y por cuenta del Consorcio de Transportes de Bizkaia y desempeñará sus funciones de acuerdo a sus directrices.

El Encargado de Tratamiento se compromete a realizar el tratamiento de datos personales ajustándose plenamente a las instrucciones que en cada momento le indique el CTB, así como a lo establecido en el presente capítulo y a lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación en materia de protección de datos de carácter personal.

Si el Encargado de Tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe cualquier disposición de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, el Encargado de Tratamiento informará inmediatamente de esta circunstancia al CTB.

19.4.- PROHIBICIÓN DE COMUNICACIÓN DE DATOS PERSONALES

El Encargado de Tratamiento se compromete a guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por el CTB a los que acceda con motivo de la prestación de los servicios y a no divulgarlos, transferirlos o comunicarlos de cualquier forma a otras personas, ni siquiera para su conservación, salvo instrucción expresa del CTB, en la que se identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

19.5.- OBLIGACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE DATOS

El Encargado de Tratamiento se compromete a devolver al CTB los datos suministrados por éste, al igual que cualquier soporte o documento en los que conste algún dato de carácter personal y/o información confidencial, una vez concluida la prestación de los servicios encomendados o cuando el CTB así lo requiera, eliminando toda la información de los medios del Encargado de Tratamiento donde esté almacenada, una vez haya sido entregada al CTB y aceptada por éste previa revisión,

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

sin conservar copia total o parcial alguna de la misma o de cualquier otra que hubiera podido ser generada como resultado o consecuencia de los trabajos encomendados.

La eliminación se realizará de tal manera que sea imposible aplicar cualquier proceso de recuperación. La certificación de la devolución y eliminación de toda la información se realizará mediante la entrega de un documento suscrito por representante del Encargado de Tratamiento en el que consten tales circunstancias.

No obstante, lo establecido en la presente cláusula, el Encargado de Tratamiento podrá conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades legales de la ejecución de la prestación.

19.6.- EJERCICIO DE DERECHOS POR PARTE DE LOS INTERESADOS

En el caso de que los interesados ejercitasen ante el Encargado de Tratamiento cualquiera de los derechos que la normativa vigente en materia de protección de datos les reconoce sobre datos de los que el CTB sea Responsable de Tratamiento, éste deberá dar traslado de la solicitud de forma inmediata a CTB, en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la misma, junto, en su caso, con otras in-formaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud, para que el CTB la resuelva debidamente.

El Encargado de Tratamiento asistirá al CTB, en caso de ser necesario, en la respuesta al ejercicio de los derechos por parte de los interesados, bien sean solicitados ante el Encargado de Tratamiento, o bien ante el CTB u otro encargado de tratamiento de éste.

19.7.- TRATAMIENTOS REALIZADOS EN CALIDAD DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO

El Encargado de Tratamiento deberá mantener un registro que contenga la identificación de los tratamientos que realiza en concepto de encargado de tratamiento para la prestación de los servicios que el CTB le encomiende, con referencia expresa al documento que regula la relación entre el CTB y el Encargado de Tratamiento. Asimismo, deberá indicarse al CTB como responsable de tratamiento y el período de vigencia del encargo.

El CTB podrá, en cualquier momento, solicitar al Encargado de Tratamiento el citado registro en aras a comprobar la efectiva inclusión en el mismo de las referencias al acceso y tratamiento de los datos de carácter personal realizados.

19.8.- DEBER DE SECRETO

El Encargado de Tratamiento está obligada al secreto profesional respecto de cualesquiera de los datos de carácter personal a que tenga acceso debido a la prestación de los servicios que el CTB le encomiende.

Asimismo, el Encargado de Tratamiento se obliga a comunicar a su personal que dedique a la prestación de dichos servicios las obligaciones establecidas en el presente capítulo respecto a protección de datos de carácter personal y en concreto las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad aplicables, a garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, y a hacer cumplir a su personal las obligaciones existentes en materia de protección de datos personales.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

A los efectos del párrafo precedente, el Encargado de Tratamiento se compromete a mantener a disposición del CTB la documentación acreditativa del compromiso de confidencialidad adquirido por parte de su personal autorizado a tratar datos personales, así como a proporcionar a su personal involucrado la formación necesaria para garantizar el tratamiento conforme a las disposiciones de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Este deber de secreto perdurará aún después de extinguida la relación de prestación de los servicios, bien por su cumplimiento o bien por su resolución.

19.19.- SUBCONTRATACIÓN

Sin perjuicio de lo establecido sobre subcontratación en la carátula, el Encargado de Tratamiento no subcontratará ninguna de las prestaciones que comporten cualesquiera de los tratamientos que el CTB le encomiende, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios encomendados. En este caso de que fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al CTB, con una antelación mínima de 1 (Un) mes, indicando los tratamientos que se pretenden subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación sólo podrá llevarse a cabo previa aprobación expresa y escrita del CTB en el plazo establecido.

El subcontratista, que también adquiere la condición de encargado de tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado de Tratamiento y las instrucciones que dicte el CTB. Corresponde al Encargado de Tratamiento regular la nueva relación con el subcontratista, de forma que éste quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etc.) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el Encargado de Tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el CTB en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

19.19.- NOTIFICACIÓN DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD DE LOS DATOS

El Encargado de Tratamiento notificará al CTB, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

19.11.- AUDITORÍA DE SEGURIDAD

A los efectos de comprobar el cumplimiento por parte del Encargado de Tratamiento de las obligaciones y compromisos asumidos en relación a la protección de datos de carácter personal, el CTB podrá someterle en cualquier momento a los controles y auditorías de seguridad que considere oportunos, debiendo facilitar el acceso a sus instalaciones de las personas que el CTB designe para la realización de las auditorías o las inspecciones, y poner disposición del CTB u otro auditor autorizado por él toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

19.12.- APOYO AL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO

El Encargado de Tratamiento deberá dar apoyo al CTB tanto en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos como en la realización de las consultas previas a la autoridad de control cuando proceda.

19.13.- RESPONSABILIDADES

El Encargado de Tratamiento se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el presente capítulo y en la normativa vigente en cada momento en materia de protección de datos de carácter personal en relación a los servicios encomendados.

En el supuesto que el Encargado de Tratamiento destine los datos de carácter personal de los que es responsable de tratamiento el CTB a los que pudiera tener acceso a una finalidad distinta de la prestación de los servicios encomendados y, por ende, realizara una utilización ilegítima de dichos datos o no autorizada por el Consorcio de Transportes de Bizkaia, los comunique a un tercero o los utilice incumpliendo las obligaciones del presente capítulo, el Encargado de Tratamiento será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido por tal motivo o por cualquier otro motivo relacionado directa o indirectamente con incumplimientos o cumplimientos defectuosos del Encargado de Tratamiento y/o de su personal de la normativa de tratamiento de datos de carácter personal.

19.14.- MEDIDAS A IMPLEMENTAR POR EL ENCARGADO DE TRATAMIENTO

En todo caso:

Los accesos a través de redes de telecomunicaciones deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al de los accesos en modo local.

- El almacenamiento de los datos en dispositivos portátiles o su tratamiento fuera de los locales del Responsable o del Encargado del Tratamiento deberá ser previamente autorizado por el Responsable del Tratamiento, constar en un registro al efecto y garantizar la seguridad de los datos.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

- Los ficheros temporales o copias de trabajo de documentos deberán garantizar la seguridad de los datos y serán borrados una vez que hayan dejado de ser necesarios.
- Normativa interna de seguridad: Identificación de los tratamientos que se traten en concepto de encargado de tratamiento y del responsable de este, con referencia expresa al documento que regule la relación entre responsable y encargado del tratamiento.

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
Normativa interna de seguridad	- Recoger las medidas de índole técnica y organizativas acordes a la normativa de seguridad vigente en materia de protección de datos de carácter personal, que será de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los sistemas de información. - Contenido conforme a lo exigido por la normativa vigente. - Se debe mantener actualizada en lo referente a la normativa y la organización.
Personal	- Funciones y obligaciones claramente definidas y documentadas. - Difusión entre el personal de las normas que les afecten y de las consecuencias por incumplimiento.
Registro de Incidencias	- Registrar tipo de incidencia, momento en que se ha producido o, en su caso, detectado, persona que la notifica, persona a la que se le comunica, efectos derivados y medidas correctoras aplicadas. - Registrar realización de procedimientos de recuperación de los datos, persona que lo ejecuta, datos restaurados y, en su caso, datos grabados manualmente. - Autorización por escrito del responsable de tratamiento para ejecutar procedimientos de recuperación de datos.
Control de acceso	- Cada usuario accederá únicamente a los datos y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones. - Relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios y accesos autorizados. - Existirán mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados y que gestionen la concesión de permisos de acceso sólo por personal autorizado. - Control de acceso físico a los locales donde se encuentren ubicados los sistemas de información para acceso exclusivo del personal autorizado en la normativa interna de seguridad.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
Gestión de soportes y documentos	- Identificar el tipo de información que contienen. - Inventario. - Almacenamiento con acceso restringido al personal autorizado. - Autorización de salidas (incluidas a través de email) por el Responsable de Tratamiento, y medidas para el transporte y desecho. - Registro de entrada y salida de soportes: tipo de documento o soporte, fecha y hora, emisor / destinatario, número, tipo de información, forma de envío, responsable autorizado para recepción / entrega.
Identificación y autenticación	SÓLO AUTOMATIZADOS - Identificación y autenticación personalizada. - Procedimiento de asignación y distribución de contraseñas que garantice su confidencialidad e integridad, y periodicidad con que se cambian (≤ 1 año). - Almacenamiento ininteligible de las contraseñas. - Límite de intentos reiterados de acceso no autorizado.
Copias de respaldo y recuperación	SÓLO AUTOMATIZADOS - Existirá un procedimiento de copias de respaldo y recuperación de datos. - Copia de respaldo, al menos, semanal. - El procedimiento de recuperación deberá garantizar la reconstrucción de los datos en el estado en que se encontraban en el momento de producirse la pérdida o destrucción (grabación manual, en su caso, si existe documentación que lo permita). - Verificación semestral de los procedimientos de respaldo y recuperación. - Pruebas con datos reales. Copia de seguridad y aplicación de las medidas que garanticen la seguridad de los datos, con registro de las mismas.
Criterios de archivo	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Archivo de documentos según criterios que faciliten su consulta y localización para garantizar el ejercicio de los derechos de los interesados.
Almacenamiento	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Dispositivos de almacenamiento dotados de mecanismos que obstaculicen su apertura.
Custodia de soportes	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Durante la revisión o tramitación de los documentos, la persona a cargo de los mismos deberá custodiarlos para evitar accesos no autorizados.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

Anexo I –Migración del Registro administrativo de Entradas y Salidas

La plantilla de CTB está formada por 21 personas.

CTB tiene registros desde el año 2016, siendo el volumen de registros por año:

	Entrada	Salida
2016	30	
2017	2.893	1.125
2018	2.424	1.326
2019	2.315	1.242
2020	1.679	968
2021	1.443	978
2022	1.480	1.083
2023	1.459	808
2024	1.458	798
17/02/2025	214	131
	15.395	8.459

Cada registro tiene habitualmente un mínimo de 2 documentos, pudiendo haber más por registro.

Hay aproximadamente unos 3.106 interesados (terceros).

Adjuntamos la documentación relacionada con la información y el formato de migración.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

- Glosario de Extracción de datos - Registros
- Glosario de Extracción de datos – DMS (gestor documental)

Se deberá presupuestar la migración de todos los datos a la nueva plataforma de administración electrónica

Anexo II – Transparencia

Se trata de migrar toda la información de la Web que se encuentra en la URL https://zabaltzen.ctb.eus/es No se prevé ningún formato de migración y deberá se manual. En todo caso, CTB debería de disponer de todos los documentos ya que somos el propio origen de la información. El licitador deberá reservar una partida manual para la migración de estos datos

Anexo III- Interoperabilidad

CTB hace uso de los siguientes servicios web de interoperabilidad:

- 07-Padrón Individual Bizkaia.
- 75-Consulta de datos de identidad
- 90-Discapacidad mayor o igual de 65%
- 09-Prestaciones sociales públicas
- 24-Familia Numerosa
- 115- Registro civil de defunciones
- 89 - Exención pago acompañante de transporte para determinadas discapacidades

La documentación de estos servicios está disponible en la pestaña catálogo de Servicios

https://www.ebizkaia.eus/es/interoperabilidad

El licitador deberá presupuestar las tareas necesarias para la migración de los servicios que se indican, con independencia de que al final se siga manteniendo los servicios con su proveedor actual.

Anexo IV – Publicación directa en el perfil de contratante de Euskadi desde la plataforma de administración electrónica usando la pasarela de publicación del perfil de contratante

Enlace a la documentación de la pasarela

Anexo V – Publicación directa en el perfil de contratante de Euskadi de la plataforma de administración electrónica

Enlace a la documentación del Perfil de contratante

Anexo VI – Plan de pruebas

A continuación se indica un listado de los casos de uso que los oferentes deberán presentar en video en el sobre C, para ser evaluada la calidad de la propuesta mediante juicio de valor:

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

Valoración de la calidad de la plataforma.

Se valorará la ejecución de los casos de uso de la plataforma de administración electrónica en las tareas que se indican el anexo VI del pliego de prescripciones técnicas. Para dichos casos se valorará la calidad de la entrega en términos de usabilidad, accesibilidad, complejidad, eficacia, eficiencia, flexibilidad...

1 .Identificación de un ciudadano español en la sede electrónica a través de Cl@ve y Giltza (6.1 y 6.2)

2. Identificación de un ciudadano perteneciente a un país miembro de la Unión Europea con un certificado emitido en su país de origen (6.1 y 6.2)

3. Realizar una solicitud como representante de un interesado en la que se recaba el poder a través de la plataforma de intermediación de datos en el Registro Electrónico de Apoderamientos General del Estado (APODERA) Esta solicitud deberá realizarse en euskara integramente en la plataforma (6.3 y 6.4)

4. Consulta por parte de la Administración, a la plataforma de intermediación de datos, de información requerida en un trámite, la cual no ha sido aportada por la persona interesada (6.7)

5. Realizar una solicitud en el registro de entrada general realizando la firma mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos y búsqueda posterior mediante diferentes criterios de búsqueda (6.4)

6. Intento de acceso a un expediente con diferentes perfiles de usuario (restringido y no restringido) (6.5 y 6.9)

7. Comprobación del registro de accesos/modificaciones de un expediente (6.7)

8. Inclusión el registro de funcionarios habilitados de una nueva persona (6.6)

9. Envío de un registro de salida seleccionando el código DIR3 del organismo destinatario a través del Directorio Común de Administraciones Públicas (6.7)

10. Simulación de un registro procedente de otra Administración Pública a través de SIR (6.7) Generación de una copia auténtica, por parte de un funcionario habilitado, de un documento en papel que incorpore los metadatos específicos (6.8)

12. Exportación de un expediente electrónico y simulación de envío a un órgano judicial (6.7 6.9 y 6.11)

13. Configuración de un circuito de tramitación, por parte del empleado público con permisos suficientes, en el que se defina una actuación administrativa automatizada con tramites en paralelo y secuenciales. (7.2 y 6.11)

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

14. Ejecución de un circuito de tramitación en el que se emplee como medio de firma un sello electrónico (6.12)

15. Firma de un documento por parte de un empleado público (6.4)

16. Firma de un documento por parte de un empleado público desde un dispositivo móvil (6.4)

17. Remisión de propuesta desde el expediente al órgano colegiado (6.14).

18. Acceso por medios electrónicos a los expedientes, documentos y asuntos incluidos en el orden del día por parte de los miembros del órgano colegiado, tanto unipersonales como multipersonales (6.14)

19. 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. Seguidamente se buscará desde un buscador por metadatos y distintos criterios así texto libre (6.14)

20. Puesta a disposición de una notificación electrónica en la sede electrónica y en el punto de acceso general (6.15)

21. Envío de un edicto desde un expediente administrativo al Tablón Edictal y visualización en la sede (6.16)

22. Los empleados con funciones de gestión del archivo pueden crear un cuadro de clasificación y asignar los metadatos a cada serie documental que posteriormente heredarán los expedientes (6.9 y 6.10)

23. Descarga de facturas recibidas en el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE)y desde FACTURAE y desde EF4CTUR y distribución a las respectivas unidades tramitadoras (6.19)

24. Envío al órgano interventor de propuesta de resolución y verificación del cumplimiento de requisitos legales por su parte (6.13)

25. Simulación de operaciones básicas de contratación (apertura, requerimiento,adjudicación, formalización, liquidación, redistribución) de un contrato abierto por lotes DOUE y un contrato derivados de acuerdo marco así como sus publicaciones en los perfiles de contratación

26. Simulación de corrección de errores durante la tramitación de un contrato en las siguientes fases: en la fase de preparación de pliegos, después del informe jurídico y después de la fiscalización y después de la resolución de inicio de expediente y publicación, y subsanaciones después de la publicación y antes de la adjudicación (6.11)

27. Configuración de alertas de procedimientos administrativos: alerta de fin de contrato con primer aviso 90 días antes de la fecha de fin de contrato, segundo aviso 45 días antes de fin de contrato al responsable del contrato, 30 días antes al grupo de intervención y secretaría y 7 días antes al responsable del contrato (6.13)

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

28- Configurar un listado de contratos formalizados durante el año en curso y durante el año anterior. Comprobar la visualización de los datos del mismo ejecutándolo, y a continuación añadir nuevas columnas y borrar otras de datos al mismo (6.13)

29. Formalización de un contrato, firma por parte de una empresa externa del contrato mediante Clave,Gilza o BAKQ (6.4)

30. Búsqueda de documentos en el gestor documental por distintos criterios (6.9)

31. Búsqueda de documentos electrónicos en el Archivo Electrónico de Documentos por diferentes criterios (6.10)

32. Carga de un documento en el área de transparencia de la organización.

33. Visualización de la sede electrónica y la plataforma de tramitación de la administración electrónica en euskara (5)

34. Generación del formato de exportación de un expediente (5)

Deberá generarse un video (grabación de pantalla) por cada caso de uso, en el que se muestre únicamente como el usuario ejecuta el caso de uso usando la plataforma. No debe incluirse ninguna información adicional, como comentarios hablados, bocadillos de texto u otros análogos. El video debe presentarse en tiempo real (velocidad 1) y sin cortes, de cara a mostrar de la forma más realista posible la experiencia de uso del producto.

Cada archivo de video deberá llevar como nombre el número de caso de uso correspondiente, tomando como referencia el listado superior.

Los archivos de video podrán presentarse en la plataforma Kontratazioa en tantos formatos de video o ZIP como sean necesarios. El peso máximo por archivo admitido por Kontratazioa es de 200mb. La calidad de los videos deberá ser 720p.

Ante posibles incidencias con la plataforma durante la subida de los videos / carga de los archivos, se recomienda encarecidamente presentar la oferta con la debida antelación, de cara a evitar que error informático impida presentar la oferta antes de la finalización del plazo.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus