



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN TECNOLÓGICA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA IIMPLANTADA EN EL AYUNTAMIENTO DE GALDAKAO: DERECHO DE USO, MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el mantenimiento de la solución tecnológica de administración electrónica del Ayuntamiento de Galdakao: GESTIONA para dar continuidad al proyecto de modernización de la organización y funcionamiento electrónicos de la actividad administrativa del Ayuntamiento de Galdakao

Dicha solución está compuesta por:

- Un BACKOFFICE DE GESTIÓN que permite la tramitación y gestión electrónica de todos los procedimientos y expedientes administrativos.
- Una SEDE ELECTRÓNICA que permite la puesta en marcha de nuevos servicios electrónicos dirigidos a la ciudadanía y empresas y la adaptación a lo dispuesto en la normativa aplicable sobre Administración Electrónica y el reglamento de desarrollo. Incluye, además, los elementos propios de la sede electrónica: registro electrónico, tablón de anuncios, carpeta ciudadana, validador de documentos, portal de transparencia y perfil del contratante.

Es objeto de este contrato, por tanto, continuar en el uso de GESTIONA 2ª generación y de cualquier funcionalidad o software integrado o pendiente de su completa integración en la plataforma cuyo uso tenga contratado actualmente el Ayuntamiento de Galdakao (que se describe en el apartado situación actual) y el mantenimiento de ese software y/o funcionalidades.

El mantenimiento de solución integral de administración electrónica debe dar cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente en materia de administración electrónica y las que le sustituyan y resto de disposiciones que las desarrollen, y en particular:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- 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 en el ámbito de 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
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.





- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público en lo relativo al teletrabajo
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

2. SITUACION ACTUAL

En la actualidad, el Ayuntamiento de Galdakao dispone de la solución integral de Administración electrónica GESTIONA 2ª generación que integra la gestión del Padrón de Habitantes.

Como se ha señalado previamente, dicha solución está compuesta por un BACKOFFICE DE GESTIÓN y una SEDE ELECTRÓNICA.

La plataforma de administración electrónica se presta en la modalidad Software como Servicio (SaaS) que facilita a esta entidad la adopción de un sistema de tramitación administrativa conforme al marco legal vigente y cumple con el Esquema Nacional de Interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad, y normativa aplicable de Protección de Datos, que constituyen prescripciones técnicas de carácter obligatorio a nivel nacional.

La plataforma proporciona acceso 24 horas al día, 7 días a la semana, todos los días del año.

Asimismo, permite la utilización de sus servicios desde dispositivos móviles adaptando su interfaz gráfica al tamaño reducido de pantalla de estos dispositivos y permite también la firma electrónica de los documentos contenidos en las unidades documentales desde dispositivos móviles (diseño responsive).

A su vez existe una integración entre la web municipal y Gestiona que permite asentar en el registro de entrada electrónico los escritos y solicitudes de terceros realizadas mediante formularios web, asimilando las entradas a las realizadas presencial o a través de la sede electrónica.

Se dispone de gestor de expedientes y sede electrónica, integrado con:

- Apoder@: Registro Electrónico de Apoderamientos
- Cl@ve y Giltza (Izenpe)
- Factura Electrónica
- Notific@





- El Sistema de Información Administrativa (SIA) de la AGE
- Sistema de Interconexión de Registros
- Solución de firma biométrica
- Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado
- App Movil
- Aplicación de videoconferencia
- La carpeta ciudadana del sector público estatal

Funcionalidades de la plataforma a disposición del Ayuntamiento y que deben mantenerse durante toda la vigencia del contrato

El contrato debe incluir el derecho al uso y mantenimiento de la plataforma de administración electrónica, GESTIONA 2ª generación, incluida la solución de padrón municipal integrada con todas las funcionalidades y programas.

Se debe disponer, entre otras, de:

2.1. Identificación electrónica de los interesados en la sede electrónica

La plataforma permite que los interesados puedan relacionarse por medios electrónicos a través de una sede electrónica que les permita identificarse utilizando el sistema CL@VE y/o Giltza (BakQ).

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

2.2. Gestión de la representación

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

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

2.3. Reducción de cargas administrativas

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

2.4. Firma del interesado

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





En virtud del artículo 27.1. del Reglamento EIDAS, el sistema debe de permitir también la firma de ciudadanos de la Unión Europea con medios de identificación expedidos en sus países de origen.

En relación con la firma de los interesados en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros, actualmente el Ayuntamiento de Galdakao tiene adjudicado el contrato de sistema de firma biométrica con Validated ID que está integrado con GESTIONA.

2.5. Oficina de asistencia en materia de registros

La plataforma permite mantener actualizado un registro, donde consten los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en el artículo 12 de la LPAC.

Este registro deberá ser plenamente interoperable y estar interconectado con los de las restantes Administraciones Públicas, a través de los mecanismos que llegado el momento establezca la Administración General del Estado

2.6. Registro electrónico general

La plataforma de administración electrónica dispone de un registro electrónico general integrado en el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) en la modalidad “instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)”:

2.7. Copias auténticas

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

2.8. Gestión documental

Para dar cumplimiento al artículo 26 de la LPAC, la plataforma cumple con lo dispuesto en Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.

Para dar cumplimiento al artículo 70.2 LPAC, la plataforma cumple con lo dispuesto en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad del Expediente Electrónico.

La plataforma es capaz de exportar documentos y expedientes electrónicos conforme a los formatos estructurados previstos en las dos normas técnicas citadas en este apartado.





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

2.9. Tramitación del expediente

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

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

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

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

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

2.10. Firma electrónica del personal

Dado que el servicio se presta en modalidad SaaS, para evitar la dependencia de elementos hardware, la plataforma permita realizar firmas electrónicas con un sistema de firma “en la nube” basado en una custodia centralizada de los certificados y en el uso de servidor HSM (cryptoserver) para la ejecución de las operaciones criptográficas.

El dispositivo de firma utilizado (HSM) debe haber sido seleccionado entre los previstos en Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCN-STIC 105).

Adicionalmente, la solución permite realizar validaciones y firmas electrónicas en el móvil en los sistemas IOS de Apple y Android.

Adicionalmente, se facilita certificados de firma para todo el personal del Ayuntamiento tanto personales como de seudónimo, así como los sellos electrónicos necesarios. Dichos certificados podrán ser renovados durante toda la duración del contrato y los costes deberán estar cubiertos por el valor del contrato.

2.11. Actuaciones administrativas automatizadas





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

2.12. Control interno

La plataforma incorpora un módulo que permite al órgano interventor ejercer de forma eficaz la función interventora de conformidad con el Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 117/2018, de 22 agosto, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local de Bizkaia o de conformidad con los artículos 7 a 28 del Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local debiendo ser adaptable al Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 117/2018, de 22 agosto, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local de Bizkaia.

Cuenta como mínimo con las siguientes funcionalidades:

- Los órganos de gestores pueden remitir sus propuestas de resolución al órgano interventor para su examen previo, antes de que se dicte la correspondiente resolución.
- El órgano interventor puede verificar el cumplimiento de los requisitos legales necesarios para la adopción de los acuerdos mediante el examen de todos los documentos que preceptivamente deban estar incorporados al expediente. Esta verificación puede realizarse mediante la fiscalización e intervención previa ordinaria o bien mediante un régimen de fiscalización limitada previa.
- Los órganos gestores pueden plantear discrepancias en caso de no aceptar los reparos formulados por el órgano interventor.
- El sistema facilita al órgano interventor la remisión telemática al Tribunal de Cuentas de las resoluciones y los acuerdos adoptados que sean contrarios a los reparos formulados, así como sobre los acuerdos adoptados con omisión del trámite de fiscalización previa.

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

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

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





2.13. Órganos y resoluciones

Teniendo en cuenta los artículos 84 y 36 de la LPAC, la plataforma de administración electrónica contempla estos supuestos:

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

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

Cuenta con las siguientes características:

- Permite la creación de tantos órganos, unipersonales o colegiados, como sea necesario configurar.
- En cada órgano unipersonal se identifica la persona física que ostenta su titularidad, asegurándose que una misma persona física pueda ser titular de dos o más órganos unipersonales.
- Permite al menos la configuración de cada órgano colegiado distinguiendo si el órgano ostenta facultades de resolución o de informe y consulta (comisiones informativas).

Se pueden preconfigurar los miembros del órgano con derecho a voto, así como aquellas otras personas que participen en las sesiones como invitados (sin voz ni voto), sin perjuicio de que los datos de las personas asistentes puedan editarse con ocasión de la convocatoria o celebración de cada sesión.

- La configuración y tramitación de los expedientes de los órganos colegiados.
- La remisión de propuestas desde los expedientes que tramitan los servicios gestores para inclusión de los asuntos en las sesiones.
- La revisión previa a la inclusión de los asuntos en las convocatorias o devolución a los servicios gestores, en su caso.
- Garantiza que los expedientes remitidos por los servicios gestores no puedan ser modificados hasta la adopción de los acuerdos o bien a la devolución.
- Asegura la vinculación de registros dirigidos a cada órgano colegiado para su posible inclusión en los expedientes de las convocatorias.
- Permite la gestión de los miembros de cada órgano, el envío de las convocatorias, seguimiento del estado de las comunicaciones y asistencias.
- Permite el acceso completo, por medios electrónicos, por parte de los miembros del órgano a los expedientes y asuntos incluidos en el orden del día.





- Permite la resolución de múltiples actos de la misma naturaleza en un solo acuerdo generando certificados y notificaciones individualizadas.
- Permite el registro de acuerdos y votaciones.
- Genera automáticamente los certificados, notificaciones y actas correspondientes.

La solución dispone de las funcionalidades necesarias para gestionar los diferentes libros de resoluciones.

2.14. Notificaciones y comunicaciones

La plataforma está integrada con NOTIFICA, para remitir las notificaciones al Punto de Acceso General que ha habilitado la Administración General del Estado.

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

Para dar cumplimiento al artículo 44 de la LPAC, la plataforma está integrada con los servicios web del TABLÓN EDICTAL ÚNICO del Boletín Oficial del Estado.

2.15. Archivo electrónico único

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

La plataforma incluye los módulos necesarios para que la administración pueda llevar la gestión archivística desde la apertura del procedimiento y en términos de facilitar:

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

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

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





2.16. Factura electrónica

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

2.17. Sistema de videoconferencias

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

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

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

2.18. Integraciones con servicios comunes de la AGE

Dada la conveniencia, en unos casos, y obligatoriedad, en otros, de integración con los diferentes servicios y plataformas de la Administración General del Estado, la plataforma es interoperable.

2.19. Interfaz de programación de aplicaciones (API).

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

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

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





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

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

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

2.20. Gestión del Padrón de Habitantes.

Este padrón municipal integrado en la plataforma cumple y debe cumplir cualquier obligación derivada de la normativa vigente en materia de padrón y, específicamente:

1.- Permite que cualquier persona interesada pueda realizar por medios electrónicos todos los trámites relacionados con el padrón municipal de habitantes.

A través de la Oficina virtual de padrón municipal de habitantes el ciudadano podrá realizar los siguientes trámites de forma electrónica:

- Solicitud de alta por cambio de residencia.
- Solicitud de alta por nacimiento a instancia de los padres o representantes legales.
- Solicitud de cambio de domicilio.
- Solicitud de cambios en los datos personales.
- Solicitud de renovación de inscripción padronal (ciudadanos ENCSARP).
- Confirmación de la continuidad de residencia (ciudadanos NO ENCSARP).

2.- Deberá disponer de un sistema de información territorial soportado en un censo municipal de viviendas unificado a nivel nacional, que permita separar la información padronal relativa al territorio de la información padronal relativa a las personas.

3. Permite la actualización del padrón municipal conforme a los parámetros definidos por el Instituto Nacional de Estadística con el objeto de mejorar su interoperabilidad y permitir el intercambio de información padronal en tiempo real a través de servicios web.

2.21. Analítica y explotación de datos





La solución propuesta cuenta con funcionalidades de analítica y explotación de datos integrada en la plataforma objeto de este contrato:

Las áreas cuentan con analítica que comprende la explotación de los datos generados por la sede electrónica, el registro de entradas y salidas, la base de datos de terceros, el gestor de expedientes, el módulo de contratación electrónica, el módulo de control interno, y todas las operativas generadas por los conectores de interoperabilidad con los servicios de la Administración General del Estado (SIR, Notifica, etc.)

Estos módulos analíticos por área deberán evolucionar como parte del mantenimiento y podrán crecer en número, en caso de contar con nuevas áreas, servicios o nuevos enfoques analíticos.

2.22. Canal de denuncias

La plataforma dispone de un módulo de canal de denuncias integrado en la aplicación que permita a esta administración cumplir con las obligaciones de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

2.23. Sistema de cita previa

Para facilitar nuevos canales de acceso y atención, más accesibles para los ciudadanos y empresas, en aras de prestar un mejor servicio público la solución pone a disposición del Ayuntamiento un sistema de cita previa integrado en la sede electrónica que permita tanto la planificación de la atención al público en las oficinas como la prestación de atención telemática a ciudadanos y empresas por medios telefónicos o por videoconferencia.

2.24. Módulo de mensajería y chat

La plataforma como herramienta transversal de trabajo de la entidad, para facilitar la comunicación entre los trabajadores y unidades administrativas, reducir y unificar los canales de comunicación e intercambio de archivos dispone de un sistema de mensajería instantánea y chat para el trabajo colaborativo que permite crear canales de comunicación privados para mantener conversaciones entre usuarios.

Este sistema permite programar políticas de configuración propias organización, administración de miembros, preferencias de notificación... y establecer políticas para el intercambio de imágenes, archivos o enlaces.

2.25. Contratación del Estado

La plataforma está integrada con la Plataforma de Contratación del Sector Público.

2.26. Plataforma Corporativa y de Hacienda Local





Gestiona se integra con la base de datos de modelos de expedientes de esPublico, por lo que para poder operar es necesario contratar las plataformas.

Actualmente están contratadas ambas, junto con la de RRHH. No obstante, ésta última no está integrada en Gestiona. Por esa razón, se incluyen en el contrato solo corporativa y hacienda pública.

3. MANTENIMIENTO

Además del uso de la Plataforma integral de administración electrónica GESTIONA 2ª generación, el padrón municipal integrado y todas sus funcionalidades, es objeto de este contrato el mantenimiento integral de la plataforma electrónica en general y cualquiera de los módulos o funcionalidades de la misma.

El tipo de mantenimiento incluido en el contrato sería:

Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo de la plataforma en general y de cada una de las funcionalidades o módulos, en particular, durante la vigencia del contrato. Consiste en corregir fallos y errores.

Mantenimiento preventivo de software

El mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato para evitar que la plataforma en general y cada una de las funcionalidades o módulos queden obsoletos. Esto incluye realizar los cambios necesarios, actualizaciones, adaptaciones ...

Mantenimiento perfectivo de software

El mantenimiento perfectivo de la plataforma en general y de cada una de las funcionalidades o módulos, durante toda la vigencia del contrato. Consiste en ajustar el software agregando nuevas características según sea necesario y eliminando características que son irrelevantes o no efectivas.

Mantenimiento adaptativo de software

El mantenimiento adaptativo la plataforma en general y de cada una de las funcionalidades o módulos, durante la vigencia del contrato. Consiste en adaptar GESTIONA a las tecnologías cambiantes, así como con las políticas y reglas relacionadas con su software como cambios en el sistema operativo, almacenamiento en la nube, hardware, etc. GESTIONA debe adaptarse para cumplir adecuadamente los nuevos requisitos y continuar funcionando bien.

Serán parte del mantenimiento o son equiparables al mantenimiento y, por tanto, están incluidas en el contrato, las siguientes mejoras:





- La evolución de los módulos analíticos por área y el incremento del número, en caso de contar con nuevas áreas, servicios o nuevos enfoques analíticos.
- Completar la migración y depuración de datos: El adjudicatario asumirá dentro de este contrato la extracción de la fuente de datos actual de padrón y territorio y su transformación y carga al nuevo modelo de datos, revisando las inconsistencias y asegurando su compatibilidad con el nuevo padrón online basado en intercambios a través de servicios web.
Esta misma migración deberá realizarse con el censo municipal de viviendas que utilice como base de partida la información catastral municipal que incluya tanto las viviendas habitadas como aquellas que están vacías o de la base de datos del Ayuntamiento, en su caso.
- Se considera mejora los mecanismos que permitan a esta administración *“habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados”* de conformidad con el artículo 5.7 LPAC.
- También se considera mejora habilitar un registro de las representaciones apud acta presencial del Ayuntamiento de Galdakao para realizar cuanto menos trámites en esta administración integrado con la herramienta GESTIONA y que permita la comprobación inmediata por sede electrónica (interoperable o no)
- La integración con la Plataforma de contratación del Gobierno Vasco y activación
- La integración con Avantius y su activación

4. OBLIGACIONES Y REQUISITOS DE SOLVENCIA EXIGIDOS

Bilingüismo

La interfaz de la plataforma deberá estar disponible tanto en euskera como en castellano.

La plataforma deberá permitir almacenar la información tanto en euskera como en castellano para la generación automatizada de documentos bilingües, de tal forma que haya una correspondencia entre campos que hacen referencia al mismo objeto.

Comprobaciones

El Ayuntamiento, si así lo estima oportuno, podrá requerir a la licitadora previa a la adjudicación vídeos demostrativos del cumplimiento de todos los requisitos exigidos en este pliego y en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Además, si así lo requiriera deberá presentar una completa descripción de las funcionalidades API así como el acceso a toda la documentación de la misma.





Además del cumplimiento de ENI, y si el Ayuntamiento lo estima pertinente, se realizarán las siguientes comprobaciones del cumplimiento de requisitos:

Categoría	Requerimiento	Descripción
Plataforma	01	La solución estará disponible para todos los usuarios de la organización.
	02	El adjudicatario será responsable de proveer la/s plataforma/s hardware necesarias para un adecuado funcionamiento del módulo analítico, de acuerdo con los volúmenes de información procesados en cada momento. Esta infraestructura deberá ser escalable para poder adecuarse a los crecimientos de volúmenes de información a procesar a lo largo del tiempo.
Gobierno Dato	03	La herramienta analítica integrada deberá contar con un entorno gobernado, en el que los administradores de la plataforma puedan decidir tanto qué datos son accesibles por cada usuario, como qué analíticas son accesibles por los mismos.
Cobertura Datos	04	El sistema deberá procesar información de todo el histórico de datos cargados en la plataforma de administración electrónica hasta el momento, sin horquillas límite de tiempo a procesar.
	05	Comprenderá, analíticas asociadas a los datos de la plataforma tecnológica, agrupados en módulos, de forma que puedan representar el valor diferencial de cada uno de los contextos que representan.
	06	Permitirá la navegación desde visiones más generales de cuadro de mando (dashboard) al dato más concreto (unidad transaccional) en cada contexto de trabajo.
	07	Deberá estar integrado con la plataforma de administración electrónica, de forma que desde las selecciones realizadas se pueda navegar a un elemento concreto de dicha plataforma para su revisión o edición mediante enlaces u otros mecanismos que lo faciliten.
	08	La información contenida será susceptible de mantenerse actualizada con una cadencia de carácter diario, como mínimo, sin perjuicio de que, atendiendo a la criticidad de determinadas fuentes de información, se puedan acordar tiempos de refresco más breves.





Visualización Datos	09	Además de contar con las visualizaciones base de cada área, permitirá, para aquellos usuarios autorizados, la creación de nuevas visualizaciones y analíticas, basadas en la información contenida en cada módulo de trabajo. Además, estas nuevas visualizaciones deberán poder ser compartidas con el resto de los usuarios de la organización.
	10	Tendrá un comportamiento “responsive” adecuando su visualización y operativa al entorno utilizado en cada caso. Deberá contar, así mismo, con aplicación móvil independiente para su acceso, habilitada para Android e iOS.
	11	Dispondrá de manera integrada, de visualizaciones geoespaciales con capacidades de selección equivalentes al resto de elementos de la plataforma. Estos mapas, además, deberán poder mostrar (de forma solapada o por navegación) distintas capas/niveles de información. El contexto de utilización de estos elementos se circunscribirá a información georeferenciada (puntos geográficos, áreas...) o georeferenciables (provincias, municipios, códigos postales...), dentro del catálogo del módulo.
Mantenimiento	12	Es responsabilidad del adjudicatario, el mantenimiento y modificación del módulo analítico para garantizar el correcto alineamiento con la plataforma de administración electrónica que nutre sus análisis. Cualquier cambio sobre la plataforma de administración electrónica conllevará la consecuente actualización sobre el módulo analítico asociado.

Solvencia técnica a exigir

- **Solvencia Económica y financiera**
 - a) Volumen anual de negocios, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario deberá ser al menos de 605.620,10 euros, equivalente a una vez y media el valor estimado del contrato (IVA excluido)
- **Solvencia técnica o profesional:**





- a) Se acreditará mediante la relación de los principales servicios efectuados en los tres últimos años, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 64.232,43 €.
- b) Certificados de capacidad técnica:

Los licitadores deberán aportar la siguiente documentación:

- 1.- Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su categoría ALTA para la plataforma de administración electrónica emitido por una Entidad de Certificación acreditada por el Centro Criptográfico Nacional (CCN).
- 2.- Certificación acreditativa de los niveles de disponibilidad del servicio mínimo del 99,995% (TIER IV o equivalente) en el CPD principal, e igual o superior al 99,982% (TIER III o equivalente) en el CPD secundario.
- 3.- Documento emitido desde la Secretaría General de Administración Digital en la que acredite el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA.

Justificación:

Se trata de que se acredite la experiencia suficiente para ejecutar el contrato con garantías, en condiciones de seguridad y garantizando la integridad e interoperabilidad; y además:

- Teniendo en cuenta la información y datos que trata la plataforma, cualquier incidente de seguridad podría tener consecuencias un perjuicio muy grave sobre las funciones de la organización, sobre sus activos o sobre los individuos afectados.

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

- Dada la cantidad e importancia de los datos que trata la plataforma de administración electrónica, se trata de garantizar que las instalaciones desde las que se va a prestar este servicio estén ubicadas en territorio de la Unión Europea y que ofrezcan las mayores garantías de disponibilidad y de protección de la información.
- Dado que el servicio a contratar debe prestarse íntegramente en modalidad SaaS, es necesario que el licitador haya obtenido el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA de conformidad con





Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establecieron las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA, con el objetivo de garantizar y facilitar la interoperabilidad de la solución, ya que se desea una gestión delegada íntegramente al PdP sin que esta administración deba asumir mayores responsabilidades.

5. FORMACIÓN, SOPORTE Y ASISTENCIA

Teniendo en cuenta la movilidad existente en el Ayuntamiento de Galdakao con incorporaciones puntuales o definitivas y personal que deja de prestar servicios puntual o definitivamente, es necesario que exista una formación continua.

Anualmente deberá prestar un mínimo de 20 horas de formación telemática o presencial repartida en al menos cinco sesiones.

Por otro lado, además de las 20 horas señaladas, durante la vigencia del contrato, deberá garantizar dos sesiones presenciales anuales que sumen cada una, al menos tres jornadas de 7 horas para afianzar conocimientos, realizar consultas, ayudar a programar o formar en nuevas herramientas o módulos incorporados a la plataforma o modificaciones y mejoras realizadas en la plataforma o cualquiera de las herramientas o módulos integrados.

Complementariamente, se asignará una plaza al personal del Ayuntamiento en el “Programa de Certificación de usuarios administradores de Gestiona” durante la vigencia del contrato y otra plaza, en caso de que se prorrogue el contrato.

El Ayuntamiento dispondrá de un consultor asignado de forma permanente para apoyar al responsable del contrato en la resolución de problemas y asesoramiento y soporte en materia de integraciones.

Además de la formación y soporte previstos previamente, la adjudicataria deberá asistir telefónicamente a las personas usuarias en el uso de la herramienta (resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc.) durante los años de duración del contrato, al menos de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y de complementado con un Intelligent Routing (24 horas) que recoja las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.

Firmado electrónicamente

