PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO, IMPLANTACIÓN Y SOPORTE DE UNA SOLUCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

1. Introducción

Constituye el objeto del presente pliego el establecimiento de las prescripciones técnicas con arreglo a las cuales ha de llevarse a cabo el desarrollo, implantación y soporte de una solución de administración electrónica.

2. Antecedentes y Situación actual

En la actualidad, SESTAO BERRI, S.A.M.P., en adelante Sestao Berri, dispone de algunos sistemas de información como es una solución ERP para la gestión básica con algunas adecuaciones hacia ciertos procesos específicos de su actividad, un portal interno o intranet para gestionar documentos y una página web donde está habilitado todo el ámbito de presentación de sus servicios, así como el perfil del contratante.

El Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, el cual desarrolla la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en lo referido a la actuación y el funcionamiento electrónico del sector público, incluidas las normas técnicas requeridas para la adecuación al Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Ante este nuevo marco normativo, Sestao Berri, en su continua evolución y mejora de las soluciones para el cumplimiento del desempeño de sus actividades, se ha implicado en el **proyecto Global de Digitalización de sus Procesos Funcionales.**

Dicho proyecto tiene como objetivos directos las mejoras en sus sistemas de información actuales, la implantación de una solución para la mecanización de los procesos de Administración y de los Servicios Públicos, la adopción de la filosofía del modelo de soluciones como servicio en la nube, la activación de medidas dirigidas a la seguridad de la información y herramientas de control e información de indicadores de gestión.

En concreto la implantación de una solución para la mecanización de los procesos de administración y servicios públicos se realizarán tomando como referencia el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025 (Eje 3, Medida 17).

Para conseguir estos objetivos, Sestao Berri apuesta por la creación de nuevos servicios digitales que se adapten de forma integral a los mecanismos de funcionamiento de la entidad, que mejoren la eficacia de los procesos internos y que aporten una garantía de continuidad y sostenibilidad a medio y largo plazo. Para ello, apuesta por una estrategia de reutilización de soluciones tal y como se recoge en el artículo 157 de la Ley 40 de 2015, tomando como

referencia aquellas que pone a disposición de las administraciones públicas la Secretaría General de Administración Digital.

Este nuevo ecosistema de soluciones y sistemas de información deberán siempre estar interoperando e intercambiando información por lo que se establece como premisa esencial la necesidad de establecer un entorno global con capacidades y disposición de componentes para cumplir con los requisitos de integración.

3. Objeto del Contrato

El servicio objeto de este pliego consiste en el desarrollo e implantación de una solución de administración electrónica que cubra las siguientes funcionalidades:

- Módulo de registro electrónico para la gestión de entradas y salidas que se encuentre integrado en SIR para una comunicación ágil y eficaz con otras administraciones públicas.
- Módulo de notificaciones que permita la notificación electrónica según establece la Ley 39 de 2015 y se integre con el resto de los módulos de la solución.
- Módulo de sede electrónica que centralice la relación electrónica de empresas y ciudadanos con Sestao Berri, permitiendo tanto la presentación de instancias a determinados procedimientos, la consulta del estado del expediente y el acceso a las notificaciones electrónicas.
- Módulo de tramitación electrónica de procedimientos que permita a los usuarios tramitadores optimizar las tareas a realizar y por tanto disminuir los plazos de resolución.
- Módulo para la firma de documentos a través de un cliente que permita establecer jerarquías de firma y notificaciones.
- Módulo de autenticación y acceso de forma segura.
- Módulo para la gestión de documentos y expedientes electrónicos que cumpla con los requisitos del Esquema Nacional de Interoperabilidad, el cual establece las normas básicas para el intercambio y almacenamiento de dichos ficheros.
- Módulo para el archivo electrónico de documentos y expedientes que cumpla con los requisitos del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Módulo de interoperabilidad para facilitar la comunicación entre el resto de los módulos descritos anteriormente y la sincronización de información.
- Consultoría, despliegue, configuración y desarrollo de 13 procedimientos en la solución de administración electrónica previamente implantada.
- Soporte y mantenimiento de la solución durante los 12 meses posteriores a su aceptación.

Hiru Kontzeju Plaza 1, bj. (Sarrera Txabarri, 16). 48910 - SESTAO
Plza. de los Tres Concejos 1, bj. (entrada por Txabarri, 16). 48910 - SESTAO | Tfno.: 944.064.460 | Fax: 946 574 349 | info@sestaoberri.eus

La solución planteada por los licitadores debe estar alineada siempre que sea posible con las soluciones que pone a disposición de las administraciones públicas la Secretaría General de Administración Digital. También se valorará cuando sea posible la implantación de cada uno de los módulos en versión cloud para disminuir el gasto en infraestructura.

4. Alcance del Contrato

Los trabajos que conforman este contrato se pueden agrupar en los siguientes bloques:

- Bloque 1 – Implantación de los módulos que forman la solución
    - Durante esta fase el adjudicatario deberá poner en marcha los siguientes módulos:
        - Módulo de registro electrónico
        - Módulo de notificaciones electrónicas
        - Módulo de sede electrónica
        - Módulo de tramitación electrónica
        - Módulo de firma
        - Módulo de autenticación y acceso
        - Módulo de gestión de documentos y expedientes electrónicos
        - Módulo de archivo electrónico
        - Módulo de interoperabilidad
    - Duración: 4 meses
- Bloque 2 – Consultoría y puesta en marcha de procedimientos
    - Durante esta fase el adjudicatario deberá modelar, desplegar, configurar y desarrollar los siguientes trámites en la solución de administración electrónica implantada:
        - Presentación general de solicitudes.
        - Quejas y sugerencias.
        - Registro de incidencias sobre expediente o unidad mínima de gestión.
        - Gestión del suelo.
        - Promoción de equipamientos, viviendas, infraestructuras y urbanizaciones.
        - Gestión de rehabilitación edificatoria.
        - Desarrollo comunitario.
        - Gestión patrimonial – nueva promoción.
        - Gestión patrimonial – parque antiguo.
        - Gestión de servicios energéticos.
        - Contratación menor.
        - Contratación mayor.
        - Contratación menor automática.
    - Duración: 6 meses

Hiru Kontzeju Plaza 1, bj. (Sarrera Txabarri, 16). 48910 - SESTAO
Plza. de los Tres Concejos 1, bj. (entrada por Txabarri, 16). 48910 - SESTAO | Tfno.: 944.064.460 | Fax: 946 574 349 | info@sestaoberri.eus

- Bloque 3 – Soporte y mantenimiento de la solución.
    - Durante esta fase el adjudicatario realizará un mantenimiento correctivo y adaptativo del software necesario debido a posibles modificaciones en los servicios comunes utilizados en la solución implantada.
    - Duración: 24 meses + posible prórroga de 12 meses

5. Gestión del Servicio

a) Representantes de Sestao Berri y del Contratista

La empresa contratista deberá nombrar a un Coordinador del Servicio plenamente disponible, que asumirá el papel de interlocutor frente a Sestao Berri, siendo el vínculo entre el personal adscrito al objeto del servicio y Sestao Berri, en todo lo concerniente a la ejecución del contrato. Por ello, ese Coordinador del Servicio será el único responsable de distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del servicio objeto del contrato, dar las órdenes e instrucciones para el cumplimiento del mismo y supervisar el correcto desempeño de su personal de las funciones que tengan encomendadas. Además, ostentará la representación de la empresa contratista en todos los actos operativos derivados del cumplimiento del presente pliego y de sus obligaciones contractuales.

A su vez, y para asumir la representación de Sestao Berri en la ejecución de los trabajos comprendidos en este contrato, se asignará a un Responsable del Contrato, que desempeñará las siguientes funciones: control del contrato así como a las de inspección, comprobación y vigilancia técnica para asegurar que los trabajos ejecutados y recibidos se ajusten al objetivo recogido en este pliego, asumiendo cuantas obligaciones puedan corresponderles, de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

El contratista guardará y hará guardar las consideraciones debidas al Responsable del Contrato de Sestao Berri. Cuando el contratista o personas de él dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, aquél podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden de la ejecución de lo pactado.

El Responsable del Contrato podrá exigir la puesta a disposición del personal y los medios comprometidos por el contratista según el contrato con el fin de lograr los objetivos contratados.

b) Condiciones de ejecución, equipo de trabajo, medios técnicos

El personal adscrito al contrato realizará sus trabajos preferentemente en las propias instalaciones del contratista, para lo que se habilitará desde Sestao Berri una conexión a los sistemas.

Hiru Kontzeju Plaza 1, bj. (Sarrera Txabarri, 16). 48910 - SESTAO
Plza. de los Tres Concejos 1, bj. (entrada por Txabarri, 16). 48910 - SESTAO | Tfno.: 944.064.460 | Fax: 946 574 349 | info@sestaoberri.eus

El horario establecido para la prestación del servicio será de 8 h al día entre las 8:00 y las 18:00, de lunes a viernes.

c) Acceso a los sistemas de información de Sestao Berri

Sestao Berri pondrá a disposición del contratista los medios para realizar la conexión de uno o varios equipos informáticos del contratista a su red, con el fin de cumplir con lo especificado en el pliego. Sestao Berri definirá las características y capacidad de la conexión, que podrá ser mediante acceso desde internet, usuarios de acceso remoto o poniendo a disposición en la sede del contratista un punto de red para la interconexión. El contratista podrá disponer, si así lo decide, de un cortafuego en este punto, en cuyo caso será necesaria la adaptación y coordinación con la infraestructura y técnicos de Sestao Berri.

El contratista debe conocer la legislación referente a protección de datos, y se compromete a su cumplimiento, conforme a los criterios establecidos en el PCAP de este pliego. Asimismo, se compromete a aceptar las auditorias que Sestao Berri estime convenientes a este respecto.

Una vez formalizado el contrato dicho equipo deberá estar formado por las mismas personas y para las mismas funciones estipuladas en la oferta consecuentemente valorada, salvo lo indicado más abajo sobre rotación del personal y sustitución de algún miembro del equipo.

El contratista ha de garantizar la continuidad en la prestación y calidad del servicio durante los períodos vacacionales o bajas. En caso de que el contratista decida sustituir algún miembro del equipo, deberá presentar un nuevo técnico con una cualificación y experiencia similar o superior a juicio de Sestao Berri. Dicho cambio no podrá hacerse sin el consentimiento de Sestao Berri, que previamente deberá verificar que se cumple lo anterior.

d) Equipo técnico mínimo

El personal afecto al servicio tendrá la formación y/o experiencia adecuada al puesto de trabajo que le sea asignado y a las funciones, tareas y responsabilidades asociadas al mismo. Este personal deberá pertenecer a la empresa contratista. Se exige un equipo de técnicos participantes en el contrato que reúnan como mínimo las siguientes condiciones:

- Jefe de Proyecto, con dedicación parcial, que será el máximo responsable de la buena ejecución de los trabajos. Presentará mensualmente informes de gestión y seguimiento del servicio y gestionará todos los asuntos relacionados con la organización y control general, así como la justificación de la facturación.

- Un Analista Funcional, con el conocimiento suficiente en materia de administración electrónica como para guiar de una manera eficaz a los miembros del equipo de trabajo, establecer la adecuada relación con el área usuaria y mantener correctamente los canales de comunicación con los elementos decisivos de la organización. Realizará el modelado de los procedimientos y desplegará/configurará los mismos en el módulo de tramitación. También participará en la formación a usuarios y técnicos.
- Un Arquitecto Software, encargado de realizar un seguimiento del proceso de desarrollo para asegurarse que sus instrucciones se implementen de forma adecuada y registrar los cambios de arquitectura que se produzcan, además de asegurar la calidad y el rendimiento de la solución. Supervisará y guiará la implantación de todos los módulos que forman parte de la solución de administración electrónica.
- Un Diseñador, cuya función será velar por la homogeneidad, simplicidad y accesibilidad de la parte front de los sistemas. Realizará el diseño UI/UX de cualquier pantalla que deba ser construida.
- Un Analista-Programador, con conocimientos de los entornos de administración electrónica. Debe comprender los requerimientos de software y modelizar especificaciones a fin de determinar un diseño técnico detallado para implantar cada funcionalidad requerida.
- Un Programador, encargado de construir o adaptar clases, módulos u otras piezas de software y de revisar el código para resolver defectos o mejorarlo en las tecnologías seleccionadas.
- Un Tester, responsable de realizar el Control de calidad de la solución de software, intentando encontrar la mayor cantidad de fallos antes de que el software sea entregado para su puesta en producción. Liderará la ejecución de las pruebas a realizar sobre la solución implantada.
- Un Consultor de Ciberseguridad, con el objetivo de garantizar el cumplimiento normativo que marca la legislación vigente y de identificar posibles vulnerabilidades de la solución proponiendo planes de acción al respecto.

Durante la ejecución del contrato, se comunicará a Sestao Berri cualquier variación en el equipo de trabajo asignado al proyecto, así como las sustituciones temporales que se produzcan en su caso para su aprobación. El disponer de los medios mínimos humanos se considera como obligación contractual esencial, además de como requisito de solvencia técnica.

Hiru Kontzeju Plaza 1, bj. (Sarrera Txabarri, 16). 48910 - SESTAO
Plza. de los Tres Concejos 1, bj. (entrada por Txabarri, 16). 48910 - SESTAO | Tfno.: 944.064.460 | Fax: 946 574 349 | info@sestaoberri.eus

6. Modelo de prestación del Servicio

a) Seguimiento y control de la ejecución

El contratista presentará al responsable del contrato dentro de los 15 días siguientes a la formalización del contrato la metodología que propone para el seguimiento, control de la ejecución de los trabajos y la obtención de indicadores tanto de rendimientos, calidad, como del grado de cumplimiento de los encargos realizados, y se efectuará sobre la base de estar alineada con el modelo de prestación del servicio. Dicha metodología deberá estar aprobada por Sestao Berri.

Medidas puestas en marcha para el control y seguimiento por parte de Sestao Berri de los trabajos:

- Se constituirá un equipo de supervisión del contrato, en el que se integren representantes de Sestao Berri y el contratista, para tratar las circunstancias excepcionales que se planteen en el desarrollo de los trabajos.
- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos. Con carácter mensual, el responsable del contrato por parte de Sestao Berri y el coordinador del servicio por el contratista mantendrán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas. Se elaborará un informe mensual de las actividades realizadas que justificará la facturación de los servicios.
- Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, el supervisor del proyecto podrá rechazar en todo o en parte de los trabajos realizados en la medida que no respondan a lo acordado, o no superasen los controles de calidad, siempre con la aprobación del responsable del contrato.
- La entrega d ellos trabajos realizados se realizará mediante paquetes software con control de versiones, con las instrucciones, artefactos, scripts y archivos necesarios para su completa instalación por parte de los técnicos de Sestao Berri encargados de dichas tareas.

b) Herramientas de soporte

Las herramientas de soporte para la gestión y seguimiento del servicio serán las indicadas por Sestao Berri según sus políticas TIC.

El contratista asegurará la actualización continua del estado de la información en las herramientas seleccionadas, con la colaboración de Sestao Berri.

Adicionalmente el contratista elaborará las presentaciones y los informes ejecutivos necesarios para el soporte a las reuniones con el nivel de dirección cuando proceda.

Hiru Kontzeju Plaza 1, bj. (Sarrera Txabarri, 16). 48910 - SESTAO
Plza. de los Tres Concejos 1, bj. (entrada por Txabarri, 16). 48910 - SESTAO | Tfno.: 944.064.460 | Fax: 946 574 349 | info@sestaoberri.eus

c) Niveles de servicio mínimos

Para el bloque de soporte y mantenimiento de la solución, se describen a continuación los niveles de servicios mínimos:

- El tiempo máximo de resolución de incidencias URGENTE en producción será de 8 horas. Se considerará urgente aquella incidencia que impida la ejecución correcta de alguno de los servicios telemáticos, o parte de ellos, ofrecidos en la solución de administración electrónica.
- El plazo máximo de entrega de la estimación y planificación de una petición no clasificada como URGENTE será de 4 días.
- La desviación máxima admitida entre la fecha de fin indicada en la petición y la fecha real en la que se finalice será de 6 días.
- El número máximo de rechazos de una entrega admitidos antes de su despliegue en el entorno de producción será de 3.

Hiru Kontzeju Plaza 1, bj. (Sarrera Txabarri, 16). 48910 - SESTAO
Plza. de los Tres Concejos 1, bj. (entrada por Txabarri, 16). 48910 - SESTAO | Tfno.: 944.064.460 | Fax: 946 574 349 | info@sestaoberri.eus