EUSKO LEGEBILTZARRA
PARLAMENTO VASCO

Pliego de condiciones técnicas para la contratación e implantación de una plataforma integral de administración electrónica para el Parlamento Vasco

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN 4
2. ALCANCE 4
3. MARCO NORMATIVO 5
4. REQUERIMIENTOS GENERALES 6
5. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS 7
5.1 Registro General 7
5.1.1 Características generales 7
5.1.2 Registro Telemático 8
5.1.3 Registro Presencial 9
5.2 Gestión de expedientes electrónicos 10
5.3 Firma electrónica y portafirmas electrónico 12
5.4 Notificaciones y comunicaciones electrónicas 13
5.5 Gestión de Órganos Administrativos 13
5.6 Archivo electrónico y Gestión documental 14
5.7 Sede Electrónica 15
6. INTEGRACIONES 17
6.1 Integraciones con aplicaciones del Parlamento Vasco 17
6.2 Integraciones con servicios de la Administración Vasca 17
6.3 Integraciones con servicios de la Administración General del Estado 17
6.4 Otras integraciones 18
7. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO 19
7.1. Dirección y ejecución del proyecto 19
7.2. Equipo de trabajo 19
8. ANÁLISIS PREVIO, IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA 20
8.1 Análisis previo 20
8.2 Implantación y configuración 20
8.3 Servicios de integración y migración 21
8.4 Puesta en marcha 21
9. DURACIÓN DEL CONTRATO Y SISTEMA DE PAGOS. 21
10. FORMACIÓN 22
11. SOPORTE Y MANTENIMIENTO 23
11.1 Soporte 23
11.2 Mantenimiento 23
12. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR POR EL ADJUDICATARIO A LO LARGO DEL CONTRATO 24
13. REQUISITOS DE LA INSTALACIÓN Y CUSTODIA DE DATOS 25
14. OTRAS CONSIDERACIONES 25
14.1 Confidencialidad 25
14.2 Horario del servicio 26

14.3 LOPD....26
14.4 Finalización del contrato....26
15. OFERTA. ESTRUCTURA Y CONTENIDOS....27
15.1 Contenido y Estructura....27
15.1.1 Solvencia....¡Error! Marcador no definido.
15.1.2 Oferta técnica....27
15.1.3 Oferta económica y criterios evaluables de forma automática mediante aplicación de fórmulas....29
15.2 Criterios de valoración de las ofertas....31
15.3 Aclaraciones sobre el pliego....32
15.4. Lugar de presentación de ofertas....32

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN

El objeto del presente pliego es la contratación, implantación, configuración, puesta en marcha y mantenimiento de una plataforma de Administración Electrónica que dote al Parlamento Vasco de un sistema que permita realizar la tramitación electrónica de los expedientes administrativos según lo establecido 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.

Tal y como se describe en ambas leyes, la tramitación electrónica deberá ser el criterio general de funcionamiento para el conjunto de las administraciones. Por ello se licita la adquisición de una plataforma que dé solución a la tramitación de documentos y expedientes administrativos, y que al mismo tiempo disponga de los medios necesarios para interactuar con la ciudadanía y con otras instituciones.

La solución deberá ser integral, abarcando al conjunto de funcionalidades que permitan al Parlamento Vasco una gestión electrónica del proceso administrativo (registro, gestión de expedientes, gestión documental, firma electrónica, notificaciones y comunicaciones…), así como sistemas de comunicación con la ciudadanía y sistemas de interoperabilidad con el resto de instituciones.

2. ALCANCE

El Parlamento Vasco se encuentra inmerso en diferentes proyectos de modernización de su infraestructura y procedimientos de funcionamiento. En 2018 se puso en marcha el nuevo sistema de tramitación parlamentaria por medios electrónicos. Así hoy en día, el Parlamento Vasco ya dispone de un sistema que atiende a la actividad parlamentaria, el cual abarca al conjunto de funcionalidades que permiten la gestión electrónica de los documentos y expedientes parlamentarios, los cuales conforman la mayor parte de los expedientes tramitados por esta institución.

En este momento se pretende impulsar la digitalización de la gestión administrativa restante. Es por ello que la nueva plataforma requerida en este concurso deberá dotar al Parlamento Vasco de un sistema para la gestión de los expedientes administrativos en formato electrónico, desde su inicio hasta su transferencia a la herramienta de archivo electrónico único, así como de vías de comunicación con sus interlocutores en la sociedad y en otras administraciones.

Con carácter general, la nueva plataforma ofrecerá una solución integral para la gestión de documentos y expedientes administrativos que se adecue a la legislación vigente, en la que se deberá contemplar:

- El registro de entrada y salida de la documentación administrativa.
- La tramitación de los documentos y expedientes administrativos.
- La gestión de certificados y firmas electrónicas.
- La gestión documental de la información tramitada.
- La gestión de las comunicaciones y notificaciones con terceros.
- La sede electrónica.
- La integración con servicios de interoperabilidad administrativa.

- La integración con otras aplicaciones propias del Parlamento Vasco.

Todos los servicios a contratar y descritos a continuación se prestarán como servicio a través de Internet (*SaaS*), sin que sea necesario que esta institución realice inversiones específicas para la instalación y soporte del equipamiento asociado para tales fines. Será, por lo tanto, responsabilidad de la empresa adjudicataria proporcionar la infraestructura necesaria para que el servicio funcione correctamente.

La empresa adjudicataria deberá colaborar con los interlocutores que establezca el Parlamento Vasco en todo lo relacionado con la puesta en marcha de la plataforma y la posterior implantación de los procedimientos administrativos que se determinen.

Los requisitos funcionales y técnicos que debe cumplir la plataforma y que serán descritos a lo largo del presente pliego tienen carácter básico, siendo susceptibles de ampliación y mejora por parte de las empresas licitadoras.

3. MARCO NORMATIVO

Se deberá cumplir con el siguiente marco normativo:

- 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, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento 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).
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, que definen los procedimientos específicos, como el de la contratación administrativa.
- Resolución de 29 de mayo de 2018, de la Mesa del Parlamento Vasco, relativa a la Norma sobre Administración electrónica.
- 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.
- Normas de contratación del Parlamento Vasco, de 2 de mayo de 2022. Boletín Oficial del Parlamento Vasco, número 87.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.



4. REQUERIMIENTOS 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 Parlamentos Vasco: 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.

- Apoyo en la implantación y puesta en marcha.
  En el momento de la puesta en marcha de la plataforma, personal técnico de la empresa adjudicataria realizará una labor de apoyo a los servicios del Parlamento Vasco que permita resolver las dudas que surjan durante el proceso de implantación.

- Bilingüismo.
  La plataforma deberá funcionar en euskera y castellano. La persona usuaria podrá escoger la lengua en que desea trabajar.

- 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 Parlamento Vasco.

- Licencias de terceros.
  Si la empresa licitadora, como parte de su solución, propone la adquisición de licencias propias o de terceros que supongan pago (adquisición, mantenimiento, soporte), el importe será asumido por la propia empresa mientras dure el contrato.

- Integración con sistemas del Parlamento Vasco y otras Administraciones Públicas.
  La empresa adjudicataria realizará los desarrollos necesarios para que la plataforma interactúe

con otras aplicaciones, tanto internas al Parlamento Vasco como con servicios de otras administraciones, en las condiciones que se describen en el apartado 6 del presente pliego.

- Integración con herramientas ofimáticas.
  El sistema debe ser capaz de integrarse y generar informes a través de herramientas ofimáticas. Al menos deberá integrarse con Microsoft Office y LibreOffice.

- 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.

- Esquema Nacional Interoperabilidad (ENI) y Red SARA.
  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.
  En este sentido, la empresa licitadora deberá acreditar el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA.

- 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.

- 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.

- Protección de datos.
  La plataforma deberá ajustarse a la legislación vigente en materia de Protección de Datos y estar preparado para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos en relación a sus datos personales.

5. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

5.1 Registro General

5.1.1 Características generales

El módulo de registro hará la función de Registro General del Parlamento Vasco y se encargará de realizar todas las anotaciones de ámbito administrativo. Éste será el punto de entrada y salida para toda esta documentación, ya sea presentada de forma presencial o electrónica, por lo que deberá estar totalmente integrado con el resto de módulos de la plataforma.



Este registro se adecuará a lo dispuesto en la legislación vigente así como a la normativa aprobada por el Parlamento Vasco en relación con el funcionamiento de la Administración Electrónica.

Este módulo deberá permitir las siguientes funcionalidades:

- Admitir documentación de forma presencial y telemática.
- Remitir documentación a otros órganos o particulares.
- Cumplir con la normativa SICRES (Sistema de Información Común de Registros de Entrada y Salida). Deberá ser interoperable con los registros electrónicos de otras administraciones, y para ello deberá poder integrarse con la infraestructura SIR (Sistema de Interconexión de Registros).
- Permitir un funcionamiento descentralizado y departamental de las tareas de registro de entrada y salida.
- Catalogar las anotaciones registrales, y para ello:
    - Usar el cuadro de clasificación aprobado por el Parlamento Vasco.
    - Usar la tipología documental aprobada por el Parlamento Vasco.
    - Recopilar los metadatos que permitan catalogar los documentos, adecuándose éstos a los estándares definidos en la NTI.
- Disponer de una funcionalidad para el cierre y apertura de ejercicios registrales.
- Garantizar la fecha y hora oficial de los asientos registrales mediante un sello de tiempo emitido por una autoridad de certificación.
- Incorporar una gestión de terceros, a la que se puedan asociar las anotaciones de entrada y salida. No se requiere integración con ninguna base de datos de terceros ya existente en el Parlamento Vasco.
- Integrarse con los servicios de notificación habilitados: con el propio de la plataforma y con los disponibles a través de integraciones externas.
- Disponer de un sistema que soporte la gestión de apoderamientos.
- Disponer de un sistema de búsqueda de asientos por múltiples criterios.
- Emitir listados e informes predefinidos.

5.1.2 Registro Telemático

El registro telemático estará ubicado en la Sede Electrónica de la institución, y a través de él se podrán presentar solicitudes o realizar actuaciones en la tramitación de los expedientes administrativos en los que sea parte interesada. Para ello el módulo de registro deberá disponer de los mecanismos necesarios para que el Parlamento Vasco pueda crear formularios específicos que atiendan a diferentes casuísticas.

La empresa adjudicataria acompañará y formará al Parlamento en la creación y puesta en marcha de los formularios que se determinen.

Funcionalidades mínimas que deberá cumplir el registro telemático:

- Los datos del formulario cumplimentarán automáticamente los campos de la anotación de registro correspondientes. Para rellenar estos formularios, el sistema dispondrá de una ayuda que guíe en la ejecución de dicho trámite.
- Deberá permitir la presentación de documentación complementaria a las solicitudes.

- Deberá permitir la presentación de escritos a través de apoderados o representantes y dejar constancia de ello.
- Para la remisión del formulario y documentación asociada, el sistema solicitará la firma electrónica de la operación a realizar.
- Para cada anotación de registro deberá emitirse automáticamente un justificante firmado y sellado electrónicamente, que acredite la presentación del escrito y que garantice la integridad y no repudio de todos los documentos presentados. El acuse de recibo incluirá la numeración otorgada al asiento de entrada.
- Las operaciones de identificación y firma electrónica se realizarán al menos mediante servicios de IZENPE y de la Administración General del Estado (AGE).
- El registro telemático deberá estar operativo desde dispositivos móviles, bien a través de una aplicación móvil o a través de una aplicación web.

5.1.3 Registro Presencial

Al igual que en el proceso telemático, cualquier persona de forma presencial en las instalaciones del Parlamento Vasco podrá presentar solicitudes o realizar actuaciones en la tramitación de los expedientes en los que sea parte interesada.

Los documentos que lleguen en soporte papel deberán poder registrarse de forma plenamente válida. Esta actuación supondrá la digitalización de dicha documentación para la obtención de una copia electrónica autentica, la cual consistirá en la digitalización del documento en formato papel, con firma electrónica de la persona funcionaria autorizada si procede, con sellado de órgano y sellado de tiempo que garantice la autenticidad y originalidad del documento digitalizado.

La digitalización segura deberá de ser transversal al conjunto de módulos de la plataforma, y su funcionamiento deberá ajustarse a lo previsto en el ENI, en el ENS y en sus normas técnicas de desarrollo.

Con el objetivo de que la documentación almacenada en el sistema pueda ser impresa o verificada en la Sede Electrónica por un tercero, la plataforma dispondrá de un sistema para la generación del Código Seguro de Verificación (CSV) a incorporar a los documentos electrónicos.

Otras funcionalidades que deberá cumplir el registro presencial serán:

- Permitir la presentación de documentación en soportes electrónicos, tipo memorias USB externas.
- Permitir que una anotación de registro puede incluir varios documentos.
- Los documentos que incorporen digitalización segura deberán indicar en el documento que es una "copia auténtica".
- Se deberá poder generar un impreso de acuse de recibo del asiento que consignará información sobre la anotación del registro y sobre la documentación anexada.
- En el momento de la digitalización, el sistema debe de permitir la asignación de metadatos a los documentos digitalizados.

5.2 Gestión de expedientes electrónicos

El Gestor de expedientes electrónicos tramitará los expedientes administrativos del Parlamento Vasco durante todo su ciclo de vida, desde su inicio hasta el archivado. Deberá cumplir todos los requerimientos legales definidos para los expedientes electrónicos de acuerdo con lo dispuesto en las Leyes 39/2015 y 40/2015.

Para ello, la herramienta deberá permitir tanto la definición de expedientes no reglados o abiertos que admitan una tramitación libre, como el modelado de procedimientos administrativos que facilite la organización y los flujos de trabajo. Por lo tanto, la plataforma deberá admitir las siguientes modalidades de tramitación:

- Procedimiento Genérico.
  No existe una definición previa del flujograma y la persona tramitadora decide cual es el siguiente paso que debe realizarse en función del estado en el que se encuentra el expediente (creación de documentos, envió para su firma electrónica, envío de notificaciones, registro de salida, asignación de metadatos…)
- Procedimiento Reglado (*Workflow*).
  En este caso el gestor de expedientes guiará al usuario en la ejecución de los siguientes pasos a realizar, de acuerdo a lo establecido en una definición previa del procedimiento.
- Procedimiento Mixto.
  Procedimiento programado parcialmente, donde se contempla que puedan existir una serie de actuaciones discrecionales unidas a otras previamente definidas.

Para el modelado de procedimientos el sistema deberá permitir el diseño y configuración de procesos y tareas, la definición de reglas procedimentales (fases, trámites, plazos o estados para cada tipo de expediente…) y la definición de flujos de trabajo con bifurcaciones y tramitaciones en paralelo.

Por otro lado, el módulo de gestión de expedientes deberá reunir como mínimo las siguientes características:

- Trabajará con expedientes y documentos electrónicos, incluyendo los metadatos necesarios para su clasificación, ordenación, descripción, calificación y consulta.
- Al iniciarse un expediente, el sistema incorporará automáticamente los datos que ya hubieran sido aportados desde la anotación de registro.
- Se podrán establecer controles de acceso a los expedientes.
- Se podrán establecer relaciones entre expedientes así como acceso a documentos relacionados de otros expedientes.
- Los expedientes contendrán toda la información relacionada con el procedimiento y su foliado se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado electrónicamente, conforme a las normas técnicas del ENI.
- Permitirá exportar expedientes. Cuando a petición de otras administraciones o con el objetivo de traslado al archivo definitivo sea preciso remitir uno o varios expedientes electrónicos, dicha actuación se realizará de acuerdo con lo previsto en las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad.
- Permitirá importar expedientes. La plataforma admitirá la carga de expedientes y documentos electrónicos provenientes de otras administraciones que se ajusten a las Normas Técnicas de



interoperabilidad.

- Ofrecerá un sistema de búsquedas de expedientes por cualquiera de los datos comunes o específicos que contengan, permitiendo la generación de informes exportables sobre las búsquedas realizadas.

- Todos los documentos generados por la plataforma que sean incorporados a un expediente deberán poder almacenarse en formato PDF/A, de forma que quede garantizada su preservación a lo largo del tiempo.
- Permitirá adjuntar al expediente documentación no registrada que provenga directamente de fuera del sistema.
- Toda la documentación que se gestione deberá almacenarse en un sistema de archivo electrónico, que también es objeto del presente pliego.
- Se podrán marcar aquellos documentos del expediente para que sean visibles o accesibles por otros terceros.
- Permitirá la configuración de la estructura organizativa del Parlamento Vasco.
- Permitirá la definición de las tareas necesarias para la ejecución de cada trámite, así como la designación de las personas responsables de la realización de dichas tareas.
- Para las personas usuarias que tengan tareas pendientes (firma de documento, ejecución de trámite…), generará avisos por correo electrónico y/o en la plataforma.
- Permitirá crear o reasignar tareas que se puedan enviar a otras personas usuarias generando avisos en los receptores.
- Dispondrá de un escritorio donde la persona gestora pueda encontrar todas las tareas a realizar, avisos o alertas que le correspondan.
- Permitirá elaborar auditorías que certifiquen los accesos (a expedientes y documentación) y usos de la herramienta por parte de las personas usuarias.

- La persona gestora deberá disponer de un catálogo de plantillas asociadas a trámites, de forma que pueda generarse la documentación correspondiente.
- Todas las plantillas deberán estar normalizadas, manteniendo una estructura homogénea de formatos y diseño, adaptadas al manual de estilo corporativo del Parlamento Vasco.
- Las plantillas ofrecidas para la generación de documentos electrónicos podrán ser modificadas por las personas usuarias.
- Dispondrá de funcionalidades para la:
    - Asignación de series documentales en función del cuadro de clasificación de expedientes administrativos.
    - Asignación de la tipología documental para la descripción de los documentos incorporados a la plataforma.
    - Asignación de metadatos (obligatorios y particulares) a expedientes y documentos.
- Deberá estar integrado con un módulo de notificaciones electrónicas (también objeto del presente pliego) que permita la verificación del acceso por parte de la ciudadanía.
- Estará integrado con otros sistemas internos del Parlamento Vasco y servicios ofrecidos por otras Administraciones Públicas en las condiciones que se describen en el apartado 6 del presente pliego.

5.3 Firma electrónica y portafirmas electrónico

Se requiere un sistema que permita la identificación y firma electrónica del personal del Parlamento Vasco así como la de otros agentes implicados en la tramitación de los expedientes. Para ello, el sistema deberá disponer de las siguientes funcionalidades.

Para la gestión de certificados electrónicos a utilizar en la plataforma:

- La empresa licitadora deberá incorporar en su oferta el certificado de prestador cualificado de servicios electrónicos de confianza con capacidad para expedir certificados reconocidos (propios o de un tercero asociado), y al mismo tiempo figurar en la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) del Estado Español (*https://sedediatid.mineco.gob.es/Prestadores/Paginas/Inicio.aspx*).
- La empresa adjudicataria deberá suministrar dentro del precio ofertado los certificados de sello de órgano necesarios para incorporar en la herramienta y los certificados de empleado público para todos las personas usuarias de la herramienta. En su oferta la empresa licitadora deberá incluir una descripción detallada de los certificados ofertados y de las condiciones generales de uso.
- La empresa adjudicataria se encargará de realizar todas las labores de altas, bajas y modificaciones sobre los certificados suministrados.
- La empresa adjudicataria suministrará dentro del precio ofertado, un sistema que permita realizar firmas electrónicas avanzadas con un sistema de firma "*en la nube*" basado en una custodia centraliza de los certificados en un servidor HSM.

La plataforma dispondrá de un portafirmas con las siguientes características:

- Permitirá realizar firmas electrónicas cualificadas a través de un portafirmas web con un certificado reconocido y un dispositivo seguro de creación de firma. Este sistema de firma en el navegador no deberá emplear *applets* de Java.
- Deberá ser transversal a los diferentes módulos que componen la plataforma.
- Permitirá la lectura, rechazo o firma de documentos enviados desde los diferentes módulos.
- Permitirá tratar los documentos de forma individual o masiva.
- Permitirá firmar un documento por diferentes personas ya sea en secuencia o paralelo.
- Posibilitará la configuración de circuitos de firma. Las personas usuarias que incorporen un documento al circuito de firmas deberán poder seguir el estado del proceso de firmas.
- La solución será multiplataforma, permitiendo la firma desde dispositivos móviles. Debe disponer de aplicación móvil (*App*) para la firma desde dispositivos móviles (IOS y Android). Este portafirmas hará uso de los certificados alojados en el servidor HSM.
- Deberá ofrecer un sistema de avisos, tanto para quien recibe la solicitud de firma como para quien la ha enviado.

En relación con el uso de certificados y firmas electrónicas, el sistema deberá cumplir también con las siguientes características:

- Los documentos firmados desde la plataforma se ajustarán a las especificaciones de la Norma Técnica de Interoperabilidad del documento electrónico y del ENS.
- Todos los documentos generados por la plataforma y firmados deberán estar preparados para su archivo a largo plazo según el estándar PDF/A.



- Para permitir que la ciudadanía y empresas puedan relacionarse por medios electrónicos a través de la sede electrónica del Parlamento Vasco es necesario verificar la identidad de las personas interesadas. Se utilizarán al menos las plataformas de IZENPE y de la AGE para estos servicios de validación.
- Para permitir que la ciudadanía y empresas puedan realizar actuaciones electrónicas a través de la sede electrónica del Parlamento Vasco se utilizarán los sistemas de firma electrónica de las plataformas de IZENPE o de la AGE.
- El sistema de archivo de la plataforma deberá garantizar la custodia de los sellos y firmas electrónicas realizadas por el sistema que determinan la integridad y validez a lo largo del tiempo.

5.4 Notificaciones y comunicaciones electrónicas

La plataforma dispondrá de un módulo de notificaciones con las siguientes funcionalidades:

- Integración con el resto de los módulos de la plataforma para la tramitación de las notificaciones generados en dichos módulos.
- Integración con la Sede Electrónica del Parlamento Vasco para la puesta a disposición y seguimiento de notificaciones a la ciudadanía y empresas.
- Integración con plataformas de otras Administraciones Públicas para la puesta a disposición y seguimiento de notificaciones a la ciudadanía y empresas.
- Capacidad para configurar y generar mensajes de correo electrónico asociados a diferentes procedimientos (aviso de documento pendiente de firma, aviso de tarea pendiente, aviso de cumplimento de un plazo, etc.). Estos mensajes podrán ir dirigidos tanto a la persona interesada como a las tramitadoras.
- Capacidad para interconectar con otras plataformas de notificaciones no telemáticas, como el servicio de "Notificaciones administrativas" de Correos.
- El sistema permitirá recoger los cambios de estado y las evidencias de notificación de las actuaciones realizadas. Las personas tramitadoras podrán consultar en todo momento los estados de envío y recepción de aquellas notificaciones que hayan realizado.
- El sistema deberá emplear una plataforma de sellado de tiempo. Este elemento garantizará el día y la hora de cualquier operación en las relaciones telemáticas entre el Parlamento y la ciudadanía.

5.5 Gestión de Órganos Administrativos

La plataforma dispondrá de un módulo específico para la gestión de sesiones de los órganos administrativos con las siguientes funcionalidades:

- Elaborar toda la documentación asociada a la gestión del órgano correspondiente: orden del día, convocatorias, documentación asociada a cada punto del orden del día, acuerdos, actas, certificados y notificaciones.
- Permitir el envío y seguimiento de la convocatoria y de su documentación anexa de manera telemática. El sistema permitirá enviar avisos por diferentes canales.
- Permitir la exportación de los resultados para poder trabajar sobre la información fuera del sistema.

- Cada actuación de los órganos de gobierno estará debidamente firmada y certificada.

De manera específica, la plataforma a contratar se deberá integrar con el módulo de Gestión de Órganos de la actividad parlamentaria (*Legegune*) en las condiciones que se describen en el apartado 6 (Integración) del presente pliego.

5.6 Archivo electrónico y Gestión documental

La plataforma deberá disponer de un gestor documental que haga funciones de archivo temporal para todos los expedientes (en curso y finalizados) y documentos administrativos junto con sus metadatos correspondientes, hasta que todos ellos sean transferidos a un archivo electrónico único definitivo.

La plataforma deberá incluir la infraestructura necesaria para que se pueda realizar la gestión archivística desde la apertura del procedimiento.

Las características que debe cumplir el Gestor Documental serán las siguientes:

- Será una herramienta horizontal a todos los módulos de la plataforma.
  Almacenará documentación generada por la propia plataforma, obtenida mediante digitalización segura o incorporada directamente desde el exterior a dicha plataforma.
- Almacenará documentación de diferentes formatos (imágenes, vídeos, texto…).
- Dispondrá de las medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, protección y conservación de los documentos almacenados, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su incorporación a la plataforma.
- Garantizará la validez jurídica de los documentos electrónicos almacenados.
- Será compatible con el estándar CMIS.

Así mismo, las labores asociadas a la Gestión Documental deberán abarcar las siguientes funcionalidades:

- Permitir la implementación del foliado del expediente electrónico de acuerdo con la Norma Técnica de Interoperabilidad, tanto al final de la tramitación del expediente como para cierres parciales.
- Permitir la generación de Paquetes de Transferencia de acuerdo con las especificaciones OAIS. La plataforma deberá ser 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.
- Ofrecer un sistema de búsquedas documentales.
- Capacidad para configurar los instrumentos archivísticos del Parlamento Vasco:
  - Cuadro de Clasificación Documental.
  - Vocabulario de metadatos de acuerdo con la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Gestión de documentos electrónicos e-EMGDE versión 2.0).
  - Catálogo de tipologías documentales.
  - Calendario de conservación y acceso.

En el momento de la implantación del sistema, el Parlamento Vasco deberá disponer de un modelo archivístico que tenga:



- Identificados y clasificados los documentos que intervienen en cada procedimiento.
- Un cuadro de clasificación documental que incluya series documentales.
- El calendario de disposición, conservación y acceso de los documentos a nivel de serie documental.
- Metadatos específicos para las series documentales a implantar.

5.7 Sede Electrónica

La plataforma dispondrá de un módulo para la implantación de una Sede Electrónica donde se permitirá a la ciudadanía el acceso a los servicios electrónicos ofrecidos por el Parlamento Vasco. Constituirá un punto de acceso seguro a la información y a los trámites ciudadanos las 24 horas del día, los 365 días del año, garantizando la integridad, veracidad, protección jurídica, y actualización de la información.

La Sede Electrónica deberá cumplir con las siguientes funcionalidades:

Certificado de Sede electrónica

- La Sede se mostrará como un elemento adicional del portal web corporativo, identificado mediante un certificado de sede electrónica que garantice una comunicación segura con dicha Sede.

Identificación, apoderamientos y firma

- La Sede ofrecerá tanto información general de consulta como servicios personalizados, a los que se podrá acceder de forma anónima o validada a través de certificados digitales emitidos por prestadores de servicios electrónicos de confianza cualificados.
- Los procesos de acceso a información personalizada y los de firma electrónica se realizarán a través de los servicios de IZENPE o de la AGE, las cuales consultarán las listas de revocaciones correspondientes.
- Para que alguien pueda actuar en representación de otras personas físicas o jurídicas, la plataforma ofrecerá un registro de apoderamientos que permita gestionar la inscripción del poder otorgado y la representación que la persona interesada otorgue al representante, con el fin de que pueda actuar en su nombre ante el Parlamento Vasco.

Catálogo de trámites y formularios

- La Sede dispondrá de un catálogo de trámites a disposición de la ciudadanía.
- La Sede dispondrá de una herramienta que permita generar formularios asociados a estos trámites y publicar dichos formularios para su tramitación on-line.
- Para cada trámite se ofrecerá una ficha donde se describan las condiciones de presentación del escrito/solicitud.
- El sistema permitirá cumplimentar los formularios, aportar documentación si así se establece, firmarla electrónicamente y obtener un acuse de recibo que permita acreditar legalmente el contenido presentado.
- La empresa adjudicataria generará y configurará al menos los siguientes formularios (y aquellos que se consensuen con el Parlamento Vasco en el Plan de Implantación) :
    - Gestión de invitados a sesiones de Pleno.



- Acreditación del personal de prensa.
- Solicitud de acceso a información pública (Transparencia).
- Ejercicio de derecho de protección de datos.
- Solicitud de visita al Parlamento Vasco.
- Quejas y sugerencias.
- Instancia genérica.
- …

Servicios personalizados (consultas, notificaciones…)

- Existirá un área donde, previa identificación electrónica, la ciudadanía podrá consultar o intervenir sobre actuaciones en las que es o ha sido parte interesada. En este sentido, se podrá:
  - Acceder a los documentos registrados.
  - Consultar del estado de tramitación de los expedientes.
  - Obtener copia de los documentos.
  - incorporación de documentos a expedientes en tramitación.
  - Acceder a las notificaciones y comunicaciones electrónicas.

    La plataforma dispondrá de un sistema que permita a la persona interesada recibir notificaciones electrónicas con plena validez legal, dejando constancia de la transmisión y recepción, de las fechas en que se produjeron, y de la identificación del remitente y destino de las mismas.

Servicios generales (tablón, CSV…)

- La Sede dispondrá un Tablón de Anuncios que permita publicar información destacada y dejar constancia del momento de dicha publicación.
- La Sede dispondrá de un sistema que permita comprobar la autenticidad del Código Seguro de Verificación (CSV) de cualquier documento emitido por el Parlamento Vasco.

Diseño Web

- La sede electrónica se ajustará a la imagen corporativa del Parlamento Vasco adecuándose a un diseño web "*responsive*" o adaptativo que ofrezca una correcta visualización de su contenido en distintos dispositivos (ordenadores personales, *tablets*, móviles…)

Enlaces

La Sede ofrecerá un espacio con enlaces a diferentes informaciones y servicios del Parlamento Vasco:

- Perfil del Contratante.
  Dispondrá de un enlace al apartado correspondiente en el portal corporativo del Parlamento Vasco donde se muestra información relativa a licitaciones de esta institución.
- Portal del proveedor.
  Dispondrá de un enlace al "Portal del proveedor" que permite a las empresas remitir facturas y consultar su estado de tramitación.
- Boletín Oficial del Parlamento Vasco.
  Dispondrá de un enlace al apartado correspondiente del portal corporativo del Parlamento Vasco.
- Portal de Transparencia.



Incluirá un módulo específico de transparencia que permita publicar la información siguiendo la estructura de indicadores que se determine y que podrá variar en cualquier momento.

6. INTEGRACIONES

Con el objetivo de optimizar recursos y adecuarse a los requisitos establecidos para la implantación de la Administración Electrónica, la empresa adjudicataria deberá plantear y ejecutar los desarrollos oportunos para realizar las siguientes integraciones en las condiciones que a continuación se describen.

6.1 Integraciones con aplicaciones del Parlamento Vasco

Actualmente el Parlamento Vasco ya dispone de un sistema de gestión parlamentaria en funcionamiento (*Legegune*). Esta herramienta tramita todos los documentos y expedientes asociados a la actividad política del Parlamento.

La plataforma objeto de este concurso se deberá integrar con la gestión de órganos de *Legegune*. En concreto, se deberá desarrollar un servicio Web que traslade, desde la plataforma de gestión administrativa a contratar, los asuntos (información y documentos) que vayan a ser tratados en alguna reunión de la Mesa del Parlamento Vasco (plataforma de gestión parlamentaria). Este servicio Web tendrá como única función la de enviar estos documentos e información a otro servicio Web que la recogerá e incorporará para su tramitación en el órgano Mesa del Parlamento Vasco.

Esta integración estará incluida dentro de las funcionalidades ofertadas y deberá estar operativa para el momento de la puesta en marcha de la plataforma.

6.2 Integraciones con servicios de la Administración Vasca

Como sistema de identificación para el acceso a servicios personalizados de la ciudadanía en la Sede Electrónica, se deberán ofrecer entre otras las herramientas de identificación de IZENPE.

6.3 Integraciones con servicios de la Administración General del Estado

El sistema deberá integrarse como mínimo con las siguientes plataformas:

- SIR – Sistemas de Interconexión de Registros
  Infraestructura básica que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre administraciones públicas.
- Cl@ve – Sistemas de identificación y firma
  Plataforma de autenticación y firma en los procesos de identificación y firma asociados a los servicios ofrecidos en la Sede Electrónica
- Notific@ – Gestión de Notificaciones
  Plataforma que gestiona la entrega de notificaciones/comunicaciones generadas en las administraciones públicas a través de diferentes vías (DEHú…).
- Apoder@ – Registro electrónico de apoderamientos

Aplicación que gestiona el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado.

6.4 Otras integraciones

El sistema deberá disponer de una interface API Rest que permita abordar futuras integraciones desde diferentes aplicaciones del Parlamento Vasco.

Los servicios proporcionados estarán implementados en forma de servicios web, utilizando el modelo de arquitectura basado en REST (Representational State Transfer), y sobre estos servicios se podrá construir una capa de servicios web que cumpla con los estándares (Web Services Interoperability).

Para facilitar la integración de otras soluciones (de mercado o propias) existirá una documentación actualizada con toda la información acerca de la especificación de la API (Application Programming Interface), 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.

Mediante los servicios REST y el API, las aplicaciones de la entidad o de terceros deberán tener accesibilidad 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.

7. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

7.1. Dirección y ejecución del proyecto

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

El Parlamento Vasco 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 Parlamento. Sus principales funciones serán:

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

La comunicación entre el Parlamento Vasco y la empresa adjudicataria se establecerá principalmente entre los interlocutores nombrados por ambas partes.

7.2. 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 a implantar consensuados con el Parlamento.
- Proponer mejoras para la optimización de los procedimientos administrativos.
- Configurar la plataforma según las necesidades del Parlamento.
- Comprobar el adecuado funcionamiento de la plataforma.
- Desarrollar las integraciones con otros sistemas internos y externos al Parlamento.
- Resolver las incidencias que se produzcan.
- Formar al personal del Parlamento Vasco.
- 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 uno de los integrantes del equipo su perfil profesional: categoría técnica, titulación, cursos, experiencia profesional en proyectos similares…

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria deberá estar formado por personal especializado y con experiencia en la solución propuesta.

La empresa adjudicataria deberá acreditar en el momento de la adjudicación que el equipo asignado por el proveedor sea exactamente el mismo que el comprometido en la oferta presentada. En el caso excepcional de que esto no ocurriera, el Parlamento Vasco podrá requerir al adjudicatario la presentación de una justificación escrita detallando los motivos que originan el cambio, así como los posibles candidatos o sustitutos, siempre con los mismos perfiles o superiores a los planteados en la propuesta técnica.

La empresa licitadora deberá indicar si para la consecución de determinados objetivos requiere la colaboración de un equipo de trabajo del Parlamento Vasco. En tal caso, deberá precisar los perfiles necesarios y los conocimientos que los miembros de este equipo deberán tener.

8. ANÁLISIS PREVIO, IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

8.1 Análisis previo

La empresa adjudicataria mantendrá con el Parlamento Vasco las reuniones necesarias para presentar el proyecto contratado, 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.

Una vez finalizada esta ronda de reuniones, 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 Parlamento Vasco.
- 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.

8.2 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 del personal usuario. Para ello, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del Parlamento Vasco 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 Parlamento puedan

utilizar. Estas tareas incluirán la adecuación de la plataforma a la estructura organizativa del Parlamento Vasco (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.

8.3 Servicios de integración y migración

Antes de la puesta en producción del sistema, la empresa adjudicataria habrá desarrollado e implantado el servicio Web que traslade a *Legegune* (Sistema de gestión parlamentario) aquella información y documentos que van a ser tratados por la Mesa del Parlamento, según lo descrito en el apartado 6 del presente pliego.

En este proyecto no se contempla la migración de datos desde otras aplicaciones del Parlamento Vasco a la plataforma objeto del presente concurso. Toda la información asociada a registros, terceros o expedientes administrativos anteriores a la fecha de puesta en marcha de la plataforma no será incorporada mediante procedimientos automatizados que deba desarrollar la empresa adjudicataria.

8.4 Puesta en marcha

En el momento de la puesta en marcha de la plataforma, personal técnico de la empresa adjudicataria ofrecerá un servicio de apoyo operativo a las personas trabajadoras del Parlamento, durante un periodo de tiempo no inferior a dos semanas de los cuales el equipo de trabajo deberá estar presente en las dependencias del Parlamento 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.

El personal que participe en este proceso debe contar con una cualificación demostrable y acreditada en la puesta en marcha de sistemas similares. La oferta deberá incluir a las personas que realizarán los trabajos de tutela.

Este apoyo inicial se deberá realizar en ambos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

9. DURACIÓN DEL CONTRATO Y SISTEMA DE PAGOS.

La duración del contrato se establece para un periodo en cuatro años desde la firma de dicho contrato.

Durante los seis primeros meses de contrato la empresa adjudicataria deberá tener realizado:

- El desarrollo para la integración con el módulo de Gestión de Órganos Parlamentarios.
- La integración con el sistema de identificación de IZENPE.

- Las integraciones con las herramientas de Administración Electrónica de la AGE.
- La implantación y adaptación de la plataforma.

Los pagos por el servicio suministrado se distribuirán de la siguiente manera:

- La empresa licitadora fijará una cuota anual para cada uno de los cuatro años que dure el contrato.
- El primer año, se realizará un pago del 60% de la cuota anual en el momento de la puesta en marcha del sistema, y el 40% restante durante el último trimestre de ese año.
- Para cada uno de los restantes años, se realizará el pago total de la anualidad a lo largo del segundo trimestre de ese ejercicio.

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 Parlamento.
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 del Parlamento que deberá hacer tareas de administración y configuración de la plataforma. Este personal estará formado sobre las integraciones realizadas.
- 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.

La formación deberá realizarse en el Parlamento Vasco.

Se entregarán manuales que recojan el uso de las funcionalidades de los módulos de la plataforma.

Al menos, la documentación y formación dirigida al personal de tramitación será bilingüe (euskera/castellano).

11. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

11.1 Soporte

La empresa licitadora incluirá en su oferta una descripción del soporte previsto para garantizar un óptimo uso de los servicios contratados que se adecuará a las siguientes características:

- Estructura del soporte y personas de contacto.
- Canales de comunicación con la empresa adjudicataria.
- Herramientas de *ticketing* u otros sistemas de seguimiento.

La empresa adjudicataria contará con un centro de soporte para comunicación de incidencias y resolución de dudas en relación con el uso de la plataforma, accesible como mínimo entre las 09:00 y las 17:00 horas.

Durante la puesta en marcha de la plataforma, la empresa adjudicataria realizará una labor de soporte y apoyo al personal del Parlamento Vasco en las condiciones descritas en el apartado 8.4 del presente pliego.

La propuesta incluirá los niveles de prestación de servicio en incidencias, estando categorizadas de la siguiente manera (los tiempos de respuesta y resolución dependerán de la prioridad de la incidencia):

- Prioridad 1 (Alta): Aquellas que suponen pérdida del servicio.
  La incidencia afecta a la mayor parte del personal usuario y procesos. No se puede utilizar la mayor parte de la plataforma, afectando al trabajo básico del personal.
  El tiempo de respuesta deberá ser como máximo de 2 horas y el de resolución de 6 horas laborables (como máximo), a partir de la recepción del aviso.

- Prioridad 2 (Media): Aquellas que degradan el servicio aunque permiten su uso.
  La incidencia afecta a varias personas o procesos. Es posible utilizar la plataforma, pero hay algunas tareas que no se pueden realizar.
  El tiempo de respuesta deberá ser como máximo de 3 horas y el de resolución de 16 horas laborables (como máximo), a partir de la recepción del aviso.

- Prioridad 3 (Baja): Incidencias de efecto limitado o poco importante.
  La incidencia tiene poco impacto en el trabajo, afectando a una única persona o proceso, siendo posible utilizar la plataforma.
  El tiempo de respuesta deberá ser como máximo de 4 horas y el de resolución de 48 horas laborables (como máximo), a partir de la recepción del aviso.

11.2 Mantenimiento

La empresa adjudicataria será responsable del mantenimiento de la plataforma, así como de los desarrollos e integraciones con otros sistemas. Este servicio de mantenimiento abarca las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento preventivo. Acciones que la empresa adjudicataria ha de llevar a cabo para garantizar el correcto funcionamiento y seguridad de la plataforma de acuerdo con las

prestaciones solicitadas.

- Mantenimiento correctivo. Cambios concretos para corregir errores que se detecten en la actividad de la plataforma (errores, vicios ocultos…).
- Mantenimiento evolutivo. Incorporaciones, modificaciones, integraciones y eliminaciones necesarias para atender a requerimientos genéricos o específicos del Parlamento Vasco.

Las actualizaciones de versión de la plataforma serán responsabilidad de la empresa adjudicataria y deberán quedar incluidas en el coste del mantenimiento.

En este mismo sentido y durante la vigencia del contrato, las adaptaciones a los cambios normativos para el mantenimiento de la vigencia y legalidad del sistema correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

12. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR POR EL ADJUDICATARIO A LO LARGO DEL CONTRATO

Como parte de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a entregar al Parlamento Vasco toda la documentación correspondiente a la implantación, configuración o utilización de la plataforma, así como la correspondiente a los procesos de planificación, gestión, formación… del nuevo sistema.

Toda la documentación se entregará en formato electrónico, y al menos aquella que vaya dirigida a usuarios finales deberá presentarse en euskera y castellano.

La empresa adjudicataria aportará al Parlamento Vasco la siguiente documentación:

- Gestión del proyecto:
    - Plan de proyecto (fases, cronograma, gestión del cambio…).
    - Plan de implantación (cronograma, configuración, parametrización y puesta en marcha…).
    - Gestión de reuniones (convocatorias, órdenes del día, asistentes, actas…).
    - Informes de seguimiento del proyecto.
    - Plan de cierre de contrato.
- Formación:
    - Plan de formación detallado (áreas afectadas, contenidos, horas dedicadas...).
- Documentación de usuario final:
    - Manuales de uso del personal (módulos, definición de procedimientos….).
- Documentación técnica:
    - Diseño técnico y arquitectura del sistema.
    - Manual de administración del sistema.
    - Integración con herramientas de Administración Electrónica de la CAE y de la AGE (Descripción de servicios y conectores)
    - Integración con otras aplicaciones del Parlamento Vasco (Descripción de servicios y conectores)
    - Plan de pruebas.

Independientemente de los planes, fases o cronogramas presentados en la oferta, la implementación de dichas propuestas deberá consensuarse con el Parlamento Vasco.

13. REQUISITOS DE LA INSTALACIÓN Y CUSTODIA DE DATOS

La empresa adjudicataria garantizará al Parlamento Vasco la infraestructura necesaria para un correcto funcionamiento de la plataforma. Para ello deberá cumplir al menos las siguientes características:

- La plataforma funcionará como servicio a través de Internet (*SaaS*).
- Las instalaciones desde las que se vaya a prestar este servicio, así como las que utilice como respaldo, deben estar situadas en la Unión Europea.
- La plataforma deberá estar alojada en un Centro de Proceso de Datos que cumpla con las normas de certificación *Tier III* del *Uptime Institute*.
- La empresa adjudicataria describirá la metodología que utiliza para la realización de copias de seguridad de forma que garantice el mantenimiento adecuado de la información del sistema.
- Con una periodicidad anual, la empresa adjudicataria suministrará al Parlamento Vasco una copia de los datos almacenados en su sistema. Esta entrega se realizará a través de un procedimiento seguro y en un formato consensuado con el Parlamento Vasco.
- En caso de finalización de servicio contratado, todos los datos que estén en posesión de la empresa adjudicataria serán devueltos al Parlamento y destruidos los que queden en sus sistemas. La devolución de los datos se realizará a través de un procedimiento seguro y en un formato consensuado con el Parlamento Vasco.
- La empresa adjudicataria, como prestadora de servicios en la nube, tendrá la consideración de encargado de tratamiento de datos en los términos previstos en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- La plataforma deberá cumplir lo dispuesto en el ENS en su categoría media, ofreciendo las máximas garantías de disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada.
- La empresa adjudicataria garantizará al Parlamento Vasco el acceso al registro de actividad sobre los datos de los que es responsable. Para ello existirán mecanismos de registro de acceso que permitan monitorizar y analizar estas actuaciones.

14. OTRAS CONSIDERACIONES

14.1 Confidencialidad

La empresa adjudicataria, que dispondrá de acceso a la información y documentación necesaria para la realización del presente proyecto, se comprometerá a:

- Durante el periodo de tiempo que dure el contrato, tratar con absoluta confidencialidad todo el material e información que reciba como consecuencia de los trabajos objeto de la adjudicación.
- No utilizar la misma para otros fines que los recogidos en el presente pliego de bases técnicas.

- No duplicar, copiar, revelar, ceder o vender total o parcialmente la información obtenida a terceros sin autorización escrita del Parlamento Vasco.
- Mantener en todo momento todas las medidas de carácter técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad (integridad, disponibilidad y confidencialidad) de la información que le sea facilitada por el Parlamento Vasco o a la que tenga acceso, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.
- Informar a su personal trabajador de sus obligaciones respecto a la confidencialidad de la información, velando por el cumplimiento de la misma.
- Devolver toda la información del Parlamento Vasco almacenada en sus sistemas, una vez finalizado el periodo de contratación correspondiente.
- Garantizar que el deber de confidencialidad y secreto profesional subsistirá aun después de finalizar el contrato, teniendo dicha obligación de confidencialidad una duración indefinida.

Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

14.2 Horario del servicio

La plataforma de administración electrónica estará disponible bajo una modalidad 24x7x365.

14.3 LOPD

Con el objetivo de garantizar el derecho fundamental de las personas físicas a la protección de sus datos personales, la plataforma deberá estar preparada para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos en relación a sus datos personales, y para ello la empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, y completar sus disposiciones.

14.4 Finalización del contrato

Durante los seis primeros meses del contrato, la empresa adjudicativa presentará un plan de salida o finalización que recoja el proceso del traspaso de la información que gestione el sistema a un formato accesible por el Parlamento o a un tercero designado por éste.

El plan de finalización del contrato deberá incluir como mínimo la información relativa para poder llevar a cabo una recuperación de:

- Todos los registros de entrada y salida desde la fecha de inicio del contrato, incluyendo toda la información de terceros, documentos incorporados, firmas electrónicas, etc.
- Cada uno de los trámites/procedimientos existentes dentro de la plataforma, con actuaciones, documentación incorporada, terceros relacionados, etc.
- Todos los documentos y expedientes tramitados y/o custodiados dentro de la plataforma.

15. OFERTA. ESTRUCTURA Y CONTENIDOS

15.1 Contenido y Estructura

Con objeto de poder organizar las ofertas de forma homogénea y correcta, éstas se presentarán siguiendo las pautas que a continuación se especifican. La oferta que no se atenga a este modelo podrá ser desestimada.

Las comunicaciones y documentación presentada en este pliego, así como la interlocución con el Parlamento Vasco, serán en alguno de los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

El Parlamento Vasco, una vez abiertas las ofertas, y para para poder verificar lo expuesto en ellas, se reserva el derecho a solicitar cualquier demostración o prueba a las empresas cuyas ofertas hayan sido admitidas.

El Parlamento Vasco se reserva la facultad de solicitar en cualquier momento (antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos) cualquier documentación complementaria para la comprobación de los datos aportados por la empresas licitadoras o adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de los que dispone. La falsedad en los mismos podrá implicar asumir penalizaciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

En el precio máximo fijado en las clausulas específicas de este contrato se incluyen todo tipo de gastos en los que pudiera incurrir la empresa adjudicataria tales como desplazamientos, dietas, etc., quedando incluido asimismo el IVA.

15.1.1 Oferta técnica

Toda la documentación se presentará en formato electrónico (formato *pdf*). Se podrán adjuntar todas las imágenes (formato *jpg*) y videos (formato *mp4*) que sean necesarios para una mejor comprensión de la propuesta. No se valorará ninguna información a la que se deba acceder mediante direcciones URL o similar y que no esté contenida íntegramente en la documentación suministrada.

Independientemente de que el licitador pueda aportar cuanta información complementaria considere de interés, las ofertas técnicas deberán estar obligatoriamente estructuradas de la siguiente manera:

Resumen de la propuesta

La empresa licitadora expondrá en este punto su forma de entender, planificar y llevar a buen término la resolución del concurso, explicando las líneas maestras de su proyecto, su estrategia, su forma de cumplir con los requisitos expuestos en este pliego de bases técnicas.

Así, la empresa licitadora planteará la idoneidad de su solución como respuesta a los requerimientos planteados e identificará y justificará los elementos diferenciales de dicha propuesta.

Se valorará la coherencia de la propuesta donde se incluirán las principales características de la plataforma, calendarios de actuación, fases, hitos, entregables, herramientas y metodologías de



seguimiento propuestas, forma de abordar las integraciones, canales de comunicación entre la empresa y el Parlamento Vasco…

Características de la plataforma

La empresa licitadora detallará las características de los módulos y funcionalidades que componen la plataforma.

La oferta deberá describir la solución propuesta para cada uno de los siguientes módulos/funcionalidades:

- Registro General.
- Gestión de expedientes.
- Firma electrónica y portafirmas electrónico.
- Notificaciones y comunicaciones.
- Gestión de órganos.
- Archivo y gestión documental.
- Sede electrónica.
- Integraciones e interoperabilidad (incluidas en la plataforma y nuevos desarrollos).

Se valorará el nivel de descripción tanto funcional como técnico del servicio ofertado; características y forma de abordar las integraciones con otros módulos internos y externos de la plataforma, requisitos (técnicos y funcionales) para un uso correcto del sistema, nivel de bilingüismo en el funcionamiento de la plataforma, accesibilidad y usabilidad de los módulos y funcionalidades…

Se valorará la inclusión de otros módulos no solicitados en este pliego que desarrollen aspectos de la administración electrónica.

Plan de implantación, pruebas y finalización (salida)

La empresa licitadora deberá hacer una propuesta de implantación que describa los trabajos a realizar. Se valorará la concreción a la hora de establecer las fases y plazos de ejecución, los requisitos propios y ajenos para la configuración de la plataforma, la gestión del cambio, los recursos materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos, la documentación generada y cualquier otra información que estime oportuna para el desarrollo del proyecto.

En este plan se deberá indicar si existen objetivos que puedan depender de alguna tarea, procedimiento o decisión que sea responsabilidad única del Parlamento Vasco. En tal caso la empresa licitadora deberá detallar aquellos requisitos (humanos, organizativos, documentales…) exigibles al Parlamento para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Aunque el diseño de las pruebas se concretará según avance la implantación del proyecto, la oferta deberá incluir un plan de pruebas donde se valorará la definición del alcance, la descripción de la muestra y los medios a utilizar así como la exposición más detallada posible en la forma de realizarlos.

Para el momento de la finalización del contrato, la empresa licitadora presentará una propuesta de plan de salida. Aunque el plan definitivo se consensuará en la primera fase de la implantación de la



plataforma, la empresa licitadora deberá presentar una propuesta para dicho plan donde se valorarán las características y el nivel de detalle que describan la forma de entregar al Parlamento Vasco la información y documentación almacenada en sus servidores, las tareas necesarias para realizar dicha entrega, los formatos de transferencia, los plazos y cualquier otra información que estime oportuna para el desarrollo de este plan.

Equipo de trabajo, plan de formación, soporte y mantenimiento

La oferta incluirá un plan de formación en la que se valorará la propuesta formativa para los diferentes roles afectados, el número de sesiones previstas, el material a entregar, las modalidades de formación (presencial, on-line), y cualquier otra información que se estime oportuna para el desarrollo de este plan.

Este apartado también incluirá una memoria que exponga las condiciones y protocolo de actuación en relación con el mantenimiento y resolución de incidencias que afecten a la plataforma implantada. En este caso se valorarán las características del personal de atención a dudas/incidencia (horario, bilingüismo...), así como la descripción sobre los diferentes canales y herramientas habilitadas para la comunicación de dudas/incidencias y notificación de resoluciones. Se valorará que la empresa licitadora aporte un sistema de comunicación de incidencias basado en una aplicación web como medio de comunicación desde el cual, cualquier persona usuaria del sistema pueda hacer consultas o notificar incidencias, quedando estas registradas con fecha, hora e identificador y pudiéndose consultar el estado de tramitación de las mismas.

Las mejoras en el acuerdo de nivel de servicio (tiempos de atención, respuesta y resolución de incidencias) se valorarán como criterios evaluables de forma automática mediante aplicación de fórmulas y se entregará en el sobre correspondiente a dichos requisitos.

En relación al equipo de trabajo se valorarán los perfiles y la disponibilidad de las personas propuestas para desarrollar las tareas ofertadas. La experiencia de estas personas en tareas similares y valorables con criterios evaluables de forma automática mediante aplicación de fórmulas se entregará en el sobre correspondiente a dichos requisitos.

15.1.2 Oferta económica y criterios evaluables de forma automática mediante aplicación de fórmulas

La oferta económica deberá incluir la siguiente información:

Importe de la oferta

Especificará el importe total de la misma, en el que deberá estar incluido:

- Coste total del proyecto.
- Equipamiento necesario para cumplir el objeto de este contrato: hardware, software, certificados digitales, licencias, elementos accesorios, servicios, etc.

Certificados y garantías adicionales asociados a los criterios técnicos evaluables mediante fórmulas

También se incluirá en este sobre la siguiente documentación:

- Experiencia del equipo de trabajo asignado al proyecto

  Se valorará la experiencia certificada de las personas incluidas en el equipo de trabajo ofertado por la empresa licitadora en la implantación de plataformas para la gestión de la

administración electrónica en otras administraciones públicas.

Así mismo, 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 en el ámbito de las administraciones públicas.

El personal que aporte la experiencia deberá participar en el equipo de trabajo para la ejecución de este contrato.

- Garantías adicionales de disponibilidad del sistema

  Se valorará como mejora que la oferta eleve la disponibilidad de las instalaciones técnicas desde las que se va a prestar el servicio. Se valorará que nivel de garantía *TIER III* (requisito) sea sustituido por el nivel de garantía a *TIER IV*.

- Mejora en el nivel de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

  Se valorará como mejora que la oferta eleve el nivel de cumplimiento requerido en relación 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 Esquema Nacional de Seguridad.

  Para ello, deberá presentar la Certificación de Conformidad que acredite que la solución presentada cumple con el ENS en su categoría alta.

- Mejoras en el acuerdo de nivel de servicio

  Se considerará mejora que la empresa licitadora se comprometa a reducir los acuerdos de nivel de servicio requeridos.

15.2 Criterios de valoración de las ofertas

El contrato se adjudicará a la oferta más beneficiosa para el Parlamento Vasco, atendiendo a una valoración técnica y económica.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, para la adjudicación del presente contrato se realizará una valoración sobre 100 puntos, que se desglosará de la siguiente manera:

Criterios técnicos cuya aplicación requiere realizar un juicio de valor	(48 puntos)
- Resumen de la propuesta	3 puntos
- Características de la plataforma	
• Registro General	5 puntos
• Gestión de expedientes	5 puntos
• Firma electrónica y portafirmas electrónico	5 puntos
• Notificaciones y comunicaciones	5 puntos
• Gestión de órganos	5 puntos
• Archivo y gestión documental	5 puntos
• Sede electrónica	5 puntos
• Integraciones e interoperabilidad (incluidas en la plataforma y nuevos desarrollos)	5 puntos
- Plan de implantación, pruebas y finalización (salida)	3 puntos
- Equipo de trabajo y Plan de formación, soporte y mantenimiento	2 puntos

Criterios técnicos evaluables mediante fórmulas	(16 puntos)
- Experiencia en implantaciones de plataformas de administración electrónica. • 0,5 puntos por persona y año completo trabajado. (Máximo 3 puntos).	3 puntos
- Experiencia en la elaboración y aplicación de instrumentos archivísticos en el ámbito de las administraciones públicas. • 0,5 puntos por persona y año completo trabajado. (Máximo 3 puntos).	3 puntos
- Garantías adicionales de disponibilidad del sistema • Presentación de certificado TIER IV. (3 puntos).	3 puntos
- Mejora en el nivel de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad • Presentación certificado cumplimiento ENS en categoría alta. (3 puntos).	3 puntos
- Mejoras en el acuerdo de nivel de servicio • Prioridad alta. Tiempo de resolución menor o igual a 3 horas: 2 puntos • Prioridad media. Tiempo resolución menor o igual a 10 horas: 2 puntos	4 puntos

Precio de la oferta	(36 puntos)
- Fórmula para asignación de puntuación = (36 x (POE / POV)) POE = precio de la oferta más económica POV = precio de la oferta que es objeto de valoración	36 puntos

Tan sólo se procederá a la apertura del sobre "Oferta económica y criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas" y posterior valoración, a las ofertas que hayan obtenido en el informe técnico

correspondiente a "Criterios técnicos cuya aplicación requiere realizar un juicio de valor" una puntuación igual o superior a 24 puntos de los 48 disponibles de dicho apartado.

Los licitadores que no hubieran obtenido dicha puntuación tampoco serán valorados en el resto de los apartados, ni su oferta podrá tomarse de referencia para calcular las puntuaciones del resto de licitadores.

15.3 Aclaraciones sobre el pliego

Para cualquier reunión, aclaración o solicitud de consulta de la documentación mencionada, el licitador enviará un correo electrónico a la siguiente dirección: *informatika@legebiltzarra.eus*

15.4. Lugar de presentación de ofertas

Registro de presentación de ofertas: Registro Telemático de Contratación Electrónica.

La presentación de ofertas se realizará por medios electrónicos a través de la "*Plataforma de Contratación Pública en Euskadi*".

Los requisitos para su utilización son los siguientes:

1. Requisitos administrativos:

a) Disponer de un certificado digital cuyo uso esté autorizado por la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi a efectos de tramitación electrónica. Actualmente estos certificados electrónicos son los siguientes:
   1. IZENPE (Entidad, Ciudadano, Representante de Entidad)
   2. FNMT (Entidad, Ciudadano, Representante de Entidad)
   3. Dni-e
   4. Camerfirma (Entidad, Ciudadano, con estos certificados ha accedido muy poca gente a la aplicación)

b) Estar en alguna de estas situaciones:
   5. Estar dado de alta y disponer certificación vigente en el Registro de Licitadores y Empresas Clasificadas de Euskadi.
   6. Estar dado de alta en el sistema de habilitación temporal.
   7. En el caso de que dos o más operadores económicos concurran agrupados con el compromiso de constituirse formalmente en UTE en caso de resultar adjudicatarios: el compromiso de UTE debe estar registrado en el sistema de habilitación temporal.

2. Requisitos técnicos:

La información sobre los requisitos técnicos se encuentra disponible en el siguiente enlace: *https://www.contratacion.euskadi.eus/informacion-general-licitacion-electronica/w32-kpelicel/es/*

Servicio de soporte para resolver dudas o incidencias sobre licitación electrónica: 945016298