



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES “GESTIONA EsPÚBLICO” DEL AYUNTAMIENTO DE SOPELA, SEDE ELECTRÓNICA Y REGISTRO ELECTRÓNICO DE ENTRADA/SALIDA, ALMACENAMIENTO Y CUSTODIA DE DATOS Y PLAN DE MEJORA CONTINUA DENOMINADA GESTIONA

1. ANTECEDENTES

La aplicación informática GESTIONA fue contratada mediante Decreto 534/2014, de 29 de abril, para la gestión por medios electrónicos de los procesos administrativos y la adaptación a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (ahora Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, del régimen jurídico del sector público), con las siguientes características:

- Módulo de registro electrónico de entradas y salidas.
- Módulo de gestión de expedientes: Tramitación de procedimientos por vía electrónica, permitiendo a la organización tener todos sus expedientes organizados y localizados, incluyendo Gestión de Libros Oficiales y Gestión de Órganos Colegiados.
- Módulo de firma electrónica: Incorporación de la firma electrónica en toda la organización.
- Módulo de sede electrónica: Medios de acceso al ciudadano través de los cuales puedan presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite, recibir notificaciones electrónicas, realizar pagos telemáticos y verificar la validez de documentos electrónicos. Incluyendo Perfil de contratante y tablón de anuncios, transparencia que permita publicar la información siguiendo la estructura de indicadores propuesta por Transparencia Internacional (TI).

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación del servicio de mantenimiento de la aplicación informática de gestión de expedientes “Gestiona EsPúblico” (en adelante Plataforma Gestiona) del Ayuntamiento de Sopela incluyendo la renovación de la licencia, el almacenamiento y custodia de los datos y el Plan de Mejora Continua, que permita dar continuidad a su proyecto de administración electrónica y seguir adaptándose al nuevo marco legal desarrollado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público y demás normativa relacionada con esta materia.

Los servicios incluidos en el contrato son los siguientes:





- Cuota de servicio Gestiona Comunica
- Cuota de servicio Gestiona 1ª Generación
- Almacenamiento y custodia de la documentación
- API REST
- Servicios de Certificación (esFirma)
- Servicio de Mejora Continua (SMC)

3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

3.1.- La plataforma Gestiona permite cumplir con las exigencias de la normativa a la que se ha hecho referencia en el punto 1 y 2 de este Pliego y dado que se encuentra en pleno desarrollo para su garantizar su adaptación continua, el servicio de mantenimiento debe recaer necesariamente sobre las siguientes prestaciones:

- a) La reposición, en caso de accidente, del producto objeto de mantenimiento.
- b) La corrección o subsanación de cualquier mal funcionamiento o disfunción que, a partir de la fecha del contrato y durante la vigencia de éste, pudiera observarse en el comportamiento del producto, de conformidad con sus propias especificaciones.
- c) La entrega de las versiones que incluyan la subsanación de las disfunciones observadas, así como los cambios obligados por la normativa que resulte de aplicación facilitando en éste caso la documentación relativa a tal innovación, en la medida que se vaya publicando y se disponga de ella.
- d) Servicio de consulta telefónica, sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato en horario laboral.
- e) Iniciar la tramitación de una incidencia de acuerdo a los niveles de servicio (SLA) descritos en el apartado específico.
- f) Atender las consultas técnicas y/o funcionales, aunque no sean propiamente 'incidencias' de software. El límite estará en el criterio del consultor que determinará si telefónicamente puede ayudar al cliente a superar su situación, o alterativamente debe contratar una consultoría particular.
- g) Atender las incidencias del 'entorno' de explotación de soluciones. Nos referimos a situaciones puntualmente anómalas y que puedan ser resueltas mediante la consulta telefónica producidas en la Base de Datos, sistema operativo, deficiencias en impresión de documentos, etc. Estas incidencias deberán estar relacionadas con los productos objeto de mantenimiento.





- h) Proporcionar sin costes adicionales la formación necesaria como servicio asociado a la liberación de versiones del producto, exponiéndose los contenidos diferenciales de las mismas.
- i) Incorporar 'mejoras' en los programas según criterios de universalidad de la solución.
- j) Entregar sin coste adicional, los módulos complementarios para resolver nuevas funcionalidades de un mismo producto o sustituir módulos o funcionalidades obsoletas. Se entiende por Módulo aquellos programas que requieren un producto base objeto.
- k) Entregar, sin coste adicional de licencias, los nuevos productos adaptados a las nuevas tecnologías.
- l) La traducción al euskera, lengua cooficial de la Comunidad Autónoma, del contenido del gestor documental de expedientes en la medida en la que se pueda prestar este servicio.
- m) En todo momento deben estar garantizadas las actualizaciones normativas, tanto estatal como autonómica, en todos aquellos procedimientos que incluye el gestor documental de expedientes y de sus modelos.

3.2.- En lo que respecta al Plan de Mejora, se aportaría lo siguiente:

- a) Consultoría presencial en la Entidad (4 jornadas al año) para la implantación de las novedades y el refuerzo general del proyecto. Cada jornada presencial sería de unas 7 horas aproximadamente, con posibilidad de distribución durante el año, marcando las materias y módulos a tratar en cada sesión.
- b) Consultor asignado de forma permanente en las propias oficinas del adjudicatario para apoyar al responsable del proyecto en la resolución de problemas. Contacto frecuente con dicho consultor a través de teléfono o videoconferencia, que ayudará a adaptarse a las nuevas leyes, comunicación antes que a nadie las mejoras y novedades de Gestiona y ayuda para implantarlas.
- c) Seminarios online de las novedades y módulos más demandados.
- d) Informes y estadísticas mensuales.
- e) Asesoramiento y soporte en materia de integraciones.

3.3.- El almacenamiento y custodia de los datos del Ayuntamiento en la modalidad de servicio SaaS.

4. OTROS TRABAJOS ESPECIALES A REALIZAR





Durante el ejercicio 2022 se realizó un trabajo de consultoría para evaluar cuestiones como la madurez de la implantación, modos de uso del aplicativo, etc. orientado a la elaboración de una propuesta-hoja de ruta para aplicar acciones de mejora en la instalación para el ayuntamiento de Sopela como paso previo a la elevación del nivel funcional del aplicativo.

Del informe realizado se desprenden trabajos de depuración en aspectos dispares como la “gestión de usuarios”, “circuitos de tramitación”, “libros oficiales”, “registro”, “sede electrónica” y “circuitos de resolución”.

En el documento ANEXO I se detalla la propuesta de acciones para cada uno de los aspectos enumerados.

Será objeto del siguiente contrato la toma en consideración de las mencionadas propuestas de mejora y la asignación de personal suficiente para ejecutar las mismas.

5. CONSIDERACIONES GENERALES DEL PLIEGO

- a) Para proporcionar todos los servicios que se describen en el presente pliego, el adjudicatario deberá realizar el mantenimiento de todos los elementos software que sean necesarios para la completa operatividad del sistema y para la correcta prestación del servicio. Además, prestará los servicios complementarios vinculados, así como el soporte y la formación que sean necesarios para los usuarios y técnicos. Serán de cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para un adecuado mantenimiento de las aplicaciones objeto de este pliego con plena operatividad.
- b) No serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio del Ayuntamiento de Sopela, suponga un menoscabo de la calidad del servicio que se presta en la actualidad ni que conlleve la desaparición de alguna funcionalidad existente, salvo lo expresamente solicitados por el contratante.

6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El servicio a prestar deberá proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y contará con todos los elementos necesarios para garantizar en todo momento la seguridad de la información. En este sentido, será necesario en todo caso cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad y también con el Esquema Nacional de





Interoperabilidad, que en ambos casos constituyen prescripciones técnicas de carácter obligatorio a nivel nacional.

7. REQUISITOS

Certificado de exclusividad acreditando que ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN, S.A. es legítima titular de los derechos sobre la aplicación informática GESTIONA, desarrolladas por esta empresa, siendo ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN, S.A., la única empresa habilitada para dar el servicio de mantenimiento de dicha aplicación.

8. NIVELES DE SERVICIO

Nivel 1. Incidencias que provoquen que el servicio está inmediatamente impactado: tiempo máximo de respuesta: 45 minutos, tiempo máximo de resolución: 4 horas).

Nivel 2. Incidencias que provoquen que el servicio está significativamente impactado, con una pérdida total o parcial de servicios: tiempo máximo de respuesta: 4 horas, tiempo máximo de resolución: 8 horas.

Nivel 3. Incidencias que provoquen que el servicio está mínimamente impactado: tiempo máximo de respuesta: 24 horas, tiempo máximo de resolución: 4 días).

Nivel 4. Incidencias que corresponden con peticiones de usuarios como estimación de propuestas de mejoras, ayudas en formularios, errores en literales, etc.: tiempo máximo de respuesta: 48 horas, tiempo máximo de resolución: 15 días.

9. DURACIÓN DEL CONTRATO

El periodo de duración del contrato será de 1 año, con opción a prórroga por 3 años más, contado a partir del día siguiente a la firma del contrato.

10. PRESUPUESTO MAXIMO

El presupuesto base de licitación queda fijado en 40.000 euros, que junto con el IVA del 21% asciende a un total de 48.400 euros que se imputarán a la partida 0992022713.

El precio estimado para este contrato es de 160.000€ + 21% IVA 193.600€





Sopelako Udala
Ayuntamiento
de Sopela

En Sopela, en la fecha de la firma electrónica.

