DERIOKO UDALA

2023-CAD-21

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICA PARTICULARES PARA LA LICITACIÓN DEL

"SUMINISTRO, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA"

1. OBJETO DEL CONTRATO 3
2. REQUISITOS DE LA SOLUCIÓN 4
   2.1. Requisitos se seguridad y privacidad 4
   2.2. Requisitos de disponibilidad 6
   2.3. Acceso a la Red SARA 7
3. CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES MÍNIMAS DE LA SOLUCIÓN OFERTADA 8
   3.1. Identificación electrónica de los interesados en la sede electrónica 8
   3.2. Gestión de la representación 8
   3.3. Reducción de cargas administrativas 8
   3.4. Firma del interesado 9
   3.5. Oficina de asistencia en materia de registros 9
   3.6. Registro electrónico general 9
   3.7. Copias auténticas 11
   3.8. Gestión documental 11
   3.9. Tramitación del expediente 12
   3.10. Firma electrónica del personal 12
   3.11. Actuaciones administrativas automatizadas 14
   3.12. Control interno 14
   3.13. Órganos y resoluciones 14
   3.14. Notificaciones y comunicaciones 16
   3.15. Archivo electrónico único 16
   3.16. Factura electrónica 17
   3.17. Sistema de videoconferencias 17
   3.18. Integraciones con servicios comunes de la AGE 17
   3.19. Interfaz de programación de aplicaciones (API). 18
4. MEJORAS 19
   4.1. Centro de Operaciones de Ciberseguridad 19
   4.2. Certificados electrónicos 20
   4.3. Analítica y explotación de datos 20

4.4. Canal de denuncias 23
4.5. Sistema de cita previa 23
4.6. Módulo de mensajería y chat 23
5. SERVICIOS DE SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO 23

DERIOKO UDALA

2023-CAD-21

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICA PARTICULARES PARA LA LICITACIÓN DEL

"SUMINISTRO, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA"

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el "Suministro y Servicios de Implantación y Puesta en Marcha de una solución tecnológica de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Derio" destinada a la gestión por medios electrónicos de los procedimientos administrativos. La solución debe dar cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente en materia de administración electrónica, y en particular la siguiente y resto de disposiciones que las desarrollen:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.

Es objeto de esta licitación, la contratación de una plataforma de administración electrónica en modalidad Software como Servicio (SaaS) que facilite a esta entidad la adopción de un sistema de tramitación administrativa conforme al marco legal vigente

Todos los servicios se prestarán en modalidad SaaS (Software como servicio), sin que sea necesario que esta entidad realice inversiones de instalación o dotación de infraestructura propia de sistemas. Será por lo tanto responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar de toda la infraestructura necesaria para que el servicio funcione correctamente.

Las características técnicas y funcionales de los servicios descritos en este documento tienen que estar totalmente operativas en el momento de presentar la solicitud al presente concurso.

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

Asimismo, debe permitir la utilización de sus servicios desde dispositivos móviles adaptando su interfaz gráfica al tamaño reducido de pantalla de estos dispositivos y permitirá también la firma electrónica de los documentos contenidos en las unidades documentales desde dispositivos móviles.

Dicha solución estará compuesta por:

- Un **BACKOFFICE DE GESTIÓN** que permita la tramitación electrónica de todos los procedimientos, integrando:

- Una **SEDE ELECTRÓNICA** que permita la puesta en marcha de nuevos servicios electrónicos dirigidos a la ciudadanía y empresas y la adaptación a lo dispuesto en la normativa aplicable sobre Administración Electrónica y el reglamento de desarrollo. Incluyendo, además de los elementos propios de la sede electrónica: registro electrónico, tablón de anuncios, carpeta ciudadana, validador de documentos, portal de transparencia y perfil del contratante.

2. REQUISITOS DE LA SOLUCIÓN

La plataforma de administración electrónica objeto de este contrato se ofrecerá en modalidad Software como Servicio y debe cumplir con el Esquema Nacional de Interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad, y normativa aplicable de Protección de Datos, que constituyen prescripciones técnicas de carácter obligatorio a nivel nacional.

2.1. Requisitos se seguridad y privacidad

Según el artículo 40 del Esquema Nacional de Seguridad:

1. La categoría de seguridad de un sistema de información modulará el equilibrio entre la importancia de la información que maneja y los servicios que presta y el esfuerzo de seguridad requerido, en función de los riesgos a los que está expuesto, bajo el principio de proporcionalidad.

2. La determinación de la categoría de seguridad se efectuará en función de la valoración del impacto que tendría un incidente que afectase a la seguridad de la información o de los servicios con perjuicio para la disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad o trazabilidad, siguiendo el procedimiento descrito en el anexo I.

Según el Anexo I del Esquema Nacional de Seguridad

A fin de determinar el impacto que tendría sobre la organización un incidente que afectara a la seguridad de la información tratada o de los servicios prestados y, en su consecuencia, establecer la categoría de seguridad del sistema de información en cuestión, se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones de la seguridad, que se identificarán por sus correspondientes iniciales en mayúsculas:

a) Confidencialidad [C].

b) Integridad [I].

c) Trazabilidad [T].

d) Autenticidad [A].

e) Disponibilidad [D].

[…] Una información o un servicio pueden verse afectados en una o más de sus dimensiones de seguridad. Cada dimensión de seguridad afectada se adscribirá a uno de los siguientes niveles de seguridad: BAJO, MEDIO o ALTO. Si una dimensión de seguridad no se ve afectada, no se adscribirá a ningún nivel.

[…] Cuando un sistema de información trata diferentes informaciones y presta diferentes servicios, el nivel de seguridad del sistema en cada dimensión será el mayor de los establecidos para cada información y cada servicio.

[…] Nivel ALTO. Se aplicará cuando las consecuencias de un incidente de seguridad que afecte a alguna de las dimensiones de seguridad supongan un perjuicio muy grave sobre las funciones de la organización, sobre sus activos o sobre los individuos afectados.

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

Para llegar a esta conclusión se ha tenido en cuenta que:

1.- Como consecuencia de la actividad administrativa que realiza esta entidad se necesita el realizar tratamientos de datos que según el Reglamento general de protección de datos (RGPD) exigen un tratamiento especial en aquellos casos que contenga documentación y/o datos que aludan a información sensible o de especial protección.

2.- En cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción esta administración va a realizar a través de este sistema la instrucción de expedientes de investigación de denuncias de acciones u omisiones que puedan constituir infracciones penales.

Adicionalmente, y de acuerdo con el anexo I del Esquema Nacional de Seguridad:

“Nivel ALTO. Se utilizará cuando las consecuencias de un incidente de seguridad que afecte a alguna de las dimensiones de seguridad supongan un perjuicio muy grave sobre las funciones de la organización, sobre sus activos o sobre los individuos afectados. Se entenderá por perjuicio muy grave:

1. La anulación de la capacidad de la organización para atender a alguna de sus obligaciones fundamentales y que éstas sigan desempeñándose.

2. Que los activos de la organización sufrieran un daño muy grave, e incluso irreparable.

3. El incumplimiento grave de alguna ley o regulación.

4. Causar un perjuicio grave a algún individuo, de difícil o imposible reparación.

5. Otros de naturaleza análoga".

Según el apartado VIII.2 de la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad:

"Es responsabilidad de las entidades públicas contratantes notificar a los operadores del sector privado que participen en la provisión de soluciones tecnológicas o la prestación de servicios, la obligación de que tales soluciones o servicios sean conformes con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad y posean las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad, según lo señalado en la presente Instrucción Técnica de Seguridad"

Según el apartado VII.1 de la Resolución de 13 de octubre de 2016:

Cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad"

Para salvaguardar las necesidades de seguridad exigidas a las Administraciones Públicas, el CCN publica la relación de empresas que proporcionan servicios externalizados en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y su categoría de certificación: https://gobernanza.ccn-cert.cni.es/certificados

Tal y como se recoge en las condiciones especiales de ejecución del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y en base al artículo 202 de la LCSP, dado que la plataforma objeto del contrato implica la cesión de datos por las entidades del sector público, los licitadores estarán obligados a someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de Protección de Datos, advirtiéndose además al contratista que esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

2.2. Requisitos de disponibilidad

Dado que los servicios de la plataforma se prestarán en la modalidad Software as a Service (SaaS), sin que sea necesario que esta entidad realice inversiones de instalación o dotación de infraestructura propia de sistemas, será responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar la infraestructura necesaria para que el servicio funcione correctamente.

El licitador debe garantizar que las instalaciones desde las que se vaya a prestar este servicio estén ubicadas en territorio de la Unión Europea y que ofrezcan las mayores garantías de disponibilidad y de protección de la información.

La solución debe estar alojada en una Centro de Procesos de Datos (CPD) con las suficientes garantías físicas y lógicas garantizando un nivel mínimo de disponibilidad de 99,995% en el CPD principal e igual o superior al 99,982% en el CPD secundario.

Los CPDs deben encontrarse en diferentes ubicaciones en caso de desastre, pues no puede verse comprometido el servicio público prestado por esta Entidad.

Deberá disponer de dos líneas de acceso a Internet con proveedores diferentes para poder dar servicio en caso de que una de ellas falle o acreditar ser sistema autónomo de Internet (AS) realizando su propia gestión de tráfico a Internet, por lo que no necesite la contratación de proveedores de acceso.

Las comunicaciones entre los distintos CPD deberán ser realizadas por líneas punto a punto.

Adicionalmente, la memoria técnica que presenten los licitadores deberá describir los sistemas de protección específicos para hacer frente a ataques de denegación de servicio y sistemas de detección y prevención de intrusiones.

2.3. Acceso a la Red SARA

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que esta Administración gestione en el ejercicio de sus competencias.

En una gran medida, este deber de interoperabilidad se concreta en la necesidad de que el sistema de gestión se integre perfectamente con las aplicaciones y servicios comunes que la Administración General del Estado ha puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

Hay que tener en cuenta que muchas de las integraciones con servicios y plataformas de la Administración General del Estado requieren que las comunicaciones se realicen a través de la Red SARA.

Dado que el servicio a contratar debe prestarse íntegramente en modalidad SaaS, es necesario que el licitador haya obtenido el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA de conformidad con Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establecieron las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA, con el objetivo de garantizar y facilitar la interoperabilidad de la solución, ya que se desea una gestión delegada íntegramente al PdP sin que esta administración deba asumir mayores responsabilidades.

En el Anexo I de la Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, se establecen las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA (PdP), siendo los siguientes:

1. Que la empresa preste servicios de administración electrónica en la nube a

Administraciones Públicas ubicadas en al menos dos Comunidades Autónomas.

2. Que cumpla con alguno de los siguientes criterios:

¬– Que de servicio al menos a 20 administraciones públicas, preferiblemente Entidades

Locales.

– Que realice al menos 10.000 transacciones/mes para las citadas Administraciones.

– Que al conjunto de Administraciones a las que preste servicio representen al menos

a una población de 400.000 habitantes

Para facilitar la interoperabilidad exigida a las Administraciones Públicas, la Secretaría General de Administración Digital publica la Relación de puntos de presencia reconocidos: https://administracionelectronica.gob.es/ctt/redsara/masmas

3. CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES MÍNIMAS DE LA SOLUCIÓN OFERTADA

3.1. Identificación electrónica de los interesados en la sede electrónica

De conformidad con el artículo 9.1 LPAC "Las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo"

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma deberá permitir que los interesados puedan relacionarse por medios electrónicos a través de una sede electrónica que les permita identificarse utilizando el sistema CL@VE y/o BAKQ.

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

3.2. Gestión de la representación

En virtud del artículo 5.1. LPAC "Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante".

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá permitir que un representante pueda acreditar su representación como mínimo a través de estos medios válidos en Derecho:

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

Asimismo, el sistema propuesto deberá facilitar mecanismos que permitan a esta administración "habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados" de conformidad con el artículo 5.7 LPAC.

3.3. Reducción de cargas administrativas

En virtud del artículo 28. LPAC "los interesados no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración"

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá estar integrada con la plataforma de intermediación de datos (PID), permitiendo a esta Administración recabar los documentos electrónicamente y eximir de estas cargas administrativas al interesado.

3.4. Firma del interesado

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

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

Además, en relación con la firma de los interesados en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros, el sistema deberá disponer de la integración con otros sistemas de firma biométrica que permitan realizar firmas electrónicas mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos en tabletas.

3.5. Oficina de asistencia en materia de registros

De conformidad con el artículo 12 LPAC "Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas"

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá permitir mantener actualizado un registro, donde consten los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo. Este registro deberá ser plenamente interoperable y estar interconectado con los de las restantes Administraciones Públicas, a través de los mecanismos que llegado el momento establezca la Administración General del Estado

3.6. Registro electrónico general

En virtud del artículo 16 de la LPAC se debe disponer de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba.

Este registro deberá ser plenamente interoperable, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros según lo dispuesto en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales.

Para cumplir estas obligaciones, la plataforma de administración electrónica debe disponer de un registro electrónico general integrado en el Sistema de Interconexión de Registros (SIR). Para ello es necesario que el módulo de registro cumpla los requisitos marcados por la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre entidades registrales, y que esté integrado con el Directorio Común, DIR3.

Actualmente existen tres modalidades de integración en la plataforma SIR:

1. Mediante la utilización de los servicios comunes de registro certificados en la plataforma SIR que pueden ser proporcionados o bien por la SGAD, como ORVE o GEISER, o bien por una Diputación o Comunidad Autónoma que dé servicio a sus entidades locales.

2. Mediante una instalación propia certificada en la plataforma SIR.

3. Mediante una instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)

Valoradas las posibilidades de integración del registro general con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) se ha optado por recoger en el presente pliego y exigir a los licitadores la tercera opción de integración, ya que se desea una gestión delegada íntegramente al PdP sin que esta administración deba asumir mayores responsabilidades:

- Instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP),

La modalidad de integración: instalación propia certificada en la plataforma SIR sólo se certificarán en SIR instalaciones de registro de Comunidades Autónomas, Diputaciones, Cabildos, Consells y Entidades Locales catalogadas de gran población de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local. Se excluye expresamente esta modalidad de integración en SIR ya que obligaría a esta administración a pasar un proceso de certificación ante el órgano competente de Ministerio.

La modalidad de integración mediante la utilización de los servicios comunes de registro certificados en la plataforma SIR que pueden ser proporcionados o bien por la SGAD, como ORVE o GEISER, o bien por una Diputación o Comunidad Autónoma que dé servicio a sus entidades locales, no es una opción recomendable desde el punto de vista tecnológico por la modalidad de servicio escogida por esta entidad para la prestación del servicio (SaaS) así como desde el punto de vista de la tecnología actualmente disponible, pues supondría tener una aplicación intermedia (ORVE) con la que habría que integrar el registro general para dar cobertura al artículo 16 de la LPAC y contar con un registro general e interoperable.

Por lo tanto, la integración del sistema con el Sistema de Intercambio de Registros (SIR) deberá de haber pasado un proceso de certificación ante el órgano competente de Ministerio la cual eximirá a la presente entidad de tener que certificar nuevamente su aplicación de registro, ya que el mismo cumpliría con todos y cada uno de los requisitos exigidos para cumplir con todas las normas técnicas de interoperabilidad.

Y que tanto la solicitud del alta administrativa en el servicio SIR a la SGAD, como la activación de la integración en el registro electrónico general de la entidad, o migración en caso de utilizar otra aplicación anteriormente, será gestionada por el adjudicatario, sin que la entidad deba realizar ningún proceso de gestión, adaptación y/o certificación en sus instalaciones.

A partir de la publicación de la Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se establecen las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la red SARA (PdP) se permitió certificar instalaciones de

registro ofrecidas en modo servicio en la nube a clientes de las Administraciones Públicas por proveedores del sector privado que cumplieran con las condiciones de dicha Resolución.

Para facilitar la interoperabilidad exigida a las Administraciones Públicas en materia de Registro, la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas publica el listado de instalaciones certificadas en producción.

Por lo tanto, a fecha de presentación de la oferta, la aplicación deberá constar en el listado oficial de aplicaciones de registro certificadas en la plataforma SIR en la modalidad "instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)":

https://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/214/Descargas/SIR-CER-15361-listado-instalaciones-produccion-certificadas.xlsx?idIniciativa=214&idElemento=17455

3.7. Copias auténticas

En virtud del artículo 16.5. "Los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27".

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá disponer de un sistema de digitalización que se ajuste a la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos.

3.8. Gestión documental

En virtud del artículo 26 LPAC "Las Administraciones Públicas emitirán los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia".

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá cumplir con lo dispuesto en Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.

En virtud del artículo 70.2. LPAC "Los expedientes tendrán formato electrónico".

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá cumplir con lo dispuesto en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad del Expediente Electrónico.

En virtud del artículo 70.3 LPAC "cuando en virtud de una norma sea preciso remitir el expediente electrónico, se hará de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y de las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y se enviará completo, foliado, autentificado y acompañado de un índice, asimismo autentificado, de los documentos que contenga".

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma deberá ser capaz de exportar documentos y expedientes electrónicos conforme a los formatos estructurados previstos en las dos normas técnicas citadas en este apartado.

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

3.9. Tramitación del expediente

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

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

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

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

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

3.10. Firma electrónica del personal

En virtud del Artículo 43.1. LRJSP “la actuación de una Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano o empleado público.”

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

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

Este extremo se acredita demostrando que el dispositivo de firma utilizado (HSM) se encuentra entre los incluidos en el Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCN-STIC 105).

La adquisición de un producto o la contratación de un servicio de seguridad TIC que va a manejar información nacional clasificada o información sensible debe estar precedida de un proceso de comprobación de que los mecanismos de seguridad implementados en el producto o servicio son adecuados para proteger dicha información.

La evaluación y certificación de un producto o servicio de seguridad TIC es el único medio objetivo que permite valorar y acreditar su capacidad para manejar información de forma segura. En España, esta responsabilidad está asignada al Centro Criptológico Nacional (CCN) a través del RD 421/2004 de 12 de marzo en su Artículo 1 y en su Artículo 2.1, el cual establece que el Director del CCN es la autoridad de certificación de la seguridad de las tecnologías de la información y la comunicación y autoridad de certificación criptológica.

Así mismo, dentro del ENS en el ámbito de la Administración electrónica, se indica que el Organismo de Certificación del CCN será el responsable de determinar los requisitos exigibles a cada producto o servicio de Seguridad TIC en materia de certificaciones y/o evaluaciones adicionales.

En base a estas competencias, el CCN publica la guía CCN-STIC 105 Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CPSTIC). Este catálogo tiene como finalidad ofrecer a los organismos de la Administración un conjunto de productos o servicios STIC de referencia cuyas funcionalidades de seguridad relacionadas con el objeto de su adquisición han sido certificadas.

https://www.ccn-cert.cni.es/pdf/guias/series-ccn-stic/guias-de-acceso-publico-ccn-stic/2536-ccn-stic-105-catalogo-de-productos-de-seguridad-de-las-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion/file.html

De esta forma, el CPSTIC permite proporcionar un nivel mínimo de confianza al usuario final en los productos o servicios adquiridos, en base a las mejoras de seguridad derivadas del proceso de evaluación y certificación y a un procedimiento de empleo seguro.

Por política de firma, esta administración requiere:

- El empleo de firma electrónica PAdES para la firma de documentos administrativos, ya que permite al ciudadano poder visualizar y validar los originales con un simple lector de PDF gratuito.

El uso de formato PDF/A para que las fuentes tipográficas utilizadas queden incluidas dentro del PDF, garantizando que el aspecto del documento no cambia cuando lo recibe el ciudadano.

- Sello de tiempo cualificado en todas las firmas electrónicas para poder acreditar de forma fehaciente la fecha y hora exacta de cada una de las firmas del documento

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

Adicionalmente, también permitirá realizar validaciones y firmas electrónicas en el móvil en los sistemas IOS de Apple y Android.

3.11. Actuaciones administrativas automatizadas

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

3.12. Control interno

La plataforma incorporará un módulo que permita al órgano interventor ejercer de forma eficaz la función interventora de conformidad con los artículos 7 a 28 del Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local, para ello, deberá contar como mínimo con las siguientes funcionalidades:

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

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

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

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

3.13. Órganos y resoluciones

De conformidad con el artículo 84 LPAC la plataforma permitirá finalizar el procedimiento por “la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad”.

Y en virtud del artículo 36 LPAC “Los actos administrativos se producirán por escrito a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia”.

Teniendo en cuenta estos dos preceptos, la plataforma de administración electrónica deberá contemplar estos supuestos:

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

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

Contará, al menos, con las siguientes características:

- Permitir la creación de tantos órganos, unipersonales o colegiados, como sea necesario configurar.
- En cada órgano unipersonal se deberá identificar la persona física que ostenta su titularidad, asegurándose que una misma persona física pueda ser titular de dos o más órganos unipersonales.
- Permitirá al menos la configuración de cada órgano colegiado distinguiendo si el órgano ostenta facultades de resolución o de informe y consulta (comisiones informativas). Deberán poder preconfigurarse los miembros del órgano con derecho a voto, así como aquellas otras personas que participen en las sesiones como invitados (sin voz ni voto), sin perjuicio de que los datos de las personas asistentes deban poder editarse con ocasión de la convocatoria o celebración de cada sesión.

La memoria técnica detallará las funcionalidades y gestión del módulo de órganos colegiados, cumpliendo con los siguientes requisitos mínimos. Deberán permitir:

- La configuración y tramitación de los expedientes de los órganos colegiados.
- La remisión de propuestas desde los expedientes que tramiten los servicios gestores para inclusión de los asuntos en las sesiones.
- La revisión previa a la inclusión de los asuntos en las convocatorias o devolución a los servicios gestores, en su caso.
- Deberá garantizar que los expedientes remitidos por los servicios gestores no puedan ser modificados hasta la adopción de los acuerdos o bien a la devolución.
- La vinculación de registros dirigidos a cada órgano colegiado para su posible inclusión en los expedientes de las convocatorias.

- La gestión de los miembros de cada órgano, el envío de las convocatorias, seguimiento del estado de las comunicaciones y asistencias.
- El acceso completo, por medios electrónicos, por parte de los miembros del órgano a los expedientes y asuntos incluidos en el orden del día.
- La resolución de múltiples actos de la misma naturaleza en un solo acuerdo generando certificados y notificaciones individualizadas.
- El registro de acuerdos y votaciones.
- La generación automática de los certificados, notificaciones y actas correspondientes.

El sistema deberá disponer de las funcionalidades necesarias para gestionar los diferentes libros de resoluciones.

3.14. Notificaciones y comunicaciones

De conformidad con el artículo 43.4. LPAC "Los interesados podrán acceder a las notificaciones desde el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso."

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá integrarse con NOTIFICA, para remitir las notificaciones al Punto de Acceso General que ha habilitado la Administración General del Estado.

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

De conformidad con el artículo 44. LPAC "Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o bien, intentada ésta, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de un anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado»."

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá integrarse con los servicios web del TABLÓN EDICTAL ÚNICO del Boletín Oficial del Estado.

3.15. Archivo electrónico único

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

Para ello la plataforma deberá de incluir los módulos necesarios para que la administración pueda llevar la gestión archivística desde la apertura del procedimiento y en términos de facilitar:

- La organización del fondo documental.
- La clasificación de las unidades documentales respetando, en su caso, el cuadro de clasificación propio de la entidad.

- La descripción archivística de las unidades documentales (gestión de metadatos).

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

Además, la plataforma 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 este diseñada conforme al modelo de referencia OAIS (ISO 14721)

3.16. Factura electrónica

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

3.17. Sistema de videoconferencias

De conformidad con el artículo 17.1 LRJAP; “Todos los órganos colegiados se podrán constituir, convocar, celebrar sus sesiones, adoptar acuerdos y remitir actas tanto de forma presencial como a distancia, salvo que su reglamento interno recoja expresa y excepcionalmente lo contrario.

En las sesiones que celebren los órganos colegiados a distancia, sus miembros podrán encontrarse en distintos lugares siempre y cuando se asegure por medios electrónicos, considerándose también tales los telefónicos, y audiovisuales, la identidad de los miembros o personas que los suplan, el contenido de sus manifestaciones, el momento en que éstas se producen, así como la interactividad e intercomunicación entre ellos en tiempo real y la disponibilidad de los medios durante la sesión. Entre otros, se considerarán incluidos entre los medios electrónicos válidos, el correo electrónico, las audioconferencias y las videoconferencias.”

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

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

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

3.18. Integraciones con servicios comunes de la AGE

Dada la conveniencia, en unos casos, y obligatoriedad, en otros, de integración con los diferentes servicios y plataformas de la Administración General del Estado, esta administración pretende contratar una plataforma que sea interoperable.

Actualmente, no existen certificaciones emitidas por los organismos públicos competentes para algunos de estos servicios.

Por ello se requiere a los licitadores la justificación de dicha experiencia mediante la aportación de Certificados de buena ejecución emitidos por al menos 3 entidades.

Los certificados acreditarán la implantación de una plataforma de características similares a la que se pretende contratar, integrada vía PDP con los servicios SIA, Cl@ve, Notifica, y Apodera, conforme al modelo incluido en el Anexo 1.

3.19. Interfaz de programación de aplicaciones (API).

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

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

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

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

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

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

El licitador presentará como parte de su oferta, en el sobre de documentación técnica, una completa descripción de las funcionalidades API así como el acceso a toda la documentación de la misma.

<u>En caso de dudas acerca del cumplimiento de alguno de estos requisitos mínimos, el órgano de contratación podrá requerir al licitador para la realización de una demostración presencial o cualquier otro medio de prueba que se estime adecuado.</u>

4. MEJORAS

Se valorarán como mejora las siguientes prestaciones adicionales complementarias al objeto del contrato y con la siguiente concreción de requisitos, límites, modalidades y características. Se otorgará a cada una de ellas las puntuaciones que se especifican en el Pliego de cláusulas administrativas particulares.

En caso de dudas, acerca del alcance descrito de alguna de estas mejoras, el órgano de contratación podrá requerir al licitador para la realización de una demostración presencial o cualquier otro medio de prueba que se estime adecuado.

4.1. Centro de Operaciones de Ciberseguridad

Con el objetivo de mejorar los niveles de seguridad exigidos en el apartado 4.1 del presente pliego, se valorará como elemento de mejora de la oferta que los licitadores cuenten con un Centro de operaciones de seguridad (SOC) integrado en la Red Nacional de SOC que coordina el Centro Criptológico Nacional (CCN), y que por lo tanto figure en el listado oficial publicado por este organismo en la siguiente url: https://rns.ccn-cert.cni.es/red-nacional-soc#entidades-participantes, y que se vaya a encargar de la monitorización y control de la seguridad, la identificación de vulnerabilidades y la respuesta inmediata ante posibles incidentes de seguridad.

El Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) llevará a cabo los siguientes controles y operaciones:

- Análisis de los registros (logs) generados por el sistema mediante un Sistema de Información y Eventos de Seguridad (SIEM), abarcando tanto el tráfico proveniente de los usuarios de esta administración como el tráfico proveniente de internet, especialmente a través de la sede electrónica.
- Generación de alertas, supervisión de eventos de seguridad y adopción de respuestas inmediatas en caso de ser necesario.
- Supervisión continua de las posibles vulnerabilidades de todo el ecosistema de software necesario para la prestación del servicio y corrección de las mismas a través de aplicaciones de parches, cambios en la política de seguridad de la red, etc.
- Intercambio de información de ciberseguridad con otras administraciones públicas con la Red Nacional de SOC
- Implementación de medidas de inteligencia frente a amenazas, incluyendo la detección de intentos de suplantación del dominio de la sede electrónica, así como la exposición de credenciales de usuarios, entre otros.
- Búsqueda proactiva de amenazas que puedan poner en riesgo el correcto funcionamiento del servicio contratado.
- Gestión colaborativa de posibles incidentes de seguridad en coordinación con el equipo informático de esta administración.

En el caso de que el licitador no forme parte de la Red Nacional de SOC y no preste el servicio directamente, podrá hacerlo a través de una tercera empresa subcontratada. En este escenario, el licitador deberá presentar un documento que certifique la relación contractual existente entre ambas partes para la provisión del servicio mencionado.

Este Centro de operaciones de seguridad deberá estar integrado en la Red Nacional de SOC que impulsa el Centro Criptológico Nacional (CCN) para garantizar que existe colaboración e intercambio de información de ciberseguridad con el resto de las administraciones públicas.

Se valorará como mejora que el licitador forme parte de la Red Nacional de SOC, que impulsa el Centro Criptológico Nacional

Para valorar esta mejora se verificará que el licitador aparezca en el listado oficial publicado por el Centro Criptológico Nacional que es accesible desde la siguiente dirección: https://rns.ccn-cert.cni.es/red-nacional-soc#entidades-participantes

4.2. Certificados electrónicos

Dado que la mayor parte de los usos de certificado electrónico por parte de un empleado municipal se produce en la gestión diaria de documentación y expedientes administrativos y siendo este el principal objeto del contrato, para reducir tiempos de tramitación, para llevar a cabo actuaciones administrativas automatizadas y por razones de eficiencia se valorará como mejora el suministro, dentro del precio ofertado, de todos los certificados de empleado público y de empleado público con seudónimo, así como todos los certificados de sello de órgano que necesite esta Administración para operar con la plataforma.

Por ello, en caso de incorporarse esta mejora, el licitador deberá incluir una descripción detallada de los certificados ofertados, de las condiciones generales de uso y deberá aportar el certificado de conformidad con el Reglamento UE 910/2014 (eIDAS) del Prestador de Servicios de Confianza y los servicios de expedición de certificados electrónicos de firma y de sello electrónico que figure en la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) del Estado Español (https://eidas.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/tl/ES)

4.3. Analítica y explotación de datos

Se valorará como mejora que el adjudicatario proporcione, dentro del precio ofertado, funcionalidades de analítica y explotación de datos integrada en la plataforma objeto de este contrato, con las siguientes características:

REQUERIMIENTOS Y COBERTURAS TECNOLÓGICAS DE ANALÍTICA		
Categoría	**Requerimiento**	**Descripción**
Plataforma	EM-01	La solución estará disponible **para todos los usuarios de la organización**.
	EM-02	El adjudicatario será responsable de proveer la/s plataforma/s

		hardware necesarias para un adecuado funcionamiento del módulo analítico, de acuerdo con los volúmenes de información procesados en cada momento. Esta infraestructura deberá ser escalable para poder adecuarse a los crecimientos de volumetrías de información a procesar a lo largo del tiempo.
Gobierno del Dato	EM-03	La herramienta analítica integrada deberá contar con un entorno gobernado, en el que los administradores de la plataforma puedan decidir tanto qué datos son accesibles por cada usuario, como qué analíticas son accesibles por los mismos.
Cobertura Datos	EM-04	El sistema deberá procesar información de todo el histórico de datos cargados en la plataforma de administración electrónica hasta el momento, sin horquillas límite de tiempo a procesar.
	EM-05	Comprenderá, analíticas asociadas a los datos de la plataforma tecnológica, agrupados en módulos, de forma que puedan representar el valor diferencial de cada uno de los contextos que representan.
	EM-06	Permitirá la navegación desde visiones más generales de cuadro de mando (dashboard) al dato más concreto (unidad transaccional) en cada contexto de trabajo.
	EM-07	Deberá estar integrado con la plataforma de administración electrónica, de forma que desde las selecciones realizadas se pueda navegar a un elemento concreto de dicha plataforma para su revisión o edición mediante enlaces u otros mecanismos que lo faciliten.
	EM-08	La información contenida será susceptible de mantenerse actualizada con una cadencia de carácter diario, como mínimo, sin perjuicio de que, atendiendo a la criticidad de determinadas fuentes de información, se puedan acordar tiempos de refresco más breves.
Visualización Datos	EM-09	Además de contar con las visualizaciones base de cada área, permitirá, para aquellos usuarios autorizados, la creación de nuevas visualizaciones y analíticas, basadas en la información contenida en cada módulo de trabajo. Además, estas nuevas visualizaciones deberán poder ser compartidas con el resto de los usuarios de la organización.

	EM-10	Tendrá un comportamiento "responsive" adecuando su visualización y operativa al entorno utilizado en cada caso. Deberá contar, así mismo, con aplicación móvil independiente para su acceso, habilitada para Android e iOS.
	EM-11	Dispondrá de manera integrada, de visualizaciones geoespaciales con capacidades de selección equivalentes al resto de elementos de la plataforma. Estos mapas, además, deberán poder mostrar (de forma solapada o por navegación) distintas capas/niveles de información. El contexto de utilización de estos elementos se circunscribirá a información georeferenciada (puntos geográficos, áreas…) o georeferenciables (provincias, municipios, códigos postales…), dentro del catálogo del módulo.
Mantenimiento	EM-12	Es responsabilidad del adjudicatario, el mantenimiento y modificación del módulo analítico para garantizar el correcto alineamiento con la plataforma de administración electrónica que nutre sus análisis. Cualquier cambio sobre la plataforma de administración electrónica conllevará la consecuente actualización sobre el módulo analítico asociado.

Con esta mejora la entidad pretende que la herramienta permita realizar una explotación avanzada de toda la información existente en la plataforma de administración electrónica, dotando a los usuarios de los elementos necesarios para el correcto análisis de la información a la que estén autorizados.

La solución analítica, comprenderá, como elementos base, soluciones de análisis para las distintas áreas de la plataforma de administración electrónica agrupándolas en módulos, de forma que los análisis y medios aportados se puedan adaptar mejor a las necesidades de cada una de las citadas áreas.

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

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

En caso de incorporarse esta mejora, el licitador deberá incluir una descripción detallada de esta mejora y un video que detalle el funcionamiento y su integración con el resto de módulos de la plataforma.

4.4. Canal de denuncias

Se valorará como mejora que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado un módulo de canal de denuncias integrado en la aplicación que permita a esta administración cumplir con las obligaciones de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Para que pueda valorarse esta mejora el sistema ofertado debe de permitir tanto la presentación de denuncias anónimas a través de la sede electrónica como el sistema interno que permita la gestión de las mismas conforme al procedimiento que deben de seguir los entes del sector público.

En caso de incorporarse esta mejora, el licitador deberá incluir una descripción detallada de esta mejora y un video que detalle el funcionamiento y su integración con el resto de módulos de la plataforma.

4.5. Sistema de cita previa

Para facilitar nuevos canales de acceso y atención, más accesibles para los ciudadanos y empresas, en aras de prestar un mejor servicio público se valorará como mejora que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado un sistema de cita previa integrado en la sede electrónica que permita tanto la planificación de la atención al público en las oficinas como la prestación de atención telemática a ciudadanos y empresas por medios telefónicos o por videoconferencia.

En caso de incorporarse esta mejora, el licitador deberá incluir una descripción detallada de esta mejora y un video que detalle el funcionamiento y su integración con el resto de módulos de la plataforma.

4.6. Módulo de mensajería y chat

Dado que la plataforma objeto de contratación constituye la herramienta transversal de trabajo de la entidad, para facilitar la comunicación entre los trabajadores y unidades administrativas, reducir y unificar los canales de comunicación e intercambio de archivos se valorará como mejora que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado un sistema de mensajería instantánea y chat para el trabajo colaborativo que permita crear canales de comunicación privados para mantener conversaciones entre usuarios -con políticas de configuración para su organización, administración de miembros, preferencias de notificación, etc.y para el intercambio de imágenes, archivos o enlaces.

En caso de incorporarse esta mejora, el licitador deberá incluir una descripción detallada de esta mejora y un video que detalle el funcionamiento y su integración con el resto de los módulos de la plataforma.

5. SERVICIOS DE SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO

La empresa adjudicataria incluirá en su oferta una descripción de los servicios de consultoría, formación inicial, formación continua y soporte previstos para garantizar la implantación inicial y asistir al usuario en el uso de los servicios contratados durante los años de duración del contrato.

La viabilidad del plan de formación propuesto para la formación continua, la planificación y la propuesta de organización presentada, será uno de los criterios de valoración del proyecto.

ANEXO 1

CERTIFICADO DE BUENA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

«_____»

D./D.ª_____,_____[Cargo] de la Entidad de _____ con CIF _____.

CERTIFICO:

PRIMERO. Que la empresa _____, con CIF _____, contratista de los servicios referidos más abajo, llevó a cabo la implantación y puesta en funcionamiento de su plataforma en el año _____ [fecha de inicio de implantación] habiéndose ejecutado con arreglo a condiciones y a satisfacción del que suscribe.

SEGUNDO. Los servicios mencionados pueden desglosarse y describirse aproximadamente de la siguiente manera:

Implantación, puesta en funcionamiento y mantenimiento de la plataforma de Administración Electrónica destinada a la gestión mediante medios electrónicos de los procesos administrativos de la entidad (servicios de Administración Electrónica), junto con la integración con las herramientas de la Administración General del Estado: Cl@ve, Notifica, SIA y Apodera constituyéndose en dos partes diferenciadas:

1.ª Módulo de backoffice de gestión que facilita la tramitación de procedimientos administrativos por vía electrónica, integrando el registro de entrada y salida de documentos, la gestión completa de expedientes, libros oficiales y firma electrónica.

2.ª Módulo de sede electrónica que permite la puesta en marcha de servicios dirigidos al ciudadano y empresas. Constando de:

Catálogo de trámites y formularios ya desarrollados.

Tablón de anuncios y portal de transparencia conectados con el backoffice.

Carpeta electrónica para la consulta por el administrado de expedientes, notificaciones, registros y facturas.

TERCERO. Que la empresa adjudicataria del contrato de la plataforma _____, ha realizado satisfactoriamente el objeto del contrato enumerado anteriormente.

En _____El _____ [Cargo]

Documento firmado electrónicamente