

Baldintza teknikoen orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

DOSIER ZK. - N° EXPEDIENTE:

2024/CO_SSER/0060

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA
CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO

Expediente

:

2024/CO_SSER/0060

Título

:

CONSULTORÍA DE DEFINICIÓN PARA CARPETA CIUDADANA DE VITORIA-GASTEIZ

Departamento

:

ADMINISTRAZIOA MODERNIZATZEA (IT)
MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN (TI)

Código CPV

:

72230000

Baldintza teknikoen orria
Pliego de prescripciones técnicas particulares

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Modernización de la Administración del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tiene entre sus funciones la creación, adquisición, desarrollo y mantenimiento de todos los componentes de administración electrónica que ofrezcan respuesta a las obligaciones impuestas en materia de Administración Electrónica por las leyes vigentes en el momento actual, como son las siguientes:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante LRJSP).
- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP).
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS).
- 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 y las normas técnicas de desarrollo(en adelante ENI).
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016
- Ley Orgánica 3/2018 LOPDGD, Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.

El componente denominado "Carpeta ciudadana" es un proyecto que necesita de un diagnóstico previo para canalizar todas las acciones de desarrollo informático con una metodología común que permita satisfacer el acercamiento y la mejora continua de la gestión interna de nuestra institución con la ciudadanía.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

El Ayuntamiento de Vitoria ya dispone de diferentes soluciones tecnológicas para dar visibilidad externa a muchos de los apartados que integrarían una futura "Carpeta Ciudadana", pero actualmente no dispone de una forma homogénea de conectar todos estos elementos acompañados de un diseño amigable y usable, bajo un mismo aplicativo denominado "Carpeta Ciudadana".

Es por ello que el objeto de este contrato se centrará en realizar:

- a. **Diagnóstico actual de situación.**
- b. **Modelo de la nueva carpeta ciudadana** con un apartado especial para "mis expedientes" acompañado del enfoque metodológico a seguir en la ejecución del plan, junto con la solución técnica que satisfaga la convergencia de todas las aplicaciones de tramitación de expedientes y servicios en una misma capa de integración
- c. **Plan de trabajo**

3. CONSIDERACIONES PARA LAS ACTUACIONES DE CONSULTORÍA

3.a.Proceso de diagnóstico para situación actual. Apartado especial para "mis expedientes".

- 1.-Se analizará y revisará un documento-base en el que se incluyen los procedimientos declarados en el Sistema de Información Administrativa del Ayuntamiento de Vitoria junto con su nivel de informatización y tecnología empleada.
- 2.-Se elaborará un diagrama de contexto o mapa de situación en el que quedarán reflejados los distintos sistemas y aplicaciones que ofrecen soporte a la tramitación de expedientes municipales, y sirven de relación con la ciudadanía.
- 3.-Se mantendrán las entrevistas suficientes con las personas responsables de los sistemas de información y los aplicativos
- 4.-Los objetivos en esta fase son:
 - a.-Recabar la información suficiente para la construcción teórico-funcional de la Carpeta Ciudadana,

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztezea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	NW5CQPWZ5MTI6UB5I6XNHP6L24	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	28/10/2024 14:35:09
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/4
 NW5CQPWZ5MTI6UB5I6XNHP6L24			

Baldintza teknikoen orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

b.-Recogerlos requisitos técnicos necesarios para definir con posterioridad una capa de integración denominada 'mis expedientes' o solución técnica equivalente que permita mostrar la información de una forma homogénea y accesible desde la sede electrónica o dispositivo móvil. El estudio (consultoría) debe realizarse sobre las tecnologías existentes:

- Gestor de contenidos en SEDE: Liferay
- Plataforma de Tramitación electrónica: GONCE.
- Gestores de expedientes en cliente - servidor con tecnología PLEX v7.
- Gestores de expedientes en tecnología java.
- y sobre los modelos de sistemas corporativos que ya disponemos (terceros, territorio, notificaciones, tablón de anuncios, correspondencia, padrón....) garantizando que la solución propuesta sea factible para todos los escenarios tecnológicos.

5.-Entregable de esta fase:

a.- Informe diagnóstico de Situación Actual

3.b.Modelo de la nueva Carpeta Ciudadana.

1.-El objetivo es la definición completa de la nueva Carpeta Ciudadana

2.-Para cumplir este objetivo deberán incluirse tareas como:

- Identificar los requisitos generales que debe cumplir
- Identificar requisitos específicos
- Identificar necesidades futuras que puedan venir determinadas por la gestión interna de los departamentos o por requisitos de integración con carpetas externas (tipo la proyectada por Gobierno Vasco).
- Análisis de otras carpetas ciudadanas relevantes.

3.- Y también tareas enfocadas en:

- El acceso a la Carpeta Ciudadana con los roles que se hayan definido (interesado, representante, funcionario habilitado, personal municipal, autorizado, entidades colaboradoras, etc.).
- La propuesta de contenidos de carpeta ciudadana aprobada por la organización.
- El diseño de las funcionalidades que se hayan descrito en el modelo.
- La definición funcional de cada uno de los servicios, tanto internos en nuestra infraestructura/arquitectura como externos con el Gobierno Vasco a través del nodo NISAE, que deberán desarrollarse para la consecución de cada una de las funcionalidades con especial énfasis en la integración de los sistemas existentes y apartado especial para: "mis expedientes/ mis servicios".
- La definición de mis expedientes debe reunir los siguientes apartados:
 - Definición del marco homogéneo para la presentación/tramitación de expedientes o servicios en la carpeta.
 - Definición de la solución técnica para abordar el desarrollo tecnológico que ofrezca solución a la visibilidad/presentación/tramitación de cada expediente/servicio.

4.-El análisis del modelo de carpeta ciudadana debe realizarse desde diferentes puntos de vista:

- Legal y normativo.
- Infraestructura tecnológica.
- Integración de sistemas.
- Usabilidad y accesibilidad.
- Seguridad y protección de datos.
- Interoperabilidad.
- Personalización y/o segmentación de usuarios.

5.-Se presentarán al menos 2 propuestas de Carpeta Ciudadana: una para desplegar en la Sede Electrónica y otra en dispositivo móvil (app), tomando como referencia las carpetas de otras administraciones, especialmente en aquellos casos de éxito.

6.- Se mantendrán las entrevistas suficientes con las personas responsables de los sistemas de información y los aplicativos, así como con personal responsable de Atención Ciudadana y responsables de la Sede Electrónica. Y si fuera necesario, se ampliaría el marco de las entrevistas con aquellos responsables departamentales que se identifiquen al inicio del proyecto.

7.-En paralelo a la ejecución de la definición de este nuevo modelo de carpeta ciudadana se tendrán en cuenta los requisitos de carpeta ciudadana que se demanden desde el proyecto NIK-NIRE impulsado por Gobierno Vasco.

8.-La propuesta de carpeta ciudadana será aprobada por todos los agentes implicados: responsable de la sede electrónica, responsable de atención ciudadana, comité técnico de e-administración y al menos 3 representantes departamentales.

9.-Entregables de esta fase:

- Informe de definición del nuevo modelo de carpeta.
- Prototipo navegable en Sede Electrónica.
- Prototipo navegable en dispositivo móvil

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztezea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	NW5CQPWZ5MTI6UB5I6XNHP6L24	Data eta Ordua Fecha y Hora	28/10/2024 14:35:09
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	3/4
			
NW5CQPWZ5MTI6UB5I6XNHP6L24			

Baldintza teknikoen orria
Pliego de prescripciones técnicas particulares

3.c. Plan de trabajo.

Se establece un entregable denominado "Plan de trabajo del Modelo de Carpeta del Ayuntamiento de Vitoria- Gasteiz" en el que se recogerán todas las actividades necesarias para el desarrollo del Modelo de Carpeta definido en el apartado anterior especificando los roles de las personas actuantes en cada fase del proyecto.

4. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO DE LA CONSULTORÍA.

Se proponen a continuación unas pautas mínimas para establecer el procedimiento de trabajo durante **8 meses** con la empresa adjudicataria:

1. El Departamento de Modernización de la Administración, Servicio de desarrollo para la Tramitación, designará un responsable de proyecto. Dicho responsable será el encargado de establecer el plan de proyecto junto con el responsable por parte de la empresa, y será el encargado de convocar todas las reuniones necesarias con personal del Ayuntamiento de Vitoria, identificando además las personas claves dentro de la organización.
2. La empresa adjudicataria establecerá reportes quincenales (2 cada mes) de los trabajos y de los avances realizados al responsable de proyecto y al Jefe de servicio de desarrollo para la Tramitación.
3. Mensualmente se mantendrá una reunión para el seguimiento/coordinación de los trabajos realizados con la Dirección del departamento de Modernización de la Administración y personas clave del proyecto si fuera necesario.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	NW5CQPWZ5MTI6UB5I6XNHP6L24	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	28/10/2024 14:35:09
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/4
 NW5CQPWZ5MTI6UB5I6XNHP6L24			