



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA EL CONSORCIO DE RESIDUOS 1 ÁREA DE GESTIÓN C1





1. INTRODUCCIÓN

Tal y como establece el preámbulo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC), la tramitación electrónica *“...debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no solo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados”*

Este nuevo marco legislativo es plenamente coherente con lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (en adelante Reglamento eIDAS)

Además, este cambio debe de ser ordenado de forma coherente con lo dispuesto en otras disposiciones normativas que pretenden también impulsar el empleo de medios electrónicos en la Administración Pública, entre las cuales merece especial importancia la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP)

2. OBJETO

El objeto de este pliego técnico consiste en la contratación de una plataforma de Administración Electrónica para el **Consorcio de Residuos 1 Área de Gestión C1** (en adelante Entidad)

Esta plataforma de Administración Electrónica debe de cumplir con los requerimientos que marcan las Leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.

Todos los servicios contratados y descritos a continuación, se prestarán en modalidad SaaS (de software como servicio), sin que la Entidad deba asumir coste alguno de instalación o dotación de infraestructura de sistemas.

La empresa adjudicataria asumirá durante toda la vida del contrato, los costes de administración, mantenimiento, configuración y resolución de incidencias.

La prestación se deberá adaptar a todos los cambios normativos, durante la vigencia del contrato, con independencia del alcance de dicho cambio, sin coste adicional alguno para la Entidad.





LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES DE LOS SERVICIOS DESCRITOS EN ESTE DOCUMENTO TIENEN CARÁCTER DE MÍNIMAS, Y DEBEN DE ESTAR TOTALMENTE OPERATIVAS EN EL MOMENTO DE PRESENTAR LA SOLICITUD AL PRESENTE CONCURSO.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA

La plataforma de administración electrónica objeto de este contrato deberá cumplir con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad, que en ambos casos constituyen prescripciones técnicas de carácter obligatorio a nivel nacional.

3.1 Cumplimiento Del Esquema Nacional De Interoperabilidad

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que la entidad usuaria objeto de esta contratación 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 de la Administración General del Estado que se citan en el presente pliego técnico y que se han puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, además de con otras aplicaciones propias de la entidad usuaria.

Para ello deberá incorporar una amplia API de servicios web.

4. ADECUACIÓN A LAS LEYES 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y 40/2015, DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO

4.1 Identificación electrónica de los interesados

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.

El licitador asumirá el coste que suponga el servicio de sms correspondientes a Cl@ve.





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.

4.2 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).
- A través de un poder notarial recabado a través de los servicios de consulta de Poderes Notariales (NOTARÍA) de la Plataforma de Intermediación de Datos.

4.3 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 las entidades usuarias recabar los documentos electrónicamente y eximir de estas cargas administrativas al interesado.

4.4 Sede electrónica

De conformidad con el artículo 38 de la Ley 40/2015, *“se dispondrá de una sede electrónica para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias”*.

Permitirá poner a disposición de cada entidad usuaria una Sede Electrónica desde donde poder ofrecer un medio de acceso al ciudadano través del cual puedan presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite y en fase de vigencia, recibir notificaciones electrónicas y verificar la validez de documentos electrónicos.





La interfaz, aparte del español, deberá estar traducida también en los idiomas cooficiales de las diferentes comunidades autónomas, así como al Inglés, Alemán, Italiano y Francés.

En el plazo de un año, desde la entrada en vigor de esta contratación, deberá estar adaptada a la normativa actual sobre accesibilidad:

- 1) Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- 2) Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.
- 3) Norma "EN 301 549 V2.1.2 (2018-08). Requisitos de accesibilidad para los productos y servicios de las TIC"

4.5 Firma del Interesado

El sistema permitirá la firma de los interesados en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros a través de tabletas que permitan realizar firmas electrónicas mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos.

4.6 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.

4.7 Registro Electrónico General

En virtud del artículo 16 de la LPAC, la plataforma *“dispondrá de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba”*.





Permitirá gestionar el registro de toda la documentación que entra y sale de la Entidad, tanto telemática como presencial y deberá estar diseñado conforme a la norma SICRES v3.

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.

Para ello, deberá de 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 de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales.

Deberá garantizar la fecha y hora oficial de las anotaciones a través de un sello de tiempo, cuyo coste asuma el adjudicatario, y permitirá descargar de cada anotación un justificante firmado y sellado electrónicamente.

Deberá estar integrado con dispositivos de hardware que permitan la impresión de etiquetas adhesivas que sustituyan el sello tradicional de caucho y que faciliten la impresión de pegatinas con direcciones para facilitar los procesos de ensobrado y envío de documentación.

Deberá permitir trabajar con escaneado de la documentación al instante, con el ciudadano presente, y en diferido, permitiendo un escaneado masivo donde se identifiquen y separen automáticamente los documentos, se firmen y sellen electrónicamente y queden accesibles desde la anotación de registro correspondiente.

Deberá garantizar que todos los documentos adjuntos que se presenten en una solicitud (fotos, pdf's, .doc, .xls, etc) dispongan de una huella digital de forma que garantice la integridad de que el documento recibido coincide con el documento emitido sin posibilidad alguna de cambio

Para cumplir todas estas obligaciones, la plataforma de administración electrónica deberá de integrarse con:

a) El sistema de intercambio de registros (SIR), para el envío y recepción de comunicaciones electrónicas entre administraciones públicas.

b) Deberá garantizar el uso de una base de datos del sector público en el que se detallen los correspondientes códigos DIR3, de forma que identifique a todos los organismos y oficinas de registro, siendo esencial para interconectar los sistemas de las diferentes administraciones, dando respuesta al art. 9 del ENI

c) El sistema de callejero CARTOCIUDAD, para la normalización de las direcciones postales de los interesados conforme a las reglas de normalización fijadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE).





4.8 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.

4.9 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, autenticado y acompañado de un índice, asimismo autenticado, 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.

4.10 Sistema de información Administrativa (SIA)

Deberá dar cumplimiento al mandato establecido en el art. 21.4 de la ley 39/2015, que establece la obligación de publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, la relación de procedimientos de su competencia. Para ello el





sistema de Información Administrativa SIA actúa como catálogo de información sobre tramitación administrativa.

4.11 Tramitación del Expediente

La plataforma permitirá a los empleados públicos generar la documentación del expediente a partir de modelos de expedientes y plantillas normalizados.

Deberá facilitar la gestión de todos los libros oficiales de la Entidad (actas, decretos, contratos...), plasmando en cada documento electrónico que se añada a un libro oficial, el sello de órgano con su código de identificación y su fecha de incorporación.

4.12 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.”*

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma debe facilitar a todos los empleados públicos un sistema de firma que permita como mínimo:

- Realizar firmas electrónicas cualificadas a través de un portafirmas web con un certificado reconocido y un dispositivo seguro de creación de firma (Ej. DNI electrónico). Este sistema de firma en el navegador no deberá emplear applets de Java, ya que han sido considerados como inseguros por parte de los principales navegadores.
- Realizar firmas electrónicas avanzadas por un portafirmas móvil en el sistema IOS de Apple y en Android.

Permitirá la firma electrónica en formato PadES, desde sistemas Windows, Mac OS y Linux, desde una plataforma de firma nativa del sistema que sea de desarrollo propio del licitador y cuyo correcto funcionamiento no dependa de plataformas o software de terceros externos al licitador. Deberá admitir, como mínimo, los certificados digitales emitidos por las Autoridades Certificadoras certificadas por el Ministerio de Industria

4.13 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.

4.14 Finalización del Procedimiento

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.

4.15 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.





4.16 Relación con Proveedores

La plataforma debe de estar integrada 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 las mismas.

4.17 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 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).

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)

5. COMPATIBILIDAD CON NAVEGADORES Y JAVA

En el caso de que se requiera el uso de un navegador de internet para acceder a las soluciones ofrecidas, estas deberán ser accesibles como mínimo a través de las últimas versiones de los navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer y Safari.

En el caso de que los servicios contratados requieran el uso de Java por parte de la Entidad, éstos deberán ser compatibles con la última versión oficial ofrecida por el fabricante de Java.





6. API DE SERVICIOS

La plataforma contará con una API (Application Programming Interface) de servicios que permita a esta entidad 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.

Los servicios proporcionados estarán implementados en forma de servicios web, 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 terceros 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 web, 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.

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.

Todas estas funciones se realizarán con los debidos mecanismos de seguridad. El contratista presentará en su memoria una completa descripción de las funcionalidades API.

7. IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para dar soporte en una primera fase al proceso de presentación, formación y puesta en marcha de los servicios contratados, la empresa adjudicataria deberá





realizar la implantación de los servicios DURANTE LOS PRIMEROS 15 DÍAS DEL CONTRATO.

8. SERVICIOS DE FORMACIÓN

El nuevo marco jurídico de relación entre Administraciones e interesados que establecen las leyes 39/2015 y 40/2015 hace necesario impulsar programas de formación y mejora continuada que permitan capacitar a los usuarios y facilitar la penetración de las tecnologías en las entidades.

Gracias a estos programas de formación, la Entidad podrá adaptarse a las novedades legislativas, nuevas funcionalidades de la plataforma y conseguir mejorar la accesibilidad del ciudadano en sus relaciones con las administraciones públicas, reducir tiempos y trámites, avanzar en términos de transparencia y permitir a la entidad optimizar sus recursos y agilizar la tramitación de los expedientes.

Uno de los factores clave para el éxito de un proyecto de modernización es contar con información de gestión que nos permita obtener ítems de mejora e indicadores de uso

El medio a través del cual se llevará a cabo la formación, online o presencial, se realizará de forma consensuada entre el adjudicatario y la Entidad.

Las jornadas se programarán anualmente entre el adjudicatario y la Entidad, relacionados en todo momento con la puesta en producción de versiones de la herramienta que incorporen mejoras y novedades que requieran de formación a los usuarios para que se aprovechen adecuadamente.

En total se realizarán 2 sesiones anuales.

Estas sesiones se ejecutarán siempre en coordinación con la empresa adjudicataria a lo largo del año, en las fechas que la entidad usuaria considere oportunas. Deberá constar de una consultoría personalizada para la implantación de las novedades y el refuerzo general del proyecto.

9. SOPORTE A USUARIOS

La empresa adjudicataria ofrecerá durante toda la vida del contrato, un servicio de soporte de primer nivel al que podrá recurrir cualquier usuario de la Entidad en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc., las cuales se resolverán de forma inmediata. Las características mínimas de este soporte serán:

- Soporte telefónico directo, disponible durante el horario laboral (de 8 a 15 horas).





- Implantación de un sistema que recoja las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.
- Soporte de atención por correo electrónico, a través de un sistema de tickets.

El servicio de soporte, además, deberá complementarse con otro tipo de herramientas colaborativas que habiliten el acceso a la documentación y a los manuales de usuario, y que ayuden a gestionar los procesos de comunicación interna durante el arranque del proyecto y su ejecución.

10. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario aportará, encabezado por un Responsable del Proyecto, un equipo técnico de referencia para la realización de los trabajos de implantación y posterior mantenimiento, que integrará tanto a personas de perfil jurídico, como a personas de perfil técnico.

Con este objeto se presentará la documentación que describa la composición, titulación, responsabilidades y experiencia del equipo de trabajo.

La empresa adjudicataria se compromete a poner a disposición de la Entidad a las personas propuestas en su oferta en no más de 15 días laborables tras la formalización del presente contrato.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer siempre que el personal cuente con la experiencia solicitada en los pliegos, previa información a la Entidad y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

Las reuniones de seguimiento se realizarán según el régimen periódico que determine el Responsable del Contrato, que también podrá convocarlas “ad hoc” y por solicitud del adjudicatario.

11. GARANTÍAS DE NIVEL DE SERVICIO (SLAs)

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá facilitar, a principio de cada mes, los siguientes informes:





1. Informe sobre las **incidencias** ocurridas durante el mes anterior
2. Informe sobre el **nivel de disponibilidad** de los servicios durante el mes anterior, detallando la disponibilidad en cada uno de los días del mes para las franjas horarias siguientes:

De 8:00 a 15:00 horas

De 15:00 a 8:00 horas

Estas garantías se revisarán cada 3 meses, pudiendo ser modificadas, previo acuerdo tanto por parte de la Entidad como por parte de la empresa adjudicataria.

11.1 Sobre la gestión de incidencias

Sobre la gestión de las incidencias, se atenderá a los tiempos de resolución señalados en la siguiente tabla:

| Priorización de incidencias | | |
|-----------------------------|---|-----------------------|
| Prioridad | Descripción del impacto | Tiempos de resolución |
| 1 | <p>El servicio está inmediatamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none">· El servicio no está disponible o no puede ser utilizado por los usuarios· Hay un deterioro crítico del funcionamiento normal del servicio | 4 horas |
| 2 | <p>El servicio está siendo significativamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none">· Pérdida total o parcial de servicios críticos para todos o algunos usuarios.· El funcionamiento del servicio está significativamente degradado. | 8 horas |





| | | |
|---|--|--------|
| 3 | <p>El servicio está mínimamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none">· Una parte no crítica del servicio no está disponible o no puede ser utilizada por todos o algunos usuarios· El funcionamiento del servicio sufre una degradación de carácter mínimo· El incidente tiene una resolución temporal que requiere un pequeño esfuerzo de implementación. | 4 días |
|---|--|--------|

11.2 Sobre el nivel de disponibilidad

Los trabajos de mantenimiento se deberán realizar en la franja horaria que va desde las 15:00 hasta las 8:00 horas y siempre avisando la Entidad con la suficiente antelación, como mínimo 48 horas antes.

El nivel de disponibilidad del servicio ofertado, relacionado con las incidencias de prioridad 1, debe ser **superior al 98%** en la franja horaria que va desde las **8:00 hasta las 15:00 horas** y superior al **95% para el resto de horas**.

La fórmula que se utilizará para el cálculo de la disponibilidad del servicio es la siguiente:

- Horas de servicio comprometidas: Horas en las que los servicios estarán disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento. El servicio estará disponible las 24 horas del día durante todos los días del año.
- Horas de caída del servicio: Horas en las que los servicios no están disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento.
- Disponibilidad: El porcentaje de horas en las cuales los servicios están disponibles.

11.3 Sobre los tiempos de respuesta de procesos

Se establecen tiempos de respuesta máximos esperados relacionados con los principales **procesos con respuesta** que van a ejecutar los usuarios. Se entiende por "procesos con respuesta", todos aquellos que validada una entrada de datos por





parte del usuario, el sistema tenga que devolver una información al mismo para poder continuar con otros procesos.

En la siguiente tabla, se detallan los procesos identificados y sus tiempos de respuesta máximos asociados, teniendo en cuenta que la clave RES se corresponde con el módulo de registro de entradas/salidas y EXP se refiere a la gestión de expedientes:

| Descripción | Tiempo Máximo de Respuesta |
|--|----------------------------|
| Asignar número de registro | 4" |
| Subir un documento a un registro (300 Kb.) | 7" |
| Guardar datos de un registro | 5" |
| Búsqueda por tercero | 3" |
| Abrir registro | 3" |
| Abrir documento (440 kb.) | 3" |
| Búsqueda por tercero | 2" |
| Abrir expediente | 2" |
| Firmar documento | 15" |
| Subir un documento a un expediente (3 Mb.) | 60" |





| | |
|------------------------|----|
| Abrir documento (3Mb.) | 7" |
|------------------------|----|

La Entidad, de forma aleatoria, en distintos momentos de 8:00 a 15:00 horas, podrá realizar todos los meses mediciones sobre los tiempos de respuesta de los procesos de la tabla, a lo largo de todo el periodo de vigencia del contrato, de forma que se puedan realizar comparaciones respecto a los tiempos de respuesta máximos establecidos.

Después de analizar junto con el proveedor las posibles desviaciones y sus causas, se deberán llevar a cabo las medidas correctoras por parte del proveedor, en aras de ofrecer una prestación de calidad respecto a los servicios contratados.

12. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Una vez finalizado el contrato, tras haberse prorrogado o no, la empresa adjudicataria deberá remitir a la Entidad todos los datos propiedad de ella, de acorde con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus guías técnicas, de forma que estos datos sean fácilmente exportables a cualquier otra plataforma que cumpla con las citadas guías técnicas. También se deberá proceder, a posteriori, al borrado y destrucción de todos estos datos que obran en poder del adjudicatario.

Las empresas licitadoras deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de las aplicaciones a prestar, en el caso de que se produjeran circunstancias que impidieran al adjudicatario seguir llevando a cabo su correcto mantenimiento.





ANEXO 1

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

D./D.^a _____, [Secretario/Secretario-Interventor] del Ayuntamiento 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 fecha _____ [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: Clave, Notifica y SIA, 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.

El _____ [Secretario/Secretario-Interventor]

Documento firmado electrónicamente al margen.

