

Solución Integral de Administración Electrónica

Pliego de Prescripciones Técnicas



ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES.....	2
2.	OBJETO DEL CONTRATO	2
3.	ALCANCE DEL CONTRATO.....	4
3.1	Acceso de los servicios públicos a los ciudadanos (Sede Electrónica)	4
3.2	Sistema de Registro Electrónico de entrada y salida.....	5
3.3	Sistema de Gestión de Expedientes	7
3.4	Sistema de Gestión de Archivo.....	9
3.5	Módulo de Órganos Colegiados	10
4.	MARCO NORMATIVO.....	11
5.	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	12
6.	REQUISITOS TÉCNICOS	12
6.1	Arquitectura.....	12
6.2	Cliente en equipos de escritorio.....	13
6.3	Cliente en dispositivos móviles.....	14
6.4	Gestión de usuarios	14
6.5	Repositorio documental	15
6.6	Sistema de información y consulta (indicadores).....	15
6.7	Código fuente	15
7.	INTEGRACIÓN	15
8.	FORMACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS	17
9.	SOPORTE TÉCNICO.....	17
10.	CONDICIONES GENERALES	17
10.1	Equipo de trabajo	18
10.2	Organización del proyecto.....	18
10.3	Criterios de adjudicación	19
10.4	Mejoras a valorar.....	19
10.5	Garantía y sistemas de seguimiento del contrato	19
10.6	Incumplimientos.....	19
10.7	Propiedad de los trabajos.....	20
11.	OFERTAS	20
12.	ANEXO 1: SEDES DEL AYUNTAMIENTO.....	21



1. ANTECEDENTES

Desde hace años el Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava viene impulsando políticas encaminadas a la modernización administrativa y el desarrollo de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC's), al objeto de ofrecer a los ciudadanos unos servicios públicos modernos, cercanos, eficientes, participativos y transparentes.

La Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos estableció la necesidad de dotar al Ayuntamiento de una serie de herramientas que permitiese la puesta en marcha de la administración electrónica. Este escenario se ha visto reforzado con la aprobación y entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de 2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que establecen el medio electrónico como la forma habitual de actuación de las Administraciones en sus relaciones con los ciudadanos, así como en sus relaciones con las distintas Administraciones.

Desde principios de esta década, el Ayuntamiento cuenta con su propia sede electrónica y una plataforma diseñada para dar solución a la tramitación electrónica de sus expedientes, que incorpora diferentes módulos: registro de entrada y salida, gestión documental, gestión de formularios, firma electrónica, pasarela de pagos, archivo electrónico y otros complementarios.

Pero una serie de factores de carácter técnico y jurídico, así como la falta de personal humano, han dificultado la puesta en marcha de la administración electrónica, tanto en lo concerniente a la tramitación interna de expedientes, como en relación a los servicios electrónicos ofrecidos a la ciudadanía a través de la sede electrónica municipal, ya sea para presentar solicitudes telemáticamente, como para el seguimiento de sus expedientes.

El transcurso del tiempo y la falta de adaptación de la actual plataforma de administración electrónica, unido a las exigencias legales emanadas del nuevo marco normativo que regula la implantación de la administración electrónica y los servicios inherentes a la misma, y de manera particular las normas en materia de interoperabilidad y seguridad, han puesto de manifiesto la necesidad de contratar los servicios de una nueva solución de administración electrónica que posibilite una implantación ágil y eficiente, que cumpla con el marco legal actual y asegure su adaptación a los requerimientos futuros.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto específico consiste en la contratación de una **“Solución Integral de Administración Electrónica”** y su mantenimiento, que permita una ágil implantación en



el Ayuntamiento y asegure su adaptación continúa al marco normativo de referencia, incluyendo un servicio de formación, asesoramiento y consultoría.

La Solución será usada por el Ayuntamiento de la Villa de la Orotava y todos sus entes dependientes (organismos autónomos, sociedades mercantiles y consorcios adscritos) que existan o puedan crearse.

La Solución Integral se prestará en modalidad SaaS (de software como servicio), de forma que el Ayuntamiento no tenga que 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. Asimismo, 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 el Ayuntamiento.

La Solución Integral deberá incluir los siguientes componentes/servicios:

1. Acceso de los servicios públicos a los ciudadanos a través de una Sede Electrónica, que deberá posibilitar la gestión del:
 - a. Portal de Transparencia.
 - b. Perfil de Contratante.
 - c. Tablón de anuncios.
2. Sistema de Registro Electrónico de entrada y salida de documentos.
3. Sistema de Gestión de Expedientes.
4. Sistema de Gestión de Archivo.
5. Componentes complementarios:
 - a. Módulo de Órganos colegiados

Las características técnicas y funcionales de las aplicaciones y mantenimiento descritos en este documento tienen carácter de mínimas, y deben de estar totalmente operativas en el momento de presentar la solicitud al presente concurso, a excepción de aquellas que deban estar disponibles en octubre de 2018, según lo previsto en las disposiciones transitorias de la Ley 39/2015, no obstante, su puesta en marcha deberá ser anterior al mes de junio de 2018.

La plataforma debe permitir la integración de las diferentes aplicaciones y soluciones existentes en la actualidad en el Ayuntamiento.



3. ALCANCE DEL CONTRATO

La solución contratada permitirá la implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento en un periodo de tiempo máximo de 6 meses, y deberá contemplar:

1. Cubrir las siguientes funcionalidades, consideradas básicas:
 - a. Acceso a los servicios públicos a los ciudadanos (Sede Electrónica)
 - b. Sistema de Registro Electrónico de entrada y salida
 - c. Sistema de Gestión de Expedientes
 - d. Sistema de Gestión de Archivo
 - e. Módulo de Órganos Colegiados
2. Personal suficientemente cualificado en las áreas de gestión objeto del contrato
3. Parametrización de los sistemas en base a la estructura y organización del propio Ayuntamiento
4. Formación a los usuarios (empleados públicos)
5. Realización de pruebas y validación previa a la puesta en marcha
6. Soporte, asesoramiento y servicio de consultoría continuo a los usuarios.
7. Servicio de mantenimiento preventivo, correctivo, perfectivo y evolutivo de la solución, durante toda la vigencia del contrato.

3.1 Acceso de los servicios públicos a los ciudadanos (Sede Electrónica)

Permitirá poner a disposición del Ayuntamiento una Sede Electrónica, como Punto de Acceso General, que estará sujeta a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

La Sede Electrónica permitirá que los ciudadanos y empresas puedan acceder al catálogo de procedimientos administrativos municipales, así como presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite y en fase de vigencia, recibir notificaciones y comunicaciones electrónicas, realizar pagos telemáticos y verificar la validez de documentos electrónicos. Este servicio deberá reunir como mínimo las siguientes características:

- Deberá permitir al ciudadano la identificación a través de certificados electrónicos, y de sistemas de usuario y contraseña válidos como los ofrecidos por Cl@ve. Como mínimo admitirá los certificados expedidos por la FNMT, CAMERFIRMA y el DNI electrónico.
- Deberá permitir ofrecer información relativa a los trámites administrativos de competencia municipal, descargar solicitudes e iniciar su tramitación electrónica.



- Deberá disponer de un catálogo mínimo de 100 trámites o procedimientos administrativos electrónicos de competencia municipal, que el Ayuntamiento pueda activar de forma autónoma. Incluyendo para cada uno de ellos: una ficha explicativa del trámite y debe permitir la iniciación de forma telemática.
- Deberá permitir descargar y anexar documentos adjuntos a la solicitud.
- Deberá permitir realizar pagos telemáticos.
- Deberá permitir firmar múltiples documentos en un solo acto.
- Dispondrá de una sección para el ciudadano, que permitirá:
 - Acceder a los documentos registrados.
 - Consultar del estado de tramitación de los expedientes.
 - Obtener copia de los documentos.
 - Acceder a las notificaciones y comunicaciones electrónicas.
 - Subsana e incorporación nuevos documentos a expedientes en tramitación.
- Ofrecerá un Sistema de Códigos Seguros de Verificación, que permita la comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos.
- Deberá cumplir con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAIAA).
- Deberá permitir gestionar un **Perfil de Contratante**, de acuerdo a la normativa en materia de contratación pública, que técnicamente y de forma fehaciente, a través de sellos de tiempo u otro medio análogo, permita dejar constancia del momento de la publicación. Además, permitirá su interoperabilidad con la Plataforma de Contratación del Sector Público y el Tribunal de Cuentas.
- Deberá permitir gestionar un **Portal de Transparencia**, que deberá poder adaptarse a los requerimientos establecidos por la legislación estatal y autonómica. Asimismo, deberá permitir técnicamente y de forma fehaciente, a través de sellos de tiempo u otro medio análogo, dejar constancia del momento de la publicación.
- Deberá permitir gestionar un **Tablón de Anuncios** que técnicamente y de forma fehaciente, a través de sellos de tiempo u otro medio análogo, permita dejar constancia del momento de la publicación.

3.2 Sistema de Registro Electrónico de entrada y salida

Permitirá gestionar el registro de toda la documentación que entre y salga del Ayuntamiento, tanto telemática como presencial. Deberá estar diseñado conforme a la norma SICRES v3 y reunir como mínimo las siguientes características:



- Deberá ser interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones. En este sentido, deberá poder integrarse con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR)
- Deberá permitir la integración con los servicios de notificación realizados a través de la “Dirección Electrónica Habilitada” (DEH).
- Deberá garantizar que cada asiento que se practique deje constancia de la fecha y hora de registro, número, epígrafe expresivo de su naturaleza, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo que remite.
- Deberá permitir la presentación de instancias a través de representantes y dejar constancia de ello.
- Deberá permitir la impresión de etiquetas adhesivas que sustituyan el sello tradicional de caucho.
- Con cada registro deberá emitirse automáticamente un recibo o justificante firmado y sellado electrónicamente, que acredite la presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos, que garanticen la integridad y no repudio de todos los documentos presentados.
- Deberá permitir el abono de cantidades a satisfacer en el momento de presentación de los documentos, mediante transferencia dirigida a la oficina pública correspondiente u otros medios, preferentemente electrónicos, que se establezcan.
- Deberá permitir la digitalización de documentos, de acuerdo con la LPACAP y el ENI. Asimismo, 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 permitir expedir copias auténticas, de acuerdo con el art. 27 de la LPACAP.
- Deberá permitir realizar notificaciones por comparecencia espontánea de los interesados en las la Oficina de Asistencia en Materia de Registros (OAMR).
- Deberá disponer de un Registro Interoperable de Funcionarios Habilitados para el ejercicio de las funciones públicas relacionadas con la Oficina de Asistencia en Materia de Registros (OAMR) o al menos permitir la integración con los servicios ofrecidos a tal fin por la AGE, como puede ser “Habilit@ - Registro de Funcionarios habilitados”.
- Deberá disponer de un sistema de información que soporte el Registro Electrónico de Apoderamientos, en el que conste el bastanteo del poder, o al



menos permitir la integración con los servicios ofrecidos a tal fin por la AGE, como puede ser “Apodera - Registro Electrónico de Apoderamientos”.

3.3 Sistema de Gestión de Expedientes

Permitirá la tramitación de procedimientos por vía electrónica, permitiendo al Ayuntamiento tener todos sus expedientes organizados y localizados. Deberá reunir como mínimo las siguientes características:

- Deberá permitir la integración de las bases de datos de terceros del Ayuntamiento e incorporar su estructura organizativa municipal.
- Deberá disponer de un catálogo de plantillas normalizadas, en un número no inferior a 400, asociadas a trámites o procedimientos administrativos de competencia municipal, que se mantendrán actualizadas a los cambios legislativos.
- Las plantillas ofrecidas para la generación de documentos electrónicos podrán ser modificadas por los usuarios.
- Todas las plantillas incluidas deben estar normalizadas, manteniendo una estructura homogénea de formatos, diseño y estructura de contenido en función del tipo de declaración que contengan (resoluciones, notificaciones, publicaciones, actas, certificados, informes, etc.) y se permitirá su adaptación al manual de estilo de la Corporación.
- Deberá permitir la generación de documentos electrónicos en base a las plantillas seleccionadas, que se fusionarán automáticamente con los datos existentes en el propio expediente.
- Deberá permitir la asociación automática de metadatos (ENI) a todos los documentos que se inserten en el sistema, tanto los creados desde el propio gestor de expedientes como los incorporados desde los equipos de los usuarios.
- El gestor de expedientes permitirá definir y actualizar, para cada trámite o procedimiento administrativo, las tareas necesarias para su tramitación y la designación de los responsables y sus sustitutos.
- La instrucción administrativa, a través del gestor de expedientes:
 - Garantizará que todos los documentos que integren un expediente tengan formato electrónico.
 - Garantizará el control de tiempos y plazos.
 - Permitirá la identificación de los órganos responsables.
 - Permitirá la tramitación ordenada de expedientes.
 - Facilitará la simplificación y publicidad de los procedimientos.



- Garantizará el foliado e incorporación de un índice autenticado de los documentos que integren los expediente, de acuerdo con lo previsto en el ENI y las NTI.
- Deberá incorporar un sistema de portafirmas:
 - Permitirá el uso de firma electrónica desde sistemas Windows, MacOS y Linux. Deberá admitir, como mínimo, los certificados electrónicos emitidos por la FNMT, CAMERFIRMA y el DNI electrónico.
 - Deberá facilitar la tramitación flexible, ágil y fluida de los procedimientos permitiendo, a los cargos con capacidad de firma, la utilización de tabletas y dispositivos móviles para la firma electrónica de los documentos.
 - Permitirá la firma de documentos por varios firmantes y la firma masiva de documentos en un solo acto, sin tener que interactuar con el sistema más de una vez.
 - Deberá permitir incluir en la firma el cargo que se ostenta, así como los cargos accidentales.
 - Desde el portafirmas se permitirá el acceso al expediente a firmar, de forma que el firmante pueda acceder a todos los documentos que forman parte del expediente.
 - Deberá ofrecer un sistema de avisos, tanto para quien recibe la solicitud de firma, como para quien la enviado una vez se haya firmado el o los documentos.
- Deberá contar con funcionalidades específicas que permitan la delegación de firmas y tareas pendientes.
- Deberá permitir la incorporación de actuaciones administrativas automatizadas a través de sistemas de sellos de órgano o entidad, o a través de códigos seguros de verificación vinculados al Ayuntamiento.
- Todos los documentos firmados deberán estar preparados para su archivo a largo plazo, contando con un servicio de custodia electrónica de documentos que permita organizar y conservar toda la documentación del Ayuntamiento dentro del archivo electrónico de larga duración.
- Permitirá la firma mediante incrustación del CSV para el cotejo de la autenticidad e integridad de los documentos, en la sede electrónica.
- Deberá permitir el envío de expedientes completos, foliados e indiciados, a otras Administraciones.
- Deberá disponer una bandeja de tareas por usuario o área.
- Deberá disponer de un sistema de alertas, que informe o avise al usuario cuando tenga una nueva tarea pendientes a realizar, facilitando la gestión.



- Deberá incorporar un módulo de notificación electrónica que permita la verificación del acceso o rechazo por parte de los interesados.
- Deberá incorporar un sistema de avisos a los ciudadanos mediante correo electrónico y/o SMS.
- Deberá facilitar la gestión de todos los libros oficiales del Ayuntamiento (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.
- Deberá permitir que aquella información que tenga carácter auxiliar o de apoyo, no forme parte del expediente administrativo.
- Deberá garantizar un adecuado nivel de interoperabilidad, no sólo con sistemas internos, sino también con servicios facilitados por parte de otras Administraciones Públicas.
- Deberá garantizar las medidas necesarias para dar conformidad y cumplimiento con la normativa establecida en la Ley de Protección de Datos ofreciendo los controles de acceso necesarios y la posibilidad de consultar registros de auditoría asociados a las acciones y accesos realizados por cada usuario en el servicio.

3.4 Sistema de Gestión de Archivo

La Solución Integral de Administración Electrónica deberá contar con un Gestor de Archivo Electrónico o su defecto, deberá garantizar la integración con "Archive" u otra solución análoga ofrecida por la Administración General del Estado, en cumplimiento con lo dispuesto por el ENI y demás normativa de desarrollo.

En todo caso, como mínimo, el gestor de expedientes deberá contar con un archivo electrónico de larga duración que deberá incorporar un servicio de resellado automático de las firmas electrónicas garantizando su preservación en el tiempo a medida que evolucionan los sistemas criptográficos.

En caso de disponer de un módulo de archivo electrónico, este deberá de:

- Asegurar la identidad e integridad de la información necesaria de los documentos electrónicos para reproducirlo.
- Asegurar la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.
- Contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados.
- Asegurará la identificación de los usuarios y el control de accesos, el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos,



así como la recuperación y conservación a largo plazo de los documentos electrónicos producidos por las Administraciones Públicas que así lo requieran, de acuerdo con las especificaciones sobre el ciclo de vida de los servicios y sistemas utilizados.

- Cumplimiento del modelo OAIS de gestión de archivos, el cual cubre todo el ciclo de vida de los documentos y sus sucesivas fases de archivo a largo plazo.
- Los expedientes y documentos serán importados y clasificados en series documentales y pasarán por diversos estados (automática o manualmente), según la política de conservación asignada.
- Proporcionar una notificación de cambios de estado en los expedientes.
- Permitirá generar, para cada Archivo y Serie Documental, metadatos según las Normas Técnicas de Interoperabilidad.
- Incluirá herramientas para generación de SIPs (Submission Information Package), visualización de AIPs (Archival Information Package) y generación de DIPs (Dissemination Information Package) para el intercambio entre Archivos.
- Ofrecerá servicios web para enviar SIP, buscar expedientes, obtener actas de ingreso, etc.
- Incorporará funcionalidades para resellado de documentación y conversiones masivas de formato, así como gestión avanzada de metadatos para la definición de los SIPs y AIPs.
- Incorporar un servicio de resellado automático de firmas y sellos electrónicos.

3.5 Módulo de Órganos Colegiados

Permitirá la gestión de las sesiones de dichos Órganos, y deberá contar como mínimo con las siguientes características:

- Permitirá la remisión de los expedientes al Órgano colegiado por parte de los Departamentos, con extracto de la propuesta, que formará posteriormente parte del Acta, que se generará de forma automática.
- Se permitirá bloquear la modificación del expediente, hasta que el Órgano Colegiado lo desbloquee.
- Permitirá la revisión de los expedientes, para su aceptación o rechazo motivado.
- Permitirá la generación de la convocatoria.
- La composición de cada uno de los Órganos vendrá fijada de manera automática, pero se permitirá su modificación manualmente.
- Automatización de la generación del documento de la convocatoria.
- Posibilitará el envío y notificación telemática de la Convocatoria.
- Se podrá consultar la documentación asociada a la Convocatoria por parte de los integrantes.
- Permitirá gestionar las asistencias, y no asistencias motivadas, de cada una de los integrantes del Órgano.



- Permitirá la gestión de los acuerdos adoptados.
- Generación automatizada del certificado de asistentes.
- Generación automatizada de actas.
- Generación de certificados de los acuerdos adoptados, y su notificación a los interesados.
- Rectificación de actas en sesión posterior.

4. MARCO NORMATIVO

La Solución Integral de Administración Electrónica deberá cumplir con el actual marco normativo y adaptarse a los cambios que se produzcan durante la vigencia del contrato, que se encuentra definido especialmente por las siguientes normas:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre de 2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (de forma complementaria en cuanto a su contenido, incluso más allá de su derogación, y en relación a aspectos referentes al régimen transitorio hasta 2018).
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (en la parte vigente, y en relación a aspectos referentes al régimen transitorio hasta 2018).
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del 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 (ENI) en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI).
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público y normativa de desarrollo.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública, de Canarias.



- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley 7/2015, de 1 de abril, de los municipios de Canarias (especialmente los títulos V y VI).
- Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y ley de contratos del sector público (en tramitación).
- Demás normativa de desarrollo del marco normativo descrito.

5. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Se requiere que la plataforma de administración electrónica se preste como un Servicio Software (**SaaS**: Software as a Service), y por lo tanto no requiera infraestructuras adicionales en el CPD del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava.

Se requiere que el centro de datos donde opere la plataforma cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Esté alojado en territorio español.
- b. Cumpla al menos con la clasificación TIER III del Uptime Institute. Por tanto, la disponibilidad del servicio debe ser superior al 99%.
- c. Cuento con certificación ISO 27001.
- d. Cumpla con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- e. Las tareas de mantenimiento de la plataforma deben ser fuera del horario laboral del Ayuntamiento, preferiblemente en horario nocturno y de fin de semana, y las mismas deben ser comunicadas al menos 48 horas antes al personal de la Sección de Proceso de Datos.

6. REQUISITOS TÉCNICOS

6.1 Arquitectura

La plataforma debe estar diseñada bajo una arquitectura web, permitiendo el acceso a la misma desde un navegador web, o en el caso de dispositivos móviles, también desde aplicaciones específicas.



La interfaz de usuario debe estar diseñada bajo criterios de ergonomía, ofreciendo al usuario un entorno de operación intuitivo. Además, también se requiere que la plataforma sea “**Accesible**” cumpliendo con las recomendaciones de la W3C, permitiendo de esta manera el uso por personas con algún tipo de discapacidad.

La plataforma dispondrá de dos entornos, uno de producción y otro de pruebas, en el cual se realizarán los test de funcionamiento y las modificaciones necesarias para la puesta en producción.

La plataforma no obligará a adquirir ninguna licencia de productos de terceros para su funcionamiento. Si fueran necesarias, la empresa adjudicataria deberá suministrarlas como parte del contrato.

La empresa adjudicataria garantizará el mantenimiento preventivo, correctivo, perfectivo y evolutivo para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma, la corrección de errores detectados por los usuarios y la adaptación a nueva normativa o nuevos requisitos técnicos tecnológicos.

Las nuevas funcionalidades que se incorporen en la plataforma, deben estar disponibles, así como su documentación, con la suficiente antelación a su entrada en vigor, al objeto de que los usuarios puedan adquirir la formación necesaria para su correcta utilización. Dicha formación, debe considerarse incluida dentro del servicio ofrecido.

6.2 Cliente en equipos de escritorio

Se requiere que la plataforma sea accesible para ordenadores de escritorio, mediante las últimas versiones de navegadores web compatibles con el estándar HTML5, como son:

- Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome y Safari.

Deberá permitir que la plataforma sea accesible desde ordenadores con los siguientes sistemas operativos:

- MacOS.
- Linux (Debian, Ubuntu, Red Hat, Open SUSE, etc.).
- Windows (Vista, 7, 8.1 y 10).

Debido a los problemas de seguridad que conlleva, la plataforma NO debe hacer uso de ningún tipo de control embebido en el navegador mediante plugins como, por ejemplo:

- Controles ActiveX.
- Flash.
- Applets de Java.



Aunque sí se permite la ejecución de aplicaciones externas como Autofirma para la validación de certificados digitales, Adobe Acrobat para la manipulación de documentos PDF, etc.

Estos requisitos son también imprescindibles para la sede electrónica, facilitando a los ciudadanos el acceso desde todo tipo de ordenadores y sistemas operativos actuales.

Los formatos de los documentos deben ser compatibles al menos con los siguientes paquetes de ofimática:

- Microsoft Office (a partir de la versión 2013).
- Libre Office (a partir de la versión 5).

6.3 Cliente en dispositivos móviles

Es requisito que la plataforma funcione en dispositivos móviles basados en los siguientes sistemas operativos:

- Android.
- iOS.

También es requisito que la plataforma permita firmar electrónicamente desde el propio dispositivo móvil con un certificado electrónico reconocido.

6.4 Gestión de usuarios

- La plataforma debe disponer de mecanismos para la importación de usuarios masiva.
- Debe disponer de una herramienta de administración de perfiles, que permita definir características de acceso y operatividad.
- Debe disponer de funciones de caducidad de contraseñas y debe ser configurable la complejidad de las mismas.
- Debe disponer de un registro, accesible para los administradores, en el que se detallen todas las operaciones a nivel de transacción e intentos de acceso.
- No debe tener limitación en cuanto al número de personas que pueden estar registrados en la plataforma como usuarios de la misma.
- Debe permitir la identificación mediante certificados digitales reconocidos.
- Debe permitir el uso de tarjetas criptográficas.
- Debe disponer de herramientas de auditoría que permitan facilitar el diagnóstico y tratamiento de incidencias.



6.5 Repositorio documental

Se valorará que la documentación existente en la solución integral de administración electrónica propuesta, pueda ser reutilizada, tanto por las diferentes áreas y servicios municipales, como por los propios ciudadanos cuando así se determine.

6.6 Sistema de información y consulta (indicadores)

Con objeto de que los usuarios finales accedan sin necesidad de programación a la información de la plataforma, la misma deberá disponer de herramientas, tipo cuadro de mando, para un seguimiento en tiempo real del grado de uso de los servicios, así como que conozcan en todo momento el estado en el que se encuentran los expedientes, el cumplimiento de plazos, el nivel de actividad en la organización, u otros datos de interés.

Así mismo, ofrecerá la posibilidad de realizar y obtener informes sobre el nivel de actividad, cumplimiento de plazos y en general cualquiera sobre los datos de la plataforma.

Estas herramientas de consulta deberán integrarse con los paquetes ofimáticos:

- Microsoft Office (a partir de la versión 2013)
- Libre Office (a partir de la versión 5)

6.7 Código fuente

La empresa adjudicataria, deberá garantizar la disponibilidad del código fuente de la plataforma al Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava, en el caso de se produjeran circunstancias que impidieran al adjudicatario seguir llevando a cabo su correcto mantenimiento y prestación del servicio.

7. INTEGRACIÓN

Se requiere que la plataforma se integre con las siguientes plataformas públicas:

- a. **SIR:** Sistema de Interconexión de Registros.
- b. **Cl@ve:** Identidad Electrónica para las Administraciones.
- c. **Face:** Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del estado.
- d. **Archive:** Aplicación de archivo definitivo de expedientes y documentos electrónicos de la Secretaría General de Administración Digital.
- e. Y con carácter general con el **Catálogo de Servicios de la Administración Digital** de la Secretaría General de Administración Digital.



Por otro lado, el Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava utiliza las aplicaciones del siguiente cuadro, como parte de su sistema de backoffice:

Aplicaciones de backoffice								
PROVEEDOR	PATRIMONIO	PADRÓN	CONTABILIDAD	TRIBUTOS	SERV. SOCIALES	EMPLEO	NOMINAS	ARCHIVO
GALILEO								
T-SYSTEM								
N2BSOLUTIONS								
AYTOS								
SAVIA								
3000 INFORMATICA								

Se requiere que la plataforma sea integrable con aplicaciones de terceros mediante mecanismos estándar de la industria informática:

- API (Application Programming Interface) abierta, documentada en castellano e incluida en el coste de la plataforma, debe permitir el uso de cualquiera de las funciones que disponga la plataforma.
- Accesible desde internet de manera remota mediante protocolos seguros y estándares de la industria (SOAP, REST, JSON, ...).

Por otro lado, se requiere que la plataforma cumpla con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y concretamente con la NTI de Expediente Electrónico para garantizar las operaciones de intercambio y comunicación, con objeto de poder interactuar con otras plataformas de administración electrónica o poder trasladar los mismos a una nueva plataforma.

La empresa adjudicataria se encargará de realizar la migración de los siguientes datos facilitados por el Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava en formato digital a la plataforma ofertada:

- Base de datos de usuarios.
- Base de datos de terceros.



8. FORMACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La fase de implantación tendrá una duración máxima de 6 meses, durante la cual se debe garantizar un soporte y asesoramiento presencial, con personal cualificado y suficiente, que deberá prestar las siguientes tareas:

- Presentación y explicación de los servicios a los distintos servicios y áreas municipales.
- Formación del personal en las dependencias municipales.
- Asesoramiento jurídico en los pasos a seguir para la legalización los servicios ofrecidos al ciudadano desde la sede electrónica.
- Asesoramiento técnico del hardware (impresoras, escáneres, lectores smartcard, ...) y de los certificados electrónicos que sea conveniente adquirir y tener instalado para poder utilizar los servicios.
- Puesta en producción de la plataforma.

9. SOPORTE TÉCNICO

La empresa adjudicataria debe comprometerse a ofrecer durante toda la vida del contrato un servicio de soporte de primer nivel al que podrá recurrir cualquier usuario del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava 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 y en lengua castellana.
- Soporte de atención por correo electrónico.
- Gestión de las incidencias mediante un sistema de tickets.
- Envío periódico de informe en formato electrónico con la información relativa a la gestión de incidencias.

El servicio de soporte, además, debe 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. CONDICIONES GENERALES

El Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava, podrá exigir la demostración de que las funcionalidades exigidas en el presente pliego, están incluidas en la plataforma previamente a su implantación.



10.1 Equipo de trabajo

El licitador deberá demostrar que el equipo de trabajo asignado reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica. 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 del proyecto a las personas propuestas en su oferta en no más de 30 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 previa información al Ayuntamiento y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

El Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa adjudicataria.

10.2 Organización del proyecto

La organización del proyecto y su ejecución será supervisada por un Comité de Dirección constituido por representantes del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava y de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria expondrá en su oferta la metodología y planificación propuesta para abordar el proyecto, sin perjuicio de que posteriormente pueda ser objeto de ajuste por parte del Comité de Dirección en función de las necesidades de ejecución del proyecto.

El Comité de Dirección será responsable de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados a través del seguimiento y control, informando de la actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el proyecto.

El Comité de Dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna, basadas en la planificación e hitos del proyecto, con el objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de dichos objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las reuniones, de las que se levantará acta, el Comité de Dirección podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados en la medida en que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

El Comité de Dirección se nombrará y quedará constituido al inicio del proyecto. Una vez adjudicado el presente contrato y tras una primera reunión con la empresa adjudicataria, el Comité de Dirección planteará la estrategia a seguir en la implantación de los servicios.



10.3 Criterios de adjudicación

El contrato se adjudicará en función de los criterios descritos en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

10.4 Mejoras a valorar

- Incorporación de módulos complementarios:
 - Plataforma de licitación Electrónica
 - Uso de firmas biométricas
- Otras

10.5 Garantía y sistemas de seguimiento del contrato

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá facilitar, a principio de cada mes, al Sección de Proceso de Datos, 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.

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

Prioridad	Descripción	Tiempo de resolución máximo
URGENTE	<ul style="list-style-type: none">• Indisponibilidad completa del servicio• Hay una degradación que impide el funcionamiento normal del servicio	4 horas
ALTA	<ul style="list-style-type: none">• Pérdida total o parcial de servicios críticos para todos o algunos usuarios• Hay una degradación significativa en el servicio	8 horas
NORMAL	1. Cualquier otra incidencia no categorizada en las prioridades anteriores.	24 horas

10.6 Incumplimientos

Se considerarán incumplimientos de las prescripciones técnicas del servicio, las siguientes:

El incumplimiento de las obligaciones adquiridas por el adjudicatario en la oferta presentada y las que figuran en el presente pliego.

Si el Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava estimase que el servicio prestado no es apto para el fin pretendido como consecuencia de penalizaciones aplicadas, vicios, defectos o funcionamiento insatisfactorio, y exista el fundado temor de que las medidas reactivas del



adjudicatario respecto de la solución no sean bastantes para lograr aquel fin, podrá rechazar el servicio dejándolo de cuenta del empresario y quedando exento de la obligación de pago, o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

10.7 Propiedad de los trabajos

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

La empresa adjudicataria deberá proporcionar copia de los datos, cuando lo solicite el Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava, que será remitida en formato digital, acorde al ENI y sus NTI, como se indica en el párrafo anterior, y deberá habilitarse la transferencia de la misma, por medios digitales. Se remitirán sin coste alguno para un máximo de 12 copias al año.

11. OFERTAS

Los licitadores deberán presentar una Memoria Técnica oportunamente firmada y sellada por el representante en todas sus páginas en formato papel y se adjuntará una copia en formato electrónico en un documento PDF almacenado en un dispositivo de memoria USB. No se admiten variantes de propuestas.

La memoria técnica debe tener un máximo de 100 hojas numeradas en formato DIN-A4 a una cara y tamaño de letra a 11 puntos.

Esta memoria se estructurará en los siguientes apartados, de modo que permita evaluar los requisitos de los pliegos. Deberá ser expuesto en el orden solicitado:

1. Cumplimiento de los requisitos funcionales detallados en el alcance del contrato del presente pliego.
2. Cumplimiento del marco normativo.
3. Descripción y cumplimiento de requisitos de la infraestructura tecnológica.
4. Cumplimiento de los requisitos técnicos.
5. Cumplimiento de los requisitos de integración.
6. Plan detallado de formación e implantación, debe incluirse un diagrama de tiempos.
7. Descripción del soporte técnico.
8. Equipo de trabajo y organización del proyecto
9. Mejoras.
10. Acreditación de la propiedad intelectual de la plataforma.



12. ANEXO 1: SEDES DEL AYUNTAMIENTO

Sede	Dirección	Nº de usuarios aproximado
Casas Consistoriales	Plaza del Ayuntamiento, s/n	105
Servicios Sociales (UTS Centro)	Calle León, 19	40
Policía Local	Calle Cologan, 2	15
Edificio de Canaragua	Calle Hermano Apolinar, 37	9
Biblioteca Municipal,	Calle Tomás Pérez, 3	5
Casa de la Juventud	Calle León, 9	3
Archivo Municipal	Calle San Sebastián, 1	5
Escuela de Música y Danza	Calle San Agustín, 2	3
Centro de Mayores	Calle San Agustín, 9	5
Parque Doña Chana	Calle Miguel de Cervantes, s/n	2
Pabellón de Deportes Quiquirá	Calle Las Araucarias, s/n	3
Oficina de Información Turística	Calle Cantos Canarios, 1	3
UTS La Torrita	Calle Domingo Domínguez Luis, 1	2
UTS Barroso	Plaza de Barroso, s/n	2
UTS Colombo	Calle Bentorrey, 1	4
UTS Aguamansa	Calle El Velo	1
UTS La Florida	Calle Guanche, 45	3
UTS Benijos	Benijos, s/n	2
UTS La Perdoma	Calle José Ponte, s/n	2
UTS Villa Arriba	Calle La Candelaria, 1	3
UTS San Antonio	Plaza Virgen Milagrosa	1