



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DE UN
SERVICIO DE ACCESO A UNA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA
MODALIDAD DE SOFTWARE COMO SERVICIO CONSEJO DE CUENTAS DE CASTILLA Y LEÓN.**

| | |
|---|---|
| 1. OBJETO DEL CONTRATO | 2 |
| 2. MÓDULOS MÍNIMOS QUE DEBE INCLUIR LA PLATAFORMA | 2 |
| 2.1. REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS | 2 |
| 2.2. GESTIÓN DE EXPEDIENTES | 3 |
| 2.3. ACCESO EXTERNO A LA PLATAFORMA | 4 |
| 3. MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS | 4 |
| 4. FORMACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS | 6 |
| 5. SOPORTE A USUARIOS | 6 |
| 6. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA NEGOCIACIÓN | 7 |
| 7. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO | 7 |
| 8. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO | 8 |



1. OBJETO DEL CONTRATO

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, junto con las relaciones documentales propias del Consejo de Cuentas de Castilla y León, plantean a esta Institución una serie de necesidades a corto y medio plazo para las cuales se ve necesario la contratación de un servicio de uso de una plataforma de administración electrónica en la modalidad de “software como servicio” que dé solución a las necesidades siguientes:

- Un registro electrónico de la Institución con los requerimientos exigidos en la legislación aplicable y en particular en la Ley 39/2015, su futuro desarrollo.
- Un portafirmas electrónico para la Institución, que dote a nuestros documentos firmados de los requerimientos necesarios para poder llevar a cabo la necesaria tramitación electrónica de los expedientes, tal y como indica la citada Ley 39/2015.
- Una Sede electrónica acorde con los requerimientos que establecen las citadas leyes.
- Un sistema especializado en la gestión de expedientes integrada con el Registro de Entrada y Salida electrónico.
- Un archivo único electrónico y un sistema de custodia de documentos electrónicos.
- Todos los requisitos expuestos deben por último estar integrados en una única plataforma accesible desde Internet mediante el solo uso de un navegador, almacenando de forma segura toda la información relativa a los Registros de Entrada y Salida, y a los procedimientos y documentos electrónicos gestionados por la Institución.
- La información y los datos aportados a la plataforma para su tratamiento tendrán la consideración de reservados por lo que el adjudicatario deberá de disponer todo lo necesario para garantizar su protección, de conformidad con lo dispuesto en las normas que resulten de aplicación.

2. MÓDULOS MÍNIMOS QUE DEBE INCLUIR LA PLATAFORMA

2.1. REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS

Permitirá gestionar el registro de toda la documentación que entra y sale de Institución, tanto de forma telemática como presencial. Deberá e estar diseñado conforme a la norma SICRES v3 y reunir como mínimo las siguientes características:

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



2. Impresión de etiquetas adhesivas e impresión matricial del número de inscripción, fecha, y nombre o logotipo de la Institución.
3. 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.
4. Deberá incluir un sistema de gestión de remesas que simplifique los envíos de certificados (notificaciones, etc.) generando de forma automática todas las tarjetas que deben adjuntarse a cada envío y el informe global de la remesa que debe entregarse a Correos.
5. Deberá proporcionarse una herramienta del tipo API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) que permita la integración con utilidades propias de la Institución en los ámbitos de registro, gestión de terceros, y gestión de documentos, de las aplicaciones objeto de este contrato con las de la Plataforma de rendición de cuentas del Tribunal de Cuentas de España.

2.2. GESTIÓN DE EXPEDIENTES

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

1. Deberá permitir la generación automática de la documentación del expediente fusionando sus datos con las plantillas que el funcionario vaya seleccionado.
2. Deberá permitir al funcionario añadir y personalizar a su gusto las plantillas de los tipos de expedientes que se incorporen a la plataforma.
3. Deberá facilitar la gestión de todos los libros oficiales de la Institución (actas, contratos...), plasmando en cada documento electrónico que se añada a un libro oficial un sello con su código de identificación y su fecha de incorporación.
4. 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 otros terceros externos al licitador.
5. Todos los documentos firmados deberán estar preparados para su archivo a largo plazo según el estándar PDF/A, contando con un servicio de custodia electrónica de documentos que permita organizar y conservar toda la documentación del municipio dentro del archivo electrónico de larga duración.



6. 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 el tiempo.
7. Deberá facilitar la tramitación ágil y fluida de los procedimientos, permitiendo la utilización de dispositivos móviles para la firma electrónica de documentos.
8. Deberá contar con funcionalidades específicas que permitan la delegación de firmas y tareas pendientes.
9. Deberá garantizar un adecuado nivel de interoperabilidad, no sólo con sistemas internos, sino también con servicios facilitados por parte de otras Administraciones Públicas, debiendo de incorporar para ello una API de servicios con una arquitectura basada en REST.
10. 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.

2.3. ACCESO EXTERNO

Permitirá a la Institución ofrecer desde su sede electrónica medios de acceso a otras Instituciones o ciudadanos desde Internet, a través de los cuales puedan presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite, recibir notificaciones electrónicas, y verificar la validez de documentos electrónicos. Este servicio deberá reunir como mínimo las siguientes características:

1. Deberá permitir habilitar un catálogo de trámites electrónicos, incluyendo para cada uno de ellos una ficha explicativa del trámite y una instancia de solicitud.
2. Deberá permitir a la Institución gestionar un perfil de contratante y un tablón de anuncios que permita acreditar técnicamente y de forma fehaciente los períodos de publicación.
3. La interfaz deberá permitir en caso de necesidad el tratamiento de idiomas alternativos
4. Deberá cumplir con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI-AA).

3. MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS

Para la prestación de este servicio, la empresa adjudicataria deberá adscribir una infraestructura técnica de sistemas de máxima calidad y que esté alojada en un Centro de Proceso de Datos ubicado en territorio español.



El Centro de Proceso de Datos donde se alojen los sistemas deberá cumplir con el estándar TIER IV para asegurar el máximo nivel de exigencia en materia de seguridad, tolerancia a fallos y disponibilidad.

En caso de que haya alguna anomalía, el Centro de Operaciones de Red actuará abriendo un caso de soporte. La criticidad de las incidencias, en cada uno de los casos, se valorará antes de su apertura según la tabla descrita y una vez analizada la criticidad del caso, se utilizarán los siguientes tiempos para la respuesta de las mismas:

- Nivel 1. Incidencias que provoquen que el servicio esté inmediatamente impactado. El servicio no está disponible o no puede ser utilizado por los usuarios, o hay un deterioro crítico del funcionamiento normal del servicio, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. (Tiempo máximo de respuesta: 45 minutos)

- Nivel 2. Incidencias que provoquen que el servicio esté significativamente impactado, con una pérdida total o parcial de servicios para todos o algunos usuarios, o encontrando que el funcionamiento del servicio está significativamente impactado. (Tiempo máximo de respuesta: 4 horas)

- Nivel 3. Incidencias que provoquen que el servicio esté mínimamente impactado. 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 o el incidente tiene una resolución temporal que requiere un pequeño esfuerzo de implementación. (Tiempo máximo de respuesta: 24 horas)

La empresa adjudicataria se encargará de actualizar las nuevas versiones y funcionalidades de las aplicaciones. Todos los trabajos de mantenimiento se realizan preferentemente de forma nocturna en la franja horaria de 22h a 6h. Salvo que por razones técnicas no sea posible realizar una actualización dentro de esa franja horaria.

La empresa adjudicataria deberá garantizar un nivel de servicio, relacionado con las incidencias de nivel 1, superior al 99,5% en la franja de 08:00 a 15:00 tomando como base el siguiente cálculo de la disponibilidad:

$(\text{Horas comprometidas} - \text{Horas de caída} / \text{Horas comprometidas}) \times 100 = \text{Disponibilidad}$

Se entiende por horas comprometidas las 24 horas del día durante todos los días del año y por horas de caída aquellas que el servicio no esté disponible exceptuando el tiempo dedicado al mantenimiento.

La empresa adjudicataria deberá garantizar, que además de estar disponible el servicio, exista en todo momento unos buenos niveles de rendimiento. En concreto deberá de garantizar los



siguientes tiempos máximos de respuesta en los principales procesos que van a ejecutar los usuarios:

| Proceso | Descripción | Tiempo de respuesta máximo |
|---------|--|----------------------------|
| RES1 | Asignar número de registro | 4” |
| RES2 | Subir un documento a un registro (300 Kb.) | 7” |
| RES3 | Guardar datos de un registro | 5” |
| RES4 | Búsqueda por tercero | 3” |
| RES5 | Abrir registro | 3” |
| RES6 | Abrir un documento (440kb) | 3” |
| EXP1 | Búsqueda por tercero | 2” |
| EXP2 | Abrir un expediente | 2” |
| EXP3 | Firmar un documento | 15” |
| EXP4 | Subir un documento a un expediente (3 Mb.) | 60” |
| EXP5 | Abrir documento (3 Mb.) | 7” |

Se entiende entendiéndose por “procesos con respuesta” todos aquellos que validada una entrada de datos por parte del usuario y la plataforma devuelve una información para poder continuar con otros procesos.

La empresa adjudicataria también se responsabilizará de la gestión de copias de seguridad, realizando copias de seguridad completas desde cero de todos los datos de forma mensual, diferencial de todos los datos generados y almacenados de forma semanal y backups incrementales de forma diaria, todos ellos en cintas.

4. FORMACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para dar soporte en una primera fase al proceso de puesta en marcha y arranque de los servicios contratados, la empresa asumirá como parte del alcance de este contrato la obligación de adscribir un equipo de consultores que se encargarán de:

- Formación del personal de la Institución, que se realizará de forma preferente en las dependencias de Institución.
- 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.

5. SOPORTE A USUARIOS

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 de la Institución en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc. Las características mínimas de este soporte serán:

- Soporte telefónico directo, disponible durante el horario laboral (de 8 a 15 horas).
- Complementado con un Intelligent Routing (24 horas) 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, 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.

6. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA NEGOCIACIÓN.

Se tendrán en cuenta para la negociación de las ofertas presentadas que mejoren las prescripciones relativas a:

- 3. Mantenimiento de los sistemas.
- 4. Formación e implantación de los servicios.
- 5. Soporte a usuarios.

Además se tendrán en cuenta para negociación las aportaciones del licitador en su oferta que versen sobre alguno de los siguientes apartados:

- Integración con la Plataforma de Contratación del Estado, para la remisión electrónica de publicaciones.
- Integración con las plataformas de facturación electrónica, tanto del Estado (FACE) como de la comunidad de Castilla y León
- Integración con una herramienta de cuadro de mando que permita la generación automática de gráficos y estadísticas de evolución del proyecto.

7. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

La organización del proyecto y su ejecución será supervisada por un Comité de Dirección constituido por representantes de la Institución 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 contrato.

8. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO.

Finalizado por cualquier causa el contrato, los ficheros conteniendo los datos en el formato en que han sido almacenados, serán entregados y ordenados de forma lógica y cronológica, a la Institución, en el soporte que esta determine.

PROPUESTO:

EL DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

FDO.: PEDRO LÓPEZ FERNÁNDEZ