



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Contratación de servicio por procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada
Pliego de condiciones técnicas

Erregulazio harmonizatuko prozedura ireki bidezko zerbitzu-kontratazioa
Baldintza teknikoen Plegua

658/2024

CON18I02A

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 1. ORRIA

SERVICIO/ZERBITZUA

| | |
|---|--|
| Denominación/ <i>Izena</i> Contratación de una plataforma para la administración electrónica/ <i>Administrazio elektronikorako plataforma bat kontratatzea</i> | |
| Responsable/ <i>Arduraduna</i> ANTONIO BERNAL CALLES | Área/ <i>Alorra</i> Servicios Generales y Gobierno Abierto / <i>Zerbitzu orokorrak eta Gobernu Irekia</i> |
| Plazo previsto/ <i>Aurreikusitako epea</i> 2 años + 2 prórrogas (1+1) | Presupuesto/ <i>Aurrekontua</i> Año 1: 100.000 € (IVA incluido) Año 2, 3 y 4: 89.999,99 €/año (IVA incluido) |
| Función-Partida/ <i>Funtzioa-Partida</i> 920 10.215.00 | |

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | OBJETO..... | 3 |
| 2 | NECESIDADES A SATISFACER | 4 |
| 3 | DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR | 5 |
| 3.1 | Configuración | 5 |
| 3.2 | Migración..... | 5 |
| 3.3 | Formación | 6 |
| 3.4 | Mantenimiento..... | 6 |
| 4 | CRITERIOS DE SOLVENCIA TÉCNICA | 7 |
| 4.1 | Requisitos de seguridad y privacidad | 7 |
| 4.2 | Requisitos de disponibilidad | 8 |
| 4.3 | Acceso a la Red SARA..... | 8 |
| 5 | CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES MÍNIMAS DE LA SOLUCIÓN OFERTADA..... | 10 |
| 5.1 | Bilingüismo..... | 10 |
| 5.2 | Seguridad interna, control de accesos y auditorías | 10 |
| 5.3 | Licencias de terceros..... | 10 |
| 5.4 | La sede electrónica | 11 |
| 5.5 | Identificación electrónica de los interesados en la sede electrónica | 11 |
| 5.6 | Accesibilidad | 11 |
| 5.7 | Gestión de la Representación | 12 |

| | | |
|------|---|----|
| 5.8 | Reducción de cargas administrativas | 12 |
| 5.9 | Firma de la persona interesada | 12 |
| 5.10 | Oficina de asistencia en materia de registros | 13 |
| 5.11 | Registro Electrónico General..... | 13 |
| 5.12 | Copias Auténticas | 15 |
| 5.13 | Gestión Documental | 16 |
| 5.14 | Tramitación del Expediente | 16 |
| 5.15 | Firma electrónica del personal..... | 17 |
| 5.16 | Actuaciones administrativas automatizadas | 18 |
| 5.17 | Notificaciones y Comunicaciones | 18 |
| 5.18 | Archivo Electrónico Único..... | 19 |
| 5.19 | Factura electrónica..... | 19 |
| 5.20 | Órganos de gobierno y resoluciones | 19 |
| 5.21 | Interfaz de programación de aplicaciones (API) y modelo de datos..... | 21 |
| 5.22 | Migración de datos | 22 |
| 5.23 | Traspaso de información a la finalización del contrato..... | 22 |
| 6 | MEJORAS | 23 |
| 6.1 | Analítica y explotación de datos | 23 |
| 6.2 | Contratación electrónica..... | 24 |
| 6.3 | Base de datos general de subvenciones | 24 |
| 6.4 | Integración con AVANTIUS | 25 |
| 6.5 | Interoperabilidad..... | 25 |
| 6.6 | Padrón Municipal de Habitantes y Territorio | 25 |
| 6.7 | Capacidad de integración con las aplicaciones municipales..... | 27 |
| 6.8 | Canal de denuncias..... | 28 |
| 6.9 | Centro de Operaciones de Ciberseguridad..... | 28 |
| 6.10 | Seguridad y privacidad | 28 |
| 6.11 | Certificados electrónicos | 28 |
| 6.12 | Repositorio de modelos de expedientes y de plantillas de documentos | 29 |
| 6.13 | Sistema de cita previa | 29 |
| 6.14 | Módulo de mensajería y chat..... | 29 |
| 6.15 | Chatboot y servicio de asistencia en la sede electrónica | 30 |
| 7 | SERVICIOS DE SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO | 30 |
| 8 | DURACIÓN DEL CONTRATO | 30 |

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 2. ORRIA

| | | |
|----|--|----|
| 9 | PRECIO | 30 |
| 10 | PLAZO DE ENTREGA | 31 |
| 11 | RESUMEN DE DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR | 31 |

1 OBJETO

Es objeto de esta licitación la contratación del suministro, la implantación, la migración, el mantenimiento y la formación de una plataforma de administración electrónica en modalidad Software como Servicio (SaaS) para el Ayuntamiento de Ermua (CIF P4804100H), que facilite a esta Institución la adopción de un sistema de tramitación administrativa conforme al marco legal vigente, que a fecha actual se desarrolla por lo dispuesto en las siguientes normas principales:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Real Decreto 130/2019, de 8 de marzo, por el que se regula la Base de Datos Nacional de Subvenciones y la publicidad de las subvenciones y demás ayudas públicas. Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector público Local.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica y las normas técnicas de desarrollo.

- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Ley Orgánica 3/2018 LOPDGDD, Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.
- Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.
- RD 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Por su naturaleza, el objeto de este contrato sólo puede ser prestado por un único contratista, ya que no es posible la división por lotes desde un punto de vista técnico, dado el carácter transversal de la herramienta, que debe permitir la tramitación de los expedientes administrativos en un mismo sistema de gestión documental, desde su inicio hasta su finalización, ejecución y archivo.

2 NECESIDADES A SATISFACER

El Ayuntamiento de Ermua ha de renovar la actual aplicación de gestión de expedientes electrónicos y sede electrónica, sustituyendo la utilizada actualmente por una solución SaaS, que contenga, al menos, las prestaciones que exige la actual legislación en materia de administración electrónica y de procedimiento administrativo y que tenga capacidad para ir adaptándose a las nuevas tendencias y exigencias de la administración digital.

Por lo tanto, la aplicación debe permitir:

- Garantizar la relación electrónica con los sujetos obligados jurídicamente y con las personas físicas que así lo decidan.
- Tramitar electrónicamente todos los expedientes y garantizar su archivado
- Garantizar el derecho a la información y la transparencia.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad para los sitios web y aplicaciones móviles
- Garantizar el funcionamiento electrónico interno de la Administración.
- Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras Administraciones

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 3. ORRIA

3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

El objeto del contrato es el suministro de una plataforma completa de administración electrónica en modalidad SaaS. Dicho contrato abarca, además, la implantación, migración, formación, configuración, puesta en marcha y mantenimiento de la solución completa.

Para la realización de los servicios la empresa adjudicataria aportará el personal debidamente cualificado para conseguir los objetivos en los plazos establecidos dentro del calendario de ejecución del proyecto.

3.1 Configuración

Los servicios que prestará la empresa adjudicataria incluirán:

- Parametrización inicial de todos los módulos de la aplicación con el fin de cumplir todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.
- Parametrización inicial municipal: usuarios, perfiles de trabajo, departamentos, órganos colegidos, procedimientos municipales, etc.
- Parametrización inicial de listados, plantillas, informes y modelos de documentos para adecuarlos al formato de documentación del Ayuntamiento de Ermua, prestando especial atención a los documentos en bilingüe (castellano/euskera).
- Parametrización inicial de los contenidos de la sede electrónica.

3.2 Migración

La empresa adjudicataria realizará con el personal propio destinado al proyecto el traspaso de los datos existentes en el sistema actual, para lo cual deberá contar con procedimientos de control y carga de datos para asegurar la calidad y seguridad del proceso.

Las propuestas han de detallar el método, personal empleado y plazos para la realización del proceso de migración.

La migración de la información se podrá abordar por fases conforme se requiera para completar el paso a explotación, comprometiéndose el Ayuntamiento de Ermua a prestar el mayor grado de colaboración posible de los técnicos y usuarios avanzados de la corporación con la empresa que resulte adjudicataria.

Se requerirá que la migración comprenda el estudio por parte del personal asignado de la empresa adjudicataria de la situación del sistema actual, las definiciones de los ficheros y bases de datos necesarios para la incorporación de la información existente en el Ayuntamiento a la nueva solución de administración electrónica adquirida.

Actualmente la gestión se realiza utilizando la herramienta AUPAC perteneciente al Grupo GTT.

3.3 Formación

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir la formación del personal municipal. Este plan de formación deberá abarcar todos los aspectos del proyecto y adaptarse a los diferentes perfiles de usuarios que trabajarán con la herramienta.

El horario de formación se adaptará a las necesidades del Ayuntamiento de Ermua y se planificará en el tiempo de manera que todas las áreas y servicios completen la formación necesaria antes de la puesta en marcha de la nueva solución. Se tendrá especial atención a la formación del personal a cargo del Servicio de Atención Ciudadana (Abiapuntu) incidiendo en la calidad del dato recogido.

Al margen de las jornadas de formación previstas para los usuarios se incluirán las necesarias para formar al departamento de Tecnologías de la Información y Calidad para que puedan proceder a la gestión y configuración del sistema de seguridad y cualquier otro aspecto que sea necesario para la correcta explotación del producto.

El lugar de impartición de los cursos será las dependencias del Ayuntamiento de Ermua.

3.4 Mantenimiento

El mantenimiento de la solución se llevará a cabo mientras el contrato esté vigente y comprenderá:

- Mantenimiento correctivo: corrección de las incidencias y problemas que se presenten imputables a la aplicación, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento.
- Mantenimiento perfectivo: actualización e inclusión de nuevas funcionalidades y mejoras que el producto contemple durante su evolución.
- Mantenimiento adaptativo: adaptación de la solución a los cambios motivados por la modificación de la normativa legal.
- Atención al usuario: resolución de consultas sobre operatoria y explotación de la aplicación en aspectos de tipo conceptual o informático, vía telefónica y telemática. La empresa ofrecerá un Centro de Atención a Usuarios vía web donde se podrá dar de alta una incidencia, así como realizar el seguimiento de la misma.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Contratación de servicio por procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada
Pliego de condiciones técnicas

Erregulazio harmonizatuko prozedura ireki bidezko zerbitzu-kontratazioa
Baldintza teknikoen Plegua

658/2024

CON18I02A

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 4. ORRIA

4 CRITERIOS DE SOLVENCIA TÉCNICA

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

4.1 Requisitos de seguridad y privacidad

Según el artículo 40 del Esquema Nacional de Seguridad:

- 1. La categoría de seguridad de un sistema de información modulará el equilibrio entre la importancia de la información que maneja y los servicios que presta y el esfuerzo de seguridad requerido, en función de los riesgos a los que está expuesto, bajo el principio de proporcionalidad.*
- 2. La determinación de la categoría de seguridad se efectuará en función de la valoración del impacto que tendría un incidente que afectase a la seguridad de la información o de los servicios con perjuicio para la disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad o trazabilidad, siguiendo el procedimiento descrito en el anexo I.*

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

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

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

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

Este Ayuntamiento considera que el sistema de información que desea contratar debe calificarse con NIVEL MEDIO, en coherencia con la categorización que ha realizado de sus sistemas, conforme a los requisitos del ENS.

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

4.2 Requisitos de disponibilidad

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

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

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

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

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

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

4.3 Acceso a la Red SARA

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

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



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Contratación de servicio por procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada
Pliego de condiciones técnicas

Erregulazio harmonizatuko prozedura ireki bidezko zerbitzu-kontratazioa
Baldintza teknikoen Plegua

658/2024

CON18I02A

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 5. ORRIA

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

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

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

1. Que la empresa preste servicios de administración electrónica en la nube a Administraciones Públicas ubicadas en al menos dos Comunidades Autónomas.

2. Que cumpla con alguno de los siguientes criterios:

- Que de servicio al menos a 20 administraciones públicas, preferiblemente Entidades Locales.*
- Que realice al menos 10.000 transacciones/mes para las citadas Administraciones.*
- Que al conjunto de Administraciones a las que preste servicio representen al menos a una población de 400.000 habitantes*

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

Documentación justificativa relativa al cumplimiento de los criterios de solvencia técnica

- Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su categoría MEDIA para la plataforma de administración electrónica emitido por una Entidad de Certificación acreditada por el Centro Criptográfico Nacional (CCN).

- Certificación acreditativa de los niveles de disponibilidad del servicio mínimo del 99,995% (TIER IV o equivalente) en el CPD principal, e igual o superior al 99,982% (TIER III o equivalente) en el CPD secundario.
- Documento emitido desde la Secretaría General de Administración Digital en la que acredite el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA.

5 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES MÍNIMAS DE LA SOLUCIÓN OFERTADA

5.1 Bilingüismo

El artículo 43 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, establece los derechos de las personas vecinas de un municipio, y en la letra h) indica que tienen derecho:

“A utilizar y a ser atendido en euskera o castellano en sus relaciones con la Administración local, de acuerdo con la legislación autonómica que regula el ejercicio de los derechos lingüísticos de las ciudadanas y ciudadanos.”

Como consecuencia, la interfaz de la plataforma deberá estar disponible tanto en euskera como en castellano. Además, la plataforma deberá permitir generar y almacenar la información tanto en euskera como en castellano.

5.2 Seguridad interna, control de accesos y auditorías

Restricción de utilización del sistema y de acceso a los datos a informaciones a las personas autorizadas mediante mecanismos que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios y la privacidad.

Incorporará las medidas de seguridad necesarias, en diseño, acceso, administración y control de usuarios, que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, cumplimiento de lo establecido por la LOPDP y RGPD.

Entre otras funcionalidades cabe destacar la posibilidad de definir permisos y niveles distintos de acceso, registrar todos los accesos, ocultar información sensible a usuarios no autorizados, así como realizar seguimientos de lectura/escritura realizados por usuarios a datos de carácter personal.

5.3 Licencias de terceros

Si la empresa licitadora, como parte de su solución, propone la adquisición de licencias propias o de terceros que supongan pago (adquisición, mantenimiento, soporte), el importe será asumido por la propia empresa mientras dure el contrato.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Contratación de servicio por procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada
Pliego de condiciones técnicas

Erregulazio harmonizatuko prozedura ireki bidezko zerbitzu-kontratazioa
Baldintza teknikoen Plegua

658/2024

CON18I02A

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 6. ORRIA

5.4 La sede electrónica

La plataforma dispondrá de un módulo para la implantación de la sede electrónica, donde se permitirá a la ciudadanía el acceso a los servicios electrónicos ofrecidos por el Ayuntamiento de Ermua. Constituirá, por tanto, un punto seguro de acceso seguro a la información y tramitación las 24 horas del día, garantizando la integridad, veracidad, protección jurídica y actualización de la información.

La sede electrónica del Ayuntamiento de Ermua es la dirección electrónica <https://abiapuntu.ermua.eus> disponible para la ciudadanía a través de redes de telecomunicaciones. Constituye el punto de acceso para el establecimiento de relaciones electrónicas y para la obtención de información del funcionamiento del sistema de administración electrónica del Ayuntamiento. La plataforma deberá mantener como dirección web de la sede electrónica <https://abiapuntu.ermua.eus>.

El Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, establece en el Título I “Portales de internet, Punto de Acceso General y sedes electrónicas” los requisitos que deben cumplir las sedes electrónicas y que, por tanto, deberá cumplir la plataforma de administración electrónica.

5.5 Identificación electrónica de los interesados en la sede electrónica

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

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma deberá permitir que los interesados puedan relacionarse por medios electrónicos a través de una sede electrónica que les permita identificarse utilizando el sistema CL@VE. También se incluirá como medio de identificación el sistema BakQ.

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

5.6 Accesibilidad

El Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, tiene por objeto garantizar los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público. Los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de las entidades obligadas

deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos.

Por tanto, la sede electrónica, que es el punto de acceso para la ciudadanía a la información y tramitación electrónica municipal, debe cumplir los requisitos establecidos por dicha normativa.

5.7 Gestión de la Representación

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

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

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

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

5.8 Reducción de cargas administrativas

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

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

5.9 Firma de la persona interesada

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

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

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

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 7. ORRIA

en tabletas.

El solicitante de la firma envía los documentos a firmar al servicio, al igual que enviaría los documentos a imprimir, sin que haya ningún tipo de manipulación del dispositivo.

Hay que garantizar y asegurar que el documento que se muestra en el dispositivo coincide con el documento que se va a firmar.

El firmante realiza la firma sobre el dispositivo táctil, al igual que se realizaría sobre un papel, y se recogen los datos biométricos de los mismos.

Las evidencias deben ser gestionadas y enviadas por un canal seguro desde el dispositivo al servicio.

Se requiere la ejecución de una firma electrónica avanzada sobre el documento más sus metadatos dotando así de integridad al documento firmado.

5.10 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.

5.11 Registro Electrónico General

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

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

la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales.

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

Actualmente existen tres modalidades de integración en la plataforma SIR:

1. Mediante la utilización de los servicios comunes de registro certificados en la plataforma SIR que pueden ser proporcionados o bien por la SGAD, como ORVE o GEISER, o bien por una Diputación o Comunidad Autónoma que dé servicio a sus entidades locales.
2. Mediante una instalación propia certificada en la plataforma SIR.
3. Mediante una instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)

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

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

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

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

Se desea disponer de una gestión delegada íntegramente al PdP sin que esta administración deba asumir mayores responsabilidades.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Contratación de servicio por procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada
Pliego de condiciones técnicas

Erregulazio harmonizatuko prozedura ireki bidezko zerbitzu-kontratazioa
Baldintza teknikoen Plegua

658/2024

CON18I02A

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 8. ORRIA

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

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

A partir de la publicación de la Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se establecen las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la red SARA (PdP) se permitió certificar instalaciones de registro ofrecidas en modo servicio en la nube a clientes de las Administraciones Públicas por proveedores del sector privado que cumplieran con las condiciones de dicha Resolución.

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

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

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

5.12 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.

5.13 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

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

5.14 Tramitación del Expediente

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

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

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

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



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

**Contratación de servicio por procedimiento abierto sujeto a regulación
armonizada
Pliego de condiciones técnicas**

**Erregulazio harmonizatuko prozedura ireki bidezko zerbitzu-
kontratazioa
Baldintza teknikoen Plegua**

658/2024

CON18I02A

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 9. ORRIA

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

5.15 Firma electrónica del personal

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

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

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

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

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

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

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

Por política de firma, esta administración requiere:

- El empleo de firma electrónica PAdES para la firma de documentos administrativos, ya que permite al ciudadano poder visualizar y validar los originales con un simple lector de PDF gratuito.
- El uso de formato PDF/A para que las fuentes tipográficas utilizadas queden incluidas dentro del PDF, garantizando que el aspecto del documento no cambia cuando lo recibe el ciudadano.
- Sello de tiempo cualificado en todas las firmas electrónicas para poder acreditar de forma fehaciente la fecha y hora exacta de cada una de las firmas del documento
- Empleo de firmas longevas para preservar las firmas a lo largo del tiempo, aplicando las reglas de confianza para firmas longevas descritas en el subapartado IV.3. de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración.

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

5.16 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.

5.17 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.

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.

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 10. ORRIA

5.18 Archivo Electrónico Único

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

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

- La organización del fondo documental.
- La clasificación de las unidades documentales respetando, en su caso, el cuadro de clasificación propio de la entidad.
- La descripción archivística de las unidades documentales (gestión de metadatos).

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

Además, la plataforma deberá ser capaz de generar ficheros SIP para que puedan ser transferidos a una instalación de ARCHIVE u a otra herramienta de archivo definitivo que también este diseñada conforme al modelo de referencia OAIS (ISO 14721)

5.19 Factura electrónica

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

5.20 Órganos de gobierno y resoluciones

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

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

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

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

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

Contará, al menos, con las siguientes características:

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

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

- La configuración y tramitación de los expedientes de los órganos colegiados.
- La remisión de propuestas desde los expedientes que tramiten los servicios gestores para inclusión de los asuntos en las sesiones.
- La revisión previa a la inclusión de los asuntos en las convocatorias o devolución a los servicios gestores, en su caso.
- Deberá garantizar que los expedientes remitidos por los servicios gestores no puedan ser modificados hasta la adopción de los acuerdos o bien a la devolución.
- La vinculación de registros dirigidos a cada órgano colegiado para su posible inclusión en los expedientes de las convocatorias.
- La gestión de los miembros de cada órgano, el envío de las convocatorias, seguimiento del estado de las comunicaciones y asistencias.
- El acceso completo, por medios electrónicos, por parte de los miembros del órgano a los expedientes y asuntos incluidos en el orden del día.

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 11. ORRIA

- La resolución de múltiples actos de la misma naturaleza en un solo acuerdo generando certificados y notificaciones individualizadas.
- El registro de acuerdos y votaciones.
- La generación automática de los certificados, notificaciones y actas correspondientes.

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

5.21 Interfaz de programación de aplicaciones (API) y modelo de datos

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

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

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

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

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

Para facilitar la integración de otras soluciones (de mercado o propias) existirá una documentación actualizada con toda la información acerca de la especificación de la API, una descripción de los diferentes recursos que ofrece la arquitectura de interoperabilidad de la plataforma y códigos de ejemplo de uso de algunos de los espacios de recursos ofertados dentro de la plataforma. Dicha documentación se presentará en la memoria descriptiva no computando el número de folios en el total máximo requerido.

Con el fin de analizar los datos y sacar indicadores que permitan estudiar, medir, controlar y mejorar el plan de acción de la gestión de expedientes, será necesario tras la adjudicación de disponer del modelo de datos de la solución.

5.22 Migración de datos

El adjudicatario deberá hacerse cargo de la migración de todos los registros y expedientes de los últimos 3 años generados en el actual gestor documental y crear un sistema que permita la migración manual de expedientes y registros concretos.

Dicha migración se abordará en un proceso trifásico ETL (extracción, transformación y carga) que facilite a esta organización la total reusabilidad de los datos en tiempos de ejecución ágiles. La fase de transformación se realizará en formato SICRES para registros y ENI para expedientes, cumpliendo de esta forma con la Norma Técnica de Interoperabilidad.

La migración se desarrollará en orden de prioridad progresivo (de documentos más a menos recientes), facilitando a la entidad el traspaso y la gestión de esa información de manera ordenada y coherente.

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

5.23 Traspaso de información a la finalización del contrato

A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria presentará un plan de salida o finalización que recoja el proceso del traspaso de la información que gestione el sistema a un formato accesible por el Ayuntamiento de Ermua o a un tercero designado por éste.

El plan de finalización del contrato deberá incluir, como mínimo, la información relativa para poder llevar a cabo una recuperación de todos los registros de entrada y salida desde la fecha de inicio del contrato, incluyendo toda la información de terceros, documentos incorporados, firmas electrónicas, etc., libros de resoluciones, cada uno de los expedientes existentes dentro de la plataforma, con actuaciones, documentación incorporada, datos asociados, terceros relacionados, etc.

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 12. ORRIA

6 MEJORAS

Se valorarán como mejora las siguientes prestaciones adicionales, complementarias al objeto del contrato y con la siguiente concreción de requisitos, límites, modalidades y características.

En caso de incorporarse estas mejoras, el licitador deberá incluir una descripción detallada de las mismas.

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

6.1 Analítica y explotación de datos

La aplicación e gestión de expedientes dispondrá de funcionalidades de analítica y explotación de datos integrada en la plataforma, con las siguientes características:

- La solución estará disponible para todos los usuarios de la organización.
- La herramienta debe ser configurable de manera que los administradores puedan decidir los perfiles de acceso a los datos y analíticas.
- Deberá procesar información de todo el histórico de datos, sin horquillas límite de tiempo a procesar y actualizado diariamente.
- Los datos aparecerán agrupados en módulos permitiendo visiones de datos generales y específicos en cada contexto de trabajo.
- Integrado con la plataforma de administración electrónica para poder realizar la navegación directa a los elementos concretos objeto de revisión y/o edición.
- Posibilidad de creación de nuevas visualizaciones y analíticas que podrán ser compartidas con la organización.
- La herramienta debe ser responsiva, pudiendo ser utilizada en dispositivos Android e iOS.
- Dispondrá de visualizaciones geoespaciales que permitirán mostrar la información en distintas capas o niveles.
- La empresa adjudicataria es responsable de proveer el hardware necesario para el adecuado funcionamiento del módulo analítico, dicha estructura deberá ser escalable para poder adecuarse al aumento del volumen de información a procesar a lo largo del tiempo.
- Es responsabilidad de la empresa adjudicataria el mantenimiento y actualización del módulo analítico para garantizar el correcto alineamiento con la plataforma de administración electrónica que le nutre de datos. Cualquier cambio sobre la plataforma de administración electrónica conllevará la consecuente actualización del módulo analítico asociado.

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

Cómo mínimo, la analítica comprenderá la explotación de los datos generados por la sede electrónica, el registro de entradas y salidas, la base de datos de terceros, el gestor de expedientes y todas las operativas generadas por los conectores de interoperabilidad con los servicios de la Administración General del Estado (SIR, Notifica, etc.).

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

La herramienta de analítica deberá permitir la conexión con otras fuentes de datos distintas a la aplicación contratada, debe ser algo similar a herramientas como Power BI, Qlik o Tableau.

6.2 Contratación electrónica

Todos los órganos de contratación están obligados a utilizar la PCSP para dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad y licitación electrónica que establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

En base a los principios de eficacia y eficiencia, esta administración pretende trabajar en expediente único e interoperable de contratación requiriéndose la integración entre la PCSP y la plataforma de administración electrónica que se pretende contratar.

El alcance de esta integración incluirá tanto la remisión y publicación de anuncios desde la plataforma de administración electrónica, como la incorporación a la misma de los datos resultantes del uso del espacio virtual de licitación de la PCSP.

En el caso del Ayuntamiento de Ermua, al ser una entidad de Euskadi, está dada de alta en la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi, por lo que la integración se refiere, no sólo a la PCSP del Estado, sino a la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi.

6.3 Base de datos general de subvenciones

El Real Decreto 130/2019, de 8 de marzo regula la Base de Datos Nacional de Subvenciones y la publicidad de las subvenciones y demás ayudas públicas.

En base a dicha regulación, los Ayuntamientos tenemos la obligación de cargar en la herramienta informática facilitada por el Estado información y documentación sobre las subvenciones y ayudas que otorga el Ayuntamiento de Ermua.

En base a los principios de eficacia y eficiencia, esta administración pretende trabajar en expediente único e interoperable de subvenciones y ayudas requiriéndose la integración entre la BDNS y la plataforma de administración electrónica que se pretende contratar.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Contratación de servicio por procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada
Pliego de condiciones técnicas

Erregulazio harmonizatuko prozedura ireki bidezko zerbitzu-kontratazioa
Baldintza teknikoen Plegua

658/2024

CON18I02A

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 13. ORRIA

El alcance de esta integración incluirá tanto la remisión y publicación de documentos e información desde el gestor de expedientes a la plataforma de la BDNS, como la incorporación de los datos y documentos de la plataforma de la BDNS en el gestor de expedientes.

6.4 Integración con AVANTIUS

El departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco dispone de esta plataforma que está integrada con el Sistema de Gestión Procesal Avantius-Euskadi, que pone a disposición de las Personas Jurídicas (empresas, Administraciones Públicas y cualquier entidad pública o privada) para acceder de manera telemática al expediente judicial, a las notificaciones telemáticas, y a la presentación de escritos, en procedimientos en los que formen parte.

Entre las principales funcionalidades, ofrece las siguientes:

- Presentación telemática de escritos.
- Acceso al estado de tramitación de los expedientes judiciales digitales y al detalle de los mismos.
- Avisos de actualizaciones en el estado de los expedientes y notificaciones pendientes.
- Consulta y descarga de notificaciones y comunicaciones telemáticas.
- Acceso a las grabaciones de las vistas de un expediente.

En base a los principios de eficacia y eficiencia, esta administración pretende trabajar en expediente único e interoperable requiriéndose la integración entre la aplicación AVANTIUS y la plataforma de administración electrónica que se pretende contratar.

6.5 Interoperabilidad

La empresa adjudicataria deberá realizar los desarrollos necesarios para que la plataforma de gestión de expedientes se conecte y pueda obtener datos de las plataformas de interoperabilidad de la Diputación de Bizkaia (Biscaytik) y Gobierno Vasco (Nisae).

6.6 Padrón Municipal de Habitantes y Territorio

La solución incluirá un programa de Padrón Municipal de Habitantes y Territorio integrado de forma nativa con el gestor de expedientes, y las migraciones al nuevo PMH deben estar incluidas. Dicha integración permitirá obtener un libro oficial de certificados actualizado automáticamente, respuestas automáticas a solicitudes de volantes y certificados de empadronamiento, convivencia, residencia, situación, tramitación automatizada de expedientes de alta, baja, modificación, etc.

Esta integración nativa deberá enriquecer la base de datos única de terceros dentro del aplicativo, donde se incluirán datos de estudios, situación, nacimiento, fallecimiento, parentesco, procedencia, destino, etc.

Además, el módulo de Padrón de Habitantes y Territorio vendrá acompañado de un motor de analítica embebido permitiendo la explotación y geoposicionamiento (geo-análisis) de los datos.

Gestión del territorio

Deberá permitir la definición y carga de la estructura del territorio completa, basándose en el Proyecto Indalo y cumpliendo la normativa del Padrón Continuo que el INE. Contiene los subsistemas para la Definición de la Estructura del Territorio y la Gestión del mismo. Igualmente dispondrá de todos los procesos de intercambio de datos con el INE y el nuevo padrón on line del INE.

Requisitos mínimos:

- Gestión de Entidades. Se generará movimientos de histórico de todos los movimientos realizados sobre elementos territoriales. Actualización en cascada sobre elementos territoriales dependientes.
- Enlace con Padrón de Habitantes. Se generarán de forma automática movimientos de Rectificación en el Padrón de Habitantes.
- Gestión del Territorio. Contemplará acciones de altas, bajas y modificaciones por las distintas causas de variación como: fusiones, segregaciones, desapariciones o rectificaciones.
- Procesos Masivos. Se incluirán acciones para los siguientes procesos: división de distritos censales, división de secciones censales, renumeración de vías, modificaciones en la composición de rutas y zonas, modificaciones en la composición de grupos de rutas y grupos de zonas.
- Enlace GIS. Debe contemplar el enlace con un Sistema GIS a través de la Referencia Catastral e Identificador Cartográfico asociado al domicilio.

Padrón Municipal de Habitantes

El sistema deberá permitir la gestión del padrón municipal de habitantes de acuerdo con la normativa actual del INE, contemplando todos los protocolos de Intercambio de información con INE y la integración con el nuevo Padrón Online.

- Integración con el Resto de Aplicaciones. La aplicación debe integrarse con el resto de las aplicaciones suministradas: Personas y Entidades, Elecciones, Gestión Fiscal, Territorio, etc.
- Registro de Histórico. Todas las modificaciones realizadas deben quedar registradas como movimientos de habitantes y hojas padronales.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Contratación de servicio por procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada
Pliego de condiciones técnicas

Erregulazio harmonizatuko prozedura ireki bidezko zerbitzu-kontratazioa
Baldintza teknikoen Plegua

658/2024

CON18I02A

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 14. ORRIA

- Emisión de Documentos. El módulo debe poder emitir los documentos de certificados de empadronamiento (actuales o de histórico), situación, convivencia, residencia, volantes e impresión de hojas padronales (en versión individual o colectiva).
- Enumeración de Hojas. Las hojas padronales deben poder enumerarse diferentes veces por distintos criterios.
- Diccionario de Nombres. Debe existir un diccionario para evitar los errores de escritura y que asignará automáticamente el sexo del habitante, en función del nombre.
- Configuración de Informes. El referido módulo de padrón de habitantes debe contener una herramienta que permita configurar y emitir distintos listados y estadísticas gráficas. Se podrán emitir resúmenes y estadísticas predefinidos, además de la pirámide de población.
- Intercambio INE. Se deben poder realizar todos los procesos de intercambio con el INE: padrón continuo, tratamiento de procedimiento mensual y procedimiento de anual de cifras, nacimientos, defunciones, viviendas y hojas padronales, incluyendo la gestión de movimientos atrasados y control de errores.
- Tratamiento de Errores. Se debe suministrar instrumentos de tratamiento automatizado del fichero de errores a través de equivalencias de acciones que el usuario puede mantener sin intervención de la empresa suministradora.
- Utilidades del Censo. Se incluirá la revisión del censo electoral y el tratamiento de ficheros de comparación.

6.7 Capacidad de integración con las aplicaciones municipales

Con el objetivo de optimizar recursos y adecuarse a los requisitos establecidos para la implantación de la Administración electrónica, la empresa adjudicataria deberá plantear y ejecutar los desarrollos oportunos para realizar las integraciones con las aplicaciones de gestión más generalizadas en el Ayuntamiento de Ermua, como son, la aplicación de gestión contable (Sicalwin) y la aplicación de gestión tributaria (Swal).

6.8 Canal de denuncias

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

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

6.9 Centro de Operaciones de Ciberseguridad

Se valorará que los licitadores cuenten con un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) que se vaya a encargar de la monitorización y control de la seguridad, la identificación de vulnerabilidades y la respuesta inmediata ante posibles incidentes de seguridad.

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

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

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

6.10 Seguridad y privacidad

El Ayuntamiento de Ermua ha categorizado sus sistemas de información en un nivel MEDIO, como máximo, en base al ENS. Sin embargo es consciente de la importancia de la seguridad y la protección de los datos e información que maneja, por lo que se valorará de manera adicional, que la empresa licitadora disponga de la certificación de conformidad con el ENS en su categoría ALTA para la plataforma de administración electrónica, siempre que dicha certificación esté emitida por una entidad de certificación acreditada por el Centro Criptográfico Nacional.

6.11 Certificados electrónicos

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



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Contratación de servicio por procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada
Pliego de condiciones técnicas

Erregulazio harmonizatuko prozedura ireki bidezko zerbitzu-kontratazioa
Baldintza teknikoen Plegua

658/2024

CON18I02A

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 15. ORRIA

empleado público con seudónimo, así como todos los certificados de sello de órgano que necesite esta Administración para operar con la plataforma.

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

6.12 Repositorio de modelos de expedientes y de plantillas de documentos

Dado que la tramitación administrativa se va a centralizar en la plataforma objeto de contratación, por razones de seguridad jurídica y para facilitar y agilizar la producción documental se valorará como mejora que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado un repositorio de hasta 500 modelos de expedientes y de plantillas de documentos y que los mantenga adaptados a la legislación autonómica y estatal durante toda la duración del contrato.

En caso de incorporarse esta mejora, el licitador deberá incluir una descripción detallada de los modelos incluidos

6.13 Sistema de cita previa

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

En caso de incorporarse esta mejora, el licitador deberá incluir una descripción detallada de esta mejora.

6.14 Módulo de mensajería y chat

Dado que la plataforma objeto de contratación constituye la herramienta transversal de trabajo de la entidad, para facilitar la comunicación entre los trabajadores y unidades administrativas, reducir y unificar los canales de comunicación e intercambio de archivos se valorará como mejora que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado un sistema de mensajería instantánea y chat

para el trabajo colaborativo que permita crear canales de comunicación privados para mantener conversaciones entre usuarios -con políticas de configuración para su organización, administración de miembros, preferencias de notificación, etc.y para el intercambio de imágenes, archivos o enlaces.

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

6.15 Chatboot y servicio de asistencia en la sede electrónica

Con el fin de facilitar el uso de la sede electrónica a la ciudadanía y proporcionarle el mejor servicio posible se valorará como mejora la inclusión de un chatboot en la sede electrónica que responda a preguntas sencillas sobre el uso de la misma.

En esta línea se valorará como mejora la existencia de una opción de servicio de asistencia remota que permita conectar con el ordenador de la persona usuaria de la sede con el fin de proporcionarle la mejor ayuda posible.

7 SERVICIOS DE SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO

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

8 DURACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato tendrá una duración inicial de 2 años desde la formalización del mismo prorrogable anualmente hasta un máximo de 4 años.

9 PRECIO

- Primer año

Servicio de administración electrónica incluyendo asesoramiento, formación, mantenimiento y asistencia total.

Almacenamiento, custodia y disponibilidad de los datos (Hosting).

Implantación y migraciones de registros de entrada/salida y expedientes (3 anualidades).

Presupuesto base de licitación: 82.644,63 €.

IVA aplicable: 17.355,37 € (21%).

Presupuesto total de licitación: 100.000 €/(IVA incluido).



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Contratación de servicio por procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada
Pliego de condiciones técnicas

Erregulazio harmonizatuko prozedura ireki bidezko zerbitzu-kontratazioa
Baldintza teknikoen Plegua

658/2024

CON18I02A

Código de validación/*Balidazio kodea*
09136710620Y0V170633



HOJA 16. ORRIA

- Segundo año y siguientes

Servicio de administración electrónica incluyendo asesoramiento, formación, mantenimiento y asistencia total.

Almacenamiento, custodia y disponibilidad de los datos (Hosting).

Presupuesto base de licitación: 74.380,16 €/año.

IVA aplicable: 15.619,83 € (21%).

Presupuesto total de licitación: 89.999,99 €/año (IVA incluido).

- Valor estimado del contrato: 305.785,11 € (trescientos cinco mil setecientos ochenta y cinco euros con once céntimos).

10 PLAZO DE ENTREGA

La solución integral deberá estar operativa para el 1 de agosto de 2024.

11 RESUMEN DE DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

En relación con las evidencias de los requisitos de las características técnicas y funcionales mínimas recogidas en presente pliego, el licitador incluirá, una memoria descriptiva de las características de la solución ofertada junto con la acreditación y evidencias correspondientes de cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el pliego técnico.

Otra documentación presentar:

- Proyecto de despliegue de la plataforma, en el que se detalle las fases y tiempos de implantación, procedimientos básicos a implantar y personalizar, etc.
- Plan de formación a las personas usuarias y a los administradores de la plataforma.
- Descripción de los módulos de órganos de gobierno, control interno y gestión de elecciones.