

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1573480-81OBW-57K0N-IEHGH A6A601AFC77306E24C988A06196B68703C4F97E7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sanreys.es/verificador/?idoma=1>



Prescripciones Técnicas que ha de regir el servicio de software en la nube (SaaS) para la gestión de actividades y recursos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL SERVICIO DE SOFTWARE EN LA NUBE (SaaS) PARA LA GESTIÓN DE ACTIVIDADES Y RECURSOS DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

Raúl Martín Bonilla
Jefe Sección de Administración Electrónica

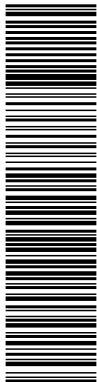
Tomás Sanz Romero
Director Gral. Informática, Planificación y Transparencia

Paloma Silvia Sánchez Rubio
Jefa de Sección de Juventud e Infancia

Isabel Moratilla Viana
Técnica Igualdad

Cristina Rodríguez Meléndez
Técnico Superior Cultura

C.I.F.: P-2813400-E



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1573480.81OBW-57K0N-IEHGH A6A601AFC77306E24C989A06196B68703C4F97E7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sansebas.es/verificador/?idoma=1>



Prescripciones Técnicas que ha de regir el servicio de software en la nube (SaaS) para la gestión de actividades y recursos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

Índice

C.I.F.: P-2813400-E

1	OBJETO DEL CONTRATO	3
2	REQUISITOS DE LA APLICACIÓN	3
2.1	Requisitos de adaptación a leyes y normativas	3
2.2	Usuarios	4
2.3	Requisitos Funcionales	5
2.4	Comunicación con otras AAPP, informes y estadísticas.	8
2.4.1	Integraciones con otras aplicaciones.....	8
2.4.2	Elaboración de informes y estadísticas	8
2.5	Requisitos Técnicos	8
2.5.1	Software en puestos de usuario	9
2.5.2	Servidores y Comunicaciones	9
2.5.3	Seguridad.....	9
2.5.4	Software.....	9
2.5.5	Personalización del diseño	9
3	EQUIPO Y PLAN DE TRABAJO	9
4	CALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	10
5	DOCUMENTACIÓN	10
6	FORMACIÓN	10
7	GARANTÍA Y MANTENIMIENTO.....	11
8	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	11
9	REQUISITOS LEGALES PARA LOS SERVICIOS “CLOUD COMPUTING” O “SERVICIOS EN LA NUBE”	12
9.1	Hosting - Alojamiento	12
9.2	Portabilidad de los datos	13
9.3	Garantías de borrado de los datos al resolver el contrato	13

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1573480-81OBW-57K0N-IEHGH-A6A601AFC7306E24C989A06196B68703C4F97E7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.aytoes.es/verificador/?idoma=1>

C.I.F.: P-2813400-E



Prescripciones Técnicas que ha de regir el servicio de software en la nube (SaaS) para la gestión de actividades y recursos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

1 OBJETO DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes requiere de una aplicación en la nube (SaaS, Software as a Service) para gestionar las actividades y recursos (espacios para alquiler, etc.) que se ofrecen a la ciudadanía desde diferentes delegaciones municipales.

A través de dicha aplicación el Ayuntamiento publicará diferentes actividades actividades y recursos que oferta a la ciudadanía y donde éstos, pueden gestionar sus solicitudes a través de un sistema de inscripción directa y/o preinscripción con sorteo posterior, ya sean gratuitas o mediante pago online y/o presencial. Se estiman unas 50.000 inscripciones y solicitudes anuales (para diferentes actividades y recursos de diferentes servicios municipales) que deben quedar cubiertas como mínimo en este contrato.

El objeto de este contrato es el servicio de software en la nube para la tramitación de las solicitudes, y su posterior gestión, para participar en las actividades y reserva de recursos que se ofertan desde las distintas delegaciones municipales. Incluirá integración con el padrón de habitantes y con el servicio de envío SMS del Ayuntamiento.

No se admitirá ninguna propuesta que suponga un desarrollo de software a medida de la solución en la nube requerida, sólo se admitirá el suministro de soluciones de software ya existentes y claramente definidas y comercializadas. En este caso la única excepción podrá ser el desarrollo de software necesario para las integraciones demandadas con sistemas municipales (plataforma SMS y padrón de habitantes) y pequeños ajustes de parametrización.

2 REQUISITOS DE LA APLICACIÓN

La aplicación suministrada deberá ser una herramienta Web, alojada en la nube, y que pueda ser gestionada de manera privada por los empleados públicos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes asignados a las diferentes Delegaciones municipales, mediante el alta y la gestión de las actividades y recursos y donde la ciudadanía pueda tramitar las solicitudes para acceder a los mismos.

La solución se servirá como SaaS “software como servicio en la nube”, alojándose en los CPDs que el proveedor disponga a tal efecto cumpliendo con los requisitos técnicos de calidad, integridad, seguridad, fiabilidad, etc. necesarios.

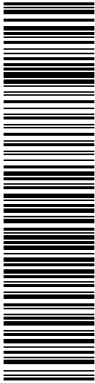
No se admitirán soluciones que impliquen la instalación de un cliente software pesado en los puestos de trabajo de los usuarios finales. Como cliente de software se utilizará cualquier navegador de uso común, como mínimo Microsoft Edge o Google Chrome.

Tampoco se admitirán soluciones que requieran de un desarrollo a medida salvo ajustes concretos por integraciones o alguna característica especial del ayuntamiento, configuraciones y personalización de la herramienta ya existente.

2.1 Requisitos de adaptación a leyes y normativas

Deberá tenerse en cuenta la adaptación a la normativa legal vigente y la adaptación a futuras leyes/normas y modificaciones legales mediante el mantenimiento adaptativo, evolutivo y legal correspondiente que quedará detalladamente descrito en la oferta. Entre otras se tendrán en cuenta y según lo que sea de aplicación:

1. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP).



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1573480-81OBW-57K0N-IEHGH-A6A601AFC77306E24C988A06196B68703C4F97E7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sanreys.es/verificador/?idoma=1>



Prescripciones Técnicas que ha de regir el servicio de software en la nube (SaaS) para la gestión de actividades y recursos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

2. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
3. Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
4. Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), así como las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI).
5. Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) según reglamento (UE) 2016/679.
6. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Quando se publiquen nuevas disposiciones legales de obligado cumplimiento dentro del ámbito de la plataforma software suministrada, el adjudicatario desarrollará las adaptaciones pertinentes y pondrá a disposición del Ayuntamiento las versiones adaptadas en el menor tiempo posible.

2.2 Usuarios

La aplicación deberá tener los siguientes roles:

Administrador: (empleado público de las diferentes delegaciones). Encargado de crear las actividades y recursos para su delegación.

Gestores: (empleado público de las diferentes delegaciones). Encargado de gestionar las solicitudes de la ciudadanía.

Ciudadanía: Solicitantes de actividades y recursos. Accederán a la información ofrecida a través de la web.

Se contemplarán ofertas donde el rol Administrador y gestor estuviese unificado.

C.I.F.: P-2813400-E

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1573480-81OBW-57K0N-IEHGH-A6A601AFC77306E24C988A06196B68703C4F97E7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.asreys.es/verificador/fidoma=1>

C.I.F.: P-2813400-E



Prescripciones Técnicas que ha de regir el servicio de software en la nube (SaaS) para la gestión de actividades y recursos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

2.3 Requisitos Funcionales

La aplicación debe permitir la integración e incorporación de diferentes módulos funcionales que complementan y mejoran la gestión de la aplicación:

- **Una parte pública**, portal web abierto donde la ciudadanía podrá consultar la información de las actividades, recursos y servicios, y también solicitar y consultar sus solicitudes de inscripción, pre-inscripción y asistencia en las mismas.
- **Una parte privada** para gestión de la herramienta, donde los empleados públicos de las diferentes delegaciones generan las actividades, recursos y servicios con todas sus características y requisitos, así como las solicitudes de participación y seguimiento de los usuarios.

A continuación, se enumeran los requisitos funcionales generales (RFG) que se debe cumplir la aplicación.

GESTIÓN DE ACTIVIDADES

RFG-1: Los administradores crearán las actividades en la herramienta describiendo sus propiedades: nombre, descripción, fechas de celebración de la actividad, tipo de actividad, horario de actividad, ubicación, fechas límite para las solicitudes, solo empadronados, periodo de inscripción, periodo de pago, persona de contacto, cuenta bancaria para domiciliar pagos, comentarios, clasificación, descuentos y delegaciones autorizadas.

RFG-1.2: Una actividad puede tener diferentes horarios y fechas.

NOTA: Se han tomado como origen los datos de la aplicación actual. Cualquier modificación de estos datos por la herramienta nueva, la empresa debe motivarla para valorar y aceptar esa modificación.

RFG-2: Se debe poder de consultar, modificar y eliminar una actividad o recurso.

RFG-2.1: Posibilidad de que junto a las actividades aparezca la normativa de matriculación y bajas de las mismas.

RFG-3: Debe admitir preinscripción de la ciudadanía en actividades. Deberá ofrecerse un formulario web donde el ciudadano o ciudadana pueda preinscribirse. Una vez preinscrito la aplicación le asignará un número que será la referencia para el posterior sorteo. La aplicación debe contemplar que el número de preinscripciones puede estar limitado por número máximo.

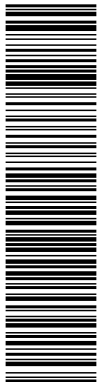
RFG-4: El número estimado de inscripciones anuales es de 50.000.

RFG-5: Inscripción en actividades tanto por parte de los gestores como del propio ciudadano o ciudadana a través de la web.

RFG-6: Permitir al ciudadano o ciudadana la consulta de actividades a las que está inscrito.

RFG-7: Registro por usuario y contraseña o certificado electrónico o clave para la gestión de la ciudadanía de sus actividades. Los datos del ciudadano o ciudadana serán: DNI/CIF/NIE con letra (documento identificativo con letra), nombre, apellidos, fecha de nacimiento, nacionalidad, dirección (tipo de vía, nombre, número, escalera, planta, puerta, municipio, código postal, país), teléfonos (2), correo electrónico, sexo y otros datos necesarios para la tramitación. Deberá permitir adjuntar documentos (por ejemplo informes relativos a la salud, educativos u otros).

NOTA: Se han tomado como origen los datos de la aplicación actual. Cualquier modificación de estos datos por la herramienta nueva, la empresa debe motivarla para valorar y aceptar esa modificación.



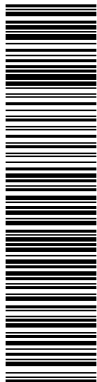
Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1573480-81OBW-57K0N-IEHGH A6A601AFC77306E24C989A06196B68703C4F97E7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.asreyes.es/verificador/fdomac=1>



Prescripciones Técnicas que ha de regir el servicio de software en la nube (SaaS) para la gestión de actividades y recursos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

C.I.F.: P-2813400-E

- RFG-8:** El portal web solo dará accesibilidad a cada ciudadano o ciudadana a aquellas actividades, recursos y servicios que coincidan con las características (edad, empadronamiento) del usuario registrado.
- RFG-9:** Permitir pago online de las actividades y recursos.
- RFG-9.1:** El destinatario de los pagos por órganos gestor podría ser distinto.
- RFG-10:** En las inscripciones presenciales, permitir pago online y por TPV.
- RFG-11:** Realizar sorteo de asignación de actividades para pasar de preinscritos a inscritos.
- RFG-12:** Control de asistencia a actividades.
- RFG-13:** Obtención de alumnos y docentes por actividad.
- RFG-14:** Generación de recibos para envío de información al banco en formato elegido por el banco (SEPA).
- RFG-14.1:** Generar un listado para enviar a la empresa adjudicataria del servicio para que esta pueda pasar los recibos
- RFG-15:** Al inscribirse en una actividad o recurso la aplicación debe mostrar el número de plazas disponibles.
- RFG-16:** Pasar de preinscripción a inscripción de manera automática, ayudado por sorteo si corresponde.
- RFG-16.1:** Se deberá enviar un mensaje al usuario para avisar que está inscrito y que proceda a realizar el pago en un plazo de tiempo establecido.
- RFG-17:** Restricciones al mismo ciudadano o ciudadana en una actividad. En las actividades no se puede inscribir al mismo ciudadano o ciudadana en más de una ocasión
- RFG-18:** Posibilidad de eliminar usuarios.
- RFG-19:** La herramienta debe consultar si el usuario está empadronado para la inscripción en actividades y recursos mediante llamada a servicios web del Ayuntamiento.
- RFG-20:** Comunicación adicional aparte de teléfono y correo electrónico (app, sms u otra alternativa). El ayuntamiento dispone de servicios web para enviar avisos por sms.
- RFG-21:** Posibilidad de poder programar preinscripciones y/o inscripciones. Que se activen en determinadas fechas.
- RFG-22:** Solo se podrán inscribir en actividades y recursos si no tienen pagos pendientes de otras actividades o recursos (consulta de deuda).
- RFG-23:** Permitir la creación de actividades puntuales abiertas a la ciudadanía.
- RFG-24:** Listado de actividades, recursos, alumnos, recibos de pagos, ... ordenado por diferentes criterios de búsqueda.
- RFG-25:** La oferta debe definir como será el tratamiento de menores de 14 años para actividades mediante formulario. (será necesario que se abra un nuevo formulario con otros datos de interés).
- RFG-25.1:** Un adulto puede dar de alta a uno o varios menores de los que es responsable en las actividades ofertadas siempre que cumplan con los requisitos especificados.
- RFG-26:** Posibilidad de incluir o no lista de espera en las actividades. Según se vayan quedando plazas libres en alguna de las actividades y recursos, cubrirlas con la lista de espera. Deberá enviar un mensaje al usuario para avisar que está inscrito y que proceda a realizar el pago en un plazo de tiempo establecido.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1573480-81OBW-57K0N-IEHGH-A6A601AFC77306E24C988A06196B68703C4F97E7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sanreys.es/verificador/?idoma=1>

C.I.F.: P-2813400-E



Prescripciones Técnicas que ha de regir el servicio de software en la nube (SaaS) para la gestión de actividades y recursos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- RFG-27:** La comunicación de aceptación en la actividad se debe realizar mediante sms o correo electrónico, indicando la identificación del asistente mediante, por ejemplo, código QR que permitirá a los usuarios acceder a los mismos.
- RFG-28:** Posibilidad de realizar búsquedas por actividad, alumnos etc.
- RFG-29:** La aplicación deberá permitir que cada servicio sólo acceda a sus actividades.

GESTIÓN DE ESPACIOS

- RFG-30:** Definición por parte de los administradores de los espacios susceptibles de solicitar por parte de la ciudadanía, indicando los criterios de parametrización para hacer las reservas (como por ejemplo fechas u horas)
- RFG-30.1:** Según configuración, los espacios se podrán reservar completos o por plaza dentro del mismo.
- RFG-30.2:** Actualmente se disponen de 30 espacios para reservar.
- RFG-31:** Solicitud de reserva, a través del portal web, de los espacios disponible indicando fecha, hora, motivo, datos del solicitante y justificación oportuna documentada para su uso (en la solicitud de determinados espacios, la aplicación debe permitir enlazar anexo con documentos).
- RFG-32:** Gestión por parte de los gestores de dichos espacios. En determinados espacios se hará una valoración de la documentación presentada de la que resultará si procede la cesión. En los supuestos de solicitudes de espacios no sujetos a resolución, automáticamente la aplicación deberá reportar la confirmación.
- RFG-33:** Cuando proceda la aplicación deberá enviar un mensaje al solicitante indicando que está libre el espacio solicitado y debe realizar un ingreso al Ayuntamiento para su confirmación de uso.
- RFG-34:** La comunicación de aceptación en la reserva se debe realizar mediante sms o correo electrónico, indicando la identificación del asistente mediante, por ejemplo, código QR que permitirá a los usuarios acceder a los mismos.

GESTIÓN DE RECURSOS (materiales)

- RFG-35:** Definición por parte de los administradores de los recursos susceptibles de solicitar por parte de la ciudadanía, indicando los criterios de parametrización para hacer las reservas (como por ejemplo fechas u horas)
- RFG-35.1:** Un material se podría considerar como un elemento a reservar dentro de un espacio.
- RFG-36:** Solicitud de reserva, a través del portal web, de los recursos disponibles indicando fecha, hora y datos del solicitante.
- RFG-37:** Gestión por parte de los gestores de dichos recursos. Si el recurso está disponible, la aplicación deberá remitir automáticamente la confirmación (código QR) mediante correo electrónico.

GENERALES

- RFG-38:** Portal web con interfaz similar a la web municipal y sede del ayuntamiento.
- RFG-39:** Migración de los datos de terceros de nuestra base de datos al nuevo sistema.
- RFG-40:** Posibilidad de que los propios usuarios se den de baja en las actividades a las están inscritas o los recursos y espacios solicitados. De acuerdo con el parámetro de tiempo establecido

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1573480-81OBW-57K0N-IEHGH-A6A601AFC77306E24C989A06196B68703C4F97E7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.aytoes.es/verificador/?idoma=1

C.I.F.: P-2813400-E



Prescripciones Técnicas que ha de regir el servicio de software en la nube (SaaS) para la gestión de actividades y recursos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

el sistema deberá enviar un aviso a los administradores de la actividad, o recurso, dejando la plaza disponible.

RFG-41: En aquellas actividades o recursos en las que se pueda aplicar un descuento, aun teniendo plaza en las mismas, la aplicación deberá primero, enviar un mensaje por correo a los gestores de la actividad para que se compruebe que cumple los requisitos de aplicación del descuento. Una vez comprobados los requisitos por un empleado público, deberá poder activar el descuento en la aplicación que automáticamente enviará un mensaje mediante sms o correo electrónico que le permitirá hacer el pago y acceder a las actividades, recursos y espacios solicitados

RFG-42: La gestión de las actividades son departamentales. Los departamentos que tratan sus actividades y recursos no son consultables por los otros departamentos que gestionan sus propias actividades y recursos.

RFG-43: Se valorará como mejora la posibilidad de ampliar la información de las actividades y recursos con otros contenidos dentro del portal externo de acceso a la ciudadanía

RFG-44: Se valorará como mejora la posibilidad de gestión de permisos de consentimiento a enviar información a los usuarios de otras actividades y poder enviar información de interés a la ciudadanía del sistema que concedan este consentimiento.

Cualquier incumplimiento en alguno de los requisitos, deberá motivarse para valorar si estimar o no dicha justificación por la nueva herramienta siempre o presente alguna alternativa para su solución.

2.4 Comunicación con otras AAPP, informes y estadísticas.

Debe cumplir con las siguientes integraciones:

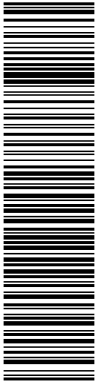
2.4.1 Integraciones con otras aplicaciones

La nueva herramienta debe poder integrarse con algunos de los desarrollos internos de los que dispone el ayuntamiento para algunas acciones necesarias para el uso de la aplicación. Estos servicios web serán ofrecidos por el ayuntamiento y el adjudicatario debe presentar la integración con los servicios web para utilizar dicha funcionalidad. Estos servicios web son los siguientes:

- Integración con los servicios web de consulta de padrón.
- Integración con los servicios web de envío de SMS.

2.4.2 Elaboración de informes y estadísticas

- La herramienta debe ofrecer la posibilidad de sacar diferentes informes por diferentes criterios.
- Uso de plantillas para la elaboración de informes
- Consulta de estadísticas por diferentes criterios:
 - o Actividades por sexo
 - o Espacios por rangos de edad
 - o Posibilidad de obtener estadísticas de usuarios según la actividad, bajas, edad, sexo, nivel de estudios etc.
 - o Posibilidad de obtener listados de alumnos, bajas, recibos, cuentas bancarias etc.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1573480-81OBW-57K0N-IEHGH-A6A601AFC77306E24C988A06196B68703C4F97E7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.aytoes.es/verificador/fdomac1

C.I.F.: P-2813400-E



AYUNTAMIENTO DE
**San Sebastián
de los Reyes**

*Prescripciones Técnicas que ha de regir el servicio de
software en la nube (SaaS) para la gestión de
actividades y recursos del Ayuntamiento de San
Sebastián de los Reyes*

- Otros informes y consultas ofrecidas por el adjudicatario o solicitados por el ayuntamiento dentro de los marcos de la aplicación.

2.5 Requisitos Técnicos

2.5.1 Software en puestos de usuario

- RT-1: El sistema operativo en los puestos de gestión del Ayuntamiento es Microsoft Windows 10/11 y se deberá garantizar su futura adaptación a la evolución de dichos sistemas
- RT-2: El software cliente será un navegador Web Edge, Firefox o Chrome en sus versiones actuales y futuras. No se requerirá el uso de Java en el navegador.
- RT-3: Compatibilidad con el uso de paquetes ofimáticos: MS Office de la versión 2010 en adelante. Libre Office en sus últimas versiones.

2.5.2 Servidores y Comunicaciones

- RT-4: La herramienta ofertada de ofrecerse como SAAS. La instalación de la totalidad del sistema se llevará a cabo en los servidores y sistemas de comunicaciones del proveedor o subcontratados por este, en cualquier caso no se instalará nada en los CPDs municipales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. Ver el punto que define los requisitos para los servicios en la nube.
- RT-4.1: La oferta debe presentar descripción técnica de la arquitectura de la plataforma en la nube que debe disponer de capacidad de almacenamiento y proceso suficiente para soportar la gestión de inscripciones y espacios planteados en este pliego y debe poder soportar picos de hasta 200 sesiones concurrentes de usuarios.

2.5.3 Seguridad

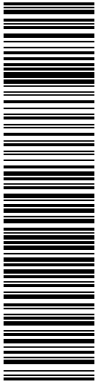
- RT-5: Cumplir las obligaciones y medidas de protección requeridas por el ENS. Certificado de resultado de auditoría con un resultado de nivel de adecuación MEDIO.

2.5.4 Software

- RT-6: Utilización de lenguajes de programación estándar.
- RT-7: Flexibilidad: se deberá adaptar el diseño a la hoja de estilos empleada dentro de la Intranet Municipal.
- RT-8: Documentos y ficheros generados y de intercambio utilizando estándares abiertos y formatos de uso común: PDF, XML, Microsoft Office, Open Office, Libre Office etc.

2.5.5 Personalización del diseño

- RT-9: Se adaptará el estilo de todas las páginas del servicio web a la imagen corporativa del Ayuntamiento según la guía de imagen corporativa municipal aprobada.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1573480-81OBW-57K0N-IEHGH A6A601AFC77306E24C988A06196B68703C4F97E7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sansebas.es/verificador/?idoma=1>



Prescripciones Técnicas que ha de regir el servicio de software en la nube (SaaS) para la gestión de actividades y recursos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

3 EQUIPO Y PLAN DE TRABAJO

La oferta detallará el equipo de trabajo propuesto para el despliegue, parametrización e implantación del servicio en la nube.

En el plan de trabajo se incluirán las siguientes fases:

- Recogida de requisitos técnicos, funcionales y organizativos.
- Parametrización del servicio de software.
- Carga de datos de terceros desde el sistema actual: empresas y reclamantes.
- Formación de los usuarios.
- Implantación y soporte posterior a la puesta en marcha in situ.

La oferta deberá detallar la planificación de la implantación con tareas y plazos.

4 CALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Para garantizar la calidad en la ejecución del proyecto, el adjudicatario ha de disponer de personal independiente al equipo del proyecto, cuya misión será:

- Planificación de las actividades de calidad.
- Control de calidad durante todas las fases del proyecto.
- Revisión de entregables y control de hitos.
- Revisión y control de calidad previa a la entrega del documento final y cierre del proyecto.

Durante la ejecución de los trabajos, el Ayuntamiento podrá ejercer las acciones que estime oportunas de garantía de la calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. A tal fin, podrá dedicar a la realización del proyecto los recursos económicos, materiales y personales que considere oportunos para garantizar su correcta ejecución.

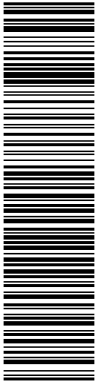
Asimismo, el adjudicatario quedará obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco a ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

5 DOCUMENTACIÓN

El proyecto no se dará por finalizado hasta que no se complete la siguiente documentación, a parte de la aceptación por parte de la dirección del contrato:

- Manual de usuario de las aplicaciones, tanto para administradores como para usuarios tramitadores como para los usuarios finales (esta guía quedará publicada en la web).
- Procedimientos de mantenimiento y soporte técnico para el escalado y seguimiento de las posibles incidencias.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá entregar a las personas designadas por la Sección de Sistemas de Información del Ayuntamiento toda la información y documentación que éstas soliciten, para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1573480-81OBW-57K0N-IEHGH-A6A601AFC77306E24C98A06196B68703C4F97E7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sansebas.es/verificador/?idoma=1>



Prescripciones Técnicas que ha de regir el servicio de software en la nube (SaaS) para la gestión de actividades y recursos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

6 FORMACIÓN

Se confeccionará un plan de formación con la documentación correspondiente. Deberá describirse el contenido y alcance de los contenidos a impartir, una planificación de la formación, así como los prerequisites y perfiles de los diferentes grupos de usuarios destinatarios de esta formación.

La formación irá dirigida a los usuarios y usuarias de la aplicación (personal municipal):

- Gestión de usuarios, roles y permisos
- Creación de actividades, espacios y recursos
- Gestión de las actividades, espacios y recursos
- Generación de listados e informes de uso de actividades y reservas de espacios y recursos
- Informes mensuales, anuales, etc.

7 GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El proveedor deberá asumir la administración de sistemas, mantenimiento, configuración y resolución de todas las incidencias que puedan surgir.

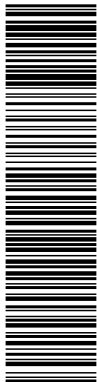
En concepto de garantía, soporte y mantenimiento se incluirán, sin coste adicional para el Ayuntamiento, durante la vigencia del contrato objeto del presente concurso (incluyendo el periodo de garantía de un año establecido a partir de la aceptación de la implantación completa de la plataforma) las siguientes tareas y servicios:

- Mantenimiento evolutivo: Todas las correcciones y mejoras (incluidas nuevas versiones) que la empresa adjudicataria introduzca en las aplicaciones contratadas.
- La adaptación de las aplicaciones a la normativa legal vigente en cada momento.
- Adaptación de la apariencia de los aplicativos a cualquier cambio en la imagen institucional municipal que pudieran tener lugar.
- Mantenimiento correctivo: Resolución de los problemas e incidencias eventuales del funcionamiento derivado de las aplicaciones instaladas.
- Servicio de soporte, que incluirá: resolución de consultas e incidencias, atención telefónica, conexión remota a servidores y presencial cuando sea necesaria, atención mediante buzón de correo electrónico

8 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones del contrato será responsable de alcanzar el nivel de cumplimiento establecido, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento. Se establece, a continuación, los Acuerdos de Nivel de Servicio:

- **ANS 1. Arranque del Servicio.** El servicio deberá estar disponible en su totalidad en 2 meses, a contar desde la fecha de formalización del contrato.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1573480-81OBW-57K0N-IEHGH-A6A601AFC77306E24C98BA06196B68703C4F97E7) generada con la aplicación informática Firmado. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.aytoes.es/verificador/?idoma=1>



Prescripciones Técnicas que ha de regir el servicio de software en la nube (SaaS) para la gestión de actividades y recursos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- **ANS 2. Disponibilidad.** El servicio deberá funcionar 24x7x365, con una disponibilidad anual mínima del 99,8%, siendo el adjudicatario el responsable de disponer de las medidas oportunas para garantizar este nivel de cumplimiento. El periodo de referencia será el correspondiente a un año desde el inicio del contrato, mientras permanezca en vigor. En caso de indisponibilidad de servicio por avería o por actuación planificada se establecerán y habilitarán las correspondientes páginas de cortesía e información.

9 REQUISITOS LEGALES PARA LOS SERVICIOS “CLOUD COMPUTING” O “SERVICIOS EN LA NUBE”

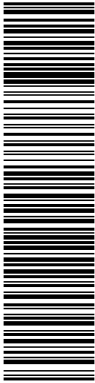
Resulta imprescindible que ese contrato incorpore entre sus cláusulas las garantías a las que obliga la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (en su conjunto y, más concretamente, su artículo 28 sobre Obligaciones generales del responsable y encargado del tratamiento) así como la obligatoriedad de cumplimiento de la normativa europea aplicable en materia de protección de datos y Esquema Nacional de Seguridad. Entre dicha normativa cabe destacar los siguientes puntos:

- El Ayuntamiento como contratante de servicios “cloud computing” sigue siendo responsable del tratamiento de los datos.
- El oferente del servicio de cloud computing tiene la obligación de informar sobre la tipología de servicios que pueden subcontratarse con terceros (alojamiento de datos, por ejemplo) y el Ayuntamiento deberá dar su consentimiento expreso para ello.
- El adjudicatario debe asumir en el contrato que los subcontratistas le ofrecen garantías jurídicas para el tratamiento de los datos equivalentes a los que él mismo asume.
- Dado que los países del Espacio Económico Europeo ofrecen garantías suficientes y no se considera legalmente que exista una transferencia internacional de datos, el presente pliego obliga a que los datos sean alojados dentro de este espacio.
- El acceso a la información a través de redes de comunicaciones debe contemplar un nivel de medidas de seguridad equivalente al de los accesos en modo local. El oferente detallará dichas medidas en su oferta técnica.
- El proveedor del servicio de cloud debe comprometerse a garantizar la confidencialidad utilizando los datos sólo para los servicios contratados, en este caso el envío, recepción, almacenamiento y gestión de correo electrónico. Asimismo, debe garantizar que el personal autorizado a tratar datos personales haya suscrito compromisos de confidencialidad o esté sujeto obligaciones de confidencialidad estatutarias.
- El Ayuntamiento debe ser informado sin dilación indebida por el proveedor de cloud sobre las incidencias de seguridad que afecten a los datos almacenados en los servidores de las estancias propias del licitador, así como de las medidas adoptadas para resolverlas o de las medidas que el cliente ha de tomar para evitar los daños que puedan producirse.

9.1 Hosting - Alojamiento

El Servicio del Software de Gestión de servicios, actividades y recursos tiene que ser en modalidad de SaaS o software como servicio en la nube y deberá estar dicha solución albergada en un CPD externo.

Es de obligado cumplimiento por parte de adjudicatario el disponer de las siguientes características y certificaciones mínimas del CPD donde se alojarán los servicios en la nube, y que se certificará por parte de la empresa que aloje dichos sistemas:



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1573480-81OBW-57K0N-IEHGH A6A601AFC77306E24C988A06196B68703C4F97E7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sansebastiandeosreys.es/verificador/?idoma=1>



Prescripciones Técnicas que ha de regir el servicio de software en la nube (SaaS) para la gestión de actividades y recursos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- Certificado ISO 27001
- Cumplimiento del RGPD
- Certificación ENS categoría media

El CPD, además, deberá disponer de mecanismos para la monitorización de todas estas características que permiten la anticipación a posibles incidencias. La empresa adjudicataria avisará con una antelación de, al menos, 3 días laborables de cualquier trabajo de mantenimiento y actualización de su red/infraestructura técnica del CPD, si afecta la disponibilidad del servicio del cliente.

9.2 Portabilidad de los datos

La portabilidad significa que el proveedor ha de obligarse, cuando pueda resolverse el contrato o a la terminación del servicio, a entregar toda la información al Ayuntamiento en el formato que se acuerde, de forma que éste pueda almacenarla en sus propios sistemas o bien optar porque se traslade a los de un nuevo proveedor en un formato que permita su utilización, en el plazo establecido por el Ayuntamiento en el plan de devolución del servicio, con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales.

En particular, el Ayuntamiento podrá exigir la portabilidad de la información a sus propios sistemas de información o a un nuevo prestador del servicio de cloud computing cuando considere inadecuada la intervención de algún subcontratista.

9.3 Garantías de borrado de los datos al resolver el contrato

Una vez resuelto el contrato el proveedor del servicio no podrá conservar ningún dato, debiendo prever mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos cuando lo solicite el Ayuntamiento y, en todo caso, al finalizar el contrato. Estos mecanismos serán descritos en la oferta, siendo requerido al proveedor a la terminación del contrato una certificación de la destrucción de todos los datos. Certificación donde también se garantice, en caso de haber realizado subcontrataciones, que los subcontratistas han borrado los datos a los que hayan tenido acceso.