



Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:  
PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

2 de Abril 2018



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### Contenido

Contenido .....	2
CLÁUSULA 1. OBJETO .....	4
CLÁUSULA 1.1 Confidencialidad .....	5
CLÁUSULA 2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD .....	8
CLÁUSULA 3. REQUISITOS DE LA SOLUCIÓN .....	9
CLÁUSULA 3.1. Registro .....	14
CLÁUSULA 3.2. Gestión de Remesas .....	16
CLÁUSULA 3.3. Recibos sobre documentación presentada en el registro electrónico o presencial .....	16
CLÁUSULA 3.4. Digitalización Segura de documentos, Copias Auténticas y Compulsa electrónica .....	17
CLÁUSULA 3.5. Ventanilla única .....	17
CLÁUSULA 3.6. Auditoría de anotaciones del registro .....	18
CLÁUSULA 3.7. Base de datos de terceros .....	18
CLÁUSULA 3.8. Gestor de Expedientes .....	18
CLÁUSULA 3.9. Normalización de formatos .....	19
CLÁUSULA 3.10. Guardado de procesos/procedimientos .....	19
CLÁUSULA 3.11. Auditoría de gestión de expedientes .....	20
CLÁUSULA 3.12. Gestión Órganos Colegiados .....	20
CLÁUSULA 3.13. Firma electrónica .....	21
CLÁUSULA 3.14.1. Certificados admitidos .....	21
CLÁUSULA 3.14.2. Sellado de tiempo .....	22
CLÁUSULA 3.14.3. Flujos de firmas .....	22
CLÁUSULA 3.14.4. Documento firmado: seguridad y accesibilidad .....	22
CLÁUSULA 3.15. Archivo electrónico y conservación de los documentos a largo plazo .....	23
CLÁUSULA 3.16. Formato PDF-A (ISO 19005) .....	23
CLÁUSULA 3.17. Sistema de firmado, refirmado y sellado de tiempo .....	24
CLÁUSULA 3.18. Dispositivos móviles .....	24
CLÁUSULA 3.19. Interconexiones/integraciones con otras plataformas web de administraciones .....	25
CLÁUSULA 3.20. Aspectos particulares del servicio en “Cloud Computing” .....	25
CLÁUSULA 3.21. Sede electrónica .....	26
CLÁUSULA 3.21.1. Zona pública .....	27
CLÁUSULA 3.21.2. Verificación de documentos .....	27
CLÁUSULA 3.21.3. Catálogo de procedimientos .....	27
CLÁUSULA 3.21.4. Zona privada .....	27
CLÁUSULA 3.21.5. Portal de Transparencia .....	28



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

CLÁUSULA 3.21.6.	Perfil del Contratante .....	28
CLÁUSULA 3.21.7.	Sugerencias y Quejas .....	29
CLÁUSULA 4.	ARQUITECTURA DE INTEROPERABILIDAD.....	30
CLÁUSULA 5.	INFRAESTRUCTURA FÍSICA. ....	32
CLÁUSULA 6.	REQUISITOS DE INSTALACIÓN Y MIGRACIÓN .....	33
CLÁUSULA 7.	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO .....	35
CLÁUSULA 7.1.	Servicio de atención al Usuario.....	37
CLÁUSULA 7.2.	Soporte y Mantenimiento .....	37
CLÁUSULA 8.	PLAN DE FIN DE PERIODO DE LICITACIÓN.....	39
CLÁUSULA 9.	PRESUPUESTO DE LICITACIÓN .....	40
ANEXO I: Acrónimos .....		41



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 1. OBJETO

El presente pliego tiene como objeto establecer las prescripciones técnicas por las que se ha de regir el servicio de implantación, formación, acceso, mantenimiento y custodia documental de una plataforma integral de Administración Electrónica para el Ayuntamiento de San Martín de la Vega.

Esta plataforma se ofertará en la modalidad SaaS (Software as a Service), siendo una plataforma externa de Administración Electrónica que no requiera instalación material ni en los equipos de usuario ni en los servidores del Ayuntamiento.

Se incluye en el alcance del contrato el soporte remoto y local, el mantenimiento de la instalación, configuración y explotación de la plataforma, así como una vez finalizado el contrato, el rescate de datos y el borrado físico y lógico de los mismos, de acuerdo con la normativa vigente.

El contrato abarca la gestión de todos los expedientes administrativos del Ayuntamiento de San Martín de la Vega, con el objetivo de proporcionar una gestión integral e integrada del completo ciclo de vida del expediente: iniciarlos, almacenarlos, gestionarlos y mantenerlos archivados en un archivo definitivo una vez finalizados. El servicio de la administración electrónica de expedientes se puede desglosar en un subconjunto de servicios cuyas particularidades específicas se detallan en los apartados del presente pliego (por ejemplo respecto a la sede electrónica, el registro, la firma electrónica, etc.).

Además, dado que tanto la evolución de la tecnología como el desarrollo de la legislación aplicable podría influir la gestión de los procedimientos durante el periodo de contratación, se requiere la incorporación de aquellas nuevas funcionalidades que se consideraren de uso común, habitual o necesario para el servicio dentro de los plazos recomendables o reglamentarios según corresponda.

Ante la interoperabilidad que debe presentar el servicio de Administración Electrónica y la complejidad técnica que conlleva el acoplamiento de cada uno de los módulos de la misma, queda justificada la no división del objeto de contrato en distintos lotes.

A la finalización del contrato, toda la información relativa a los expedientes tramitados por el Ayuntamiento de San Martín de la Vega mediante la plataforma de servicios de Administración Electrónica almacenada por el contratista será entregada al Ayuntamiento exportada en un soporte físico. La información de los expedientes se refiere a los archivos, los datos y metadatos, del conjunto de expedientes, los indicadores de desempeño del sistema, los expedientes en tramitación, los procesos o procedimientos desarrollados en la plataforma de servicios de Administración Electrónica y toda aquella información adicional generada en la misma.

El Ayuntamiento de San Martín de la Vega, podrá realizar exportaciones de datos o copias de seguridad propias bajo pedido; no obstante, garantizar la seguridad de la información durante la prestación del servicio y hasta la finalización de la garantía del contrato es responsabilidad del contratista.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 1.1 Confidencialidad

#### **La presente cláusula se considera Condición Esencial**

El adjudicatario queda expresamente 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 ceder a otros.

El adjudicatario y quienes intervengan en cualquier fase de la ejecución de este contrato guardarán secreto sobre los datos, las informaciones y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante su vigencia, estando obligados a no hacer públicos, ceder, enajenar o permitir el acceso de terceros a cuantos datos o información conozcan o posean como consecuencia de la ejecución de este contrato, incluso después de finalizar el plazo contractual, so pena de incurrir en las responsabilidades legales que correspondan. Todos los datos manejados en ejecución de este contrato serán propiedad del Ayuntamiento de San Martín de la Vega, sin que pueda conservar una copia o utilizarlos para fines distintos de los que figuran en este contrato.

La empresa adjudicataria no aplicará o utilizará los datos de los que tenga conocimiento en ejecución de este contrato, o los ficheros y bases de datos y su contenido que le sean entregados por el Ayuntamiento de San Martín de la Vega con fin/es distinto/s al que figure en este contrato, ni permitirá su conocimiento y acceso ni los comunicará a terceros distintos del propio Ayuntamiento.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo 12, que a continuación se transcribe:

*"Artículo 12.- Acceso a datos por cuenta de terceros*

*La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento de la información únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.*

*En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el Artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.*

*Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier otro soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.*

*En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que se hubiera incurrido personalmente".*

En consecuencia, si en ejecución del contrato fuera necesario el acceso del adjudicatario a datos de carácter personal contenidos en ficheros titularidad del Ayuntamiento, el adjudicatario únicamente podrá tratar tales datos conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de San



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

Martín de la Vega, responsable del tratamiento, y no los aplicará o utilizará con fin distinto, ni los comunicará a otras personas.

El tratamiento de tales datos, por parte del adjudicatario únicamente podrá ser realizado con la exclusiva finalidad de ejecutar el contrato suscrito. Si el tratamiento de datos tiene lugar, el adjudicatario se compromete a no utilizar ni a tratar tales datos de carácter personal con una finalidad distinta de la mencionada y a no comunicarlos bajo ningún concepto a terceras personas y en especial, no reproducirá, publicará, ni difundirá ninguna información acerca de aquéllos.

El adjudicatario mantendrá el secreto profesional respecto a la información relacionada con su relación profesional con el Ayuntamiento, con la información del mismo y de los ciudadanos y proveedores, así como los datos particulares de la configuración de sus sistemas, red informática, y otros detalles particulares sobre las infraestructuras tecnológicas, siendo especialmente relevante, los mecanismos de control de acceso, usuarios y contraseñas. Asimismo, el adjudicatario deberá considerar las siguientes precauciones cuando pueda darse la situación de que se requiera un acceso de forma remota a los sistemas del Ayuntamiento:

- Utilizar una conexión cifrada o bien que disponga de algún otro mecanismo que evite que un tercero no autorizado pueda interceptar o alterar los datos intercambiados en la comunicación.
- Utilizar equipos que cuenten con medidas de seguridad pertinentes que eviten la propagación a los equipos y sistemas del Ayuntamiento de virus u otro tipo de malware.

A la extinción de la relación contractual por cualquier causa, los datos de carácter personal a los que hubiera tenido acceso el adjudicatario serán destruidos o devueltos al Ayuntamiento, al igual que cualquier soporte o documento en el que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. A la finalización del periodo de garantía del contrato, el contratista entregará un certificado de destrucción de los datos gestionados.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario le hará responder personalmente de las infracciones que cometa como si ocupara la posición de responsable del tratamiento. La vulneración de las estipulaciones contenidas aquí será considerada como causa justificada de resolución del contrato, sin derecho a la percepción de indemnización alguna por parte del adjudicatario ni observancia de ningún plazo de preaviso por parte del Ayuntamiento de San Martín de la Vega.

En el supuesto de incumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, y con independencia de lo anteriormente expuesto, el Ayuntamiento se reserva en todo caso el derecho de reclamar el resarcimiento de los daños y perjuicios que se le pudieran causar como consecuencia de dicho incumplimiento.

Conforme al Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el ofertante incluirá en su memoria una descripción de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada, junto con una declaración en la que indique expresamente la



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

estricta observancia de las obligaciones aquí referidas por parte de su personal en general, y en particular, por parte de las personas asignadas a la ejecución de este contrato.

El adjudicatario se asegurará de que los servicios prestados en virtud de este pliego, así como los sistemas de información que los sustentan, se prestan de conformidad a los requisitos de seguridad establecidos en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, así como las disposiciones legales o reglamentarias relacionadas con la misma, o cualquier actualización de esta normativa a lo largo de la vigencia del contrato.

El contratista, incluirá en su memoria una planificación sobre la realización de copias de seguridad, que garantice el mantenimiento adecuado de la información del sistema.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

La principal justificación de la adquisición de un servicio de administración electrónica por parte del Ayuntamiento de San Martín de la Vega se corresponde con la siguiente legislación:

Ley 39/2015 y Ley 40/2015, del 1 de Octubre. Reafirma el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la administración pública y añade la necesidad de contar con un espacio virtual que permita cumplir con las obligaciones de publicidad activa, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

Uno de los objetivos principales de los servicios de Administración Electrónica es habilitar los medios técnicos necesarios para que puedan ofrecerse a los proveedores y ciudadanos las ventajas y posibilidades de las tecnologías de la información, reduciendo el tiempo y desplazamientos que es necesario destinar a la realización de muchos trámites corrientes, que comienzan a menudo por tener que personarse en la sede del Ayuntamiento para obtener una primera información y conllevan diversas comparecencias en posteriores fases de la tramitación.

Aun siendo la anterior la principal justificación, otro factor igual de determinante es la insuficiencia de la actual dotación de recursos humanos y materiales para atender a la implantación, formación, acceso, mantenimiento y custodia documental de una plataforma integral de Administración Electrónica propietaria del Ayuntamiento de San Martín de la Vega la cual cumpla con la totalidad de deberes y obligaciones contemplados en las normas anteriores así como los derivados del cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad y el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Este factor nos hace optar por un servicio SaaS en la nube.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 3. REQUISITOS DE LA SOLUCIÓN

En este apartado se detallan las características técnicas del objeto de contrato. Los requisitos técnicos y las características que se detallan han sido obtenidos en base a las necesidades del Ayuntamiento de San Martín de la Vega. Cualquier duda relacionada con este pliego se podrá mandar a través de la plataforma electrónica de contratación y será contestada por la misma vía.

Las mejoras no podrán suponer en ningún caso un coste adicional al importe del contrato.

El equipamiento, el software, los servicios, los accesorios, y las mejoras ofertadas se entenderán como parte integrante de la solución integral a todos los efectos derivados del contrato.

La solución integral resultante es llave en mano e incluirá todo lo necesario para su puesta en marcha y pleno rendimiento sin coste adicional alguno para el Ayuntamiento.

Los requisitos mínimos descritos a continuación serán incrementados por el adjudicatario en el que caso de que fuese necesario porque su solución ofertada no consiga un rendimiento óptimo.

Las empresas licitadoras dispondrán de certificación de calidad ISO 9001 e ISO 27001.

Directrices de accesibilidad y usabilidad: se respetarán los protocolos internacionales de accesibilidad y usabilidad, siguiendo los estándares W3C (World Wide Web Consortium) y las Web Content Accessibility Guidelines 2.0, para facilitar el acceso a la información a colectivos discapacitados. Se certificará un grado mínimo de accesibilidad de acuerdo a la legislación aplicable.

Uso de estándares: se utilizarán tecnologías basadas en estándares aceptados de manera generalizada.

Escalabilidad: los componentes estarán diseñados y desarrollados para soportar el aumento en la carga de procesos o usuarios, necesitando únicamente adecuar la arquitectura hardware del entorno en el que se ejecuta.

Crecimiento funcional modular: la plataforma de servicios de Administración Electrónica tendrá una arquitectura y diseño que permita la incorporación de funcionalidades a partir de la incorporación de nuevos módulos sin que éstos afecten al resto del sistema. Por tanto, la integración entre componentes se realizará sin la utilización de interfaces o protocolos nativos y garantizará el desacoplamiento de capas, permitiendo que la sustitución de componentes por otros nuevos no cause ningún impacto en el resto de componentes. Por tanto, cualquier componente existente como cualquier nuevo componente desarrollado en el ámbito de este sistema, estará sujeto a este principio de modularidad de componentes y servicios software. Para ello, se aportará documentación sobre su arquitectura, integración o cualquier otro aspecto que garantice este principio.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

Seguridad: la plataforma de servicios de Administración Electrónica propuesta garantizará que las funciones básicas de confidencialidad, integridad y disponibilidad se cumplan en un entorno A-A-A (autenticación, autorización y auditoría).

Interoperabilidad: El sistema dará garantía de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa entre sus distintos componentes, así como con componentes externos y en especial con los servicios compartidos de la Administración Electrónica.

El sistema proporcionará y garantizará la identificación del usuario, ya sea personal del Ayuntamiento o ciudadanos.

El sistema ofrecerá navegación segura a través de los protocolos que se consideren seguros actualmente y en el futuro.

El sistema garantizará la compatibilidad con los estándares o recomendaciones publicadas por el W3C (World Wide Web Consortium), que implícitamente garantizan el correcto funcionamiento en navegadores Internet Explorer, Firefox, Chrome y otros, en las últimas versiones de los tres navegadores más utilizados en sistema Windows y/o derivados de UNIX.

Por tanto, la plataforma de servicios de Administración Electrónica, tanto de cara al usuario externo como al empleado municipal, estará diseñada en base a tecnologías y formatos interoperables accesibles para diferentes navegadores Web (Internet Explorer, Firefox, Chrome), evitando la necesidad de instalar plugins que requieran licencias de pago.

Así mismo, la plataforma será operativa y accesible con los sistemas operativos disponibles tanto para PC como para dispositivos móviles y guardará la compatibilidad con los sistemas corporativos del Ayuntamiento especialmente con el entorno VDI Horizon 7 de VMWare con Windows Server Datacenter 2016 (Look & Feel de Windows 10).

La apariencia del portal se ajustará a los estándares web para ser visualizado y respetar la maquetación del sitio, cubriendo la mayoría de los navegadores de usuario, en sus versiones más utilizadas.

El sistema garantizará un rendimiento razonable de las aplicaciones haciendo un uso razonable de los recursos necesarios.

Se garantizará la ejecución de transacciones instantáneas simples en tiempos siempre inferiores a 2 segundos, la ejecución de transacciones instantáneas de complejidad media, como la firma de un documento, en tiempos siempre inferiores a 5 segundos. Estos tiempos se medirán excluyendo los tiempos de ejecución acumulados debidos a causas ajenas al sistema.

La memoria aportará el detalle de infraestructuras hardware para el adecuado rendimiento de los sistemas ofertados.

La plataforma de servicios de Administración Electrónica implantada garantizará la completa integridad y consistencia de los datos.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

Los servicios de Administración Electrónica cumplirán con las normativas estipuladas en la legislación en vigor actual y futura y en su normativa de desarrollo, incluidas las normas técnicas que las desarrollan. Las funcionalidades que cumplan con el resto de requisitos de este pliego estarán totalmente alineadas con la normativa, y fundamentalmente a la Ley 39/2015, de 1 de octubre de procedimiento administrativo y Ley 40/2015, de régimen jurídico del sector público y demás normativa de aplicación a la gestión y procedimiento administrativo electrónico.

Quedará incluido en el ámbito del servicio cualquier adaptación, sea desarrollo o cualquier otro tipo de trabajo, a la normativa que pudiera surgir durante el desarrollo del contrato, siendo esta responsabilidad del contratista.

Cualquier acción propuesta o derivada del alcance del contrato tiene que acompañarse de las acciones necesarias para que sus implicaciones cumplan íntegramente con la LOPD (Ley Orgánica 15/1999) así como al Esquema Nacional de Seguridad, Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Sistema SICRES v3.

Los servicios de Administración Electrónica contarán con todas las funcionalidades necesarias para lograr la gestión completa de los expedientes administrativos del Ayuntamiento de San Martín de la Vega a lo largo de todo su ciclo de vida, entre otros, tiene que contar con los siguientes aspectos:

- Gestión del expediente electrónico, iniciado a petición de los interesados o de oficio por el Ayuntamiento.
- Registro electrónico de entrada/ salida.
- Carpeta electrónica del ciudadano para los expedientes del Ayuntamiento de San Martín de la Vega.
- Archivo electrónico de expedientes.
- Sistemas de identificación y firma electrónica para el personal del Ayuntamiento y los interesados en los expedientes.
- Gestión o tratamiento electrónico de los expedientes (debe incluir entre otras la creación de los documentos y documentación de apoyo, la planificación de las tareas y su delegación, la generación de documentación para notificación, la creación de documentos en pdf para los casos necesarios, etc.).
- Comunicación electrónica de los expedientes con otras administraciones (recepción y emisión electrónica).
- Sede electrónica con funciones como: inicio y tramitación de expedientes, consulta de expedientes, notificación, subsanación y aportación de documentos, y comparecencia en sede, tablón de anuncios y perfil de contratante (este último aspecto puede salvarse con la utilización de la plataforma de contratación del estado), gestores de contenidos para incorporar anuncios, enlaces a otras herramientas del Ayuntamiento, etc.
- Conexión con las infraestructuras y servicios compartidos de la Administración Pública. El servicio de Administración Electrónica se prestará en la nube, utilizando la red SARA.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

- Editor de plantillas, campos, etc. para el gestor de expedientes. Herramienta que permita crear, editar, reutilizar, mejorar, guardar y exportar procesos de gestión de los expedientes electrónicos y publicarlos en la sede a fin de que sean empleados por los usuarios y establezcan las pautas de gestión para el personal del Ayuntamiento.
- Herramientas y recursos necesarios para garantizar la relación electrónica con los obligados por la ley y con las personas físicas que así lo prefieran.

Todas las funcionalidades estarán interconectadas entre sí, reutilizando todos los datos existentes en el sistema durante las interacciones de los usuarios en su gestión de forma que optimice la gestión de los expedientes. La gestión de los expedientes será totalmente personalizable, plantillas y documentos, campos personalizables, informes de los procesos/procedimientos, etc.

El modo de funcionamiento general de la plataforma de servicios de Administración Electrónica, trabajará permanentemente dentro del sistema, sin necesidad de extraer documentos y datos y volver a incorporarlos, salvo excepciones justificables. En cualquier caso, siempre permitirá la incorporación de documentos externos desde el puesto del usuario.

El servicio de Administración Electrónica prestado por el contratista al Ayuntamiento, será realizado totalmente mediante internet y la red SARA, siendo la comunicación en todo momento a través de uno de los navegadores web especificados en este pliego. Este requisito no aplicará para el acceso al firmador desde dispositivos móviles pudiéndose utilizar la respectiva aplicación (APK) que se necesite.

La solución ofertada deberá ser compatible además con el siguiente hardware del Ayuntamiento de San Martín de la Vega:

- Lector de tarjetas Criptográficas de la FNMT (C3Po LTC31).
- Pistola USB genérica lectora de códigos de barras (Honeywell).

Por lo tanto con esta plataforma de administración electrónica el Ayuntamiento de San Martín de la Vega podrá:

- Tramitar electrónicamente los expedientes, mediante un registro electrónico general, interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones Públicas, mediante sistemas de identificación y firma electrónica para el acceso electrónico a los trámites o procedimientos administrativos y mediante un sistema interno de tramitación electrónica.
- Archivar electrónicamente y disponer de un archivo electrónico único de documentos que correspondan a procedimientos finalizados. (ARCHIVE)
- Garantizar el Derecho a la información y la transparencia a través del catálogo de procedimientos de SIA y sede electrónica, actualizando la información del Punto de Acceso General Electrónico (Punto de Acceso General -administracion.gob.es-), publicando en sede electrónica los códigos seguros de verificación, etc.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

- Garantizar un funcionamiento electrónico interno a través de su sistema de gestión y tramitación de expedientes electrónicos y creando la sede electrónica, cumpliendo con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y Esquema Nacional de Seguridad (ENS), etc. Las aplicaciones y/o servicios objeto de este pliego están sujetas al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, entre otras: la sede electrónica, el registro electrónico, los sistemas de información accesibles electrónicamente por los ciudadanos, los sistemas de información para el ejercicio de Derechos / Deberes, los sistemas de información para recabar información y estado del procedimiento administrativo, etc. El contratista asegurará su cumplimiento y auditará los sistemas, justificando así periódicamente el cumplimiento de dichos esquemas.
- Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras Administraciones mediante la interconexión de redes, etc.

El mantenimiento de los equipos, software, actualizaciones, etc. para lograr la eficaz prestación del servicio de Administración Electrónica será responsabilidad del proveedor, garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato.

En cuanto a las actualizaciones, durante todo el periodo de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria se encargará de suministrar y realizar todas las actualizaciones de nuevas versiones y funcionalidades que vayan apareciendo. Estas actualizaciones serán automatizadas y sin paradas de servicio (o si fuera imprescindible una parada programada sería acordada con el Ayuntamiento), de tal manera que el usuario final no vea interrumpido en ningún momento el servicio.

Además se realizarán sin coste actualizaciones de las integraciones externas con servicios compartidos (por ejemplo la integración de la plataforma de servicios de Administración Electrónica con NOTIFIC@, @FIRMA, TS@, PORT@FIRMAS, Apodera, Habilita, etc.).

Respecto a la instalación de certificados, el contratista asesorará y facilitará los trámites de obtención de los certificados que necesite el sistema para funcionar (de sede y de órgano, si fuera necesario) y realizará la configuración de los mismos para dejar la plataforma lista para funcionar.

Respecto al sellado de tiempo, todos los documentos firmados desde la plataforma, así como aquellos que sean emitidos de forma automatizada con sello de órgano, se generarán con un sello de tiempo emitido por una Autoridad de Certificación (AC) raíz, sin que ello conlleve un coste añadido.

El Ayuntamiento podrá encargar a una empresa externa la realización de una auditoría sobre el cumplimiento de la normativa del Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas técnicas de desarrollo por parte de la plataforma de servicios de Administración Electrónica adjudicataria del presente contrato, estando obligado el adjudicatario del contrato a colaborar en la ejecución de los trabajos de auditoría.

A continuación procedemos a describir en detalle los distintos elementos y características pertenecientes al servicio de Administración Electrónica.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 3.1. Registro

El Ayuntamiento de San Martín de la Vega, dispondrá de un registro que tiene que integrarse con el Registro Electrónico General de la Administración del Estado (art. 16.1 Ley 39/2015).

La solución propuesta por el contratista será una herramienta que permita la gestión integrada del registro telemático y presencial.

Será la propia aplicación de registro la que genere de forma automática el número de registro y la fecha y hora de presentación, no pudiendo alterarse. Se garantizará que las fechas y horas de las anotaciones sean las oficiales a través de un sello de tiempo de una autoridad de certificación oficial en base al ENI.

La plataforma de servicios de Administración Electrónica que se implante permitirá al Ayuntamiento gestionar en una misma herramienta las entradas y salidas telemáticas y manuales, sustituyendo a la aplicación actual de registro.

La solución presentada por el contratista facilitará un registro “multipuesto”, pues en la actualidad el Ayuntamiento tiene a varias personas encargadas del registro. En cualquier caso, sería una misma oficina de registro (el Registro General), aunque el puesto físico de trabajo pueda estar en ubicaciones o despachos diferentes.

El registro de entrada y salida que se implemente cumplirá todas las funcionalidades necesarias para ser certificado ENI compatible y adecuado para el intercambio de registros entre Entidades Registrales (SICRES), integrado en la plataforma de intercambio de registros (SIR).

Los registros de entrada, sean telemáticos o presenciales, se integrarán en un único registro de entrada, teniendo numeración correlativa. El sistema de anotaciones presenciales permitirá al encargado de registro poder seguir registrando con la misma frecuencia actual.

En el caso de las entradas presenciales, a cada anotación se le podrán asociar distintos terceros, adjuntar documentos digitalizados o referenciar documentos que estén exclusivamente en papel. En el caso de las entradas telemáticas, todos los campos cuya información esté disponible en el sistema quedarán cumplimentados de forma automática. El responsable del registro recibirá en su buzón las entradas genéricas, contando con la funcionalidad de aceptación y rechazo de asientos registrales, (todas, aquellas que tienen expediente asignado y pueden avanzar a su siguiente actividad y el resto que requieren una asignación específica), donde podrá revisarlas y completar los datos necesarios si alguno no pudiera estar cumplimentado en el momento del registro por parte del usuario (número de expediente, destinatarios, asignación, etc. según corresponda). Incluirá de forma integrada un mecanismo de distribución de documentos a los diferentes departamentos del Ayuntamiento.

Los registros de entrada, una vez asignados al departamento gestor, serán incorporados de forma automática a su expediente (si fuera conocido), recibiendo el correspondiente aviso el personal encargado de su tramitación, que, a partir de ese momento, podrá consultar a través de la aplicación las entradas de registro que tiene asignadas y, en función de sus permisos, podrá bien abrir un nuevo expediente que incluya una copia de los documentos de la anotación, bien incorporar los documentos recibidos a un expediente abierto en el sistema.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

Al expediente se incorporarán de forma automática tanto los datos del asiento registral como el documento en sí, sin necesidad de extraerlos de la plataforma de servicios de Administración Electrónica. Este será el modo de funcionamiento general de la plataforma, trabajar permanentemente dentro del sistema sin necesidad de extraer documentos y datos y volver a incorporarlos. En el caso de que se observase que, por error en la asignación se ha incorporado a un expediente un documento perteneciente a otro expediente, se permitirá a los usuarios (en función de los permisos otorgados) la reasignación del documento o registros de entrada o salida o los expedientes correctos.

Lógicamente, las entradas automáticas por inicio de un expediente en la sede electrónica, quedarán registradas y se iniciarán automáticamente los expedientes (si así está programado en el procedimiento específico), al igual que cuando se realizan gestiones en la sede electrónica sobre expedientes abiertos, donde las entradas quedarán asignadas directamente a los expedientes.

La herramienta permitirá la incorporación de varios documentos simultáneamente con funcionalidades de arrastrar y soltar.

El adjudicatario garantizará la seguridad de los documentos que se vayan a incorporar al sistema, mediante la comprobación de los mismos en uno o varios motores antivirus, impidiendo la subida del documento en el caso de la detección de algún tipo de malware.

En el caso del registro de salida, las anotaciones de salida podrá hacerlas el personal de registro con los datos facilitados por el departamento correspondiente, o se podrán generar de forma automática desde la carpeta del expediente por el personal del departamento correspondiente, quedando preparada casi en su totalidad, a falta únicamente de que el personal de registro realice la salida efectiva del documento por el medio de envío que corresponda: manual en papel o automático en sede o mediante plataforma de notificación (con Notific@ por ejemplo). En el caso de notificaciones telemáticas, la aplicación enviará automáticamente un aviso al interesado para que acceda a través de la sede electrónica a su buzón personal y, previa identificación con su DNI electrónico o mediante certificado electrónico reconocido, pueda descargar el documento, guardándose la fecha de la notificación efectiva a efectos del cómputo de plazos. El sistema registrará la fecha de notificación y la fecha de puesta a disposición de las notificaciones. En el caso de que no sea una notificación electrónica permitirá alimentar al sistema con dicha información por parte de la oficina de registro.

En registro de salida, la solución presentada por el contratista incorporará la posibilidad de carga masiva de registros de salida para el caso de comunicaciones con el mismo asunto a múltiples usuarios.

Tanto para las entradas como para las salidas diarias del registro, se podrán extraer listados completos que permitan su seguimiento por parte de los usuarios del registro o para los usuarios a los que se decida por parte del administrador autorizar este tipo de funcionalidad. En cualquier caso, todos los usuarios de la plataforma de Administración Electrónica autorizados a consultar registros de entrada y salida, podrán buscar los registros mediante un buscador que permita entre otras seleccionar búsquedas por fechas, terceros, departamentos asignados, expedientes, etc.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

Podrá clasificarse como confidencial determinados expedientes, existiendo una concreta autorización por parte del administrador de la plataforma de servicios de Administración Electrónica a determinados usuarios para que puedan consultar este tipo de expedientes. El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento del módulo de registro electrónico, indicando el funcionamiento específico de todos estos aspectos, incluido la asignación de entradas y salidas, tanto manual como automáticamente, listados de control, buscador, clasificación de expedientes, consulta, incorporación a expedientes, etc.

### CLÁUSULA 3.2. Gestión de Remesas

La plataforma simplificará los procesos manuales de envíos en papel certificados (notificaciones), a través de un sistema de gestión de remesas que permita de forma automática generar e imprimir todas las tarjetas que deben de adjuntarse a cada envío y el informe global de la remesa que debe entregarse a Correos. No obstante estas funcionalidades pueden sustituirse por la integración con el servicio compartido NOTIFIC@ si el prestador del servicio está en condiciones de ofrecer esta integración desde un primer momento.

La plataforma Notific@ proporciona a los ciudadanos y empresas un buzón seguro en el que recibirán las comunicaciones y notificaciones administrativas. La plataforma trabaja en colaboración con otras infraestructuras comunes de diversa índole que, en su conjunto, pueden canalizar automáticamente todas las notificaciones que se generan en las AAPP, preferentemente a partir de los sistemas de información mecanizados, para que lleguen a su destino –personas físicas, jurídicas y otras- de la manera más eficiente y económica posible.

Así, Notific@ recibe desde los organismos emisores, las notificaciones o comunicaciones y además de aportar otros valores añadidos, las pone a disposición de los destinatarios en la Carpeta Ciudadana, para que puedan comparecer electrónicamente en esta sede y posteriormente las distribuye.

Por tanto, el Ayuntamiento de San Martín de la Vega podrá decidir la incorporación de procesos/procedimientos o expedientes concretos a Notific@ en cualquier momento.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento del módulo correspondiente a la emisión de remesas de notificaciones en papel y la integración con la plataforma Notific@

### CLÁUSULA 3.3. Recibos sobre documentación presentada en el registro electrónico o presencial

Respecto a la generación de recibos, desde la aplicación de registro se tiene que generar de forma automática un recibo consistente en la copia autenticada del documento, incluyendo fecha y hora de presentación y número de registro, y un recibo acreditativo de otros documentos que lo acompañen, que garantice la integridad y no repudio de los mismos. Este recibo será remitido de forma automática en el caso de presentación telemática de los documentos, y se entregará al interesado en el caso de presentación en papel. Estos recibos quedarán almacenados en el sistema.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

En cuanto al sellado de los documentos, la solución propuesta tiene que realizar en el documento escaneado o incorporado al registro una impresión digital del número, fecha y hora de registro. En cualquier caso, la solución definitiva de justificación de entradas o salidas del registro presencial debe ser acordada con el Ayuntamiento y de acuerdo a la legalidad vigente en cada momento.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento del módulo correspondiente a este apartado de recibos sobre documentación registrada.

### CLÁUSULA 3.4. Digitalización Segura de documentos, Copias Auténticas y Compulsa electrónica

El módulo de registro permitirá mediante un escáner la digitalización de cualquier documento en papel, permitiendo en el proceso incorporar la firma electrónica para producir e incorporar copias electrónicas auténticas.

Una vez almacenados los documentos en su correspondiente anotación, también serán accesibles directamente a través del código de verificación y los códigos de barras que faciliten al Ayuntamiento la localización del documento electrónico a partir de una copia en papel del mismo. Esta accesibilidad será interna en el Ayuntamiento a los usuarios autorizados a la visualización del documento y externa a través de la sede electrónica para el usuario del registro.

La digitalización cumplirá los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos (resolución 19/07/2011).

La compulsa electrónica, estará integrada en el propio módulo de registro, permitiendo dar lugar a copias en soporte informático a partir del documento original, compulsadas electrónicamente con firma de empleado público, adaptándose a lo previsto en la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento del módulo correspondiente a esta funcionalidad de digitalización segura de documentos y compulsa.

### CLÁUSULA 3.5. Ventanilla única

La aplicación estará adaptada al modelo de ventanilla única, cumpliendo los requisitos de la norma SICRES (V3). Cuando la entrada provenga de otra Administración, permitirá dejar constancia del asiento registral original de cara al cómputo de plazos. Y si el Ayuntamiento recibe un documento dirigido a otra Administración desde la anotación de entrada, se podrá generar automáticamente la de salida sin tener que cumplimentarla de nuevo. La funcionalidad será similar a la proporcionada por las herramientas del PAE (todas aquellas compatibles con el servicio de intercambio de registros, por ejemplo GEISER u ORVE).

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento del módulo correspondiente a esta funcionalidad de ventanilla única y adaptación al modelo SICRES



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 3.6. Auditoría de anotaciones del registro

El módulo de registro llevará integrada una opción propia de auditoría que permita llevar un control en todo momento de los cambios y modificaciones que sufra la anotación manteniendo el histórico de las modificaciones en cada dato. Además, permitirá la búsqueda por múltiples criterios y la exportación de los resultados para poder trabajar sobre la información fuera del sistema.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento del módulo correspondiente a esta funcionalidad de auditoría de anotaciones del registro.

### CLÁUSULA 3.7. Base de datos de terceros

Los datos de los terceros que vayan surgiendo con la tramitación de expedientes y a través del registro de entradas y salidas se almacenarán en una ficha de tercero, generándose así una base de datos de terceros. En esta base de datos el identificador principal será el DNI/NIF/NIE/CIF, pero se podrá buscar por otros criterios, como por nombre, apellidos, etc. De esta manera no se tendrán que volver a teclear los datos de un tercero si previamente ya se ha tramitado con él algún expediente.

La ficha de tercero se creará automáticamente con todos los datos que introduzcamos sobre él y nos permitirá en un futuro trasladar los datos de dicho tercero a cualquier expediente, que quedará completado en todos los campos. Esta ficha del tercero incluirá la información sobre el medio de notificación por defecto: papel o telemático. Este medio de notificación podrá modificarse para cada expediente o registro de salida.

La empresa adjudicataria se encargará de importar la base de datos actual de terceros del actual registro del Ayuntamiento al nuevo registro. El Ayuntamiento facilitará la base de datos en un formato importable.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento del módulo correspondiente a esta funcionalidad de base de datos de terceros y los formatos y estándares para la importación de la base de datos actual.

### CLÁUSULA 3.8. Gestor de Expedientes

La plataforma ofertada contará con un gestor de expedientes, que permita su gestión adaptada al ciclo de vida de la Administración Electrónica según los estándares interoperables y de seguridad aplicables, de acuerdo a los procesos/procedimientos previamente predefinidos en cuanto a sus actividades, estados del expediente y estados de cada uno de los documentos y basados todos ellos en plantillas previamente predefinidas si se considerara oportuno.

Las funcionalidades básicas de este gestor de expedientes incluirán entre otras, la interconexión con la sede electrónica, el inicio de expedientes, gestionando su estado hasta la finalización y resolución, la generación automática del índice del expediente, la gestión de las notificaciones, la gestión de los requerimientos a terceros, la asignación del trámite a los usuarios o departamentos correspondientes, etc. Incorporará funciones de delegación y gestión de expedientes que permitan balancear la carga de trabajo entre los técnicos y gestionar la evolución del conjunto de expedientes con indicadores específicos sobre los tiempos de



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

gestión, tiempos de estado de trámite, número de expediente, etc. Dispondrá de informes por expediente e informes del conjunto de expedientes para facilitar su gestión.

Dentro de la gestión de expedientes, se incorporará también una gestión de documentos, con su ciclo propio de vida (inicio, elaboración, revisión, finalización, firmas y aprobación, etc.). El gestor de expedientes, entre sus funcionalidades incorporará la cumplimentación automática de plantillas en función de los datos del expediente, a fin de automatizar tareas de cumplimentación de modelos básicos.

La gestión documental estará adaptada al Esquema de Metadatos para la Gestión del Documento Electrónico previsto en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos, aprobada por Resolución de Junio de 2012 de la Secretaría del Estado de Administraciones Públicas y las resoluciones que las modifiquen o sustituyan.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del gestor de expedientes.

### CLÁUSULA 3.9. Normalización de formatos

La implantación de los servicios de Administración Electrónica, además de llevar aparejada la normalización y racionalización del material utilizado en el Ayuntamiento, permitirá también de forma sencilla el establecimiento y homogeneización de unos formatos, diseños y estructura de contenidos comunes para toda la organización, ya que supone un importante ahorro desde el punto de vista de la productividad administrativa, contribuyendo a la desaparición de un número de formatos de material impreso y unificándolos en unos formatos normalizados comunes a todo el Ayuntamiento.

La plataforma de servicios de Administración Electrónica permitirá que los datos básicos de la entidad, junto con los datos propios de cada expediente, se puedan fusionar fácilmente con las plantillas normalizadas que forman parte de cada tipo de procedimiento, de forma que se genere el documento listo para firmar, aplicándole el formato que se haya configurado previamente.

Esto supondrá un gran ahorro de tiempo y una mayor seguridad al minimizar las posibilidades de cometer errores tipográficos y ortográficos, comunes cuando se lleva a cabo la redacción por el método tradicional. En todo caso, si se desea introducir modificaciones en los documentos generados antes de la firma, deberán poderse editar con cualquier procesador de textos que se tenga instalado en el ordenador del Ayuntamiento (Microsoft Office 2010/2013) o mediante un procesador de textos contenido en la plataforma.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción de la gestión de plantillas.

### CLÁUSULA 3.10. Guardado de procesos/procedimientos

La plataforma de servicios de Administración Electrónica ofertada incorporará un "Guardado de procedimientos" con el fin de que los usuarios con la cualificación adecuada y el nivel de permisos suficiente puedan guardar los procesos/procedimientos administrativos que deseen, quitando documentos que no utilicen habitualmente, añadiendo sus propias plantillas o modificando las existentes para dejar el procedimiento acorde y adaptado al trabajo del Ayuntamiento. Este módulo será siempre accesible para el administrador del sistema y en



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

mayor o menor medida en función de la política del Ayuntamiento para los usuarios de la misma. Dentro de los procedimientos se podrán definir roles, funciones, incorporar campos y campos automatizados, plantillas, etc.

Las plantillas se podrán cumplimentar automáticamente con datos del expediente, de los interesados o con información contenida en la plataforma de servicios de Administración Electrónica.

A través del editor también se podrán duplicar procedimientos y diseñar otros procedimientos a partir de estos. Los usuarios podrán editar todas las plantillas de los procedimientos.

El procedimiento, una vez personalizado, quedará disponible para ser utilizado en todas las ocasiones que sea necesario, generando los documentos automáticamente según el sistema descrito anteriormente y partiendo de una plantilla elegida y adaptada por el Ayuntamiento.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento del módulo correspondiente al guardado de procesos/procedimientos.

### CLÁUSULA 3.11. Auditoria de gestión de expedientes

El módulo de gestión de expedientes llevará integrada una opción propia de auditoría que permita en todo momento llevar un control de los cambios y modificaciones que sufra el expediente o documentos. Además, permitirá la búsqueda por múltiples criterios y la exportación de los resultados para poder trabajar sobre la información fuera del sistema.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento del módulo correspondiente a la auditoria de gestión de expedientes.

### CLÁUSULA 3.12. Gestión Órganos Colegiados

La plataforma incorporará un módulo específico para la gestión de las reuniones de los órganos de Junta de Gobierno y Pleno Municipal, recogiendo cada uno de ellos su propio código de identificación.

Todos los documentos oficiales incorporados a los libros llevarán una numeración diferenciada, proporcionando de forma automática una fecha y un código de identificación (número y marca de libro) dependiente del libro oficial que se añadirá al documento.

Se podrán organizar temas a tratar en las diversas reuniones de los diferentes órganos de la entidad y por tanto agregar expedientes, trámites, anotaciones, etc. a las convocatorias de reuniones y la gestión de las mismas hasta el cierre de las actas y aprobación de las resoluciones, autorizaciones y actividades que corresponda.

Permitirá la exportación de los resultados para poder trabajar sobre la información fuera del sistema.

Igualmente este módulo permitirá realizar la convocatoria, mantener el censo de miembros, compartir documentación, remitir alertas sobre la convocatoria o avisos a los miembros.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento del módulo correspondiente a la gestión de los libros oficiales y reuniones de los órganos.

### CLÁUSULA 3.13. Firma electrónica

El sistema incorporará un sistema de firma electrónica completa que incluya en el documento la ruta de certificación y lista de revocación con sello de tiempo, permitiendo la validación online contra la Autoridad de Certificación (AC) para comprobar que el certificado es válido.

Se tratará de un sistema multiplataforma que puedan utilizar tanto los usuarios de sistemas operativos Windows y Mac OS, como los de las diferentes variantes de Linux actualizándose a sus últimas versiones.

No se permitirá el uso de applets de Java para realizar la firma electrónica, ni en general para ningún módulo del servicio íntegro de Administración Electrónica.

La firma electrónica de la plataforma de servicios de Administración Electrónica, implementará la política de firma electrónica de la AGE (Administración General del Estado), y la plataforma debe mantenerse actualizada según las subsiguientes versiones que la AGE publique.

El sistema de firma electrónica, seguirá las normas y recomendaciones de la AGE en cuanto a seguridad y especialmente a los aspectos relacionados con la política de firma. En este sentido, la plataforma de servicios de Administración Electrónica y su alojamiento web (hosting externo para el caso de este contrato) implementarán las medidas de seguridad necesarias para que el Ayuntamiento pueda cumplir con las recomendaciones de la AGE para el uso de certificados electrónicos en caso de hosting externo.

En cualquier caso, el contratista, presentará en su memoria la descripción de los mecanismos de seguridad y en especial los aplicables a la gestión de las firmas electrónicas (sean estas de organismo, sede o usuario) a fin de evaluar su adecuación a los requisitos de Firma Electrónica de la AGE. El contratista actualizará la descripción de los mecanismos de seguridad cada vez que sea necesario durante la ejecución del contrato, para que el Ayuntamiento pueda comprobar su permanente adecuación tanto a la política de la AGE como en su caso a la del Ayuntamiento y en general a las medidas de seguridad que por legislación sean aplicables a la plataforma de servicios de Administración Electrónica.

### CLÁUSULA 3.14.1. Certificados admitidos

Para los usuarios del Ayuntamiento, el sistema de firma será compatible con cualquier certificado digital X.509, incluyendo certificaciones privadas que el Ayuntamiento pueda implementar para sus empleados. En todo caso, se admitirán los certificados emitidos por la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre (FNMT), Camerfirma, etc. El sistema, también será compatible con el DNI electrónico y con la tarjeta ACA del Colegio Oficial de Abogados. El sistema de firma funcionará y se actualizará a las últimas versiones de los diferentes sistemas. Todo ello, circunscrito a la política de firma de la AGE.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 3.14.2. Sellado de tiempo

Todos los documentos firmados desde la plataforma se generarán con un sello de tiempo emitido por una AC reconocida, sin que ello conlleve un coste añadido para el Ayuntamiento.

### CLÁUSULA 3.14.3. Flujos de firmas

El sistema de firmas será configurable por los usuarios, de modo que cada documento se pueda enviar a una o varias personas, pudiéndose crear un flujo de firmas, bien en paralelo, bien en el orden preestablecido por el procedimiento, de acceso fácil a la documentación con el sistema de firma. Cada uno de los firmantes dispondrá de su propio portafirmas para acceder a los documentos que tiene pendientes de firma, pudiendo firmar y devolver el documento firmado al usuario que lo ha enviado o rechazar la firma, con la posibilidad de hacer constar el motivo del rechazo.

En el caso de firma de documentos por varios usuarios, podrán definirse flujos de firma paralelos y en serie según proceda, manteniendo todas las firmas al mismo nivel.

Se valorará dentro de la facilidad de uso, la accesibilidad, facilidad de manejo y visibilidad de los documentos en el momento de la inserción de la firma, así como la posibilidad de configuración de la firma visible en los documentos.

### CLÁUSULA 3.14.4. Documento firmado: seguridad y accesibilidad

Todos los documentos contenidos en la plataforma de servicios de Administración Electrónica, podrán ser firmados digitalmente en su formato original, y además se generarán y firmarán en formato PDF-A (ISO 19005) mediante un conversor que venga integrado en la propia plataforma de servicios de Administración Electrónica y permita ver los resultados inmediatamente. Los documentos podrán ser generados y puestos a la firma en su formato original o en pdf, según selecciones el gestor del expediente o bien venga predefinido en el procedimiento integrado en la plataforma de servicios de Administración Electrónica. En todos los documentos generados, el sistema garantizará la accesibilidad futura a los documentos y los dejará preparados para un archivado a largo plazo.

Además de incluir la firma electrónica, la transformación a PDF incorporará el CSV de acuerdo al estándar de la Administración Electrónica para su validación en sede.

Cualquier documento firmado en pdf podrá leerse y validarse usando un simple lector de PDF, sin necesidad de obligar al ciudadano a emplear sistemas adicionales que sepan interpretar firmas electrónicas.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento de la firma electrónica, la configuración de la plataforma para los certificados electrónicos, el sellado de tiempo, los flujos de firmas y los elementos de seguridad y accesibilidad.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 3.15. Archivo electrónico y conservación de los documentos a largo plazo

Se mantendrá un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable. Los documentos electrónicos se conservarán en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión.

Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.

Los medios o soportes en que se almacenen documentos, contarán con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.

Una vez terminado el expediente, la propia herramienta dará la opción de proceder a su archivado electrónico, respetando las directrices fijadas en los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad y la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal. El Ayuntamiento podrá incorporar metadatos propios y aplicar una política específica en el archivado definitivo.

El expediente, una vez archivado respetando las normas archivísticas básicas, aparecerá foliado e incorporará un índice y portada adecuados. Durante la tramitación de los expedientes, permanentemente debe existir un índice automático. El sistema tendrá capacidad de generar las hojas de remisión de fondos al archivo sobre expedientes concretos de forma automática por selección de los usuarios.

Este módulo de archivo electrónico tendrá integrado la funcionalidad de copia auténtica y cumplir con los estándares de descripción archivística ISAD(G) e ISAAR. Las fichas ISAD(G) podrán ser extendidas con metadatos específicos indicados por el Ayuntamiento. La importación y exportación de metadatos cumplirá los estándares EAC y EAD.

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 en las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y se enviará completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, asimismo autenticado, de los documentos que contenga.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento del archivado definitivo.

### CLÁUSULA 3.16. Formato PDF-A (ISO 19005)

En el entorno tecnológico actual las aplicaciones empleadas para crear documentos (procesadores de texto, etc.) y los sistemas operativos cambian con excesiva frecuencia, lo que tiene implicaciones importantes en la conservación de los documentos electrónicos a largo



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

plazo. Por ello, el acceso a los documentos generados por el sistema no debe depender de la aplicación informática que se haya utilizado para crear el documento.

Para garantizar la preservación de los documentos electrónicos se utilizará el formato ISO 19005-1: PDF/A, que define un estándar para garantizar la interoperabilidad de los sistemas de almacenamiento.

Los documentos electrónicos generados por el sistema superarán los test de validación de PDF-A, que son los más exigentes que pueden encontrarse en estos momentos. Esto significa que cumplirán los siguientes requisitos básicos:

- Independientes del dispositivo, de manera que cualquier usuario pueda acceder al documento en el momento presente o en el futuro, con independencia de la evolución de las aplicaciones
- Auto-contenidos: toda la información necesaria para representar el contenido del documento se encontrará en el propio documento, de forma que no sea preciso acceder a contenidos externos (fuentes, etc.) que quizá no estén disponibles en el futuro.
- Auto-documentados: toda la información necesaria para localizar el documento, catalogarlo, etc., se contendrá en el propio documento, y no almacenada en recursos externos.
- Libres de restricciones, de manera que el contenido esté accesible sin protecciones de ningún tipo. La existencia de protecciones, como contraseñas, compromete el acceso futuro a la información.

### CLÁUSULA 3.17. Sistema de firmado, refirmado y sellado de tiempo

El servicio de Administración Electrónica se complementará con un sistema de firmado, refirmado y sellado de tiempo que garantice la custodia y preservación de los documentos firmados, garantizando su integridad a medida que evolucionan los sistemas criptográficos en el tiempo.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento del refirmado y sellado de tiempo y la utilización del formato pdf para la conservación del archivo.

### CLÁUSULA 3.18. Dispositivos móviles

La plataforma permitirá la utilización de dispositivos móviles para la actividad administrativa del Ayuntamiento, por ejemplo:

- La firma electrónica de documentos, que permita realizar el proceso de firma electrónica cuando sea necesario sin desplazamientos y sin afectar a una tramitación ágil y fluida de los procedimientos.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

- La plataforma permitirá el envío de imágenes a los expedientes, que permita a los técnicos correspondientes la toma de fotografías para su envío telemático al gestor de expedientes.

El contratista deberá presentar en su memoria una descripción de las funcionalidades que la plataforma de servicios de Administración Electrónica incorpore específicamente para dispositivos móviles.

### CLÁUSULA 3.19. Interconexiones/integraciones con otras plataformas web de administraciones

Sin perjuicio de la obligación de interconexión de registros, la plataforma de servicios de Administración Electrónica posibilitará las interconexiones con dispositivos electrónicos de agregación de la información de las diferentes administraciones y entidades públicas. Y en particular:

- Con la Plataforma de Contratación del Sector Público para la convocatoria de licitaciones y sus resultados.
- Con el Boletín Oficial del Estado para grabar y publicar las notificaciones en el Tablón Edictal Único.
- Con el Boletín Oficial del Estado para publicar las bases reguladoras y el extracto de estas convocatorias de las subvenciones (becas, premios y otras ayudas).
- Con el registro electrónico de apoderamientos
- Con cualquier otra plataforma pública que por ley se considere obligatoria.

### CLÁUSULA 3.20. Aspectos particulares del servicio en “Cloud Computing”

La contratación por parte de las Administraciones Públicas de servicios “Cloud Computing” que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal requiere la formalización de un contrato escrito en los términos previstos en el artículo 12 de la LOPD y en los artículos 20 a 22 de su reglamento de desarrollo. Por tanto, el contratista, durante el desarrollo del contrato para la prestación de servicios de Administración Electrónica para el Ayuntamiento de San Martín de la Vega, estará obligado a la firma de dicho contrato con el Ayuntamiento de acuerdo a los términos de implantación de la LOPD.

Estos requisitos han sido específicamente recogidos en el ámbito de la contratación pública en la disposición adicional vigesimoquinta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, que establece que:

- El prestador de servicios de computación en la nube tendrá la consideración de encargado de tratamiento.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

- Al término de la prestación contractual los datos de carácter personal serán destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado del tratamiento que ésta hubiese designado.
- No se permite la conexión remota a la red del Ayuntamiento desde un equipo ubicado en un emplazamiento de pública concurrencia, o desde redes inalámbricas públicas o abiertas, en tanto que terceras personas podrían tener acceso directo o indirecto a información confidencial mientras que el Encargado del Tratamiento utiliza el equipo.

Esta disposición también regula la posible subcontratación de servicios por parte del encargado de tratamiento (el prestador de servicios de cloud computing), que deberá reunir los siguientes requisitos:

- Que dicho tratamiento se haya especificado en el contrato firmado por la administración contratante y el prestador de servicios de computación en la nube.
- Que el tratamiento de datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones de la administración que actúa como responsable del tratamiento.
- Que el prestador de servicios encargado del tratamiento y el tercero formalicen el contrato en los términos previstos en el artículo 12.2 de la LOPD.

Los contratos de prestación de servicios de cloud computing especificarán las medidas técnicas y organizativas que el prestador de servicios tiene previsto implantar para garantizar la seguridad de los datos. Asimismo, los especiales requisitos de disponibilidad, confidencialidad e integridad que puedan requerir ciertos servicios electrónicos prestados por las Administraciones Públicas (por ejemplo en el caso de las sedes electrónicas) se reflejarán en el contrato mediante un acuerdo de nivel de servicio (SLA) en el que se especifiquen los indicadores de calidad de servicio que van a ser medidos y los valores mínimos aceptables de los mismos.

Por todo esto, el licitador presentará en su memoria su plan de desarrollo para la implantación de los servicios de Administración Electrónica en “cloud computing”, definiendo el correspondiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) que registrará la relación con el Ayuntamiento de San Martín de la Vega cuya propuesta sea acorde a las condiciones de este pliego y posteriormente a la contratación sea consensuado con el Ayuntamiento. La ubicación de los servidores, prestadores del servicio cloud y gestión del mismo, se ajustará a la legalidad vigente y en especial a la LOPD, sin que sea necesaria la realización de transferencias internacionales para la utilización de los mismos.

### CLÁUSULA 3.21. Sede electrónica

La sede electrónica contará con un espacio público, sin identificación, y con otro privado que exigirá la identificación previa del usuario mediante alguno de los sistemas especificados en el artículo 9 de la ley 39/2015 de 1 de octubre del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

La sede electrónica cumplirá con lo dispuesto en el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, y por tanto con las especificaciones de la Norma UNE 139803:2012. La sede electrónica dispondrá de soporte para múltiples idiomas.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

Se utilizará un diseño “Web Responsive” para la correcta visualización desde PCs, smartphones, tablets, etc... Esta técnica de diseño web permite redimensionar y colocar los elementos de la web de forma que se adapten al ancho de cada dispositivo, permitiendo una correcta visualización y una mejor experiencia de usuario.

### CLÁUSULA 3.21.1. Zona pública

La sede electrónica contará con determinadas secciones públicas donde no se requiera la identificación del usuario para la consulta de la información publicada, pudiendo el Ayuntamiento seleccionar cuáles de ellas están activas y reutilizando la información de los expedientes para la publicidad automática de los expedientes que así corresponda, en función de las funcionalidades ofertadas por el contratista.

### CLÁUSULA 3.21.2. Verificación de documentos

Espacio que permita que cualquier interesado pueda contrastar la autenticidad de todos los documentos públicos administrativos emitidos por el Ayuntamiento por medios electrónicos y firmados electrónicamente.

### CLÁUSULA 3.21.3. Catálogo de procedimientos

La sede electrónica se configurará con un catálogo de procedimientos administrativos accesibles electrónicamente que, además de estar ordenados también estarán agrupados por tipos de gestiones para facilitar a ciudadanos y empresas la localización y acceso a los mismos.

Cada trámite incluido en el catálogo incorporará:

- Una ficha informativa de cada trámite, que el Ayuntamiento podrá personalizar, que facilite a las empresas y ciudadanos una primera información y evite un desplazamiento inicial. De esta forma, se podrá conocer para qué sirve el trámite, cómo debe presentar la solicitud, qué tarifas o tasas se aplican, cómo se resuelve el procedimiento y qué posibilidades existen de recurrir si no está conforme.
- Una instancia de presentación normalizada para que el ciudadano pueda descargarla y rellenarla para entregarla en ventanilla.

Toda esta información será aportada por el Ayuntamiento, pudiendo configurar fácilmente qué trámites desea ofrecer y qué opciones habilitar (ficha, descarga de instancia o tramitación electrónica).

La empresa adjudicataria proveerá dentro de la plataforma de servicios de Administración Electrónica, el sistema que facilite el mantenimiento y configuración de las fichas informativas, de los trámites y las instancias de presentación para que estén permanentemente actualizadas y adaptadas a los cambios legislativos que se vayan sucediendo, y estén conectadas y relacionadas directamente con los procesos/procedimientos de los trámites de los expedientes correspondientes, tomando la información de forma automatizada de dichos procesos.

### CLÁUSULA 3.21.4. Zona privada.

Con el siguiente contenido mínimo:



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

- Identificación electrónica. El acceso a la parte privada de la sede electrónica se realizará mediante validación de identidad a través del DNI electrónico o cualquier otro certificado digital X.509 reconocido (DNIE, FNMT, CAMERFIRMA, ACCV... ), tanto en soporte de tarjeta criptográfica como de certificado instalado en el navegador. También se podrá utilizar el servicio en red integrable en aplicaciones del cliente Cl@ve.
- Registro electrónico. Cualquier proceso/procedimiento de gestión de expedientes, sea general o específico desarrollado por el Ayuntamiento, podrá ser publicado en la sede, y podrá iniciarse a través de internet, con el único requisito de estar correctamente identificado. El usuario podrá rellenar la instancia de solicitud desde la sede electrónica y adjuntar la documentación requerida.

El usuario podrá dirigir por este medio todo tipo de solicitud, escrito y comunicación al Ayuntamiento de San Martín de la Vega, obteniendo un acuse de recibo que le permita acreditar legalmente el contenido presentado, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada que le ha sido asignado.

Las solicitudes telemáticas proporcionarán la opción de mantener borradores de las solicitudes, de forma que se puedan cumplimentar en momentos distintos.

- Consulta de expedientes. El usuario podrá consultar el estado de todos los expedientes que esté tramitando o haya tramitado con el Ayuntamiento. Así mismo podrá consultar su histórico en el registro de entrada y salidas.
- Notificaciones electrónicas. El servicio de Administración Electrónica permitirá a los proveedores o ciudadanos acceder a su información personal dentro de la sede electrónica del Ayuntamiento para recibir notificaciones electrónicas con plena validez legal, dejando constancia de la transmisión y recepción, de las fechas en que se produjeron, del contenido íntegro de las comunicaciones y de la identificación del remitente y al destinatario de las mismas, plenamente adaptado a lo previsto en la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo.

### CLÁUSULA 3.21.5. Portal de Transparencia

Se encontrará integrado dentro de la sede electrónica y permitirá la publicación de los datos y documentos exigidos en las condiciones previstas en la normativa estatal y autonómica aplicable. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

El método de publicación estará intercomunicado con la plataforma de Administración Electrónica de modo que se publique de forma automática pudiendo el Ayuntamiento elegir qué datos y documentos publicar. Se alimentará de la información proporcionada por el Ayuntamiento y en ningún caso conllevará una nueva introducción de datos.

### CLÁUSULA 3.21.6. Perfil del Contratante

Se incluirán un módulo específico que permita publicar documentos desde el expediente que se esté tramitando y que al finalizar el plazo de publicación genere un certificado en el expediente que permita acreditar jurídicamente el plazo en el que han estado expuestos.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 3.21.7. Sugerencias y Quejas

Dispondrá de un módulo específico que permita a los ciudadanos la formulación de sugerencias y quejas.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción del funcionamiento del módulo correspondiente a la sede electrónica.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 4. ARQUITECTURA DE INTEROPERABILIDAD

El servicio de Administración Electrónica garantizará las condiciones necesarias para alcanzar un adecuado nivel de interoperabilidad, no sólo con aquellos sistemas que pueden ser considerados internos sino también con aquellos otros servicios facilitados por parte de otras Administraciones Públicas cuya aplicación redunde en beneficio de la eficacia y la eficiencia. Esta interoperabilidad también será útil para la interconexión de la plataforma con otras herramientas del Ayuntamiento: GIS, Padrón, Contabilidad, Recaudación, página web, y dispositivos móviles.

Por tanto, la interoperabilidad se basará en el cumplimiento de los estándares de la administración electrónica (normas técnicas de interoperabilidad del ENI) y en la disposición de mecanismos en la plataforma que permitan a otras aplicaciones acceder a la información y a los datos existentes en la plataforma de Administración Electrónica.

La plataforma del servicio de Administración Electrónica, proporcionará los mecanismos necesarios para permitir a sistemas externos crear y utilizar los procesos que componen la capa de negocio ofrecida por la plataforma. Para ello, la plataforma contará con una API (Application Programming Interface) de servicios que permita al Ayuntamiento 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 el Ayuntamiento de San Martín de la Vega.

Los servicios proporcionados estarán implementados en forma de servicios web, utilizando el modelo de arquitectura basado en REST (Representational State Transfer), y sobre estos servicios se podrá construir una capa de servicios web que cumpla con los estándares (Web Services Interoperability).

Para facilitar la integración de terceros existirá una documentación actualizada con toda la información acerca de la especificación de la API (Application Programming Interface), una descripción de los diferentes recursos que ofrece la arquitectura de interoperabilidad de la plataforma y códigos de ejemplo de uso de algunos de los espacios de recursos ofertados dentro de la plataforma.

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

- Permitir la interacción en modo lectura con los expedientes, es decir recuperar de los expedientes los documentos del mismo y los datos asociados al expediente o a alguno de sus documentos, incluso recuperar el propio expediente completo en un formato interoperable.
- Permitir la interacción en modo escritura con los expedientes, es decir la incorporación de datos nuevos a los expedientes existentes o nuevos documentos, nunca eliminando o sustituyendo datos o documento previamente existentes.
- Permitir la apertura de expedientes nuevos con la incorporación de documentos o datos al mismo.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

- Permitir realizar consultas sobre el conjunto de expedientes, seleccionando expedientes por tipo, fechas, o sobre las propias características definidas en cada tipo de expediente a través de sus variables, campos o metadatos y recuperar en dichas consultas la información asociada a sus propias variables, campos o metadatos.

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 y con los propios expedientes. Todas estas funciones se realizarán con los debidos mecanismos de seguridad.

El contratista presentará en su memoria una completa descripción de las funcionalidades API



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 5. INFRAESTRUCTURA FÍSICA.

La empresa adjudicataria será la responsable de dotar al servicio de Administración Electrónica de la infraestructura necesaria para su correcto funcionamiento. Esta como mínimo tendrá las siguientes características:

- Estará alojada en un Centro de Proceso de Datos externo a las Instalaciones Municipales (SaaS en la nube), este centro cumplirá la normativa recogida en el Esquema nacional de seguridad (ENS).
- Por seguridad, la información que el Ayuntamiento vaya generando deberá estar replicándose de forma asíncrona.
- Se garantizará la privacidad y seguridad de las comunicaciones dentro de los componentes /herramientas/soluciones ofertadas.

La memoria incluirá el lugar de ubicación/alojamiento de las bases de datos y documentación detallada del modelo de datos de la plataforma de servicios de Administración Electrónica ofertada, indicando el tipo de gestor de base de datos. En caso de un cambio sobrevenido en la ubicación/alojamiento de las bases de datos será obligatorio contar con la aceptación previa del Ayuntamiento de San Martín de la Vega.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 6. REQUISITOS DE INSTALACIÓN Y MIGRACIÓN

El licitador presentará con su memoria un calendario de implantación que será aprobado por el personal del Ayuntamiento, y que será definido en una reunión de inicio de proyecto. Esta reunión se realizará en un plazo no superior a 10 días a partir de la firma del contrato. En la misma, se determinarán todos aquellos aspectos a tener en cuenta a fin de minimizar el impacto en el proceso de adaptación al servicio de Administración Electrónica.

Los licitadores incluirán en su memoria un plan de implantación de la plataforma de servicios de Administración Electrónica propuesta. El objeto de dicho plan consiste en determinar el conjunto de actuaciones a llevar a cabo para su puesta en marcha, delimitando cada una de ellas en su alcance y duración, así como los recursos necesarios para su puesta en marcha.

La instalación comprenderá:

- Implantación progresiva de la plataforma de servicios de Administración Electrónica propuesta, de forma que la actividad del Ayuntamiento no se vea afectada en ningún momento.
- Planificación de las actuaciones encaminada a obtener una inmediata rentabilidad, dando prioridad a aquellas que tienen una repercusión inmediata en la contención del gasto.
- Formación relativa a la administración y al uso del servicio de la Administración Electrónica.
- Programación preventiva de las actuaciones, teniendo en cuenta las posibles demoras en la implantación de soluciones.
- Establecer los mecanismos de seguridad oportunos.
- Pruebas del correcto funcionamiento.
- La configuración, explotación y mantenimiento de la solución garantizando los acuerdos de niveles de servicios establecidos.

Serán de cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del servicio de Administración Electrónica objeto de este Pliego. Cualquier curso o formación será proporcionada en las oficinas del Ayuntamiento de San Martín de la Vega, salvo que sus características recomienden otra ubicación, siendo en este caso decisión del Ayuntamiento que el curso se adapte para ser recibido en las propias oficinas.

Los ofertantes presentarán una solución técnica que facilitará la implantación del sistema y la adaptación del personal del Ayuntamiento, pautando la puesta en marcha de los diferentes módulos y adaptándose a la entrada en vigor de los preceptos de la legislación aplicable.

La empresa adjudicataria dispondrá de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a este organismo con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y, operación, así como el posterior mantenimiento.

Para facilitar la implantación de los servicios ofrecidos y mejorar en su caso la calidad de los mismos, el Ayuntamiento de San Martín de la Vega pone sus dependencias a disposición del adjudicatario. Éste, previo proyecto y con autorización específica del Ayuntamiento, podrá programar actividades en sus oficinas.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

Se reflejará en la memoria el plazo máximo para la puesta en marcha de los diferentes módulos o funcionalidades del servicio de Administración Electrónica que no podrá superar al previsto en este pliego: 2 meses.

Se realizará la presentación del equipo de proyecto, su modelo de relación y el rol detallado de cada uno de los puestos del equipo, definiendo todos los agentes que participarán en el proyecto.

El adjudicatario designará un interlocutor con nombre y apellidos y su perfil profesional. Bajo su dirección estará el equipo de proyecto.

El Ayuntamiento de San Martín de la Vega, si lo estima conveniente para el adecuado desarrollo del objeto del contrato, podrá solicitar la sustitución de cualquier persona del equipo de proyecto debiendo la empresa proponer a otras de perfil equivalente y aceptar los cambios.

Previamente a la instalación:

- Estarán activos todos los mecanismos necesarios para la adecuada gestión del proyecto.
- El adjudicatario facilitará en formato electrónico los manuales de usuario y de los procedimientos de trabajo, dichos manuales serán de fácil comprensión, en castellano, y orientados a los usuarios. Los manuales serán alojados en la intranet municipal y serán actualizados a lo largo de vida del contrato en caso de ser necesario.
- Así mismo durante la puesta en marcha de los puestos se darán las aclaraciones necesarias a los usuarios que lo requieran.

Previamente a la recepción de la solución se suscribirá acta de acuerdo entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de San Martín de la Vega.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 7. REQUISITOS DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria ofrecerá durante toda la vigencia del contrato un servicio de soporte de primer nivel al que podrá recurrir cualquier usuario del Ayuntamiento de San Martín de la Vega en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc. Las características mínimas de este soporte serán:

- Soporte telefónico directo, disponible durante el horario laboral (de 7:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes, todas las semanas del año excepto días festivos para el Ayuntamiento), complementado con un Intelligent Routing (24 horas) que recoja las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.
- Soporte de atención por correo electrónico, a través de un sistema de tickets.

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

En la memoria técnica la empresa licitadora dejará constancia de los niveles de servicio a los que se compromete, indicando el tiempo de respuesta para la resolución de las incidencias según la criticidad del caso.

Respecto a las incidencias más graves (caída completa del sistema, caída de la sede electrónica o del registro, caída del tramitador de expedientes), el contratista dispondrá de un interlocutor único de cara al Ayuntamiento, a través de quien se canalizarán todas las comunicaciones relevantes con la adjudicataria. Por parte del Ayuntamiento, la comunicación de incidencias podrá realizarse por el responsable del contrato, por el responsable de comunicación con el contratista o por el personal habilitado por el Ayuntamiento para comunicar dichas incidencias (este podrá ser personal de la Policía, personal del departamento de Informática o los propios usuarios del sistema en último caso, todos ellos debidamente identificados). Para este tipo de casos, el contratista entregará un procedimiento documentado sobre la forma de comunicar las incidencias en los servicios, donde se indicará el canal a utilizar (debe permitir utilizar al menos un canal telefónico y un canal vía plataforma en internet o correo electrónico), la forma de registro de la incidencia (identificando cada incidencia con un número de referencia y notificando, acusando recibo y confirmando al usuario los datos básicos), registrando la hora de comunicación de la incidencia, la hora de finalización y el tiempo de cómputo a efectos de las penalizaciones.

El adjudicatario informará de manera inmediata al Ayuntamiento de San Martín de la Vega sobre cualquier desviación o anomalía significativa en el servicio sujeto a contrato.

Para la gestión de incidencias se fijarán acuerdos de nivel de servicio que no superarán las 4 horas para incidencias graves y 24 horas cuando sean leves. A estos efectos se entenderá como incidencia grave aquella que suponga una parada de cualquiera de los servicios ofertados en el presente pliego y que afecte a los usuarios de dicho servicio, bien por una parada total del servicio o bien por entorpecer gravemente el normal funcionamiento del mismo.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

El contratista presentará en su memoria una completa descripción de la gestión de las incidencias del servicio.

El adjudicatario está obligado a prestar un servicio integral de toda la solución objeto de contrato, atendiendo y resolviendo cualquier situación que se produzca sobre los entornos físicos y lógicos que forman parte del alcance del proyecto. En adelante nos referiremos a todas estas situaciones como incidencias.

Se deberá asegurar la calidad de servicio. El licitador deberá indicar en su memoria de qué infraestructura y servicio técnico dispone que asegure el nivel de calidad de los servicios comprometidos.

A efectos de dar cumplimiento al nivel de calidad de servicio exigido, se hace necesario como condición de ejecución que el adjudicatario disponga de oficina abierta en España para la realización de la asistencia técnica y prestación de servicios relacionados que comprenden este Pliego de Condiciones Técnicas. El idioma de prestación de los servicios será español, no obstante, bajo solicitud previa y autorización expresa del Ayuntamiento, se podrá utilizar en inglés, generalmente para la aportación de documentación o para los módulos de administración de la plataforma del servicio de Administración Electrónica

Para garantizar la calidad de los servicios, el adjudicatario asegurará el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- El servicio demandado deberá estar operativo 24 horas x 7 días semana.
- Se garantizará una disponibilidad de, al menos, un 99'5% mensual, definiéndose disponibilidad como el porcentaje de tiempo que, en media para el tiempo considerado, la red del adjudicatario del servicio dispone de los elementos necesarios en operación para la prestación del servicio requerido. A estos efectos, el adjudicatario no tendrá penalización cuando la suma de las averías mensuales de un servicio no supere las cuatro horas de parada.
- El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en la plataforma de servicio de Administración Electrónica y que afecten al servicio contratado al menos con 2 días laborables de antelación y esto se realizarán en franjas horarias que no afecten a la normal actividad del Ayuntamiento.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 7.1. Servicio de atención al Usuario

El contratista dispondrá de un Servicio de Atención al Usuario según lo indicado en anteriores apartados.

Además, el Ayuntamiento de San Martín de la Vega dispondrá de un interlocutor válido entre él y el adjudicatario, al menos, durante horario laboral del Ayuntamiento.

Para los usuarios del Ayuntamiento cuando empiecen a utilizar la herramienta, la empresa adjudicataria se comprometerá a ofrecer, desde el mismo arranque de los servicios de implantación, la habilitación del servicio de soporte de primer nivel al que podrá recurrir cualquier usuario interno del Ayuntamiento en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc. de acuerdo a lo descrito en apartados anteriores. Todo esto solo será aplicable a los procedimientos básicos incorporados en el servicio de Administración Electrónica para la gestión de expedientes (o los específicos del Ayuntamiento que los sustituyan durante el comienzo de la implantación e incluyendo los módulos complementarios de notificación, firma, interconexión de registros, etc.). A propuesta del contratista y aprobado por el Ayuntamiento se establecerá un procedimiento básico de uso de este servicio, de forma que el propio Ayuntamiento pueda filtrar y priorizar las consultas, ya que se espera este sea un servicio básico orientado a la implantación y no un servicio de uso corriente.

El servicio de soporte, además, se complementará con otro tipo de herramientas colaborativas que habiliten el acceso a la documentación y a los manuales de usuario que estarán en todo momento actualizados, y que ayuden a gestionar los procesos de comunicación interna durante el arranque del proyecto.

### CLÁUSULA 7.2. Soporte y Mantenimiento

El servicio de soporte y mantenimiento a prestar por el adjudicatario incluirá todas las acciones pertinentes para garantizar la operatividad del servicio de Administración Electrónica, incluyendo el hardware necesario.

El mantenimiento abarcará a todos los equipos y sistemas, incluyendo, entre otros, los siguientes aspectos:

- Previsión de posibles incidencias, facilitando los procedimientos de resolución tanto manual como automática.
- Descripción de la información que proporcionará el sistema de gestión (disponibilidad del servicio, estadísticas de funcionamiento del servicio, resumen ejecutivo de los parámetros más importantes del servicio, tráfico, etc.).
- Metodología de actuación en caso de fallo o avería y procedimiento operativo a seguir en caso de requerir la intervención de un segundo operador prestador de servicios.

Para el desarrollo de tareas de mantenimiento de las infraestructuras y servicios que requieran el acceso a los edificios del Ayuntamiento (si este fuera necesario), se aplicará el horario laboral de la misma, aunque, previo acuerdo con el Ayuntamiento, y dependiendo del tipo de tareas a realizar, este horario puede flexibilizarse.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

Se entiende como tiempo de respuesta el período transcurrido entre el comienzo de una incidencia y el inicio de las actuaciones pertinentes por parte del adjudicatario para la resolución de la misma.

El tiempo de respuesta no podrá ser superior, con la presencia física si fuese necesario, a 4 horas.

Tiempo de resolución se define como el período transcurrido entre el inicio de la incidencia y el restablecimiento del servicio.

El tiempo de resolución de incidencias no será superior, en ningún caso, a 4 horas para averías graves y nunca superior al día siguiente hábil para averías no críticas. A estos efectos se entenderá como incidencia o situación crítica aquella que suponga una parada de cualquiera de los servicios ofertados en el presente pliego y que afecte a los usuarios de dicho servicio, bien por una parada total del servicio o bien por entorpecer gravemente el normal funcionamiento del mismo.

Se incluirá en el precio del mantenimiento todo el gasto derivado de las tareas del mismo, mano de obra, desplazamientos, etc.

Las paradas programadas del servicio para actuaciones de revisión, actualización o similares serán comunicadas al Ayuntamiento, como mínimo, con 2 días de antelación y tendrán la aprobación del personal del mismo para su realización.

El adjudicatario programará las paradas en horario no laboral y preferentemente nocturno, debiendo justificar la necesidad que, en su caso, obligue a la realización de una parada en horario laboral.

La empresa adjudicataria realizará de forma periódica y programada las tareas de mantenimiento de la totalidad de la infraestructura física y lógica objeto de contrato, para adelantarse a la aparición de posibles incidencias que repercutan negativamente en el correcto funcionamiento y/o rendimiento de misma.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 8. PLAN DE FIN DE PERIODO DE LICITACIÓN

El objetivo de este plan es mantener la continuidad del objeto del contrato al fin del periodo de licitación. Durante el periodo de vigencia del contrato, y especialmente durante los últimos meses del mismo, se adoptaran las medidas oportunas que faciliten la retirada de los datos asegurando la continuidad del servicio. Este plan comenzará al menos seis meses antes de la fecha de finalización del servicio.

Con el fin de asegurar la continuidad del suministro el adjudicatario se obliga a facilitar la totalidad de la documentación tanto técnica como administrativa necesaria para realizar el traspaso del objeto del contrato.

Esta información incluirá al menos:

- 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...
- Cada uno de los trámites/procedimientos existentes dentro de la plataforma, con actuaciones, documentación incorporada, terceros relacionados, etc...
- Todos los Documentos y expedientes tramitados y/o custodiados dentro de la plataforma.

No se degradaran los niveles objeto del contrato en aquellos sistemas que continúen en funcionamiento, manteniendo todos los servicios en las mismas condiciones de funcionalidad, prestaciones y calidad hasta el momento en que finalice el contrato.

La reducción de los recursos dedicados de gestión será proporcional a la reducción en el volumen del servicio, excepto para aquellos recursos que sean necesarios para el funcionamiento del Ayuntamiento hasta su extinción total, los cuales permanecerán activos hasta dicho evento.

Se permitirá la recuperación de la información en soportes que permitan el traspaso de todo el contenido de la plataforma de Administración Electrónica a una nueva plataforma o aplicativo sin pérdida de datos.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### CLÁUSULA 9. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto base de licitación será de 60.000 € IVA excluido por un periodo de 2 años.

El valor estimado del contrato es de 120.000€ IVA excluido (2 años + 2 años de prórroga).

Para el cálculo del importe el Ayuntamiento de San Martín de la Vega ha realizado un estudio de mercado observando adjudicaciones en otros Ayuntamientos con características similares principalmente en población y necesidades, y ajustando el importe final a la casuística concreta del Ayuntamiento teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Capacidad de recursos humanos (Instalación y posterior mantenimiento)
- Formación para la plantilla municipal.
- Precio de despliegue inicial.
- Precio de almacenamiento de información en servidores.
- Coste del desarrollo de conexiones de interoperabilidad.
- Coste de infraestructura.
- Coste de software.
- Coste de mantenimiento y soporte.

San Martín de la Vega a lunes, 2 de Abril de 2018

EL INFORMÁTICO MUNICIPAL

Fdo. Ramón Asensio Palao.



## Departamento de Informática del Ayuntamiento de San Martín de la Vega

### ANEXO I: Acrónimos

SAAS: Software As A Service

AGE: Administración General del Estado

Red SARA: (Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) es un conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conecta las redes de las Administraciones Públicas Españolas e Instituciones Europeas facilitando el intercambio de información y el acceso a los servicios.

VPN: Red Privada Virtual

SIA: Sistema de Información Administrativa

ENI: Esquema Nacional de Interoperabilidad

ENS: Esquema Nacional de Seguridad

SICRES: La Norma SICRES3 forma parte del conjunto de soluciones del Servicio compartido de gestión del Registro que se irá adaptando gradualmente con el fin de cumplir los requerimientos legales contemplados en el la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

SIR: Sistema de Interconexión de Registros.

AC: Autoridad de Certificación

DEH: Dirección electrónica habilitada

AAPP: Administraciones Públicas

PAE: Portal de la Administración Electrónica

ISAD(G): Norma Internacional General de Descripción Archivística

ISAAR: Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias

EAC: Contexto Archivo Codificado

EAD: Descripción Archivística Codificada

ENAC: Entidad Nacional de Acreditación.

SLA: Acuerdo de nivel de servicio

LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

XPDL: XML Process Definition Language

API: Interfaz de programación de aplicaciones

REST: Representational State Transfer

CTT: Centro de Transferencia de Tecnologías

VDI:Infraestructura de Escritorios Virtuales