



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DEL SUMINISTRO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA EL REGISTRO, LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES, Y LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA LAS ENTIDADES ADHERIDAS A LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE. -AMS 7/2019-.**

**1. FUNDAMENTO.**

Los ayuntamientos de la provincia de Alicante tienen implantados diferentes sistemas de tramitación electrónica, concretamente desde la Diputación Provincial de Alicante y a través del Plan de Modernización de los ayuntamientos de la provincia de Alicante (Plan MODERNIZA 7.0), se viene suministrando una plataforma desde el año 2012 a tales efectos para el cumplimiento del marco normativo relacionado.

Al respecto de la Ley 39/2015 en su “Disposición adicional segunda. Adhesión de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales a las plataformas y registros de la Administración General del Estado”, si bien no se pretende sustituir ninguno de los servicios a los que se refiere, en concreto: *“en materia de registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, archivo electrónico único, plataforma de intermediación de datos y punto de acceso general electrónico de la Administración.”*, es la intención de la Diputación de Alicante que las plataformas que se implanten en las diferentes EE.LL. de la provincia de Alicante, se integren en cualquier caso con los *“Servicios integrados de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del MINAHP”*.

Al respecto de la Ley 40/2015 en su “Artículo 157. Reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración, Apartado 3: Las Administraciones Públicas, con carácter previo a la adquisición, desarrollo o al mantenimiento a lo largo de todo el ciclo de vida de una aplicación, tanto si se realiza con medios propios o por la contratación de los servicios correspondientes, deberán consultar en el directorio general de aplicaciones, dependiente de la Administración General del Estado, si existen soluciones disponibles para su reutilización, que puedan satisfacer total o parcialmente las necesidades, mejoras o actualizaciones que se pretenden cubrir, y siempre que los requisitos tecnológicos de interoperabilidad y seguridad así lo permitan.”, se ha consultado el “Buscador de Soluciones” del “Centro de Transferencia de Tecnología”, sin haber encontrado una solución que pueda satisfacer, en términos de eficiencia, todas las necesidades que se pretenden cubrir con el presente pliego, no obstante sí se reutilizarán parte de estas soluciones con el objeto de integrarlas en la plataforma que se implante, tal y como se ha indicado anteriormente y a lo largo del presente pliego.

**2. OBJETO DEL CONTRATO.**

Constituye el objeto del expediente la celebración de un Acuerdo Marco, por procedimiento abierto, con adopción de los tipos contratables y fijación de las condiciones a que habrán de ajustarse los contratos que pretendan adjudicar las entidades adheridas a la Central de Contratación de la Diputación de Alicante, que así lo decidan, para el SUMINISTRO DE UNA



PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA EL REGISTRO, LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES, Y LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA LAS ENTIDADES ADHERIDAS A LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE. (en adelante plataforma electrónica).

El objeto del Acuerdo Marco supone la contratación del uso, implantación, puesta en marcha y mantenimiento de una plataforma tecnológica que permita cumplir con la legislación española sobre administración electrónica, especialmente los principios y disposiciones de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad y sus Normas Técnicas de Desarrollo.

Las características funcionales y técnicas de los servicios descritos en este documento tienen carácter básico. Deben estar totalmente operativas en el momento de presentación de la solicitud al presente concurso, salvo en su caso, aquellas que requieran una integración o adecuación con los servicios existentes en la entidad contratante, o en las que se defina explícitamente lo contrario.

### 3. ALCANCE.

El alcance referido a entidades que puedan adherirse al Acuerdo Marco y celebrar los contratos derivados de éste, se circunscribirá a las efectivamente adheridas a la Central de Contratación de la Diputación Provincial de Alicante.

Los hitos principales que forman parte del alcance del proyecto consistirán en:

- a) Implantación.
  - Consultoría: se realizarán los trabajos previos para obtener los datos necesarios para definir y llevar a cabo la parametrización de la herramienta.
  - Parametrización: se desarrollarán los trabajos necesarios para plasmar en la plataforma y su posterior funcionamiento, todos los requisitos obtenidos en la consultoría previa.
  - Gestión del Cambio: se realizarán actuaciones de comunicación y formación a todo el personal implicado.
  - Formación: se realizarán las acciones formativas necesarias para cada uno de los perfiles requeridos en la entidad contratante, atendiendo al tamaño de la misma.
  - Migración: se deberá contemplar la migración de datos y documentos desde la actual solución implantada en la entidad contratante
- b) Uso y Custodia.
  - Mantenimiento: constituyendo el soporte al uso de la plataforma, nuevas versiones, resolución de incidencias...
  - Almacenamiento y custodia longeva de los datos y documentos.

El concepto de almacenamiento y custodia longeva de los documentos llevará aparejados los servicios necesarios para que los expedientes, documentos y demás información, tramitados y



firmados dentro de la plataforma ofertada, sigan siendo válidos a efectos legales durante la prestación del servicio, aplicando protocolos de resellado que cumplan con la normativa vigente.

El alcance del proyecto contempla la implantación en todos los departamentos de la entidad contratante.

La plataforma electrónica objeto del contrato deberá contemplar en su desarrollo evolutivo, la integración con las diferentes herramientas puestas a disposición de las administraciones públicas por parte de la Administración General del Estado, a través del “directorio general de aplicaciones y/o soluciones” que publica el Centro de Transferencia de Tecnología, y que sirvan para el cumplimiento de la normativa vigente en materia de administración electrónica.

#### **DIVISIÓN EN LOTES.**

La presente licitación se divide en tres Lotes por razón del tamaño de las entidades contratantes.

- LOTE 1.-ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ayuntamientos de hasta 500 habitantes de la provincia.
- LOTE 2.- ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA para entidades adheridas y ayuntamientos entre 501 y 20.000 habitantes de la provincia.LOTE3.
- LOTE 3.- ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA para ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de la provincia.

Los requisitos establecidos en el presente pliego de prescripciones técnicas aplicarán a los tres LOTES definidos, salvo indicación expresa donde se explicita algún requerimiento concreto para alguno de los LOTES en particular.

#### **4. REQUISITOS FUNCIONALES.**

Los componentes principales de la plataforma a contratar son los siguientes:

- Módulo de Sede Electrónica.
- Módulo de Registro General Electrónico.
- Módulo de Gestión de Expedientes.
- Módulo de Órganos Colegiados.
- Módulo de Firma Electrónica.
- Módulo de Notificación Electrónica.
- Módulo de Digitalización y Compulsa.
- Módulo de Integración.
- Módulo para el mantenimiento, gestión y control de la información.

Las Bases de Datos relacionadas con la plataforma:

- Usuarios internos



- Terceros o usuarios externos

#### 4.1. Sede Electrónica.

La plataforma incluirá un módulo para la publicación y administración de los servicios electrónicos prestados por parte de la entidad contratante.

La Sede Electrónica deberá contemplar como mínimo todos los contenidos a los que obliga la normativa vigente.

En concreto y para la realización de solicitudes en cuanto a la identificación y firma electrónica se deberá cumplir con los preceptos establecidos en la *“Ley 39/2015 Capítulo II: Identificación y firma de los interesados en el procedimiento administrativo”*.

##### a) Requisitos mínimos del sistema:

- Carpeta de Ciudadano. Permitirá la consulta por parte del “administrado” a las anotaciones del Registro, expedientes en trámite, recepción de notificaciones electrónicas y realización de pagos telemáticos, en el ámbito de su competencia.
- Servicio de identificación. Permitirá al ciudadano la identificación a través de certificado electrónico. En concreto se deberán cumplir los preceptos de la *“Ley 39/2015 Capítulo II de Identificación y firma de los interesados en el procedimiento administrativo”*.
- Servicio de Verificación de Documentos. Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación (CSV).
- Servicio de Representación. En cumplimiento del artículo 5.1. LPAC “Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante”, la plataforma de tramitación electrónica deberá permitir la acreditación de un representante mediante estos medios válidos en Derecho como mínimo:
  - Certificado de persona física como representante de persona jurídica.
  - Inscripción en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado (APODERA).
  - Poder notarial recabado a través de la Plataforma de Intermediación de Datos mediante servicios de consulta de Poderes Notariales (NOTARÍA).



- Gestión del Tablón de Anuncios Electrónico. Permitirá la publicación del anuncio, el control de los plazos y generará un certificado a la finalización del plazo de publicación, que permita la acreditación fehaciente del plazo de exposición pública.
- Perfil de Contratante. Integrado con publicación directa con el Portal de Contratación del Sector Público.
- La interfaz deberá estar traducida a los distintos **idiomas cooficiales**.

**b) Requisitos a valorar:**

- Portal de Transparencia: Inclusión en la Sede Electrónica de un Portal de Transparencia integrado con la Plataforma de tramitación de expedientes, que permita la publicación directa y sencilla de la información que se considere pertinente. Este Portal debe formar parte integrada de la propia Sede, de tal manera que la publicación de la información de los expedientes en el Portal de Transparencia se realice desde la propia plataforma de gestión de expedientes.

**4.2. Registro General Electrónico.**

La plataforma deberá cumplir con lo establecido en la Ley 39/2015 Artículo 16 “Registros”.

La plataforma incluirá un módulo de Registro que permita el registro de toda la documentación que entre o salga de la entidad contratante. Este módulo contemplará de una forma unificada el registro electrónico y el presencial.

Debe cumplir totalmente los requisitos de la última versión de la norma SICRES (Sistema de Información Común de Registros de Entrada y Salida)

**a) Requisitos mínimos del sistema:**

- Sellado de tiempo. Garantizará la fecha y hora oficial de los asientos registrales a través de un sello de tiempo emitido por una Autoridad de Certificación oficial, permitiendo la descarga de justificante firmado y sellado electrónicamente asociado a cada registro, garantizando la integridad y el no repudio de los mismos.
- Impresión de etiquetas. La plataforma debe integrar dispositivos que permitan la impresión de etiquetas adhesivas en las que figuren los datos identificativos del asiento registral. Las etiquetas se pegarán en los documentos asociados en formato papel, sustituyendo a los sellos de tinta que se marcan actualmente en los documentos en papel.

Alternativamente a este sistema se podrá ofertar la impresión de sello directamente en el documento presentado.



- Proceso de escaneado. La plataforma debe permitir el escaneado de los documentos presentados en las oficinas de registro en el momento de recepción de los mismos, así como el escaneo posterior de los documentos recibidos por lotes acumulados. En el proceso por lotes, las etiquetas identificativas adheridas a los documentos permitirán a los dispositivos de escaneo reconocer de forma automática el comienzo y final de cada lote. Dichos procesos de digitalización incluirán el de firma y sellado de las copias electrónicas de documentos en papel y la asociación automática de dichas copias con el asiento registral
- Módulo de Consulta. La plataforma dispondrá de un asistente de consultas e informes lo suficientemente amplio y flexible. Entre otros permitirá obtener los libros de Registro General con diligencias y el listado diario de registros departamentales.
- En cumplimiento del artículo 12 LPAC *“Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas”*  
Por lo tanto la plataforma deberá permitir mantener actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo. El registro será plenamente interoperable e interconectado con los de las restantes Administraciones Públicas, a través de los mecanismos que llegado el momento establezca la Administración General del Estado.
- Integración del Registro de la plataforma con el Sistema de Intercambio de Registros (SIR).

#### **4.3. Gestor de Expedientes.**

La plataforma incluirá un Gestor de Expedientes electrónico, definido como la actividad de la administración electrónica en su relación con la tramitación de los procedimientos administrativos y el ciclo de vida de los expedientes y documentos electrónicos.

Si definimos al expediente electrónico como el soporte que contiene toda la información relacionada con el procedimiento administrativo, el Gestor de Expedientes por lo tanto deberá cubrir todas las fases del procedimiento administrativo, desde la creación del mismo ya sea oficio o de parte, hasta su finalización.

##### **a) Requisitos mínimos del sistema:**

- En cumplimiento con la Ley 39/2015 Artículo 75.2, la plataforma deberá garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables y la



tramitación ordenada de los expedientes, así como facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.

- Generación automática de la documentación del expediente combinando sus datos con las plantillas que el funcionario vaya seleccionado. Recogiendo e integrando de forma automática en la plataforma, los expedientes iniciados desde el Registro General Electrónico de la Diputación.
- Código único. Los expedientes electrónicos dispondrán de un código unívoco y persistente que permita su identificación en un entorno de intercambio administrativo. En la configuración de este identificador se tendrán en cuenta las disposiciones de las normas técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).
- Conjunto predefinido de tipos de expedientes: Deberá incluir un conjunto predefinido de tipos de expedientes, pendiente de su adaptación a la entidad contratante, que sean pertinentes para abordar de forma inmediata la gestión electrónica de los procedimientos más demandados en el ámbito local. Esta aportación incluirá los formularios, las plantillas de documentos y la implementación de cuantos elementos sean necesarios para la gestión electrónica de los procedimientos ofertados, adaptados a la legislación vigente, y disponibles en castellano y valenciano.
- Plantillas de Documentos. Deberá incluir un conjunto de plantillas predefinidas, que serán objeto de adaptación a los requerimientos de la Diputación de Alicante. Todas las plantillas incluidas deben estar normalizadas, manteniendo una estructura homogénea de formatos, diseño y estructura de contenido en función del tipo de declaración que contengan (resoluciones, notificaciones, publicaciones, actas, certificados, informes, etc.).
- Personalización de Plantillas. La plataforma debe garantizar la actualización permanente a la normativa vigente de las plantillas propuestas por la plataforma.
- Metadatos. Los expedientes electrónicos deberán incorporar o asociar los metadatos necesarios para su clasificación, ordenación, descripción, indización, calificación y consulta, conformes, al menos, con las normas técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Cierre de Expedientes Electrónicos. El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado electrónicamente y conforme con las normas técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad. El responsable de un expediente podrá determinar el cierre del mismo. El cierre del expediente asegurará su integridad y evitará la incorporación de nuevos documentos y la modificación o eliminación de los documentos que lo componen
- Preservación de Documentos. Todos los documentos firmados deberán estar preparados para su archivo a largo plazo según el estándar PDF/A. La solución contará con un servicio de custodia electrónica de documentos que permita organizar y



conservar toda la documentación de la Diputación, debiendo incorporar un servicio de resellado automático de las firmas electrónicas, que garantice su preservación en el tiempo.

- Delegación. La plataforma contará con funcionalidades específicas que permitan la delegación de firmas y tareas pendientes entre funcionarios.
- Módulo de Auditoría. La plataforma contará con las medidas necesarias para dar conformidad y cumplimiento con la normativa establecida en la normativa vigente de Protección de Datos ofreciendo para ello los controles de acceso necesarios. Contará con un módulo de auditoría que permita la de consultar registros de auditoría asociados a las acciones y accesos realizados por cada usuario en el servicio.
- Libros oficiales: La aplicación permitirá cierres parciales y cierres anuales. Los cierres anuales deberán efectuarse mediante un sistema análogo al cierre de expedientes, con un índice electrónico o una diligencia comprensiva de su contenido.

Respecto al archivo de documentos, la plataforma deberá cumplir con lo establecido en la Ley 39/2015 Artículo 17 “Archivo de documentos” y Ley 40/2015 Artículo 46 “Archivo Electrónico de Documentos”. En cualquier caso, debe mantener un archivo electrónico seguro de todas las unidades documentales incorporadas al sistema documental, que garantice su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad a lo largo del tiempo.

En fase de ejecución deberá realizarse la integración con la plataforma Archive, lo que deberá reflejarse en el “*Calendario de integración con los servicios proporcionados por la AGE*” exigido en el apartado “Documentación a entregar” de este pliego.

El esquema de metadatos de las unidades documentales incluirá elementos de referencia a la localización física de las unidades documentales en soporte papel que sean incorporadas al sistema.

**a) Requisitos a valorar:**

- Incorporación directa de Documentos Externos. Los usuarios autorizados podrán incorporar documentos directamente desde el exterior de la plataforma sin necesidad de estar trabajando dentro del gestor de expedientes. Deberá permitir enviar la documentación a un expediente determinado incluyendo órdenes para su propia tramitación, como puede ser la firma del documento.

**4.4. Módulo de Órganos Colegiados.**

La aplicación debe posibilitar la realización de las siguientes tareas:

- Crear expediente de la sesión.





- Confeccionar la relación de asuntos a tratar, en modo propuesta y en modo definitivo: orden del día.
- Elaborar y comunicar convocatoria, acompañada del orden del día y posibilitando el acceso a los expedientes incluidos a los miembros del órgano.
- Posibilidad de incluir asuntos a tratar fuera del orden del día.
- Incorporar las propuestas de los acuerdos que corresponden a los asuntos del orden del día y otros fuera del orden del día, para la confección del documento previo al borrador del acta.
- Redactar el borrador del acta y extracto, con posibilidad de modificaciones respecto al documento previo al borrador.
- Tras la aprobación del acta, en la que puede haber modificaciones, pasa a considerarse como acta y se somete a la firma y su inclusión en el libro oficial.
- Expedir certificaciones de los acuerdos adoptados, diferenciando si es antes y después de la aprobación del acta y su inclusión en los expedientes que han sido tratados.
- Publicar el acta o el extracto.
- Incorporar archivos de audio y/o video de las sesiones.

#### 4.5. Módulo de Firma Electrónica.

##### a) Requisitos mínimos del sistema:

- Este módulo deberá cumplir con los preceptos establecidos en la *“Ley 39/2015 Capítulo II: Identificación y firma de los interesados en el procedimiento administrativo y Ley 40/2015 Artículos 42 y 43”*.
- Integración de la Sede Electrónica implantada con el Sistema Cl@ve de la Administración General del Estado.
- Firma electrónica del personal de la entidad contratante. Según Artículo 43.1. LRJSP *“la actuación de una Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano o empleado público.”* Para su cumplimiento será necesario que el sistema de firma permita realizar firmas electrónicas cualificadas a través de un portafirmas web con un certificado reconocido y un dispositivo seguro de creación de firma (Ej. DNI electrónico). Este sistema de firma en el navegador no deberá emplear applets de Java, ya que han sido considerados como inseguros por parte de los principales navegadores.

##### a) Requisitos a valorar:

- Firma en Movilidad. El sistema facilitará a los cargos con capacidad de firma, la utilización de dispositivos móviles para la firma electrónica de los documentos. Dicho proceso se deberá realizar mediante un componente específico para este proceso a modo de APP. Dicho elemento deberá estar accesible para los principales sistemas operativos de mercado (IOS y Android).

#### 4.6. Módulo de Notificación Electrónica.

##### a) Requisitos mínimos del sistema:

- Este módulo deberá cumplir con los preceptos establecidos en la “*Ley 39/2015 Artículo 43: Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos*”.
- Integración con el Sistema Notific@ de la Administración General del Estado.

#### 4.7. Módulo de Digitalización y Compulsa Electrónica.

##### a) Requisitos mínimos del sistema:

- Este módulo deberá cumplir con los preceptos establecidos en la “*Norma Técnica de Interoperabilidad (NTI) de Digitalización de Documentos del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)*”.

#### 4.8. Módulo de Integración/Interoperabilidad.

##### a) Requisitos mínimos del sistema:

- La plataforma deberá proveer de un sistema (API) definido que garantice la integración e interoperabilidad con otros sistemas externos. Dicho sistema deberá estar totalmente documentado debiendo ofertarse la formación necesaria a los técnicos de las entidades contratantes de los LOTES nº2 y nº 3 para poder utilizarlo con todas las garantías. El conjunto de servicios proporcionados por dicha API deberá ser lo suficientemente amplio como para permitir la integración a diferentes niveles, desde a más básica a la más compleja.
- La integración deberá ser posible con los diferentes subsistemas: Registro, Gestor de Expedientes, Portafirmas, etc.
- Se garantizará un adecuado nivel de interoperabilidad, tanto con sistemas internos como también con servicios facilitados por parte de otras Administraciones Públicas. Para ello será necesario acreditar que la plataforma es accesible mediante **Punto de Presencia SARA**. Dicha acreditación se realizará mediante documento emitido desde la Secretaría General de Administración Digital.
- Se garantizará a su vez por parte del adjudicatario que la modificación de la API no afectará a las integraciones que pudiera haber realizado la entidad contratante siguiendo las especificaciones establecidas.

#### 4.9. Módulo para el mantenimiento, gestión y control de la información.

##### a) Requisitos mínimos del sistema:

- La plataforma deberá contar con una base de datos de información única que facilite el registro, mantenimiento, actualización, normalización, de la información, organizada y estructurada, necesaria para el funcionamiento del sistema.
- La administración de los elementos de esta base de datos de información única, se deberá realizar desde un único punto centralizado, evitando la duplicidad de información.
- Los requisitos de información normalizada, afectarán entre otros a los siguientes recursos de información: usuarios externos e internos, representantes, estructura organizativa-administrativa, plantillas de documentos, catálogo de procedimientos, cuadro de clasificación de fondos documentales.
- El mantenimiento, alimentación y actualización de este módulo será por vía, manual y electrónica. Los gestores autorizados para introducir la información, podrán crear, modificar y gestionar las fichas de usuarios externos desde los módulos pertinentes del sistema.
- Los datos de terceros garantizarán la identificación única e invariable de cada persona o entidad jurídica. Las fichas de terceros incluirán los metadatos previstos en las normas técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Por su parte las unidades administrativas de la entidad contratante dispondrán de los oportunos permisos para el acceso y uso de esta información.
- La plataforma permitirá la definición de los esquemas de metadatos asociados a cada una de las clases de entidades incluidas en el sistema. Los esquemas de metadatos serán compatibles en todo caso con las normas técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Este módulo incluirá herramientas y servicios avanzados de búsqueda, exportación de datos y generación de informes y estadísticas.



### REQUISITOS TECNICOS.

#### a) Requisitos mínimos del sistema:

- El módulo de registro y control de usuarios internos de la plataforma debe integrarse con el servicio Active Directory de la entidad contratante para la administración de equipos, usuarios y grupos.
- Los servicios proporcionados por la plataforma objeto de contratación, se prestarán en **modalidad SaaS** (Software como Servicio), de tal forma que la entidad contratante no deberá tener que realizar ninguna inversión por dotación de infraestructura de sistemas.
- La empresa adjudicataria deberá adscribir a este contrato una infraestructura de sistemas que garantice la alta disponibilidad en todos sus elementos, incluyendo como mínimo la prestación de los servicios desde al menos 2 instancias que estén separadas físicamente un mínimo de 50 kilómetros y que en todo momento tengan la información replicada y sincronizada en tiempo real.
- En cualquier momento la entidad contratante podrá exigir la remisión de una copia de todos o parte de sus datos, que será legible y accesible a través de aplicaciones estándares del mercado. Los datos generados en dicha copia deberán cumplir con la normativa vigente según el ENI, URI del metadato Versión Norma Técnica de Interoperabilidad del Expediente y del Documento Electrónico, incluyendo los metadatos mínimos establecidos de tal forma que puedan ser objeto de migración a otra plataforma de administración electrónica que cumpla con estos mismos requisitos.
- En el supuesto que la solución requiera la instalación de algún componente en la parte “cliente”, dicho componente no podrá en ningún caso interferir con el resto de aplicaciones corporativas, de tal manera que no podrá obligar a cambios en la configuración actual de los equipos de usuario de la entidad contratante, salvo que estos puedan ser consensuados con los técnicos de ésta.
- En el caso anterior, el despliegue de la instalación del componente deberá poder ejecutarse de forma desatendida, con la menor carga posible para los administradores de la entidad contratante. Dicho despliegue deberá poder ser programado de forma que no provoque cargas en la red y/o en los propios equipos cliente.
- El aplicativo deberá ser compatible funcional con al menos 2 de los principales navegadores del mercado, Explorer, Chrome, Firefox, en sus versiones más recientes y retroactivamente al menos dos versiones anteriores.



- Para la parte de creación y modificación de documentos, la plataforma ofertada deberá poder trabajar tanto con el estándar de facto Microsoft Office en sus versiones más recientes, y retroactivamente para al menos dos versiones anteriores; como en paquetes ofimáticos de software libre como Open Office y Libre Office. Garantizando en cualquier caso la compatibilidad con las versiones evolutivas de estos productos.
- La empresa adjudicataria asumirá durante toda la vida del contrato, los costes de administración, mantenimiento, conservación y resolución de incidencias.
- En el supuesto de que la Diputación lo requiriera, se deberá mantener de forma continua una copia de todos los datos y documentos generados por la plataforma, en el Centro de Proceso de Datos de la Diputación de Alicante. Para lo que el adjudicatario suministrará la infraestructura mínima necesaria para dicho servicio (servidores, almacenamiento...).

#### Migración de datos.

- La empresa adjudicataria debe realizar la carga automática de datos de los apuntes de la actual aplicación de Registro General y de los expedientes, documentos y metadatos del actual Gestor de Expedientes de la entidad contratante.
- Para la correcta evaluación del coste del concepto de migración y crecimiento de los datos en cuanto a volúmenes de información a migrar a la plataforma adjudicataria, a continuación se exponen la media de documentos, expedientes, etc., que tienen almacenados los municipios de la provincia de Alicante adheridos al Plan MODERNIZA 7.0 a fecha de 31 de diciembre de 2018:

|                                 | <b>Anotaciones<br/>en Registro</b> | <b>Expedientes</b> | <b>Documentos</b> |
|---------------------------------|------------------------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Año 2018</b>                 | 2.728.942                          | 659.891            | 12.863.083        |
| <b>Histórico<br/>desde 2012</b> | 4.151.735                          | 1.667.300          | 38.890.275        |

Tomando como base los datos anteriores, la media de Registros, Expedientes y Documentos a migrar para un municipio tipo del LOTE nº 1 y LOTE nº2, y que por lo tanto debería contemplarse en el previsible proceso de migración, sería la siguiente:

LOTE nº1:

| <b>Entidad<br/>contratante</b> | <b>Registros</b> | <b>Expedientes</b> | <b>Documentos</b> |
|--------------------------------|------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Hasta 500 hab.</b>          | 824              | 461                | 10.760            |



LOTE nº2:

| Entidad contratante | Registros | Expedientes | Documentos |
|---------------------|-----------|-------------|------------|
| De 501 a 2.000      | 2.288     | 1.086       | 25.335     |
| De 2.001 a 5.000    | 15.751    | 6.785       | 158.284    |
| De 5.001 a 10.000   | 24.483    | 9.927       | 231.556    |
| De 10.001 a 20.000  | 115.281   | 56.486      | 1.317.559  |

Para el LOTE nº3 no se disponen datos del histórico de información que requeriría migrarse

- La empresa adjudicataria debe realizar la carga automática de los datos de usuarios, terceros y otras bases de datos necesarias para la puesta en marcha de la plataforma. Para ello se consensuarán los formatos de carga con los técnicos de entidad contratante, siempre que el formato origen de dichos datos sea conocido.

**b) Requisitos a valorar:**

- Nivel de seguridad aplicado al sistema. Incluirá los datos almacenados, registros, documentos, expedientes, metadatos, etc. Estos deberán estar albergados en una infraestructura que cumpla con los requisitos de seguridad necesarios para cumplir con la normativa vigente en este ámbito, tomando como referencia el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

**5. REQUISITOS NORMATIVOS.**

- La plataforma debe mantener su conformidad con las normas jurídicas que regulan la Administración pública en España. Especialmente, debe mantener actualizadas las plantillas de confección de documentos para que cumplan la normativa vigente.
- Debe garantizar su conformidad con las normas jurídicas que regulan la Administración electrónica en España y, especialmente, con la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y las normas técnicas de interoperabilidad (NTI) y seguridad (NTS).



- Debe garantizar en todos sus módulos, herramientas y servicios el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal y sus normas de desarrollo, y en particular la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en el sistema.
- La empresa ofertante debe demostrar su capacidad de asesoramiento y soporte legal en materias de Administración Local.

## 6. IMPLANTACIÓN DE LA PLATAFORMA.

Debido al hecho de que el modelo de prestación de los servicios será del tipo SaaS (Software as a Service), la implantación del sistema no requerirá de la fase de instalación del producto en la entidad contratante, por lo que los trabajos se circunscribirán principalmente a:

### Implantación:

- a) Consultoría: se realizarán los trabajos previos para obtener los datos necesarios para definir y llevar a cabo la parametrización de la herramienta de acuerdo con los perfiles y la organización de la entidad contratante. Para ello se programarán reuniones con los departamentos fuente de dichos datos.
- b) Parametrización: se desarrollarán los trabajos necesarios para plasmar en la plataforma y su posterior funcionamiento, todos los requisitos obtenidos en la consultoría previa. También se realizará el asesoramiento jurídico necesario para la implantación de los módulos contemplados en la propuesta.
- c) Gestión del Cambio: se realizarán actuaciones de comunicación a todo el personal, y formativas adecuadas a cada uno de los perfiles concretos de uso de la plataforma: (administradores, usuarios de Registro, usuarios generales, usuarios de módulos específicos, etc.).
- d) Migración: se deberá contemplar la migración de datos y documentos desde la actual solución implantada en la entidad contratante, concretamente se deberá contemplar la migración de asientos registrales, expedientes (metadatos y documentos). El procedimiento de migración de la información deberá ser “**llave en mano**” para la entidad contratante, siendo responsabilidad del adjudicatario cualquier coste asociado al mismo, así como cualquier acuerdo al que haya que llegar con la empresa saliente.
- e) Acompañamiento: se dedicarán recursos suficientes y organizados en la propia entidad contratante durante los primeros días de puesta en marcha de los sistemas de gestión que componen la plataforma, de tal forma que se pueda resolver “in-situ” cualquier duda o problema que surja durante ese periodo.

### Uso y Custodia de la Información:

- f) Mantenimiento: se deberán contemplar las tareas de soporte en el uso de la plataforma mediante la atención de incidencias y su resolución, liberación de nuevas versiones de la plataforma con correcciones de errores, mejoras, etc., y

también se incorporará el servicio de almacenamiento de la información y custodia longeva de los datos y documentos mediante los servicios necesarios de resellado, etc.

El adjudicatario asumirá como parte del alcance de este contrato la obligación de adscribir personal suficiente y dedicado a la entidad contratante los primeros meses de contrato, hasta la ejecución total de los trabajos anteriormente mencionados.

### **6.1. Organización del proyecto.**

Si así lo decidiera la entidad contratante, se nombrará y constituirá al inicio del proyecto un Comité de Dirección formado por personal de la entidad contratante y del adjudicatario.

El adjudicatario expondrá la metodología y la planificación propuesta al Comité de Dirección.

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

El licitador debe presentar un diagrama de Gantt incluyendo las fases previstas del proyecto en cumplimiento con el plazo de ejecución máximo del contrato. Todas las fases concluirán con la entrega de un resultado tecnológico o documental concreto que permita verificar su cumplimiento por parte del Comité de Dirección.

### **6.2. Equipo de trabajo.**

El licitador deberá aportar personal cualificado suficiente para llevar a cabo este contrato. Dicho personal deberá haber participado en proyectos de implantación de la plataforma.

Los perfiles a aportar por parte del adjudicatario serán al menos los de Director de Proyecto y Consultores de implantación.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información a la entidad contratante y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

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



### 6.3. Documentación a entregar. Oferta Técnica.

Las ofertas deberán presentarse en base al siguiente esquema, de forma que se facilite la comprensión y valoración de las mismas:

Como parte de la oferta.

- Informe de cumplimiento de los “Requisitos mínimos del sistema”.
- Informe de cumplimiento de los “Requisitos a valorar”.
- Cumplimiento:
  - o Certificado con compromiso explícito de cumplimiento de las leyes 39 y 40 de 2015.
  - o Calendario de integración con los servicios proporcionados por la AGE para el cumplimiento de las leyes 39 y 40. (Ver “*Guía para facilitar a las Entidades Locales el cumplimiento de las obligaciones digitales de las Leyes 39 y 40/2015 Uso de las herramientas tecnológicas de la DTIC*”).
- Metodología de implantación.
- Plan de Formación por perfiles.

Durante la implantación.

- Entregables de cada fase a validar por el Comité de Dirección.

## 7. SOPORTE DEL SISTEMA Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA).

### 7.1. Servicio de Soporte.

- El adjudicatario deberá poner a disposición de los usuarios de la Diputación de Alicante de un servicio de Soporte sobre incidencias de la plataforma objeto del concurso.
- El servicio de soporte a usuarios incluirá un servicio de apertura de incidencias, disponible al menos de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 15:00.
- Dicho servicio será accesible tanto desde un número de teléfono dedicado como desde otro canal electrónico (correo, Web...) que permitirá tanto la entrada como el seguimiento de las incidencias. Independientemente del mecanismo de comunicación de las incidencias, estas quedarán registradas en la misma base de datos para su posterior consulta y seguimiento.
- El soporte estará configurado mediante un sistema de tickets para facilitar su seguimiento.

### 7.2. Acuerdo de Nivel de Servicio.



El adjudicatario deberá cumplir con los acuerdos de nivel de servicio (SLA) establecidos según lo siguiente:

**SLA Incidencias.**

La siguiente tabla define los tres tipos de prioridad existentes, el tiempo máximo permitido para la resolución de la incidencia, y el multiplicador de penalización:

| Prioridad | Descripción  | Tiempo de resolución máximo | Multiplicador de penalización |
|-----------|--|-----------------------------|-------------------------------|
| 1         | El servicio está totalmente afectado. <ul style="list-style-type: none"><li>El servicio no está disponible o no puede ser utilizado por los usuarios</li><li>Hay un deterioro crítico del funcionamiento normal del servicio</li></ul>   | 4 horas                     | 4                             |
| 2         | El servicio está siendo significativamente afectado. <ul style="list-style-type: none"><li>Pérdida total o parcial de servicios críticos para todos o algunos usuarios.</li><li>El funcionamiento del servicio está significativamente degradado.</li></ul>  | 8 horas                     | 2                             |
| 3         | El servicio está mínimamente afectado. <ul style="list-style-type: none"><li>Una parte no crítica del servicio no está disponible o no puede ser utilizada por todos o algunos usuarios</li><li>El funcionamiento del servicio sufre una degradación de carácter mínimo</li><li>El incidente tiene una resolución temporal que requiere un pequeño esfuerzo de implementación.</li></ul> | 4 días                      | 1                             |

La penalización por el tiempo de respuesta de las incidencias se basará en el cálculo del tiempo en el que la incidencia no ha sido resuelta, por encima del mínimo establecido para cada tipo de prioridad. Dicha penalización consistirá en lo siguiente:

- **Penalización** =  $[(\text{n}^\circ \text{ de días sin resolver} * 100 / 90) * \text{Cuota de uso y custodia longeva trimestral} / 100] * \text{Multiplicador de penalización}$ .
- **Nº de días sin resolver** = nº de días en que la incidencia no ha sido solucionada. El valor será 1 a partir de superar el "*Tiempo de resolución máximo*", incrementándose en 1 al cumplirse cada 24 horas siguientes.
- **Cuota de uso y custodia longeva trimestral** = cuota trimestral ofertada sobre el uso de la plataforma.
- En el caso de que la penalización supere la cuota trimestral, la penalización se acumulará a los siguientes periodos de facturación.



Se define incidencia como cualquier evento imputable al adjudicatario que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.

Para que la Diputación de Alicante pueda comprobar el cumplimiento de los SLA establecidos, el adjudicatario deberá cumplir con una de las siguientes alternativas:

1. Proporcionar un mecanismo de consulta directa a los datos objeto de los acuerdos SLA.
2. Emitir informe mensual sobre los indicadores establecidos en los correspondientes SLA.

## 8. MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA.

La oferta económica se detallará según el siguiente desglose de precios en base a los siguientes conceptos económicos:

- **Cuota de Implantación:** se refiere a los servicios de Consultoría previa, parametrización, gestión del cambio y formación y migración.
- **Cuota de uso y custodia longeva:** se refiere a refiere al coste anual por el uso de la plataforma, incluyendo los servicios de soporte y mantenimiento de la plataforma, así como la custodia y el almacenamiento de la información.

Las entidades contratantes podrán optar a contratar los servicios de forma parcial o en su totalidad, atendiendo a su situación de partida respecto a la implantación de la plataforma de administración electrónica en su organización, a saber:

Si el adjudicatario fuera el mismo que actualmente está prestando sus servicios en la entidad contratante, éste podrá contratar exclusivamente la “Cuota de Uso y Custodia”, al entender que la implantación no es necesaria.

Si el adjudicatario fuera diferente al que actualmente está prestando sus servicios en la entidad contratante, deberá contratar ambas cuotas, la Cuota de Uso y Custodia longeva, y la Cuota de Implantación.

En la Proposición Económica se detallarán los conceptos económicos según los siguientes MODELOS por cada uno de los LOTES:



**ANEXO IV.- MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA SUMINISTRO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA EL REGISTRO, LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES, Y LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA LAS ENTIDADES ADHERIDAS A LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE. -AMS 7/2019-. LOTE Nº1.**

D. \_\_\_\_\_ con D.N.I vigente, núm. \_\_\_\_\_ en nombre propio (o en nombre de \_\_\_\_\_, con CIF/DNI \_\_\_\_\_), enterado del expediente, pliegos de condiciones y demás antecedentes que rigen el Procedimiento abierto para la conclusión del “Acuerdo Marco para la contratación del suministro de una plataforma tecnológica para el registro, la gestión de documentos y expedientes, y la administración electrónica para las entidades adheridas a la central de contratación de la diputación provincial de alicante, según anuncio publicado en el Boletín Oficial (clase, fecha, número) \_\_\_\_\_, acepta todo ello en su integridad, y se compromete en el Acuerdo Marco, formulando la siguiente proposición de precios según tarifas que se indican:

**LOTE 1: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ayuntamientos de hasta 500 habitantes de la provincia de Alicante.**

**Cuota de Implantación:**

| Entidad contratante | Precio cierto | IVA | Total |
|---------------------|---------------|-----|-------|
| Hasta 500 hab.      |               |     |       |

**Cuota de Uso y Custodia longeva:**

| Entidad contratante | Precio cierto | IVA | Total |
|---------------------|---------------|-----|-------|
| Hasta 500 hab.      |               |     |       |



**ANEXO V.- MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA SUMINISTRO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA EL REGISTRO, LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES, Y LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA LAS ENTIDADES ADHERIDAS A LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE. -AMS 7/2019-. LOTE Nº2.**

D. \_\_\_\_\_ con D.N.I vigente, núm. \_\_\_\_\_ en nombre propio (o en nombre de \_\_\_\_\_, con CIF/DNI \_\_\_\_\_), enterado del expediente, pliegos de condiciones y demás antecedentes que rigen el Procedimiento abierto para la conclusión del “Acuerdo Marco para la contratación del suministro de una plataforma tecnológica para el registro, la gestión de documentos y expedientes, y la administración electrónica para las entidades adheridas a la central de contratación de la diputación provincial de alicante, según anuncio publicado en el Boletín Oficial (clase, fecha, número) \_\_\_\_\_, acepta todo ello en su integridad, y se compromete en el Acuerdo Marco, formulando la siguiente proposición de precios según tarifas que se indican:

**LOTE2: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA para entidades adheridas y ayuntamientos entre 501 y 20.000 habitantes de la provincia de Alicante.**

**Cuota de Implantación:**

| Entidad contratante | Precio cierto | IVA | Total |
|---------------------|---------------|-----|-------|
| De 501 a 2.000      |               |     |       |
| De 2.001 a 5.000    |               |     |       |
| De 5.001 a 10.000   |               |     |       |
| De 10.001 a 20.000  |               |     |       |

**Cuota de Uso y Custodia longeva:**

| Entidad contratante | Precio cierto | IVA | Total |
|---------------------|---------------|-----|-------|
| De 501 a 2.000      |               |     |       |
| De 2.001 a 5.000    |               |     |       |
| De 5.001 a 10.000   |               |     |       |
| De 10.001 a 20.000  |               |     |       |



**ANEXO VI.- MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA SUMINISTRO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA EL REGISTRO, LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES, Y LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA LAS ENTIDADES ADHERIDAS A LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE. -AMS 7/2019-. LOTE Nº3.**

D. \_\_\_\_\_ con D.N.I vigente, núm. \_\_\_\_\_ en nombre propio (o en nombre de \_\_\_\_\_, con CIF/DNI \_\_\_\_\_), enterado del expediente, pliegos de condiciones y demás antecedentes que rigen el Procedimiento abierto para la conclusión del “Acuerdo Marco para la contratación del suministro de una plataforma tecnológica para el registro, la gestión de documentos y expedientes, y la administración electrónica para las entidades adheridas a la central de contratación de la diputación provincial de alicante, según anuncio publicado en el Boletín Oficial (clase, fecha, número) \_\_\_\_\_, acepta todo ello en su integridad, y se compromete en el Acuerdo Marco, formulando la siguiente proposición de precios según tarifas que se indican:

**LOTE3: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA para ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de la provincia de Alicante.**

**Cuota de Implantación:**

| Entidad contratante | Precio cierto | IVA | Total |
|---------------------|---------------|-----|-------|
| De 20.001 a 50.000  |               |     |       |
| De 50.001 a 100.000 |               |     |       |
| Más de 100.000      |               |     |       |

**Cuota de Uso y Custodia longeva:**

| Entidad contratante | Precio cierto | IVA | Total |
|---------------------|---------------|-----|-------|
| De 20.001 a 50.000  |               |     |       |
| De 50.001 a 100.000 |               |     |       |
| Más de 100.000      |               |     |       |