



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACION ELECTRONIA EN LA MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LA COSTA TROPICAL DE GRANADA

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de este contrato consiste en la puesta a disposición del MMCT un conjunto de servicios destinados a facilitar la gestión por medios electrónicos de los procesos administrativos y en lo que afecta a la Administración Electrónica.

TODOS LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y DESCRITOS A CONTINUACIÓN, SE PRESTARÁN EN MODALIDAD SAAS (DE SOFTWARE COMO SERVICIO), sin que MMCT deba asumir coste alguno de instalación o dotación de infraestructura de sistemas, para que el servicio funcione correctamente.

La empresa adjudicataria deberá adscribir a este contrato una infraestructura de sistemas

No se entrará a valorar aquellas ofertas que no presenten perfectamente documentada la solución a la problemática que se establece.

Los distintos licitantes deberán especificar de manera clara y detallada, en sus propuestas, las características concretas que satisfacen el Sistema de Información ofertado.

La no satisfacción total o parcial, de uno o varios puntos Pliego de Prescripciones Técnicas, se considerará incumplimiento o cumplimiento defectuoso del mismo.

La prestación se deberá adaptar a todos los cambios normativos, durante la vigencia del contrato, con independencia del alcance de dicho cambio, sin coste adicional alguno para la MMCT.

LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES DE LOS SERVICIOS DESCRITOS EN ESTE DOCUMENTO TIENEN CARÁCTER DE MÍNIMAS Y OBLIGATORIAS (A PARTIR DE AHORA CTFMO), Y DEBEN DE ESTAR TOTALMENTE OPERATIVAS EN EL MOMENTO DE PRESENTAR EL LICITADOR SU OFERTA.

### REQUISITOS TÉCNICOS DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

Todos los requisitos técnicos serán de carácter de mínimo.



1.1. ACREDITACIÓN DE CERTIFICACIONES RESPECTO DE LA ARQUITECTURA TÉCNICA Los licitadores deberán poseer y acreditar copia de los siguientes certificados:

[CTFMO-01] – Que acredite la adecuación al Esquema Nacional de Seguridad categoría NIVEL ALTO, conforme al Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

[CTFMO-02] – Que acredite que los sistemas están instalados en un CPD que cuente con unos niveles altos de seguridad, certificado por empresas cualificadas.

1.2. REQUISITOS DE SEGURIDAD EN EL ACCESO A LA HERRAMIENTA

[CTFMO-03] - Acceso a la plataforma: La identificación de los usuarios a la plataforma podrá realizarse con usuario y contraseña o certificado electrónico, pudiéndose activar un sistema adicional de seguridad en el acceso a través de un OTP con el envío de un mensaje SMS al móvil del usuario. Las conexiones serán seguras a través de HTTPS SSL.

[CTFMO-04] – Auditorías: El sistema deberá de registrar la actividad de los usuarios en auditorías conforme a la LOPD que la entidad pueda consultar en cualquier momento, tanto de los accesos realizados, la información consultada y las acciones realizadas.

1.3. REQUISITOS DEL MÓDULO DE REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS

[CTFMO-05] – Con el módulo de REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS, se podrá gestionar el registro de toda la documentación que entra y sale de la organización, tanto telemática como presencial, así como compulsas electrónicas, gestión de remesas, digitalización de una manera segura, etc. Debe integrarse totalmente con oficina de registro virtual del Estado (ORVE). Integración con SIR

[CTFMO-06] – Diseño: El módulo de Registro de Entradas y Salidas, deberá estar diseñado conforme a la norma SICRES v3.

[CTFMO-07] - Sellado de Tiempo: Deberá garantizar la fecha y hora oficial de las anotaciones a través de un sello de tiempo emitido por una Autoridad de Certificación, cuyo coste asumirá el adjudicatario, y permitirá descargar de cada anotación un justificante firmado y sellado electrónicamente.

[CTFMO-08] - Impresión de Etiquetas: Deberá estar integrado con dispositivos de hardware que permitan la impresión de etiquetas adhesivas que sustituyan el



sello tradicional de caucho y que faciliten la impresión de pegatinas con direcciones para facilitar los procesos de ensobrado y envío de documentación

[CTFMO-09] - Escaneado en ventanilla y en diferido: Deberá permitir trabajar el escaneado y compulsión electrónica de la documentación al instante, con el ciudadano presente, y en diferido, permitiendo un escaneado masivo donde se identifiquen y separen automáticamente los documentos, se firmen y sellen electrónicamente y queden accesibles desde la anotación de registro correspondiente.

[CTFMO-10] - Gestión de Remesas: Deberá incluir un sistema de gestión de remesas que simplifique los envíos de certificados (notificaciones, etc.) generando de forma automática todas las tarjetas que deben adjuntarse a cada envío y el informe global de la remesa que debe entregarse.

[CTFMO-11] - Recepción de Facturas Electrónicas: Deberá de permitir la descarga de facturas electrónicas desde la sede electrónica, y/o desde el punto general de entrada de facturas electrónicas al que decida adherirse la entidad, creándose una anotación de registro que pueda distribuirse al área para recopilar su conformidad de forma electrónica.

#### 1.4. REQUISITOS DEL MÓDULO DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES

El módulo de GESTIÓN DE EXPEDIENTES permitirá la tramitación de procedimientos por vía electrónica, teniendo en cuenta todos los que serán de tramitación electrónica obligada, permitiendo a la organización tener todos sus expedientes organizados y localizados. Este módulo tendrá las siguientes características mínimas:

[CTFMO-12] - Repositorio de Plantillas: Deberá incorporar un repositorio mínimo 250 tipos de procedimientos, con todas sus plantillas normalizadas y adaptadas a la legislación autonómica y estatal, de forma que pueda generarse toda la documentación del expediente fusionando sus datos con las plantillas que el funcionario vaya seleccionando.

Mención especial al cumplimiento de lo previsto en la Disposición Adicional Decimosexta de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público y de los requisitos técnicos del módulo de licitación electrónica que sean aprobados.

[CTFMO-13] – Plantillas Normalizadas: Todas las plantillas que se incluyan deben estar normalizadas conforme al estándar PROA, 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.).

[CTFMO-14] - Personalización de plantillas y alertas de desactualización: Deberá



permitir al funcionario personalizar a su gusto las plantillas existentes, contando un sistema que le notifique cuando la plantilla que haya personalizado esté desactualizada jurídicamente.

[CTFMO-15] - Gestión de Libros Oficiales: Deberá facilitar la gestión de todos los libros oficiales de la Entidad (actas, decretos, contratos...), plasmando en cada documento electrónico que se añada a un libro oficial un sello con su código de identificación y su fecha de incorporación.

[CTFMO-16] - Gestión de Órganos Colegiados: Deberá incluir un módulo específico para la convocatoria de reuniones de los órganos de gobierno, que facilite la recogida del resultado de las votaciones y acuerdos, la generación de las actas y su registro en el Libro de Actas y la resolución y notificación de los expedientes afectados.

Asimismo, este módulo deberá estar preparado para admitir la posibilidad prevista en el art. 17 de la Ley 40/2015 de que la participación de los miembros del órgano en la sesión pueda ser a distancia; así como para gestionar un registro de asistencia a las sesiones convocadas.

## 2.5. REQUISITOS DEL MÓDULO DE FIRMA ELECTRÓNICA

Permitirá a la entidad dar un salto cualitativo en sus procedimientos, pasando del expediente en papel al expediente electrónico, a través de la incorporación de la firma electrónica en toda la organización. Este módulo tendrá las siguientes características mínimas:

[CTFMO-17] - Firma desde dispositivos móviles: Deberá facilitar la tramitación ágil y fluida de los procedimientos, permitiendo la utilización de dispositivos móviles para la firma electrónica de documentos.

[CTFMO-18] - Firma en Cloud: Deberá permitir la firma electrónica en la nube a través de certificados electrónicos de empleado público custodiados y centralizados en un HSM, cuyo uso este protegido por una clave que siempre este en control exclusivo del titular del certificado. El sistema deberá ser compatible con los certificados de todas las entidades de certificación (FNMT, Camerfirma, ACCV, etc.).

[CTFMO-19] - Delegación de firmas: Deberá contar con funcionalidades específicas que permitan la delegación de firmas, quedando reflejo en las auditorías y en los documentos firmados de toda actuación que realicen usuarios por delegación.

[CTFMO-20] - Formato firma PAdES: Los documentos quedará firmados electrónicamente en formato PAdES empleando una plataforma de firma nativa



del sistema que sea de desarrollo propio del licitador y cuyo correcto funcionamiento no dependa de plataformas o software de otros terceros externos al licitador.

[CTFMO-21] - Estándar PDF/A: Todos los documentos firmados deberán estar preparados para su archivo a largo plazo según el estándar PDF/A, contando con un servicio de custodia electrónica de documentos que permita organizar y conservar toda la documentación del municipio dentro del archivo electrónico de larga duración.

[CTFMO-22] - Resellado y conservación de las firmas: Deberá contar con un archivo electrónico de larga duración que deberá incorporar un servicio de resellado automático de las firmas electrónicas garantizando su preservación en el tiempo a medida que evolucionan los sistemas criptográficos en el tiempo.

## 2.6. REQUISITOS DEL MÓDULO DE SEDE ELECTRÓNICA

[CTFMO-23] – Carpeta ciudadana, notificaciones electrónicas, pago telemático y verificación de documentos: Deberá incluir módulos específicos para que la MMCT permita ofrecer desde su sede electrónica (siendo el licitador el responsable de dotar e implementar dicha sede) medios de acceso al ciudadano, para que puedan presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentren en trámite. Deberá también poder recibir notificaciones electrónicas, realizar pagos telemáticos y verificar la validez de los documentos electrónicos. Todo ha de estar integrado con el PAG (PUNTO ACCESO GENERAL), es decir, con la Sede Electrónica del Estado.

El acceso a estos módulos deberá ser seguro, a los efectos de garantizar los derechos de los ciudadanos e interesados, utilizando sistemas de identificación basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación». Deberá estar integrado con el servicio cl@ve del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

[CTFMO-24] - Perfil de contratante y tablón de anuncios: Deberá incluir módulos específicos que permitan publicar documentos desde el expediente en el que se estén tramitando y que al finalizar el plazo de publicación generen un certificado en el expediente que permita acreditar jurídicamente que el plazo en el que han estado expuestos.

El perfil del contratante ha de estar integrado con el Perfil del Contratante del Estado.

[CTFMO-25] - Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas: Deberá disponer de un módulo específico que permita a los proveedores remitir sus



facturas y consultar el estado de tramitación, tanto manualmente a través de la sede, como telemáticamente a través de una interfaz de servicios web que puedan integrar con sus sistemas de gestión económica. Debe estar integrado con FACE.

[CTFMO-26] – Portal de Transparencia: Deberá incluir un módulo específico de transparencia que permita publicar la información siguiendo la estructura de indicadores propuesta por Transparencia Internacional (TI).

[CTFMO-27] - Multiidioma: La interfaz deberá estar traducida no sólo los distintos idiomas cooficiales, sino también en los principales idiomas propios de la Unión Europea (al menos inglés, francés, alemán e italiano).

[CTFMO-28] - Accesibilidad: Deberá cumplir con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI-AA); además de ser accesible desde cualquier tipo de dispositivo del tipo Tablet o Smartphone (teléfono inteligente).

## 2.7. REQUISITOS DE INTEROPERABILIDAD

[CTFMO-29] – INTEGRACIÓN E INTEROPERABILIDAD: El sistema debe estar diseñado técnica y funcionalmente con el fin de garantizar la interoperabilidad con los distintos niveles de administración existentes en la MMCT. El sistema estará adaptado para garantizar la cooperación en la utilización de medios electrónicos por otras Administraciones Públicas, así como para garantizar la interoperabilidad de los sistemas y soluciones y la prestación conjunta de servicios. Deberá garantizar un adecuado nivel de interoperabilidad, no sólo con sistemas internos, sino también con servicios facilitados por parte de otras Administraciones Públicas, debiendo de incorporar para ello una API de servicios con una arquitectura basada en REST.

Integración con las intranets administrativas regional y estatal (Nerea y Sara). En el caso de que se incorporen nuevos sistemas, las migraciones pertinentes que se necesiten.

Cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI). Debe estar integrado y funcional con las plataformas del Estado:

- SIR (exigido en CTFMO-23)
- NOTIFIC@ (exigido en CTFMO-23) BOE
- PAG (exigido en CTFMO-23)
- PID
- SIA
- FACE (exigido en CTFMO-25)

En caso de que MMCT no esté dada de alta en los servicios anteriores, el licitador será el encargado de tramitar todo lo necesario para su puesta en marcha.



Integración con plataformas futuras del Estado, sin que dicha integración suponga un coste extra para el Ayuntamiento, dando total cumplimiento al ENI.

## 2. REQUISITOS DE LA INSTALACIÓN Y CUSTODIA DE LOS DATOS

Tendrán como mínimo las siguientes características:

[CTFMO-30] – La empresa adjudicataria será la responsable de dotar la infraestructura necesaria para su correcto funcionamiento. La infraestructura desde la que se esté dando servicio debe estar alojada en un Centro de Proceso de Datos que cuente con un certificado exigido en el punto CTFMO-02.

[CTFMO-31] – Replica CPD: Por seguridad, la información que la entidad contratante vaya generando deberá estar replicándose de forma asíncrona en otra localidad distinta a más de 200 km de distancia.

[CTFMO-32] – LOPD: El adjudicatario deberá prestar asistencia integral la MMCT sobre el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal, principalmente en lo que refiere a los datos manejados fruto de los servicios que van a ofrecer. El adjudicatario se compromete a no aplicar o utilizar con finalidad distinta a la que constituye el objeto del presente contrato los datos de carácter personal aludidos en el apartado anterior y a no comunicar dichos datos, ni siquiera para su conservación a terceros. El adjudicatario deberá guardar secreto profesional respecto de los citados datos de carácter personal. Esta obligación persistirá incluso después de finalizar la relación contractual con el MMCT. El adjudicatario garantiza que en el tratamiento de los datos personales referidos se adoptarán las medidas de índole técnica y organizativas que resulten preceptivas para preservar la seguridad de este tipo de datos, en los términos a que se refiere el art. 9 de la LOPD y atendiendo a las previsiones que, según la calificación que se otorgue en razón de su contenido, establece el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. El cumplimiento de dichas medidas podrá ser supervisado en cualquier momento por la MMCT, debiendo el adjudicatario facilitar esta labor con la diligencia debida.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá estar en condiciones de poder ofrecer un servicio adicional a este contrato que permita disponer, cuando la entidad lo considere necesario, una copia de los datos almacenados que será descargada a través de un procedimiento seguro.

3. En caso de finalización de servicio contratado, todos los datos que estén en posesión de la empresa adjudicataria serán destruidos y devueltos. La devolución de los datos en formato electrónico se realizará por medio de un procedimiento seguro y se remitirán en una estructura de carpetas y una base de datos, que faciliten su lectura.



## SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN, FORMACIÓN Y SOPORTE

[CTFMO-33] – La empresa adjudicataria debe comprometerse a ofrecer durante toda la vida del contrato un servicio de soporte de primer nivel. Incluirá en su oferta una descripción de los servicios de consultoría, formación y soporte previstos para garantizar un uso óptimo de los servicios contratados.

[CTFMO-34] – Planes de implantación y formación: Se facilitarán planes de implantación y de formación que recojan las acciones necesarias para conseguir un mayor aprovechamiento de la plataforma. El plan de formación estará dirigido para personal técnico y a los usuarios de MMCT. Las acciones estarán destinadas a familiarizar y enseñar la utilización de la plataforma y servicios. Permitirá extraer el máximo aprovechamiento a las herramientas contratadas. Se incluirá la formación necesaria, tanto para técnicos como para usuarios.

[CTFMO-35] – Presencia física: Durante la implantación, la empresa deberá tener presencia física y realizar formación presencial en la MMCT. No obstante, el resultado quedará condicionado por el Plan de formación presentado.

[CTFMO-36] – Soporte telefónico directo: Disponible durante el horario laboral (de 8 a 15 horas) al que podrá recurrir cualquier usuario en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc.

[CTFMO-37] – Sistema de llamadas: Implantación de un sistema que recoja las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.

[CTFMO-38] – Asignación de un consultor: La empresa adjudicará un consultor asociado a nuestra implementación, y estará disponible para cualquier tipo de consultas o duda.

[CTFMO-39] – Sistema de gestión de incidencias: Debe de existir un soporte de atención de incidencias por correo electrónico, a través de un sistema de tickets.

[CTFMO-40] – Ayuda: Disposición 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 y su ejecución.