

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR EL AYUNTAMIENTO DE BENAGUASIL DE UNA PLATAFORMA DE ADMINISTRACION ELECTRÓNICA Y SEDE ELECTRÓNICA.

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN – *Pag.3*

2.- OBJETO DEL CONTRATO – *Pag.3*

3.- ALCANCE DEL PROYECTO – *Pag.5*

3.1.- Plataforma tecnológica – *Pag.5*

3.2.- Accesibilidad – *Pag.6*

3.3.- Firma electrónica – *Pag.6*

3.4.- Registro de entrada y salida – *Pag.7*

- 3.4.1.- Registro presencial – *Pag.7*
- 3.4.2.- Registro telemático – *Pag.8*
- 3.4.3.- Sistema de digitalización documental – *Pag.8*

3.5.- Gestor de expedientes – *Pag.9*

- 3.5.1.- Plantilla de documentos – *Pag.10*
- 3.5.2.- Archivo – *Pag.11*

3.6.- Sede electrónica – *Pag.12*

3.7.- Portafirmas – *Pag.14*

3.8.- Pago telemático – *Pag.15*

3.9.- Notificaciones – *Pag.15*

3.10.- Recepción y gestión de facturas – *Pag.15*

3.11.- Órganos colegiados – *Pag.15*

3.12.- Cuadro de mandos – *Pag.16*

3.13.- Gestión de representación y apoderamientos – *Pag.16*

3.14.- Firma móvil – *Pag.16*

3.15.- Implantación y formación – *Pag.18*

3.16.- Otros requisitos legales de la plataforma – *Pag.18*

3.17.- Certificados – *Pag.19*

4.- CONDICIONES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO – *Pag.19*

4.1.- Organización del proyecto – *Pag.19*

- 4.1.1.- Comité de dirección – *Pag.19*
- 4.1.2.- Director de proyecto – *Pag.20*
- 4.1.3.- Jefe de proyecto – *Pag.20*
- 4.1.4.- Equipo de trabajo – *Pag.20*

4.2.- Soporte a usuarios – *Pag.21*

4.3.- Documentación a entregar – *Pag.21*

4.4.- Licencias – *Pag.21*

5.- GARANTIAS DE NIVEL DE SERVICIO – *Pag.21*

5.1.- Nivel de disponibilidad – *Pag.22*

6.- CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARACTER PERSONAL – *Pag.23*

6.1.- Prohibición de uso – *Pag.23*

6.2.- Ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información – *Pag.24*

7.- CARGA DE DATOS Y MIGRACIÓN DE CONTENIDOS – *Pag.24*

8.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN – *Pag.25*



Identificador: h2He 6gaZ 33sB 9KXz EqdF BgNp rT0=
comprobar autenticidad: <https://oficinavirtual.benaguasil.com>

1.- INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento quiere poner una plataforma para la gestión electrónica que dé solución a su organización administrativa y documental interna, y que facilite la relación de los ciudadanos a través de internet con las mismas.

El desarrollo de la Administración Electrónica es uno de los principales desafíos a los que se enfrentan las Administraciones Públicas para no quedar desfasados con la realidad social que se viene denominando 'Sociedad de la Información'. Se puede decir que quizás sea el más importante, pues focaliza todos los problemas que concurren en la mejora de la Administración y, al mismo tiempo, concita enormes esperanzas como instrumento para su solución. Acercamiento entre ciudadano y Administración, simplificación administrativa, reducción de costes, mejora de procedimientos internos, mejora de las garantías hacia los ciudadanos: todos estos objetivos tienen en el desarrollo de la Administración electrónica su mejor herramienta.

El Ayuntamiento tiene que establecer los medios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y la adecuación de las administraciones locales de la provincia a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto principal es la contratación de una plataforma de administración electrónica que contribuya a mejorar la calidad y capacidad de gestión administrativa del Ayuntamiento y acercar la administración local al ciudadano, contribuyendo a la mejora del funcionamiento interno de la organización, independientemente de la localización de los departamentos y personas, incrementando la eficacia y la eficiencia de los procesos y permitiendo relacionarse de forma electrónica tanto internamente como externamente, especialmente con los ciudadanos que lo deseen.

Las líneas generales del objeto de esta contratación son:

- Suministro de una plataforma para la gestión de expedientes electrónicos que incluya gestión documental, portafirmas, archivo documental y firma electrónica reconocida.
- Todos los servicios contratados se prestarán en modalidad en software en alquiler. La empresa adjudicataria asumirá durante toda la vida del contrato, los costes de administración, instalación, mantenimiento, configuración y resoluciones de incidencias. La propiedad de los datos existente dentro del SW será en todo momento propiedad del Ayuntamiento de Benaguasil.
- Formación necesaria tanto para técnicos como para usuarios, Se aportará un plan de formación y despliegue detallado.
- La instalación se realizará de forma única y centralizada en el CPD del Ayuntamiento.
- Integración con los siguientes sistemas de información del back office existentes en el Ayuntamiento: programa contable Sicap, del proveedor T-System; padrón de habitantes del proveedor T-System).
- Suministro de un portal, sede electrónica, para la tramitación electrónica con personas, empresas y otras administraciones públicas y privadas de procedimientos

integrados en el gestor de expedientes: inicio de trámites administrativos, presentación de documentación.

- Suministro de un sistema de registro de documentos de entrada y salida, presencial y telemático, integrado con el gestor de expedientes electrónico.
- La solución se deberá adaptar a todos los cambios normativos, durante la vigencia del contrato, con independencia del alcance de dichos cambios, sin coste adicional para el Ayuntamiento.
- La plataforma estará dotada de un cuadro de mandos integral que proporcione mediciones sobre indicadores fácilmente definibles.

Los principales módulos de la plataforma de administración electrónica son:

- Registros electrónico de entrada y salida de documentos.
- Gestor expedientes electrónicos.
- Sede electrónica.
- Archivo: Conservación de documentos electrónicos.
- Identificación digital, firma electrónica y sellos de tiempo
- Notificaciones electrónicas.
- Portafirmas.
- Cuadro de mandos.
- Firma móvil.

Las características técnicas y funcionales de los servicios descritos en este documento tienen carácter de mínimas. Los distintos licitantes deberán especificar de forma detallada en sus propuestas las características concretas de los aplicativos y servicios ofertados y las soluciones aportadas.

Se considera incumplimiento o cumplimiento defectuoso de este pliego de condiciones técnicas, el incumplimiento, total o parcial, de uno o varios puntos del mismo. La empresa licitadora podrá en su oferta mejorar dichas características aportando soluciones que se ajusten más a los requisitos del Ayuntamiento, justificando cada mejora propuesta.

Para cualquier aclaración respecto al pliego de prescripciones técnicas los licitadores deben plantearlas a través de la dirección de correo info@benaguasil.com. Las respuestas a las preguntas de carácter reiterativo o que se consideren de interés general serán públicas.

3.- ALCANCE DEL PROYECTO Y REQUISITOS

A continuación se describe en detalle cada uno de los trabajos y módulos que se requiere en el presente pliego.

El licitante deberá acreditar el cumplimiento de todos los requisitos haciendo referencia al identificador del requisito en las secciones de su propuesta, explicando cómo y en qué medida cumple dicho requisito.

3.1 Plataforma Tecnológica (PT)

PT1.- Todos los servicios contratados se prestarán en modalidad de software en alquiler. La empresa adjudicataria asumirá durante toda la vida del contrato, los costes de administración mantenimiento, configuración y resolución de incidencias.

PT2.- Para la digitalización de documentos se requiere que el sistema soporte interfaz TWAIN, así como mecanismos para integrar documentos de escáneres de red con los que cuenta del Ayuntamiento de Benaguasil.

PT3.- El gestor de expedientes debe tener un módulo de conexión a sistemas de correo estándares, así como pasarelas de envío de SMS. Ambas interfaces tendrán que estar integradas con los trámites de procedimiento administrativo de modo que el ciudadano pueda elegir el canal de comunicación en cada procedimiento, pudiendo ser informado por el medio que elija el ciudadano (SMS o correo electrónico), sin menoscabo de notificaciones electrónicas fehacientes cuando así lo requiera el procedimiento.

PT4.- La plataforma debe estar construida entorno a un sistema de gestión documental corporativo que permita el deposito, custodia, obtención, almacenamiento de firmas, validaciones, expedición de copias autenticadas y otros servicios relacionados con trámites telemáticos.

PT5.- No se admitirá almacenamiento de documentos en rutas no protegidas sin encriptar para los servicios de carpeta ciudadana, dentro de la sede electrónica, haciendo imposible que el ciudadano acceda a los documentos del sistema mediante combinaciones aleatorias en las rutas de los documentos.

PT6.- Todos los datos estructurados deberán custodiarse en torno a una base de datos relacional. Los datos no estructurados podrán alojarse en la misma u otras bases de datos relacionales o documentales, o bien en otros tipos de repositorios, siempre que estén debidamente protegidos tanto del acceso como de la modificación indebida.

PT7.- A fin de garantizar un adecuado nivel de interoperabilidad, no sólo con sistemas internos del Ayuntamiento sino también con servicios facilitados por parte de otras Administraciones públicas, se suministrará un conjunto de librerías o servicios que permita a otras aplicaciones o sistemas integrarse con la plataforma de administración electrónica, y en concreto con el gestor de expedientes. Todas las operaciones básicas del ciclo de vida de un documento o expediente deben estar disponibles a través de estos servicios.

3.2 Accesibilidad (AC)

AC1.- Los estándares de la Sede Electrónica deberán cumplir con la normativa aplicable vigente en lo relativo a accesibilidad, interoperabilidad y multiplataforma. Deberá cumplir con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en noma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI-AA).

AC2.- En el caso de que se requiera uso de navegador de internet para acceder a las soluciones ofrecidas, estas deberán ser accesibles como mínimo a través de las últimas versiones de los navegadores Mozilla Firefox, Internet Explorer, Microsoft Edge, Safari, Google Chrome.

AC3.- Si cualquiera de los servicios de la plataforma requiere el uso de JAVA, deberá ser compatible con la última versión oficial ofrecida por el fabricante de JAVA. En el caso de no ser así, se establecerá un plazo de dos meses, desde la aparición de la última versión de JAVA, para adaptar los servicios ofrecidos a dicha versión.

AC4.- La plataforma deberá tener dos idiomas al menos, el valenciano y español. La sede electrónica al margen de los anteriores, permitirá añadir nuevos idiomas, los principales de la Unión Europea (al menos el Inglés).

AC5.- El acceso a la información, así como el tratamiento, exportación, almacenamiento y edición de documentación, deberá realizarse bajo formatos preferiblemente estándares.

3.3 Firma electrónica (FE)

FE1.- El sistema deberá implementar la firma electrónica reconocida, tanto para acceder al sistema como para el mecanismo general de aprobación de documentos electrónicos.

FE2.- El mecanismo de firma básico incluirá métodos de encriptación y autenticación generalizados, como por ejemplo SHA-1, HMAC, EPS, IKE, RSA.. Así mismo se tendrán en cuenta la adaptación, integración y disponibilidad de las aplicaciones para transmitir bajo diversos métodos y protocolos de comunicación segura, respetando los protocolos de comunicación bajo estándares X.509V3, así como la compatibilidad de su migración a IPsec IPV6.

FE3.- Deberá permitir la utilización de cualquier certificado bajo protocolos X.509v3 o superior, tanto en soporte software como en tarjeta inteligente y en particular deberá ser plenamente compatible. Como mínimo con los certificados de la ACCV, de la FNMT y con el DNI electrónico.

FE4.- En general deberá ser capaz de validar el certificado seleccionado en toda su extensión, incluyendo el estado de revocación y custodiar dicha evidencia. Debe permitirse especificar los criterios de aceptación de certificados según entidad de certificación o tipo.

FE6.- El sistema deberá disponer de un módulo específico de servidor para llevar a cabo las validaciones de certificados de forma centralizada, no requiriendo acceso a internet por parte de los distintos equipos clientes que hagan uso del sistema.

FE7.- Deberá permitir el ingreso de documentos electrónicos externos, junto a sus firmas electrónicas. Debe ser capaz de validar la firma electrónica externa y determinar la integridad y autenticidad del documento externo, firmado en formatos de firma XAdES, PAdES, CAdES con firma fiel al estándar.

3.4 Registro de Entradas y salida (RE)

Permitirá gestionar el registro de toda la documentación de entrada y salida de la entidad, tanto telemática como presencial y estará integrado con el gestor de expedientes. Deberá reunir como mínimo las siguientes características:

RE1.- Su diseño cumplirá con la normativa SICRES 3.0 (Normativa que establece de forma única y global del modelo de datos para el intercambio de asientos entre entidades registrales con independencia del sistema de registro de origen y destino).

RE2.- Garantizará la fecha y hora oficial de las anotaciones a través de un sello de tiempo de la ACCV, u otra entidad certificadora y permitirá descargar de cada anotación un justificante firmado y sellado electrónicamente.

RE3.- Contemplará necesariamente funcionalidades de escaneo y digitalización certificada de documentos con sello de órgano, y permitirá la compulsa electrónica.

RE4.- Permitirá la integración de los apuntes registrales con la plataforma SIR (sistemas de integración de registros) del Ministerio de Hacienda y Administraciones públicas.

RE5.- Deberá permitir registrar de forma remota, ofreciendo servicios web para que otras aplicaciones puedan realizar tareas sobre el mismo a través de invocar estos servicios.

3.4.1 Registro presencial (RP)

RP1.- Integración con registros de hardware que permita la impresión de etiquetas adhesivas identificativas de los documentos al realizar apuntes de entrada y salida. La etiqueta deberá incorporar un código que permita la trazabilidad posterior de la documentación en papel que entra o sale de la entidad.

RP2.- Deberá permitir la creación de un número ilimitado de registros de entrada y salida. El contador de registros se reiniciará todos los años, el primero de enero.

RP3.- Permitirá la creación y coexistencia de registros auxiliares.

RP4.- Deberá permitir la creación de documentos de entrada tanto a partir de ficheros como de documentos escaneados.

RP5.- Permitirá trabajar con escaneado de la documentación al instante, con el ciudadano presente y en diferido, permitiendo el escaneo masivo donde se identifiquen y se separen automáticamente los documentos, se firmen y sellen electrónicamente y queden accesibles desde la anotación de registro correspondiente.

RP6.- El sistema deberá permitir que el personal que digitalice los documentos pueda firmar digitalmente los mismo una vez integrados en el equipo, de forma que pueda validarse. La plataforma dispondrá de un sistema de compulsa digital de documentos.

RP7.- Permitir integración con sistemas de digitalización certificada.

3.4.2 Registro Telemático (RT)

RT1.- El sistema deberá tener unos registros telemáticos integrado con el registro presencial.

RT2.- A través de este registro telemático el ciudadano o empresa podrá iniciar trámites o realizar actuaciones en la tramitación de los expedientes en los que sea parte interesada.

RT3.- El sistema requerirá que el ciudadano firme digitalmente la solicitud a presentar y proporcionará un justificante de presentación de la solicitud a modo recibo.

RT4.- Se podrá presentar documentos en formato digital, anexos a las solicitudes, dejando constancia en la solicitud, además del propio documento, el nombre del mismo y un hash que lo identifique, quedando constancia de dichos datos en el formulario que el usuario firmará para dar por finalizada la solicitud. En el caso de aportar documentos se tendrá que firmar estos individualmente.

RT5.- Cuando por razones técnicas el registro no estuviera operativo se deberá emitir un aviso por pantalla de acceso de los usuarios, y se comunicarán las causas y el tiempo de inactividad.

3.4.3 Sistemas de digitalización documental (SD)

SD1.- Escaneo de documentos de forma individual o de forma masiva, permitiendo la digitalización de lotes de documentos de forma transparente para el usuario.

SD2.- Permitirá la identificación unívoca de los documentos y la asociación de los metadatos mínimos obligatorios establecidos en el Esquema Nacional de interoperabilidad.

SD3.- Permite digitalizar documentos de manera que se asegure una imagen fiel e integra de la documentación. Se firmará y sellaran los documentos para facilitar su localización, garantizando su integridad y el momento de su digitalización.

SD4.- Se relacionan los documentos con el apunte registral o con un expediente ya existente e iniciado y permitir el envío de un aviso o correo electrónico al gestor del expediente de que se ha relacionado un documento.

SD5.- Permite la firma y sellado de larga duración del fichero digitalizado mediante certificado reconocido

SD6.- El sistema permitirá la digitalización de otros documentos en caso de ser necesario.

SD7.- El software de digitalización certificada deberá estar homologado por la agencia tributaria.

SD8.- La documentación digitalizada tendrá plena validez jurídica mediante el sistema de compulsión electrónica



Identificador: h2He 6gaZ 33sB 9KXz EqdF BgNp rT0=
comprobar autenticidad: <https://oficinavirtual.benaguasil.com>

3.5 Gestor de expedientes(GE)

Permitirá la tramitación de procedimientos por vía electrónica, permitiendo tener todos los expedientes organizados y localizados. Contemplará la gestión integral de todas las fases del ciclo de vida de cualquier procedimiento administrativo, así como los documentos generados a lo largo del mismo y garantizado ante todo la integridad y seguridad de las actuaciones. Deberá reunir como mínimo las siguientes características:

GE1.- El sistema de gestión de expedientes se integrará con un sistema de gestión documental y con el registro de entrada y salida de documentos.

GE2.- Se cumplirán los requisitos establecidos en las correspondientes normas técnicas que regulan el Esquema Nacional de interoperabilidad en cuanto a los metadatos del expediente electrónico y documentos asociados.

GE3.- Existirá una automatización del inicio de los procesos a solicitud de interesado a través de la sede electrónica o presencialmente, o bien de oficio.

GE4.- Control de la totalidad, inalterabilidad y accesibilidad a los expedientes. Implementará mecanismos que garanticen la integridad de cualquier documento y el acceso a los mismos.

GE5.- Posibilidad de interoperabilidad con otros sistemas de información empleados en el Ayuntamiento. Además, deberá permitir el acceso de forma remota, ofreciendo servicios web para que otras aplicaciones puedan realizar tareas sobre el mismo a través de invocar estos servicios.

GE7.- El sistema deberá permitir el enlace entre distintos expedientes electrónicos, así como un documento podrá formar parte de más de un expediente.

GE8.- Deberá permitir el archivado y foliado de un expediente, así como la obtención o exportación en cualquier momento del expediente completo, incluyendo documentos electrónicos, formularios y metadatos en formatos estándares (según Esquema Nacional de Interoperabilidad).

GE9.- Deberá generar de forma automática códigos seguros de verificación para cada documento generado por el gestor. La plataforma dispondrá de un punto de verificación accesible por los usuarios externos, para comprobar el código seguro de verificación de los documentos generados.

GE10.- Se deberá permitir la consulta telemática del estado de un expediente por parte de los interesados debidamente autenticados. Se visualizarán los trámites realizados hasta el momento y los documentos que contiene.

GE11.- Permitirá la trazabilidad del historial de tramitación del expediente, con indicación de la fase actual en la que se encuentra, que empleados han participado en el mismo, así como las fases por las que ha ido pasando con indicaciones de fechas.

GE12.- Se implementará unos procedimientos administrativo común que permita la libre tramitación de expedientes, desde la creación del mismo hasta la adopción de los correspondientes acuerdos y a la presentación de los trámites en sede (notificación, publicación, estado de expedientes).

GE13.- Todos los documentos firmados deberán estar preparados para su archivo a largo plazo según los estándares PDF/A, contando con un servicio de custodia electrónica de documentos que permita organizar y conservar toda la documentación de la entidad dentro del archivo electrónico de larga duración.

GE14.- Deberá contar con un archivo electrónico de larga duración que deberá incorporar un sellado de larga duración garantizando su preservación en el tiempo a medida que evolucionan los sistemas criptográficos en el tiempo.

GE15.- Deberá facilitar la tramitación flexible, ágil y fluida de los procedimientos permitiendo, a los cargos con capacidad de firma, la utilización de dispositivos, móviles para la firma electrónica de documentos. Permitirá la delegación de firmas y tareas pendientes.

GE16.- Genera un índice electrónico que agrupe todos los documentos asociados a un expediente y que deberá ser firmado por el órgano gestor. Este índice deberá garantizar la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso.

GE17.- El gestor permitirá la clasificación de documentos y expedientes.

GE18.- El gestor de expedientes dispondrá de un cuadro de mando que permita disponer de una idea global o pormenorizada del estado de los expedientes.

3.5.1 Plantillas de documentos (PL)

El gestor de expedientes dispondrá de plantillas para todos los documentos que utilice el sistema, pudiendo estas ser utilizadas por el usuario en cualquier expediente. Las plantillas estarán catalogadas por trámites o procedimientos. Reutilizarán la información disponible en el expediente y aportada por el interesado o recogida por el usuario tramitador. Deberá reunir como mínimo las siguientes características:

PL1.- El gestor tendrá la capacidad de generar documentos automáticamente a partir de plantillas y datos obrantes en el expediente electrónico.

PL2.- Todas las plantillas deben estar normalizadas, manteniendo una estructura homogénea de formatos, diseño y estructura de contenido en función del tipo de declaración que contenga (resoluciones, notificaciones, publicaciones, actas, certificados, informes, etc.).

PL3.- Deberá permitir al usuario personalizar las plantillas existentes, de forma fácil e intuitiva.

PL4.- Las plantillas podrán ser utilizadas tanto en la gestión de expedientes como en las entradas de documentación y en las salidas.

PL5.- Los documentos generados a partir de las plantillas deberán poder ser editados a través de las herramientas ofimáticas comúnmente disponibles o directamente a través de la propia aplicación. En caso de requerir el uso de otra herramienta, el coste de licencia, instalación, etc., estará incluido en el precio total de la oferta.

3.5.2 Archivo (AR)

La plataforma dispondrá un módulo de archivo electrónico que contemplará las siguientes características:

AR1.- El sistema permitirá definir el cuadro de clasificación de la entidad, de acuerdo a las normas de descripción y categorización archivística.

AR2.- La plataforma debe incluir funcionalidad para el archivo y gestión de documentos electrónicos. Los documentos pondrán almacenarse de forma indefinida en el sistema.

AR3.- La plataforma debe cumplir con la legislación vigente relacionada con la materia, así como con las normas técnicas, sobre gestión de documentos y archivo, incluyendo la norma UNE-ISO 15489, la especificación MOrEQ2 (Model Requirements for the management of electronic records) y las normas y estructuras internacionales de descripción e intercambio de datos de archivos.

AR4.- El sistema estará dotado de mecanismos que garanticen la legibilidad de la firma lo largo del tiempo (utilización de formato de firmas de larga duración como PadEX, XadES, etc., resellados automáticos, etc.).

AR5.- El contenido del documento y los metadatos que lo acompañan deberán ser legibles durante todo el periodo y conservación del mismo. Se utilizarán formatos abiertos de larga duración PDF/A para cumplir con esta condición.

AR6.- El módulo de archivo creará y compartirá varios cuadros de clasificación de estructura flexible. Con múltiples niveles jerárquicos que hereden la información.

AR7.- Deberá permitir la gestión de los repositorios de almacenamiento electrónico de manera flexible. Debe contar con un instrumento de seguimiento que permita controlar y registrar información sobre ubicación y movimientos de los expedientes, tanto tradicionales como electrónicos, a lo largo del tiempo.

AR8.- Gestionará y estandarizará el proceso automático de ingreso de documentación desde la aplicación de gestión de documentos y desde los archivos de gestión, transfiriendo los documentos y los metadatos asociados a éstos, permitiendo multiregistro para los ingresos y posteriores accesos. Asimismo, debe contar con instrumentos integrados para exportar documentos de archivo y metadatos.

AR9.- Contará con las herramientas necesarias para realizar la descripción de la documentación, incluyendo el uso de descriptores y la indización.

AR10.- El sistema debe permitir establecer y aplicar políticas de valoración de los documentos para su eliminación o conservación permanente, es decir, mantener y aplicar calendarios de conservación. La destrucción de documentos debe ser segura y estar documentada.

AR11.- El sistema debe permitir establecer y aplicar políticas de acceso (en sus diversos niveles) a los documentos a lo largo del tiempo. Debe estar dotado de los mecanismos necesarios para realizar los documentos y gestionar los tipos de acceso y salida de la misma.



Identificador: h2He 6gaZ 33sB 9KXz EqdF BgNp rT0=
comprobar autenticidad: <https://oficinavirtual.benaguasil.com>

AR12.- El sistema debe permitir especificar los formatos permitidos para cada tipo de documento y rechazar o migrar los documentos que no se encuentren en dichos formatos.

AR13.- La plataforma debe garantizar que los documentos electrónicos puedan mantener sus cualidades a lo largo del tiempo de modo que la accesibilidad, autenticidad y fiabilidad se mantengan mientras el documento se necesario.

AR14.- Debe permitir supervisar el uso o movimiento de los documentos mediante un sistema de trazabilidad incluyendo el cumplimiento de la LOPD.

AR15.- El sistema debe permitir la agrupación de documentos en expedientes y su tratamiento como unidades de gestión y almacenamiento a todos los efectos.

AR16.- El adjudicatario deberá proporcionar herramientas de extracción de documentos a un sistema externo de archivo, siguiendo siempre lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

AR17.- El sistema de archivo debe permitir parametrizar, crear, editar y modificar los metadatos

AR18.- El archivo debe permitir subir y archivar de forma electrónica documentos digitalizados sin necesidad de pasar por el gestor de expediente con sus correspondientes metadatos.

3.6 Sede electrónica (SE)

La plataforma de la administración electrónica ha de contar con un entorno web “sede electrónica”, donde el interesado de un trámite pueda llevar a cabo por la vía telemática el inicio y seguimiento del mismo y que sirva para la comunicación con esta, todo ello en cumplimiento con lo establecido de manera concreta en la Ley 11/2007.

La sede electrónica será la dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponderá al Ayuntamiento de Benaguasil.

En la sede electrónica debe figurar claramente los términos de la relación por medios electrónicos con los ciudadanos: identificación, autenticación, accesibilidad, disponibilidad, integridad, veracidad, actualización de la información, contenido mínimo, protección jurídica y responsabilidad entre otros.

Deberá estar integrada con los componentes de registro, gestor de expedientes y gestor documental.

El módulo de sede electrónica deberá cumplir las siguientes características.

SE1.- La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

SE2.- La sede electrónica dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras.

SE3.- El sistema dispondrá para los ciudadanos y empresas de un sistema de acceso a su información personal a través de internet, que garantice un nivel de seguridad de forma que cada interesado acceda a sus datos y solo a los suyos.

SE4.- Se usarán mecanismos estándar para la construcción de la sede electrónica y se adaptará ésta a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Benaguasil.

SE5.- Deberá funcionar con las últimas versiones de los navegadores de internet más utilizados para acceder a las soluciones ofrecidas, estas deberán ser accesibles como mínimo a través de las últimas versiones de los navegadores Mozilla Firefox, Internet Explorer, Safari, Google Chrome.

SE6.- Se señalarán las combinaciones de sistemas operativos y navegadores soportados, quedando indicados para los usuarios que quieran acceder a la sede. En caso de requerir de algún añadido sobre el navegador a la hora de realizar la negación sobre la sede, éste se deberá poder realizar sin requerir permisos de administrador de equipo, con excepción de la posible utilización de la máquina virtual java, que será considerada como parte del sistema operativo.

SE7.- Se dotará de una herramienta de firma electrónica para los ciudadanos desde la sede electrónica.

SE8.- El sistema identificará de forma fehaciente al interesado en el acceso usando certificados digitales. Como mecanismo de acceso a la plataforma, por parte de los ciudadanos y empresas, el sistema deberá permitir la autenticación e identificación mediante certificados expedidos por la ACCV, FNMT, Cl@ve PIN y el DNI-E como mínimo.

SE9.- El sistema permitirá a las personas usuarias realizar consultas acerca de los datos personales en disposición del Ayuntamiento, al menos:

- Consulta del histórico de registros de entrada y salida realizados en la entidad, desde la puesta en marcha de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Benaguasil.
- Consulta del estado de tramitación de los procedimientos realizados en su nombre, tanto de forma telemática como presencial.

SE10.- El usuario de la sede electrónica deberá poder consultar también la información íntegra del procedimiento, incluida la información documental.

SE11.- El sistema permitirá a los usuarios identificados realizar solicitudes vía telemática, al igual que lo harían de forma presencial. Se permitirá al menos:

- Rellenar directamente los formularios correspondientes al tipo de expediente solicitados.
- Aportar y subsanar documentación al expediente seleccionado.
- Consultar información relativa al procedimiento como legislación y ordenanzas.
- Completar el trámite de presentación de la solicitud, si ésta se no ha llegado a finalizarse anteriormente.
- Generar un acuse presentación de la solicitud del interesado.



Identificador: h2He 6gaZ 33sB 9KXz EqdF BgNp rT0=
comprobar autenticidad: <https://oficinavirtual.benaguasil.com>

SE12.- El sistema dispondrá de un sistema de un mecanismo de validación de documentación, procedente del gestor documental, incluyendo validación de firmas digitales de los mismos. Deberá generar de forma automática códigos seguros de verificación para cada documento generado por el gestor.

SE13.- En la sede electrónica se dispondrá de un punto de verificación, accesible por los usuarios externos, para comprobar el código seguro de verificación de los documentos generados por la tramitación de los expedientes en la entidad.

SE14.- La sede electrónica dispondrá de un espacio para la publicación de los actos y comunicaciones cuya normativa establezca que deban ser publicados en el tablón de anuncios.

SE15.- El sistema dispondrá de un asistente para la creación y administración de formularios susceptibles de ser utilizados en la realización de trámites administrativos que se realicen a través de la sede electrónica.

SE16.- Se permitirá emitir avisos con antelación necesaria sobre la no operatividad de la sede por razones técnicas.

SE17.- El sistema se permitirá desde el área personal del ciudadano generar y obtener los certificados de empadronamiento y de convivencia.

3.7 Portafirmas (PF)

La plataforma deberá ofrecer servicios de portafirmas que facilite a los cargos y unidades gestoras la aplicación de la firma electrónica a los documentos.

PF1.- El portafirmas permitirá la centralización en un único punto de la firma de documento electrónicos procedente de diferentes trámites.

PF2.- Dispondrá de un interfaz gráfico de usuario que será utilizado por estos para dar de alta documentos para firmar y consultar documentos pendientes.

PF3.- La herramienta de portafirmas permitirá la firma en bloque de varios documentos.

PF4.- El sistema posibilitará el establecimiento de circuitos de firma, permitiendo la firma de un solo firmante o la firma múltiple (permitiendo en este caso definir los flujos de las firmas, tanto secuenciales como paralelos).

PF5.- Deberá contar con funcionalidades específicas que permitan la delegación de firmas, quedando reflejo en las auditorias y en los documentos firmados de toda actuación que realicen cambios por delegación.

PF6.- Se deberá poder firmar desde dispositivos móviles utilizando la aplicación de movilidad (teléfonos móviles, tabletas, etc.).

PF7.- El sistema del portafirmas avisará de los documentos pendientes de firma a sus destinatarios, recibiendo estos un aviso (SMS o email) de aquellos documentos pendientes de firma que estén más de un tiempo determinado en sus bandejas de entrada.

PF8.- El portafirmas podrá utilizarse sin estar vinculado a ningún expediente.

PF9.- Deberá tener los mecanismos necesarios para poder ser invocado desde aplicaciones externas a través de servicios web, permitiendo a otras aplicaciones dar de alta documentos para firmar y consultar el estado de firma de los mismos.

3.8 Pago telemático (PT)

PT1.- La plataforma propuesta facilitará el pago online para aquellos trámites administrativos que suponen el pago individual de recibos de tasas, impuestos, etc. mediante la pasarela de pagos que facilitará el Ayuntamiento.

3.9 Notificaciones (NO)

La implantación de un servicio de notificaciones electrónicas tiene como objetivo permitir que las comunicaciones enviadas a los ciudadanos a través de medios electrónicos tengan total validez administrativa y se agilicen los intercambios de información.

NO1.- La plataforma deberá permitir el seguimiento de las notificaciones de documentación en función del sistema que se utilice para el envío: en mano, correo ordinario, correo certificado, mensajería, electrónico, etc.

NO2.- La plataforma permitirá el acceso electrónico seguro y confidencial a la lectura de las notificaciones electrónicas enviadas al interesado, gestionando los avisos que deben generarse en el proceso de notificación.

NO3.- El sistema deberá ofrecer la información relativa a la recepción, acceso y lectura de las notificaciones por parte del interesado.

NO4.- Se dispondrá de la posibilidad de configurar la aplicación para que siempre se opte por la notificación telemática si el interesado así lo ha autorizado y contar con un entorno de usuario que permita acceder a notificaciones pendientes aceptadas rechazadas o caducadas.

NO5.- El módulo de notificaciones electrónicas deberá poder utilizarse sin estar vinculado a ningún expediente.

3.10 Recepción y gestión de facturas (FA)

El gestor de expedientes, a través del registro de entrada de documentos, dispondrá de un módulo para la recepción y gestión de las facturas recibidas en el Ayuntamiento (en papel y electrónicas).

FA1.- El registro de entrada registrará y digitalizará las facturas recibidas en papel.

FA2.- El registro de entrada se integrará con el software contable Sicap, para enviarle las facturas que se registren de forma presencial en el Ayuntamiento de Benaguasil.

FA3.- El gestor de expedientes dispondrá de un procedimiento para la gestión de la tramitación de las facturas.

3.11 Órganos colegiados (OC)

OC1.- La plataforma dispondrá de un sistema de gestión telemática de los plenos y de las juntas de gobierno local, comisiones y cualquier órgano colegiado incluyendo las notificaciones.

OC2.- Dispondrá soluciones para la gestión de órganos resolutivos (Pleno, comisiones, etc.) elaboración de actas, sus certificados y notificaciones y su incorporación al libro de actas, así como su integración al libro de expedientes.

OC3.- Existirá la gestión de acuerdos, integrada totalmente en el gestor de expedientes, que permitirá la gestión de los acuerdos por decreto, junta, pleno y comisiones informativas. Automatizará la elaboración de propuestas mediante plantillas y circuitos de firma electrónica, automatiza la confección de los decretos, certificados, traslados, convocatorias y actos. Permitirá recoger las votaciones y notas en las sesiones y facilita el seguimiento del estado de gestión por parte de los departamentos interesados.

OC4.- Deberá facilitar la gestión de los libros oficiales del Ayuntamiento (actas, decretos, contratos, etc.). Dispondrá de soluciones para la gestión de las resoluciones (Decretos) de Alcaldía: asignación de números, elaboración de las resoluciones de Alcaldía, sus certificados y notificaciones y su incorporación al libro de resoluciones.

3.12 Cuadro de mandos (CM)

CM1.- La plataforma debe contar con una herramienta de cuadro de mando, con un mapa de indicadores que permita a los responsables del Ayuntamiento monitorizar y hacer un seguimiento en tiempo real el estado en que se encuentran los expedientes, cumplimiento de plazos, nivel de actividad de la organización. El cuadro de mando estará integrado con el gestor de expedientes.

CM2.- El sistema medirá el trabajo desarrollado por la organización en su conjunto y sobre las personas usuarias del mismo.

CM3.- Indicará un control de acceso y horario de los usuarios de la plataforma.

3.13 Gestión de representación y apoderamientos (RA)

RA1.- La plataforma dispondrá de un módulo de registro electrónico de representación y apoderamientos para hacer constar y gestionar las representaciones que los interesados otorguen a terceros, con el fin de que estos puedan actuar en su nombre de forma electrónica ante la administración.

3.14 Firma móvil

La solución incluirá una app móvil, con acceso al gestor de expedientes para la firma electrónica desde dispositivos móviles.

FM1.- La aplicación deberá controlar la confidencialidad de la información accedida según los permisos y roles de los usuarios definidos en la plataforma

FM2.- La aplicación deberá permitir consultar el listado de tareas asignado a un usuario, acceder al detalle de las tareas, finalizar tareas de revisión de documentación (positiva/negativa), tareas que requieran completar formularios complejos con datos dinámicos y además debe permitir firmar electrónicamente.

FM3.- La firma y revisión de documentos deberá poder realizarse de forma masiva sobre varias tareas de forma sencilla

FM4.- La aplicación deberá permitir ver avisos asociados a los expedientes y notificaciones internas al sistema generadas por la plataforma.

FM5.- La aplicación deberá permitir acceder a los informes asignados al usuario logado.

FM6.- La aplicación deberá estar sincronizada con los nuevos formularios y/o procedimientos desplegados en la Plataforma, y no debe requerir publicar actualizaciones de la aplicación en GooglePlay o AppleStore para continuar funcionando en caso que se modifiquen los formularios o añadan nuevos procedimientos.

FM7.- Los documentos accesibles deberán poderse ver en línea sin descargar el documento ni instalar aplicaciones adicionales. Adicionalmente debe permitirse la descarga de los documentos en formato original y pdf.

FM8.- La aplicación deberá permitir firmar mediante certificado digital, soportando firma de larga duración, XAdES, CADES y PADES

FM9.- La aplicación deberá permitir acceder mediante certificado digital o usuario y password.

FM10.- La aplicación deberá poder trabajar con certificados software p12/pfx instalados en el sistema operativo/aplicación en Android, certificados software p12/pfx instalados en la aplicación para iOS y certificados almacenados en hardware criptográfico en Android y iOS.

FM11.- El acceso mediante usuario y password deberá ser compatible como mínimo con LDAP o BBDD del sistema, según configuración de la plataforma.

FM12.- La aplicación deberá poder funcionar sobre conexiones https y debe poder funcionar correctamente sobre dispositivos conectados por VPN.

FM13.- La aplicación deberá permitir añadir/modificar funcionalidades de forma sencilla para el proveedor sin que requiera publicar actualizaciones en los markets soportados.

FM14.- La aplicación deberá soportar las versiones 9.x a 10.x de iOS y Android 5.x o superior.

FM15.- La aplicación deberá permitir personalizar aspectos de la imagen de marca interna del Ayuntamiento, como Logos y textos

FM16.- La aplicación deberá tener dos idiomas al menos, el valenciano y español, al igual que la plataforma.

FM17.- Se deberá poder controlar que usuarios tienen acceso desde dispositivo móvil

FM18.- El proveedor deberá tener control del desarrollo y publicación de la aplicación y no puede tener subcontratado su desarrollo o mantenimiento.

FM19.- El proveedor deberá poder acreditar que cuenta con más de cuatro años de experiencia de desarrollo de aplicaciones móviles en el ámbito del proyecto



Identificador: h2He 6gaZ 33sB 9KXz EqdF BgNp rT0=
comprobar autenticidad: <https://oficinavirtual.benaguasil.com>

FM20.- El proveedor deberá contar con aplicaciones publicadas a su nombre en cada market de aplicaciones (GooglePlay y Apple Store)

3.15 Implantación y formación (FO)

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 a los técnicos y usuarios del Ayuntamiento.

FO1.- Se aportarán planes de implantación y formación, dirigido a los usuarios del Ayuntamiento cuyas acciones estarán destinadas a familiarizarse y enseñar la utilización de la plataforma y servicios.

FO2.- Durante la implantación, la empresa deberá tener presencia física en las instalaciones del Ayuntamiento.

FO3.- La formación deberá acompañarse de la entrega en formato electrónico de los manuales técnicos asociados, valorándose que la empresa disponga de un servicio para consulta de los mismo online.

FO5.- La empresa deberá prestar asesoramiento técnico acerca del hardware necesario (impresoras, escáneres, lectores de tarjeta, etc.) y de los certificados electrónicos que sean conveniente adquirir e instalar para poder usar el sistema. La adquisición de dichos elementos y los costes derivados no son objeto del presente contrato.

FO6.- Se formarán a los técnicos del departamento TIC del Ayuntamiento de Benaguasil.

FO7.- El adjudicatario asumirá todos los costes relacionados con la implantación y formación de los usuarios y técnicos del Ayuntamiento.

3.16 Otros requisitos legales de la plataforma (RL)

La plataforma implantada deberá dar cumplimiento a los requisitos legales impuestos por las siguientes leyes:

OR1.- Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

OR2.- Ley 39/2015 Procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

OR3.- Ley 39/2015 Procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

OR4.- Ley 59/2003 de firma electrónica

OR5.- Ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal.

OR6.- Ley 34/ 2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

OR7.- Ley 49/2007 por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

OR8.- Ley 56/2007 de medidas de impulso de la sociedad de la información.

OR9.- Real Decreto 209/2003 por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas.

OR10.- Orden PRE/1551/2003 por la que se desarrolla la disposición final primera del Real Decreto 209/2003.

OR11.- Real Decreto 1494/2007 por el que se aprueba el reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

OR12.- Real Decreto 772/1999 por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

3.17.- Certificaciones (CER)

El licitador deberá acreditar disponer de las siguientes certificaciones:

CER1.- ISO/IEC 15504 (Nivel 3) - Mejora y evaluación de procesos de desarrollo de software.

CER2.- ISO 9001:2008 - Sistemas de Gestión de la Calidad.

CER3.- ISO/IEC 27001 – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

CER4.- Certificado Common Criteria EAL 1 de seguridad de productos, correspondiente al perfil de protección PPSCVA-T2-EAL1 certificado por el Instituto Nacional de las Tecnologías de la Comunicación de España (INTECO), a través del Laboratorio Nacional de Calidad del software.

4.- CONDICIONES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

4.1.- Organización del proyecto.

Se definirá la organización específica prevista para el desarrollo del proyecto de forma que cada función quede perfectamente identificada, y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Para ello se plantean las siguientes figuras y órganos de dirección y ejecución del proyecto, que se entiende asegurarán un seguimiento estricto del grado de avance del mismo y permitirán la participación activa y organizada de todos los perfiles preciosos para su adecuación desarrollo:

- Comité de dirección
- Director de proyecto
- Jefe de proyecto
- Equipo de trabajo

4.1.1.- Comité de dirección

La organización del proyecto y su ejecución será supervisada por un comité de dirección construido por representantes del Ayuntamiento y la empresa adjudicataria, fijándose por el mismo los hitos que permitan obtener un seguimiento formal del



Identificador: h2He 6gaZ 33sB 9KXz EqdF BgNp rT0=
 comprobar autenticidad: <https://oficinavirtual.benaguasil.com>

avance del mismo, estableciendo de una forma periódica de evaluación de los trabajos realizados.

El licitador expondrá la metodología y planificación propuesta para abordar el proyecto, sin perjuicio de que posteriormente pueda ser objeto de ajuste por el comité de dirección en función de las necesidades de la ejecución del proyecto.

El comité de dirección será responsable de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados a través del seguimiento y control.

El comité de dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna, basada en la planificación de los hitos del proyecto, con el objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos.

El comité de dirección se nombrará y quedará constituido al inicio del proyecto.

4.1.2.- Director del proyecto

El director del proyecto será designado por el Ayuntamiento, las funciones de director del proyecto, en relación con el objeto del presente contrato son:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Proponer al comité de dirección la aprobación de la culminación de cada una de las fases del proyecto.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas del Ayuntamiento.
- Autorizar la entrega de la documentación al equipo de trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el equipo de trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del equipo de trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar.

4.1.3.- Jefe de proyecto.

El adjudicatario designará una persona como jefe de proyecto que asumirá las labores de interlocución con el director nombrado por el Ayuntamiento. Será el responsable del equipo técnico de la empresa y el encargado de realizar la planificación de los trabajos, la distribución de los recursos ofertados y se responsabilizará de cumplir el calendario de hitos y entrega de productos. Esquemáticamente las funciones quedan resumidas en:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones de la dirección del proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con el Ayuntamiento de Benaguasil.
- Proponer a la dirección del proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad e los trabajos.

4.1.4.- Equipo de trabajo.

El equipo de trabajo estará integrado por los grupos de técnicos que se estimen necesarios para la realización de proyecto. Las laborales globales de dirección de

todos los trabajos, gestión del proyecto y resolución de posibles incidencias serán responsabilidad del equipo de trabajo propuesto por el adjudicatario.

El licitador deberá demostrar que el equipo de trabajo asignado reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica. Con este objeto se presentará la documentación que describa la composición, titulación, responsabilidades y experiencia del equipo de trabajo.

4.2.- Soporte a usuarios.

La empresa adjudicataria debe comprometerse a ofrecer durante toda la vida del contrato un servicio de soporte a primer nivel, las características mínimas de este soporte serán:

- Soporte telefónico directo. Disponible durante el horario laboral (de 8 a 15 horas)
- Implantación de un sistema que recoja las llamadas fuera del horario.
- Soporte de atención por correo electrónico, a través de un sistema de tickets.
- Soporte web portal gestión de incidencia.

El servicio de soporte, además debe completarse con otro tipo de herramientas colaborativas que habiliten el acceso a la documentación y a los manuales de usuario.

4.3.- Documentación a entregar.

El adjudicatario deberá entregar copias de todos los documentos producidos y utilizados a lo largo del proyecto.

Durante la ejecución del proyecto, el adjudicatario deberá aportar un soporte con todos los documentos electrónicos generados en su versión final.

4.4.- Licencias

Las ofertas deben especificar las licencias de productos de terceros que son necesarias para un funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y en general, todo parámetro relevante al respecto.

En cualquier caso, todos los costes derivados del software necesario para el pleno funcionamiento de la solución serán asumidos por el adjudicatario.

5.- GARANTÍAS DE NIVEL DE SERVICIO

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá garantizar el nivel de servicio de todos los servicios ofertados que estén operativos y en funcionamiento durante el tiempo de vigencia. Con mantenimiento evolutivo y correctivo incluido en dicho periodo.

Será necesario ofrecer un nivel de servicio con al menos los siguientes niveles de respuesta:

- Prioridad 1: El servicio no está disponible o no puede ser usado por los usuarios, hay deterioro crítico del funcionamiento normal del servicio. Tiempo máximo de respuesta 2 horas y Tiempo máximo de resolución 4 horas.
- Prioridad 2: Perdida total o parcial de servicios críticos para todos o algunos usuarios, el funcionamiento del servicio esta significativamente degradado. Tiempo máximo de respuesta 4 horas y Tiempo máximo de resolución 8 horas.
- Prioridad 3: El servicio esta mínimamente impactado. Tiempo máximo de respuesta 24 horas Tiempo máximo de resolución 4 días.
- Prioridad 4: Peticiones, estimación de propuestas de mejoras o ayudas en formularios, Tiempo máximo de respuesta 48 horas y Tiempo máximo de resolución 20 días.

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia y el inicio de las actividades encaminadas a la resolución.

Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia y resolución total.

5.1.- Nivel de disponibilidad

Los trabajos de mantenimiento se deberán realizar en la franja horaria que va desde las 15:00 hasta las 08:00 horas y siempre avisando como mínimo 24 horas antes.

El nivel de disponibilidad del servicio ofertado, relacionado con las incidencias de prioridad 1, debe ser superior al 98% en la franja horaria que va desde las 8:00 hasta las 15:00 horas y superior al 95% el resto de horas.

Disponibilidad = ((Horas de servicio comprometidas) - (Horas de caída del servicio) / (Horas de servicio comprometidas)) * 100

Horas de servicio comprometidas: Horas en las que los servicios estarán disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento. El servicio estará disponible las 24 horas del día durante todos los días del año.

Horas de caída del servicio: Horas en as que los servicios no están disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento.

Disponibilidad: El porcentaje de horas en las cuales los servicios están disponibles.



Identificador: h2He 6gaZ 33sB 9KXz EqdF BgNp rT0=
comprobar autenticidad: <https://oficinavirtual.benaguasil.com>

6. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

El contratista deberá preservar la confidencialidad de todas aquellas informaciones a la que tenga acceso con ocasión del desarrollo de la prestación objeto del presente contrato, ya venga referida a la relación contractual entre las partes propiamente dicha o a cualquier otra consustancial a la prestación práctica del servicio. Abarca pues cualquier tipo de información personal, administrativa, técnica, informática y de seguridad.

Este deber de secreto se hace extensivo a los posibles terceros que puedan resultar cesionarios de los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato o a los subcontratistas, en virtud de lo dispuesto en los artículos 226 y 227 del Real Decreto Legislativo 3/2001 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del sector público. El contratista será responsable de trasladar esta obligación a dichos terceros y de actuar diligentemente para velar por su cumplimiento.

El contratista velará de modo diligente por que el personal bajo su dependencia cumpla las obligaciones de confidencialidad, resultando responsable civil de las consecuencias de su incumplimiento, con independencia de las responsabilidades que pudieran darse, en su caso en el ámbito penal.

El incumplimiento del deber de confidencialidad, tanto del contratista como del personal bajo su dependencia, se considerará falta grave. No obstante, se considerará falta muy grave cuando afecte a derechos fundamentales, o cuando se produzca difusión pública de la información, o cuando implique un gran número de afectados, o cuando la valoración del daño o perjuicio causado exceda de seis mil euros.

La obligación de confidencialidad persistirá incluso después de finalizar la relación de servicios con el Ayuntamiento de Benaguasil.

Cualquier estudio o publicación con el contratista relacionado con el contenido del contrato o cualquiera de sus aspectos, requerirá previa autorización por escrito del Ayuntamiento de Benaguasil.

El contratista tendrá la obligación de comunicar cualquier alteración, pérdida, sustracción, acceso, revelación o divulgación de información no autorizada por el Ayuntamiento de Benaguasil o incidencia relacionado con la misma, de la que tenga o pueda llegar a tener conocimiento, ya sea producida por la infidelidad de las personas que hayan accedido a la información o por cualquier otra causa, bien entendido que esa comunicación no eximirá al contratista de los compromisos del secreto y confidencialidad y de las responsabilidades que se deriven de dicha omisión.

6.1.- Prohibición de uso.

El contratista no podrá hacer uso, en el entorno de la prestación del servicio, de dispositivo móviles (ordenadores portátiles, pda`s, tabletas, etc.) susceptibles de almacenar información. Si con carácter excepcional y por circunstancias justificadas, el contratista necesitase de la utilización puntual de alguno de los dispositivos, deberá recabar previamente la autorización del Ayuntamiento de Benaguasil.

6.2.- Ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información.

El centro de procesamiento de los datos, infraestructura y plataforma asociada a los servicios, deberán ser alojados en las dependencias del CPD Ayuntamiento de Benaguasil.

7.- CARGA DE DATOS Y MIGRACIÓN DE CONTENIDOS

El adjudicatario deberá realizar la migración de los datos (expedientes, documentos firmados y no firmados, registros, usuarios, roles, datos de organización, plantillas, procedimientos, trámites, terceros...) a la nueva plataforma previamente a la puesta en marcha.

El sistema deberá contar con herramientas y procedimientos de carga de datos e importación de datos desde la actual plataforma. Estas herramientas y procedimientos deben enumerarse en la memoria de la oferta.

El adjudicatario asumirá todos los costes relacionados con la migración de la información desde la actual plataforma a la nueva.

El adjudicatario propondrá las adaptaciones necesarias sobre la información a migrar inicialmente para se cumplan los requisitos del modelo de datos del nuevo sistema pudiendo aportar distintas alternativas para el destino de los datos migrados. Se realizarán las cargas y migraciones de todos los documentos y datos existentes en la plataforma actual del Ayuntamiento de Benaguasil.

Los modelos de datos utilizados para los procesos de importación y exportación serán aprobados por el comité dirección y publicados para permitir la integración con otras aplicaciones del mercado.



Identificador: h2He 6gaZ 33sB 9KXz EqdF BgNp rT0=
comprobar autenticidad: <https://oficinavirtual.benaguasil.com>

8.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Criterios evaluables objetivamente y Criterios evaluables mediante juicio de valor.

Criterios Evaluables Objetivamente (60 puntos)

CRITERIO	PUNTOS
• Precio	15p
• Disponer de APP de firma móvil publicada en los markets de Android y iOS	20p
• Disponer visor propio de documentos firmados	15p
• Acreditar de tener implantada la plataforma de administración electrónica en 10 o más administraciones públicas	10p

Precio: La oferta económica se valorará de acuerdo a una ley triangular lineal, que otorga la puntuación máxima (hasta 10 puntos) a la oferta económica más baja, siempre y cuando éste no incurra en desproporcionalidad o anormalidad, y la puntuación mínima (0 puntos) a la oferta que iguale el presupuesto de licitación.

$$VO = 10 \times ((PL - OE) / (PL - OEMB))$$

Donde:

• VO	Valoración Oferta
• PL	Presupuesto Licitación
• OE	Oferta económica presentada
• OEMB	Oferta económica más baja

Se considerará oferta temeraria o desproporcionada, aquellas cuyo precio cumpla que:

$$OE < (10\% \text{ de MOE})$$

Donde:

• OE	Importe oferta económica
• MOE	Media de las ofertas económicas

Cuando se identifique una propuesta considerada desproporcionada o anormal se dará audiencia al licitador que la haya presentado para que justifique la valoración de la oferta.

Criterios Evaluables mediante Juicio de Valor (40 puntos)

CRITERIO	PUNTOS
Planificación, plazo de implantación y puesta en marcha de la solución: Se valorará el plazo y la forma de implantación de la solución, Plan de formación a usuarios, desde la firma del contrato a su puesta en marcha con total disponibilidad de uso	10p
Características técnicas de la solución propuesta: Se tendrá en consideración la forma en que la solución propuesta da cumplimiento a cada requerimiento técnico y funcional.	30p



Identificador: h2He 6gaZ 33sB 9KXz EqdF BgNp rT0=
comprobar autenticidad: <https://oficinavirtual.benaguasil.com>

FRANCISCO JAVIER MOLLA ALONSO
Fecha firma: 05/07/2017

AYUNTAMIENTO DE BENAGUASIL