



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA DE TRAMITACIÓN/GESTIÓN Y ARCHIVO ELECTRÓNICO DE EXPEDIENTES Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ÚNICO PARA TODO EL AYUNTAMIENTO DE ARUCAS.

#### 1. - ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.

Antes de la entrada en vigor de la ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadano a los servicios públicos (Norma derogada, con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre) el Ayuntamiento de Arucas llevó a cabo la implantación de una plataforma de administración electrónica la cual permite que cualquier ciudadana/o pueda tramitar electrónicamente los procedimientos implementados en la misma. En la actualidad el número de procedimientos que se pueden iniciar electrónicamente son 139 y cubren el 80% de los trámites más habituales que solicita la ciudadanía

La administración electrónica será en un futuro no lejano el cauce principal de la actividad administrativa, y este era el objetivo principal de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), establecer el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, suponen un fuerte impulso a la digitalización de las Administraciones públicas españolas y establecen varias obligaciones en torno a la Administración electrónica que propician una mayor eficacia, innovación y modernización.

La administración electrónica no puede limitarse a habilitar nuevos medios y formas de relación con la ciudadanía a través de Internet, sino que también obliga a adaptar toda la gestión administrativa interna, aprovechando las enormes ventajas que ofrece la tecnología a la hora de prestar servicios de forma más eficaz y eficiente.

Las nuevas leyes administrativas impulsan la digitalización de la Administración Pública con el establecimiento de nuevos derechos para las ciudadanas y ciudadanos que suponen nuevas y amplias obligaciones para las administraciones públicas. La Ley 39/2015 señala que la tramitación electrónica de los procedimientos debe constituir la actuación habitual de todas las administraciones, tanto en su relación con los interesados como en la gestión interna y en los intercambios de información entre distintos organismos.





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**  
BPHS/RGW

El Ayuntamiento de Arucas ha decidido dar un paso adelante y contratar una plataforma de tramitación que permita gestionar y tramitar internamente todos los procedimientos administrativos de todo el Ayuntamiento de forma electrónica.

## 2. - OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de este contrato consiste en la implantación y puesta en funcionamiento de una herramienta informática mediante tecnología Software as a Service (SaaS - Software como Servicio), destinada a la gestión por medios electrónicos de los procesos administrativos.

Las características técnicas y funcionales del sistema que se van a describir en este documento tienen el carácter de mínimas. Los distintos licitadores deberán especificar en sus propuestas, de forma detallada, las características concretas de los aplicativos y servicios ofertados.

La adjudicataria deberá adscribir al contrato la infraestructura de sistemas que garantice la alta disponibilidad y máximo nivel de exigencia en materia de seguridad y tolerancia a fallos. Dicha infraestructura deberá estar alojada en un Centro de Proceso de Datos que cuente con las 3 certificaciones Tier IV del Uptime Institute(1) "Operational Sustainability", (2) "Constructed Facility" y (3) "Design Documents" y debe cumplir con lo exigido en el Esquema Nacional de Seguridad (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) y todas sus normas técnicas de desarrollo.

Por seguridad debe incluirse como mínimo la prestación de servicios desde 2 instancias que estén separadas físicamente un mínimo de 250 kilómetros y que en todo momento tenga la información replicada y sincronizada en tiempo real.

La adjudicataria asumirá durante toda la vida del contrato los costes de administración, mantenimiento, configuración y resolución de incidencias de la infraestructura de sistemas.

Adicionalmente la empresa adjudicataria deberá estar en condiciones de poder ofrecer un servicio adicional a este contrato que permita poder solicitar, cuando la entidad lo considere oportuno, una copia de los datos almacenados que será entregada a través de un procedimiento seguro para el envío de la información solicitada.

En caso de finalización del servicio contratado, todos los datos que estén en posesión de la adjudicataria serán devueltos al Ayuntamiento de Arucas. 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 facilite su lectura y mediante un procedimiento seguro de envío de información.

El sistema deberá estar operativo con la totalidad de contenido jurídico y funcionalidades descritas en el momento de presentar la solicitud a la presente licitación, por lo que se podrá solicitar que se efectúe una demostración de la misma en cualquier momento.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
**ARUCAS**  
GRAN CANARIA

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**  
BPHS/RGW

La prestación se deberá adaptar a todos los cambios normativos, durante la vigencia del contrato, con independencia del alcance de dicho cambio, sin cambio adicional ninguno para el Ayuntamiento de Arucas.

Para que pueda evaluarse la oferta, será obligatorio entregar un acceso a la herramienta a través de internet donde pueda verificarse el cumplimiento de todos los requisitos exigidos.

### **3. – REQUISITOS DE SOLVENCIA EXIGIDOS AL CONTRATISTA.**

La empresa deberá acreditar que ha implantado con éxito los servicios de administración electrónica durante los últimos cinco años, debiendo acreditarlo mediante un certificado expedido o visado por cada una de las administraciones donde afirma haber implantado la plataforma.

### **4. - REQUISITOS TÉCNICOS DEL SISTEMA.**

#### **4.1.- REQUISITOS DE SEGURIDAD EN EL ACCESO A LA HERRAMIENTA.**

1.- Acceso con OTP (One-Time Password): La identificación de las/os usuarias/os 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.

2.- Auditorías conforme a la LOPD: El sistema deberá registrar la actividad de las/os usuarias/os en auditorías que la entidad pueda consultar en cualquier momento, tanto de los accesos realizados, la información consultada y las acciones realizadas dejando constancia de su login, IP, host, y cualquier tipo de información necesaria la identificación de su acceso.

3.- El sistema debe garantizar la navegación segura a través de los protocolos que se consideren seguros en el momento concreto y actual y garantizar la privacidad y seguridad de las comunicaciones dentro de los componentes /herramientas/soluciones ofertadas

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



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

#### 4.2.- REQUISITOS DEL MÓDULO DE REGISTRO DE ENTRADAS SALIDAS.

La solución técnica que se implante debe permitir al Ayuntamiento gestionar en una misma herramienta las entradas y salidas telemáticas y presenciales, sustituyendo a la aplicación actual de registro o integrándose con ella. Deberá tratarse de una aplicación "multioficina" que permita crear tantas oficinas auxiliares como sean necesarias y deberá estar diseñado conforme a la norma SICRES v3 y reunir como mínimo las siguientes características:

1. Sellado de Tiempo: Por cada anotación de entrada y salida registradas en el sistema (incluida las introducidas manualmente) se generará de forma automatizada los correspondientes recibos y minutas que quedarán almacenados como documentos de la misma. Todos estos documentos deberán estar firmados por el Sello de Órgano de la Entidad y sellados mediante un servicio de sellado de tiempo emitido por una Autoridad de Certificación (AC) reconocida por el Ministerio, sin que ello conlleve un coste añadido para el Ayuntamiento, dicho coste lo asumirá el adjudicatario, y se permitirá descargar de cada anotación un justificante firmado y sellado electrónicamente.
2. Impresión de Etiquetas: Deberá estar integrado con dispositivos de hardware que permitan la impresión de etiquetas adhesivas que logren, al menos, la impresión desde la misma anotación de registro de pegatinas en dos momentos:
  - Para facilitar el trámite de estampar en los documentos que recibe o envía un sello, como sustitución al sello tradicional de caucho, que incluya el Nombre del Ayuntamiento, la Oficina de Registro, la Fecha de Registro y el Número de Registro.
  - Para facilitar el trámite de impresión de pegatinas con la dirección del tercero de forma que se faciliten los procesos de ensobrado y envío de documentación tanto en sobres y como en etiquetas de acuse de recibo.
3. Escaneado en ventanilla y en diferido: Deberá permitir trabajar el escaneado y compulsación 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.

Esta funcionalidad deberá estar vinculada al sistema de impresión de etiquetas, de forma que la aplicación sea capaz de forma automática y desatendida toda una pila de documentos pendientes de escanear, y a partir de la información codificada de las etiquetas escanear todos los documentos, separarlos individualmente en ficheros diferentes, firmar y sellar



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**  
BPHS/RGW

electrónicamente cada uno de ellos y guardarlos accesibles desde la anotación de registro.

Una vez almacenados los documentos en su correspondiente anotación, también deberán ser accesibles directamente a través del código de verificación y los códigos de barras que faciliten al ayuntamiento la localización del documento electrónico a partir de una copia en papel del mismo.

El sistema deberá estar preparado para ser utilizado con múltiples modelos de escáner, y en todo caso deberá estar adaptado para funcionar con cualquier escáner que soporte TWAIN o SANE

4. Terceros y documentación: En el caso de las entradas manuales, a cada anotación se le podrán asociar distintos terceros, adjuntar documentos digitalizados o referenciar documentos que estén exclusivamente en papel. En el caso de las entradas telemáticas, todos los campos quedarán rellenos de forma automática. El responsable del registro las recibirá en su buzón, donde podrá revisarlas y tan solo tendrá que determinar la/s persona/s o dependencia/s de destino.
5. Destino: Cada persona o dependencia de destino podrá consultar online las entradas de registro que le son derivadas y, en función de sus permisos, podrá bien abrir un nuevo expediente que incluya una copia de los documentos de la anotación, bien incorporar los documentos recibidos a un expediente abierto en la aplicación. En ambos casos, los datos y los documentos deberán pasar automáticamente al expediente.
6. Gestión de Remesas: Deberá incluir un sistema de gestión de remesas que simplifique los envíos de certificados (notificaciones, y cualquier tipo de envío necesario) generando de forma automática todas las tarjetas que deben adjuntarse a cada envío y el informe global de la remesa que debe entregarse a Correos.
7. Salidas: En el caso de las anotaciones de salida, el personal de registro podrá dar salida a un documento manualmente rellenando directamente la anotación, o esta se podrá generar de forma automática desde la carpeta del expediente, quedando preparada casi en su totalidad, a falta únicamente de que el personal de registro realice la salida efectiva del documento por el medio de envío que corresponda. En el caso de notificaciones telemáticas, la aplicación enviará automáticamente un aviso al interesado para que acceda a través de la sede electrónica a su buzón personal y, previa identificación con su DNI electrónico o mediante certificado electrónico reconocido, pueda descargar el documento, guardándose la fecha de la notificación efectiva a efectos del cómputo de plazos.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**  
BPHS/RGW

8. **Ventanilla única:** La aplicación estará adaptada al modelo de ventanilla única, cumpliendo los requisitos del estándar SICRES v.3. Cuando la entrada provenga de otra Administración, permitirá dejar constancia del asiento registral original de cara al cómputo de plazos. Y si el Ayuntamiento recibe un documento dirigido a otra Administración desde la anotación de entrada, se podrá generar automáticamente la de salida sin tener que cumplimentarla de nuevo.
9. **Auditoría:** El módulo de registro deberá llevar integrada una opción propia de auditoría que permita llevar un control en todo momento de los cambios y modificaciones que sufra la anotación. Además, deberá permitir la búsqueda por múltiples criterios y la exportación de los resultados para poder trabajar sobre la información fuera del sistema.
10. **Compulsas electrónicas:** Deberá estar integrada en el propio módulo de registro, permitiendo dar lugar a copias en soporte informático a partir del documento original, compulsadas electrónicamente con firma de funcionario público, adaptándose a lo previsto en la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo.
11. **Base de datos de terceros:** Los datos de los terceros que vayan surgiendo con la tramitación de expedientes y a través del registro de entradas y salidas se almacenarán en una ficha de tercero, generándose así una base de datos de terceros. En esta base de datos el identificador principal será el DNI/NIF/NIE/CIF, pero se podrá buscar por otros criterios, como por nombre y apellidos o por callejero-direcciones. De esta manera no se tendrán que volver a teclear los datos de un tercero si previamente ya se ha tramitado con él algún expediente.

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

Se valorará la integración con la base de datos de terceros de las aplicaciones de gestión actualmente en utilización en el Ayuntamiento de Arucas y que son de la empresa Aytos S.L.U. En todo caso la empresa adjudicataria se encargará de migrar la base de datos de terceros del actual registro electrónico (ACCEDE) que se usa en el Ayuntamiento de Arucas





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

#### 4.3. - REQUISITOS DEL MÓDULO DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES

Permitirá la tramitación de procedimientos por vía electrónica, permitiendo a la organización tener todos sus expedientes organizados y localizados. Deberá reunir como mínimo las siguientes características:

1. Repositorio de Plantillas: Deberá incorporar un repositorio de un mínimo de 500 tipos de procedimientos, con todas sus plantillas normalizadas, perfectamente organizadas, con una estructurada homogénea de formatos y diseño, con estructura de contenido en función del tipo de declaración que contengan (resoluciones, notificaciones, publicaciones, actas, informes, etc.), completas 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, desde la iniciación hasta su resolución, pasando por todos los pasos intermedios e informes que llevan hasta ella.

En el trabajo de definición de las estructuras se tomará como base la normalización documental propuesta por el Ministerio de Administraciones Públicas para la Administración General del Estado a través del programa PROA de ayuda para la elaboración de documentos administrativos, que en su caso se adaptará a las características y necesidades concretas del Ayuntamiento de Arucas.

Este repositorio de procedimientos estará organizado por materias y submaterias, de manera que se facilite su administración.

La empresa adjudicataria se comprometerá, durante el periodo de ejecución del contrato, a mantener el repositorio de procedimientos permanentemente actualizado y adaptado a los cambios legislativos que se vayan sucediendo, a las novedades jurisprudenciales y a las nuevas interpretaciones legales emitidas por los órganos consultivos.

El catálogo de procedimientos debe permitir al Ayuntamiento tener la seguridad de estar utilizando en todo momento plantillas de procedimientos actualizadas.

2. 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.

El módulo de catálogo de procedimientos deberá incorporar un "Editor de procedimientos" con el fin de que los usuarios puedan personalizar las plantillas y procedimientos administrativos que deseen, quitando documentos que no utilicen habitualmente, añadiendo sus propias plantillas o



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**  
BPHS/RGW

modificando las existentes para dejar el procedimiento acorde y adaptado al trabajo del Ayuntamiento.

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

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

Si el usuario ha personalizado una plantilla a partir de otra plantilla incluida en el catálogo, el sistema deberá guardar la relación "padre-hijo" con el fin de que pueda informarse al usuario cuando la plantilla personalizada pueda estar desactualizada si se ha actualizado la plantilla del catálogo que dio origen a la misma.

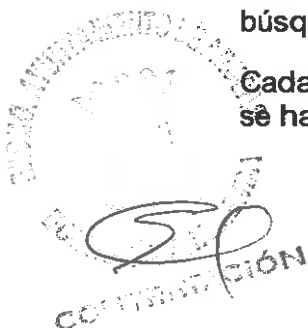
3. Gestión de Libros Oficiales: La plataforma incorporará un módulo específico para la gestión de todos los Libros Oficiales del Ayuntamiento, pudiendo gestionarse por parte del Ayuntamiento tantos Libros Oficiales como sean necesarios, cada una de ellos con su propio código de identificación.

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.

4. 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 la resolución y notificación de los expedientes afectados.
5. Gestor documental: La solución a implantar incorporará un módulo específico de gestión documental, diseñado específicamente para la tramitación de procedimientos por vía electrónica, que deberá caracterizarse por su flexibilidad.

La herramienta deberá permitir que todos los documentos generados estén siempre perfectamente organizados y localizados. Deberá ser fácil encontrar cualquier expediente en la aplicación mediante búsquedas sencillas por distintos criterios.

Cada expediente tendrá su carpeta, que contendrá toda la documentación que se haya generado a partir de plantillas, o que bien se haya digitalizado y







EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

adjuntado. Asimismo, se registrará todo lo que haya sucedido a lo largo de la tramitación.

6. Integración con el resto de módulos de la aplicación: El gestor de expedientes, como pieza central del sistema de tramitación, deberá estar completamente integrado con el resto de módulos de la aplicación. Por ejemplo:
  - Desde el registro se debería poder abrir expedientes o incorporar la documentación a expedientes abiertos.
  - En sentido inverso, desde el expediente deberían poderse enviar documentos a registro de salida para la práctica de notificaciones o el envío de documentación a terceros.
  - Desde el expediente debería poderse publicar en el tablón de anuncios o el perfil de contratante, obteniendo al finalizar el plazo de publicación un certificado acreditativo.
  - Desde la sede electrónica debe facilitarse la consulta del estado de los expedientes por parte de los ciudadanos, permitiendo solicitar documentación adicional al ciudadano.
  - Cualquier otra integración necesaria entre módulos.
7. Auditoría y explotación de la información: El módulo de gestión de expedientes deberá llevar integrada una opción propia de auditoría que permita en todo momento llevar un control de los cambios y modificaciones que sufra el expediente. Además, deberá permitir la búsqueda por múltiples criterios y la exportación de los resultados para poder trabajar sobre la información fuera del sistema.
8. Plazos y alertas durante la tramitación: El sistema deberá incorporar un sistema de permita plazos y alertas durante la tramitación para que la/el trabajadora/or sepa en qué situación se encuentra el expediente para poder ordenar y priorizar en su caso su actividad.

#### 4.4.- 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.

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





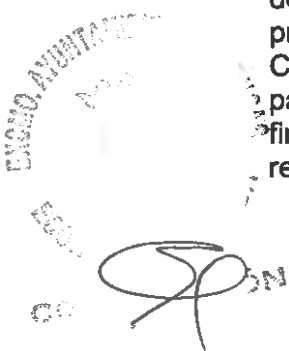
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**  
BPHS/RGW

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

Este módulo tendrá las siguientes características:

1. 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, que permita a los cargos públicos realizar desplazamientos sin afectar a una tramitación ágil y fluida de los procedimientos.
  - El envío de imágenes a los expedientes, que permite a los técnicos y a la policía local la toma de fotografías en la vía pública.
2. 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.
3. Certificados admitidos: El sistema de firma deberá ser compatible con cualquier certificado digital X.509 diseñada para firmar, incluyendo certificaciones privadas que el Ayuntamiento pueda implementar para sus empleados. En todo caso, se admitirá el certificado del DNI electrónico, así como los certificados emitidos por la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre (FNMT), Camerfirma, etc. El sistema de firma deberá funcionar y actualizarse a la últimas versiones de los diferentes sistemas.
4. 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.
5. Sellado de tiempo: Como se vio en el apartado 4.2 todos los documentos firmados desde la plataforma se generarán con un sello de tiempo emitido por una AC reconocida por el Ministerio, sin que ello conlleve un coste añadido para el Ayuntamiento pues corre a cargo del adjudicatario.
6. Flujos de firmas: El sistema de firmas estará configurado de modo que cada documento se pueda enviar a una o varias personas, creando un flujo de firmas, bien en paralelo, bien en el orden preestablecido por el procedimiento, de acceso fácil a la documentación con el sistema de firma. Cada uno de los firmantes debe disponer de su propio portafirmas para acceder a los documentos que tiene pendientes de firma, pudiendo firmar y devolver el documento firmado al usuario que lo ha enviado o rechazar la firma, con la posibilidad de hacer constar el motivo del rechazo.





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
A R U C A S  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

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

7. 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.

#### 4.5.- REQUISITOS DEL ARCHIVO ELECTRÓNICO Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS A LARGO PLAZO.

Una vez terminado el expediente, la propia herramienta deberá dar la opción de proceder a su archivado electrónico, respetando las directrices fijadas en los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad y la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

El expediente, una vez archivado respetando las normas archivísticas básicas, aparecerá foliado e incorporará un índice y portada adecuados.

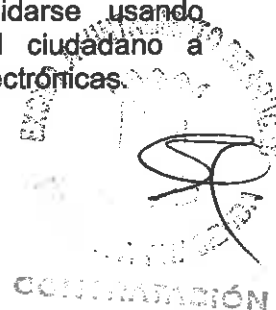
Este módulo tendrá las siguientes características:

1. Estándar PDF/A para documentos firmados: 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. Todos los documentos firmados electrónicamente se generarán en formato PDF- A1/a (ISO 19005) mediante un conversor que venga integrado en la propia aplicación y permita ver los resultados inmediatamente.

El usuario debe poder configurar la imagen gráfica que quiere que se muestre en el campo extendido de firma.

Además, la transformación a PDF debe incluir, además de la firma electrónica, la incorporación al documento de un código de barras Code 128 que garantice copias en papel autenticadas que permitan acceder al documento original para comprobar su validez.

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





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

2. 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.

#### 4.6.- REQUISITOS DEL MÓDULO DE SEDE ELECTRÓNICA.

La herramienta permitirá a la Entidad ofrecer desde su sede electrónica medios de acceso al ciudadano través de los cuales puedan presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite, recibir notificaciones electrónicas, realizar pagos telemáticos y verificar la validez de documentos electrónicos.

Debe permitir que la Sede Electrónica sea multidioma y su 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).

También deberá cumplir con lo dispuesto en el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, obliga a las administraciones públicas a cumplir en sus páginas de internet con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004.

La sede electrónica contará con un espacio público, sin identificación, y con otro privado que exigirá la identificación previa del usuario mediante un certificado digital reconocido. Cada uno de los espacios contará con diferentes módulos, descritos a continuación, pudiendo el Ayuntamiento seleccionar y configurar cuáles decide activar.

1. ZONA PÚBLICA: La sede electrónica contará con determinadas secciones públicas donde no se requiera la identificación del usuario para la consulta de la información publicada, entre ellas:

- Transparencia: Deberá incluir un módulo específico de transparencia que permita publicar la información siguiendo la estructura de indicadores propuesta por Transparencia Internacional (TI) con el fin de asegurar el cumplimiento a las exigencias y parámetros de la Ley 19/2013, de Transparencia, acceso a la información y buen gobierno.
- Tablón de Anuncios: Para la publicación de actos y comunicaciones, permitiendo la sustitución de los medios empleados tradicionalmente.
- Perfil del Contratante: Con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a la actividad contractual de los





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**  
BPHS/RGW

Ayuntamientos, deberán figurar tal y como impone la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP 3/2011) cualesquiera datos e informaciones, tales como los anuncios de información previa, las licitaciones abiertas o en curso y la documentación relativa a las misma, las contrataciones programadas, los contratos adjudicados, los procedimientos anulados y cualquier otra información útil de tipo general, como puntos de contacto y medios de comunicación.

Además el sistema informático deberá contar con la tecnología adecuada para acreditar fehacientemente no solo el momento de inicio de la difusión pública de la información que se incluya en esta sección sino también que el mismo ha continuado publicado sin modificaciones durante el plazo estipulado contando para ello con un sistema de auditoria que coteje periódicamente la huella digital del documento público con el original y emita a la finalización del plazo de auditoria un certificado acreditativo de la misma que quede guardado automáticamente con parte del expediente.

- Verificación de documentos: Espacio que permita que cualquier interesado pueda contrastar la autenticidad de todos los documentos públicos administrativos emitidos por el Ayuntamiento por medios electrónicos y firmados electrónicamente.
- Catálogo de procedimientos: La Sede Electrónica se configurará con un catálogo de procedimientos administrativos accesibles electrónicamente que, además de estar ordenados por las materias tradicionales (urbanismo, contratación pública, etc.), también estarán agrupados por "hechos vitales" para facilitar a ciudadanos y empresas la localización y acceso a los mismos.

Cada trámite incluido en el catálogo incorporará:

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

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



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

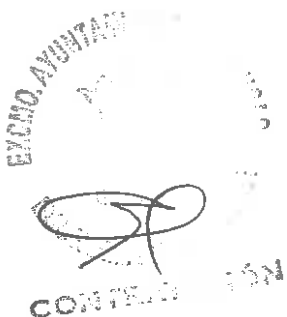
De la misma forma que se ha descrito en el catálogo de procedimientos, la empresa adjudicataria se comprometerá durante la fase de mantenimiento a mantener las fichas informativas de los trámites y las instancias de presentación permanentemente actualizadas y adaptadas a los cambios legislativos que se vayan sucediendo, a las novedades jurisprudenciales y a las nuevas interpretaciones legales emitidas por los órganos consultivos.

2. **ZONA PRIVADA:** La sede electrónica contará con determinadas secciones privadas donde se requiera la identificación del usuario para el acceso:

- **Identificación electrónica:** El acceso a la parte privada de la sede electrónica se realizará mediante validación de identidad a través del DNI electrónico o cualquier otro certificado digital X509 reconocido (FNMT, Camerfirma, ...), tanto en soporte de tarjeta criptográfica como de certificado instalado en el navegador.
- **Registro electrónico:** Cualquier procedimiento incluido en el catálogo podrá iniciarse a través de internet, con el único requisito de estar correctamente identificado. El ciudadano podrá rellenar la instancia de solicitud desde la sede electrónica y adjuntar la documentación requerida.

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

- **Consulta de expedientes:** El ciudadano podrá consultar el estado de todos los expedientes que esté tramitando o haya tramitado con el Ayuntamiento. Se podrá consultar el histórico en el Registro de Entrada.
- **Notificaciones electrónicas:** La solución deberá permitir a los ciudadanos acceder a su buzón personal dentro de la sede electrónica del Ayuntamiento para recibir notificaciones electrónicas con plena validez legal, dejando constancia de la transmisión y recepción, de las fechas en que se produjeron, del contenido íntegro de las comunicaciones y de la identificación del remitente y al destinatario de las mismas, plenamente adaptado a lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
A R U C A S  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

#### 4.7.- REQUISITOS DE INTEROPERABILIDAD.

API de servicios: La solución contratada debe garantizar las condiciones necesarias para alcanzar un adecuado nivel de interoperabilidad, no sólo con aquellos sistemas que pueden ser considerados internos, sino también con aquellos otros servicios facilitados por parte de otras Administraciones Públicas cuya aplicación redunde en beneficio de la eficacia y la eficiencia.

La solución debe proporcionar los mecanismos necesarios para permitir a sistemas externos crear y utilizar los procesos que componen la capa de negocio ofrecida por la plataforma. Para ello, la plataforma debe contar con una API de servicios que permita al Ayuntamiento y a sus proveedores tecnológicos poder integrar los recursos proporcionados por la plataforma con cualquier otra solución de mercado.

Los servicios proporcionados deberán estar implementados en forma de servicios web, utilizando el modelo de arquitectura basado en REST, y sobre estos servicios se podrá construir una capa de servicios web que cumpla con los estándares WS-I. Además, a través de estos servicios se permitirá la integración con los distintos buses empresariales disponibles. Los servicios serán facilitados al Ayuntamiento con toda la documentación necesaria.

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

#### 4.8.- REQUISITOS JURÍDICOS.

Las funcionalidades deberán estar totalmente alineadas con la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del sector Público, la Ley 59/2003 de Firma electrónica y demás normativa de aplicación a la gestión y procedimiento administrativo electrónico.

Quedará incluido en el ámbito del proyecto cualquier adaptación, sea desarrollo o cualquier otro tipo de trabajo, a la normativa que pudiera surgir durante el desarrollo del proyecto.

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





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

#### 4.9.- REQUISITOS DE INSTALACIÓN Y ADMINISTRACIÓN, CARGA DE CONTENIDOS, MIGRACIONES E INTEGRACIONES, ACTUALIZACIONES Y MANTENIMIENTOS DEL SISTEMA.

- Instalación: Como se vió, el acceso a la aplicación será a través de Internet, en formato Software as a Service (SaaS), asumiendo la empresa adjudicataria la instalación y la dotación de toda la infraestructura de sistemas necesaria dentro de sus instalaciones y la empresa adjudicataria deberá alojar la plataforma objeto de este concurso en unas instalaciones que cumplan con lo exigido en el Esquema Nacional de Seguridad (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) y todas sus normas técnicas de desarrollo.
- Administración: La empresa adjudicataria deberá asumir la administración de sistemas, mantenimiento, configuración y resolución de todas las incidencias que puedan surgir durante la ejecución del contrato
- Carga de Contenidos, migraciones e integraciones: Para todos los módulos de la plataforma tecnológica que sustituyan o amplíen aplicaciones que estén actualmente en explotación o en uso en el Ayuntamiento de Arucas, se deberá realizar la carga de datos inicial necesaria así como la migración entre dichos sistemas y donde se requiera la integración. El adjudicatario propondrá las adaptaciones necesarias sobre la información a migrar para que se cumplan los requerimientos del modelo de datos del nuevo sistema, pudiendo aportar distintas alternativas para el destino de los datos migrados o servicios integrados. Entre otros, se realizarán al menos las cargas y migraciones siguientes:
  - Migración de entradas y salidas del registro presencial y telemático actual e integración se servicios donde sea necesario.
  - Migración de bases de datos de terceros e integración se servicios donde sea necesario.
  - Carga o migración de todos los documentos (firmados y no firmados) y expedientes de los actuales sistemas de gestión e integración de servicios donde sea necesario.
- Actualizaciones y mantenimiento de sistemas: Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria se encargara de suministrar y realizar todas las actualizaciones de nuevas versiones y funcionalidades que vayan apareciendo. Estas actualizaciones deberán ser automatizadas y sin paradas de servicio, de tal manera que el usuario final no vea interrumpido en ningún momento el servicio.

La empresa adjudicataria también deberá asumir el mantenimiento de todo el repositorio de procedimientos y plantillas, garantizando la actualización legislativa de todos los contenidos.





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

La empresa adjudicataria también asesorará y facilitará los trámites de obtención de los certificados que necesite el sistema para funcionar (de sede y de órgano) y realizará la configuración de los mismos para dejar la plataforma lista para funcionar.

#### 4.10.- REQUISITOS DE SERVICIOS DE FORMACIÓN Y SOPORTE.

El personal del Ayuntamiento de Arucas no asumirá el servicio de soporte de primer nivel que requieran los usuarios cuando empiecen a utilizar la herramienta.

La empresa adjudicataria debe comprometerse a ofrecer, desde el mismo arranque de los servicios de implantación, la habilitación del servicio de soporte de primer nivel al que podrá recurrir cualquier usuario del Ayuntamiento de Arucas en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc.

La empresa adjudicataria incluirá en su oferta una descripción de los servicios de consultoría, formación y soporte previstos para garantizar un uso óptimo de los servicios contratados, y que como mínimo recogerá:

1. Plan de formación Presencial que permita a los usuarios extraer el máximo aprovechamiento a las herramientas contratadas.
2. Formación on-line permanente, se valorará el que el adjudicatario incluya en la oferta formación on-line permanente para las/os usuarias/os.
3. Servicio de soporte telefónico (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. complementado con un Intelligent Routing (24 horas) que recoja las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.

La empresa adjudicataria contará con un centro de soporte para incidencias, accesible las 24 horas del día por correo electrónico y que activará el sistema de gestión de incidencias para una completa trazabilidad. Adicionalmente, permitirá contactar por teléfono en el horario habitual de soporte de aplicación para abrir un caso.

El centro de operaciones de red de la empresa adjudicataria tendrá la obligación de informar de la evolución de la incidencia al usuario que la haya formulado, notificándole su resolución mediante correo electrónico o SMS según se haya acordado.

AYUNTAMIENTO DE ARUCAS  
SECRETARÍA DE AYUNTAMIENTO  
Escripción



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

En la oferta técnica presentada, la empresa licitadora deberá dejar constancia de los niveles de servicio a los que se compromete, indicando el tiempo de respuesta para la resolución de incidencias según la criticidad del caso.

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

Categorías de las incidencias:

Categoría	Definición
<i>Muy Grave</i>	Fallo total del sistema, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios: caída del servidor, caída de la base de datos, fallos de conectividad, etc.
<i>Grave</i>	Fallo de una o varias funciones del servicio, que afecta severamente a la funcionalidad del servicio y afecta a un grupo importante de usuarios: páginas no encontradas, reconocimiento erróneo de usuarios, sesiones canceladas abruptamente, funcionamiento incorrecto de servicios importantes, etc.
<i>Media</i>	Fallo de una o varias funciones del servicio sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio, que afectan a un número muy limitado de usuarios y no tienen una trascendencia global: ausencia o presentación de datos equívocos, problemas en el diseño de las páginas, etc.
<i>Leve</i>	Solicitud de información, acerca tanto del uso del servicio como de su operación.

En el proceso de detección y tratamiento de la incidencia, se deben distinguir dos elementos fundamentales:

a) Usuarios que intervienen en la incidencia:

a.1) *Detector*: Su misión es la de registrar todas las posibles incidencias que se detecten de manera directa o indirecta, por los diferentes canales puestos a su disposición.

a.2) *Verificador*: Su misión es la de confirmar e identificar la petición, así como asignar al analista adecuado para su tramitación.

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ARUCAS  
GRAN CANARIA  
CONTRATACIÓN



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

a.3) *Analista*: Su misión es determinar las causas de la incidencia y proponer soluciones, describiendo los contenidos y los procedimientos necesarios para solventar la misma, así como determinar la/s persona/s que deberán resolverla.

a.4) *Implantador/Resolvedor*: Su misión es la de documentar y ejecutar las acciones descritas para la resolución de la incidencia.

b) Estados de la incidencia:

b.1) *Definición de "Tiempo de Respuesta"*: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia por parte del Cliente (detección) y las siguientes acciones (verificación):

- Confirmación de la petición.
- Identificación de la petición dentro de la tabla de Categorías de incidencias.
- Asignación del número de referencia de llamada y un Técnico apropiado para investigar el asunto/problema, a partir del momento de notificación del problema.

b.2) *Definición de "Tiempo de Intervención"*: Tiempo que transcurre entre la asignación de la incidencia al Analista Técnico o Jurídico (verificación) y el momento en que esta persona, contacta con el cliente, si procede, para, ya sea verbalmente, o mediante una conexión remota securizada a los sistemas del cliente, efectuar un diagnóstico remoto del problema (análisis).

b.3) *Definición de "Tiempo de Resolución"*: Tiempo pasado entre la notificación de la incidencia por parte del Cliente (detección) y una de las siguientes respuestas por parte de la empresa (resolución):

- La creación de una modificación en el código de programación como solución temporal o definitiva del asunto en el caso de un problema técnico o modificación del contenido en caso de errores gramaticales, legislación, documentación a aportar, etc.
- Un comunicado de que se requiere más información acerca del problema previo a su resolución.
- Un comunicado de que el producto opera tal y como se describe en la documentación actual del usuario y en las especificaciones de entrega finales del programa realizado.





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**  
BPHS/RGW

Niveles de tiempo de resolución:

- *"Tiempo de Resolución Máximo"*: el tiempo garantizado dentro del Servicio de Mantenimiento.
- *"Tiempo de Resolución Promedio"*: el tiempo medio garantizado, entendido como la media aritmética para el conjunto de incidencias de una misma gravedad resueltas, en el periodo de un mes.

La empresa se comprometerá a la prestación del Servicio de Mantenimiento Correctivo y soporte del sistema en los términos, condiciones, horarios y plazos establecidos en la tabla siguiente:

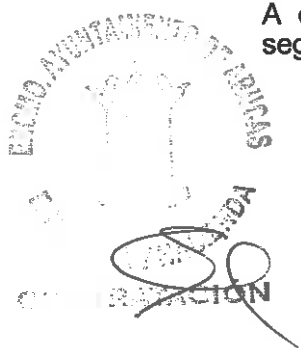
Categoría de la Incidencia	Tiempo de Intervención Máximo	Tiempo de Resolución Promedio	Tiempo de Resolución Máximo
<i>Muy Grave</i>	1 hora	2 horas	4 horas
<i>Grave</i>	2 horas	4 horas	12 horas
<i>Media</i>	12 horas	12 horas	24 horas
<i>Leve</i>	12 horas	24 horas	48 horas

Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones para la aplicación de penalizaciones en caso de que el adjudicatario no resuelva las incidencias en el plazo previsto, especificado en el apartado "Soporte del Producto".

Las penalizaciones MUY GRAVES y GRAVES serán aplicadas teniendo en cuenta un horario de 7:00 hasta las 21:00 para la contabilización de horas en lo que respecta a su resolución.

Las penalizaciones MEDIA y LEVES serán aplicadas teniendo en cuenta un horario de 8:00 hasta las 18:00 para la contabilización de horas en lo que respecta a su resolución.

A continuación se muestra una tabla de los pesos de las penalizaciones según tipo de incidencia.





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

Tipo de Incidencia	Peso
<i>Muy Grave</i>	3
<i>Grave</i>	1,5
<i>Media</i>	0,3
<i>Leve</i>	0,1

Regla de aplicación: Se contabilizará el retraso en horas (Horas de resolución - Tiempo de Resolución Máximo) y se multiplicará por el peso según el tipo de incidencia, con lo que obtenemos una cantidad que será el porcentaje que se multiplicará por el coste de la mensualidad y ésta cantidad, que es la penalización, se podrá descontar de la siguiente factura emitida por el adjudicatario o cobro directo por penalización.

Esta administración se guardará el derecho de ejecutar las penalizaciones y también podrá ejercer la resolución del contrato cuando se den más de tres incidencias de tipo grave.

Podrán aplicarse penalizaciones hasta un máximo de un 10% del presupuesto anual.

#### 4.11.- REQUISITOS DE RENDIMIENTO Y DISPONIBILIDAD.

1. **Rendimiento:** El sistema debe garantizar un rendimiento razonable de las aplicaciones y, como tal, hacer un uso razonable de los recursos necesarios; para ello:
  - Se garantizará la ejecución de transacciones instantáneas simples en tiempos siempre inferiores a 2 segundos, la ejecución de transacciones instantáneas de complejidad media, como la firma de un documento, en tiempos siempre inferiores a 5 segundos; estos tiempos se medirán excluyendo los tiempos de ejecución acumulados debidos a causas ajenas al sistema, como p.e. disponibilidad de servicios de terceros o velocidad de líneas de comunicaciones.
  - La oferta deberá aportar detalle de infraestructura hardware (incluyendo comunicaciones) adecuada para el óptimo y razonable rendimiento de los sistemas ofertados. Deberá aportar para la instalación de cada solución ofertada, el dimensionando de estos requerimientos con rangos de estimaciones de carga o volumen. Estos requisitos de infraestructura se entenderán como



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**  
BPHS/RGW

compromiso vinculante para la correcta ejecución del proyecto, y la infraestructura aportada por el adjudicatario para dar el servicio contratado, los cumplirá.

2. **Disponibilidad:** Las soluciones ofertadas deben de maximizar la disponibilidad de los sistemas, garantizando para ello una política y procedimientos de actualización claros que garanticen esta máxima disponibilidad y una clara y adecuada política de transacciones que prevenga, y por tanto contemple y evite, bloqueos de ejecución.

La memoria de la oferta incluirá:

- Una catalogación completa de las situaciones en las que se prevean indisponibilidades del sistema.
- La política de entornos y procedimientos de actualización, indicando clara y motivada casuística en la que estas actualizaciones serán "en frío" (con indisponibilidad de los sistemas) o en caliente (con los sistemas disponibles).

#### **4.12.- REQUISITOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA QUE SE PRESENTE.**

Para que pueda evaluarse la oferta presentada por el licitador, junto a la memoria descriptiva deberán aportarse, como mínimo, los siguientes entregables para que pueda procederse a su ponderación:

- Un acceso a la herramienta a través de internet donde se pueda verificar el cumplimiento de todos los requisitos técnicos exigidos en el pliego.
- Un acceso al API de servicios de la plataforma, y una copia de la documentación actualizada donde se describen los diferentes recursos que ofrece la arquitectura de interoperabilidad de la plataforma, así como códigos de ejemplo de uso de algunos de los espacios de recursos ofertados dentro de la plataforma.

#### **5.- DURACIÓN DEL CONTRATO.**

La duración del contrato será de 2 años a contar desde el acta de inicio del servicio. El primer año se incluirán los servicios para la implantación y puesta en marcha así como los costes del servicio de alquiler o mantenimiento correspondientes al primer año, el segundo año solo se asumirán los costes correspondientes a la contratación del servicio de alquiler o mantenimiento. El contrato podrá prorrogarse por mutuo acuerdo de las partes por 2 años más. La prórroga quedará condicionada a la disponibilidad de la dotación presupuestaria correspondiente.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**  
BPHS/RGW

### 6.- PRECIO.

El presupuesto base de licitación tiene como límite un importe de 58.050,00 € para el primer año, (IGIC no incluido) e incluirá, además de todos los servicios de implantación (consultoría, alojamiento o hosting, migración y carga de datos, diseño, formación, y cualquier otro servicio necesario), el servicio de mantenimiento durante los 12 primeros meses. El presupuesto base de licitación correspondiente al segundo año será 29.452,50 € (IGIC no incluido) e incluirá los costes del servicio de alquiler o mantenimiento correspondientes al segundo año.

En Arucas a 14 de febrero de 2017

El Técnico de Informática de la Concejalía de Nuevas Tecnologías

  
CONSEJALÍA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

### ANEXO 1. - CRITERIOS DE VALORACIÓN

Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la oferta económicamente más ventajosa se atenderá a varios criterios de adjudicación que se puntuarán con arreglo a la siguiente ponderación:

#### A) Criterios evaluables mediante la mera aplicación de fórmulas matemáticas

<p><b>Mejor precio ofertado.</b></p> <p>La valoración de la oferta económica, se realizará de acuerdo con la siguiente fórmula:</p> $PO = 20 \times (OB/OE)$ <p>Donde:</p> <p>PO = Puntos otorgados a la oferta que se valora</p> <p>OE = Oferta que se evalúa, IGIC excluido.</p> <p>OB = Oferta más baja, IGIC excluido, de las presentadas por los licitadores.</p>	<p><b>Hasta 20 puntos</b></p>
<p><b>Número de Procedimientos</b></p> <p>Se valorará concediendo la máxima puntuación a la oferta que presente un mayor número de modelos de procedimientos ya incorporados a la herramienta y listos para tramitar, otorgando 1 punto por cada 25 procedimientos incluidos. Para que sea puntuable la oferta presentada deberá listar el nombre de los procedimientos incorporados y facilitar un acceso a la plataforma para verificar el cumplimiento de este requisito.</p>	<p><b>Hasta 20 puntos</b></p>

#### B) Criterios que requieren juicio de valor

Para la valoración de los siguientes criterios que requieren juicio de valor se creará un Comité Técnico que se encargará de llevarla a cabo e informar al respecto.





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**  
BPHS/RGW

<p><b>Sencillez y facilidad de uso de la herramienta</b></p> <p>Valorándose de forma especial la facilidad de uso que la herramienta ofrezca al personal del Ayuntamiento de Arucas para poder adaptarse a los mismos. Para que sea puntuable, la oferta deberá venir acompañada de un acceso a un entorno de pruebas o similar que permita verificar esta característica. En caso de dudas podría solicitarse una demo centrada en esa característica, ante técnicos del Ayuntamiento de Arucas, con el fin de poder evaluarla.</p>	<p><b>Hasta 15 puntos</b></p>
<p><b>Mejor oferta técnica</b></p> <p>Se valorará tomando en consideración todos los requerimientos específicos del pliego de prescripciones técnicas.</p> <p>Se tendrán en cuenta factores como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aspectos funcionales y técnicos</li><li>- Integración con dispositivos móviles.</li><li>- Integración con otras herramientas, especialmente ya en uso en el Ayuntamiento de Arucas.</li><li>- Exportación de datos fuera de la plataforma.</li><li>- Formatos de firma soportados.</li><li>- Y cualquier otro aspecto técnico que el Ayuntamiento de Arucas considere que deba tenerse en cuenta.</li></ul>	<p><b>Hasta 35 puntos</b></p>
<p><b>Plan de Formación e Implantación de la herramienta.</b></p> <p>Se valorará la viabilidad del plan de formación propuesto, la planificación y la propuesta de organización presentada; valorándose de forma especial la inversión en horas de formación y soporte presenciales que se vaya a realizar durante el proyecto, y la metodología propuesta. Para que pueda evaluarse la oferta, el licitador deberá presentar obligatoriamente una propuesta general de Plan de Formación e Implantación.</p>	<p><b>Hasta 10 puntos</b></p>



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS  
GRAN CANARIA

NUEVAS TECNOLOGÍAS  
BPHS/RGW

## ANEXO 2.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA EXIGIDA PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE

Para que pueda evaluarse la oferta presentada por el licitador, deberá aportar la siguiente documentación fechada y firmada, y con una extensión limitada al máximo de páginas que se detallan para cada documento, utilizando un tipo de letra Arial, tamaño 12.

**1.- Memoria Técnica:** Que incluirá una explicación detallada del enfoque y alcance del proyecto propuesto, dividida en los siguientes apartados:

- Descripción del Servicio (máx. 10 páginas).
- Condiciones Generales del Servicio (máx. 20 páginas).
- Planificación, hitos y organización del proyecto (máx. 5 páginas).

**2. Documentos monográficos técnicos:** Que incluirá una explicación del tratamiento técnico que se dan desde los servicios ofertados a los siguientes aspectos legales:

- Protección de Datos (máx. 10 páginas).
- Esquema Nacional de Seguridad (máx. 10 páginas).
- Esquema Nacional de Interoperabilidad (máx. 10 páginas).
- Documentación completa del API de Integración (máx. 50 páginas).

**2.- Acceso a un entorno de prueba de los servicios:** Un acceso (usuario y contraseña) a cada uno de los servicios ofertados a través de internet a los servicios donde se pueda verificar el cumplimiento de todos los requisitos técnicos exigidos en el pliego.

**3.- Acceso a un entorno de Integración:** Un acceso (usuario y contraseña) a un entorno de integración y la documentación técnica de los servicios de integración disponibles para poder realizar pruebas sobre ellos.

DILIGENCIA: Para hacer constar que el documento PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS consta de 26 folios debidamente sellados y rubricados y ha sido aprobado por DECRETO ALCALDÍA N° 673 con fecha 22 DE MARZO DE 2017



Arucas, a 22 de MARZO de 2017  
El Secretario,