

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES
PARA CONTRATAR
LOS SERVICIOS
DE USO
DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA
GESTIONA
PARA
EL REGISTRO, LA GESTIÓN DE
DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES Y LA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

Expediente de Contratación 2024/NSP/013

**Aprobado por el Consejo de Administración de PIMESA
en sesión celebrada el 5 de julio de 2024**



ÍNDICE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES	3
1. OBJETO DEL PLIEGO	3
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
3. ALCANCE DEL CONTRATO.....	3
4. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES	4
5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	4
ANEXO.- SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS FINALES Y ASISTENCIA PERSONALIZADA	5



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

1. OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante PPTP) es establecer las condiciones técnicas que han de regir la realización de la prestación y definen sus calidades, sus condiciones sociales y ambientales, de conformidad con los requisitos que establece la Ley 9 /2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LSCP).

Los servicios objeto de la presente licitación se realizarán con sujeción a la legislación y normativa de obligado cumplimiento que resulte de aplicación, y a las especificaciones contenidas en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) y a las especificaciones técnicas establecidas en el presente Pliego (PPTP).

El presente Pliego, junto con los anexos y documentos que lo integran, tiene carácter contractual y la presentación de proposiciones supondrá el conocimiento íntegro de su contenido y su aceptación incondicional por parte de los licitadores.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de los **Servicios de Uso de la Plataforma Tecnológica GESTIONA para el registro, la gestión de documentos y expedientes, y la administración electrónica** con el alcance señalado en el presente PPTP.

3. ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato corresponde al uso de la Plataforma Tecnológica GESTIONA en su modalidad 1ª Generación Cumplimiento normativo que incluye los siguientes módulos y servicios:

- Sede Electrónica
- Oficina de Asistencia
- Registro Electrónico
- Gestión de Expedientes con sistema de tramitación libre
- Firma en la Nube
- Órganos y Resoluciones
- Interoperabilidad AGE
- Búsquedas Avanzadas
- App Móvil
- Seguridad (ENS nivel ALTO)
- Suministro de certificados de sello de órgano y de empleado público
- Módulo de clasificación archivística
- Programa de consolidación y refuerzo del proyecto (Gestor personal)
- Soporte API de integración con otros sistemas

Con los siguientes conceptos de facturación:

- Cuota de servicio y mantenimiento Gestiona
- Almacenamiento / Custodia de datos Seguridad



4. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

Para el adecuado cumplimiento del contrato el licitador se compromete a la dotación de los medios personales y materiales suficientes para garantizar el cumplimiento del SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS FINALES Y ASISTENCIA PERSONALIZADA descrito en el punto 10 del [Aviso Legal y Política de privacidad de ESPUBLICO](#) y cuyo contenido se transcribe como ANEXO en el presente Pliego.

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El seguimiento y control de la ejecución del contrato le corresponde a la Jefa del Departamento de Tecnologías de la Información de PIMESA, así como adoptar las decisiones, dictar las instrucciones necesarias para asegurar la correcta realización de la prestación pactada y comprobar la correcta facturación de los servicios prestados.



ANEXO.- SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS FINALES Y ASISTENCIA PERSONALIZADA

El servicio de soporte a usuarios se activará al inicio del contrato, servicio que se desarrollará en dos fases diferenciadas, una primera que será la fase de IMPLANTACIÓN y una segunda que será la fase de SOPORTE.

A. Fase de implantación:

En esta primera fase, ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A. apoyará y colaborará en la configuración de la herramienta, en la carga de la información necesaria para su puesta en marcha, en la formación a los diferentes usuarios y en general en todas aquellas actividades necesarias para realizar una correcta implantación y puesta en marcha del servicio GESTIONA en la ENTIDAD.

En caso de que se requiera la creación en la ENTIDAD de usuarios pertenecientes a ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A., como parte de esta fase de implantación, la ENTIDAD será responsable de inactivar a dichos usuarios una vez haya finalizado la misma.

Esta fase de implantación ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A. la podrá realizar de forma presencial o por cualquier servicio remoto, incluido el telefónico o videoconferencia.

B. Soporte a usuarios finales:

El servicio GESTIONA incluye un soporte multicanal y personalizado para que los usuarios de la ENTIDAD tengan todo el apoyo necesario y la asistencia técnica en el uso y funcionamiento del servicio. Las características mínimas de este servicio de soporte serán:

- Atención telefónica directa en el número 976.300.110, disponible durante el horario laboral de lunes a viernes, de 8 a 15 horas.
- Soporte complementario de un Intelligent Routing (24 horas) que recogerá las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.
- Soporte de atención por correo electrónico, a través de un sistema de tickets. Este sistema permitirá a la ENTIDAD realizar un seguimiento de la incidencia de forma detallada.

El Servicio de Soporte deberá de ser tanto pasivo como proactivo, con el objetivo de potenciar y mejorar de forma permanente el uso y las posibilidades que ofrece el servicio GESTIONA.

Atenderá las incidencias, solicitudes de información y preguntas que versen exclusivamente sobre el servicio contratado, no extendiéndose a incidencias relacionadas con los equipos informáticos u otras aplicaciones utilizadas por los usuarios.

La ENTIDAD deberá autorizar el acceso de usuarios de ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A. a su espacio privado dentro de la plataforma para la realización de labores de mantenimiento, soporte, resolución de dudas, resolución de peticiones o apoyo a las tareas de implantación del producto. De cualquier acceso



que se realice por parte de usuarios de ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A., en la fase de SOPORTE, se guardará registro de la fecha y hora de acceso, así como de las acciones realizadas, pudiendo la ENTIDAD solicitar en cualquier momento un detalle de esta información, como medida de seguridad y proactividad.

Para garantizar el máximo nivel de calidad en la prestación del servicio de Soporte a usuarios, las conversaciones telefónicas, tanto de llamadas salientes como de llamadas entrantes, podrán ser grabadas, e igualmente se custodiarán los correos electrónicos y ficheros o documentos que se nos remitan para llevar a término la prestación del servicio, pudiendo de esta forma conocer el histórico de incidencias, su desarrollo y finalización. La ENTIDAD, legitimada por la relación laboral o estatutaria que mantiene con el usuario, deberá advertir a sus usuarios que en la prestación del servicio de Soporte a usuarios finales, tanto en la fase de Implantación como en la de Soporte, se tratarán datos de carácter personal.

La ENTIDAD es la única competente para determinar las personas que pueden usar el servicio GESTIONA y en consecuencia a utilizar el servicio de soporte a usuarios finales que este incluye. La ENTIDAD será la responsable de mantener actualizada, de forma permanente y diligente, la lista de personas que accedan al servicio GESTIONA.

ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A. advierte de la gravedad en la que puede incurrir la ENTIDAD en el caso de que no mantenga actualizada y debidamente gestionada la lista de usuarios con acceso al servicio GESTIONA, pudiendo suponer un quebranto importante de seguridad en la información y la protección de los datos.

El servicio de soporte a usuarios que de forma habitual prestará el Servicio de Atención al Cliente de ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A. o de forma esporádica diferentes departamentos de la mercantil, con el objetivo de informar, formar, comunicar novedades o incidencias en la prestación del servicio GESTIONA, podrán enviar a los usuarios comunicaciones por diferentes canales, correo electrónico, SMS, página web, notificaciones emergentes en la aplicación u otros, como parte del servicio de soporte prestado a la ENTIDAD.

Con el objetivo de potenciar el uso del servicio GESTIONA entre los usuarios de la ENTIDAD, ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACION S.A., deberá de comunicar las novedades, explicar nuevas funcionalidades, corregir usabilidades erráticas, comunicar incidencias de servicio y todas acciones necesarias encaminadas a cumplir la finalidad de dar el mejor SOPORTE al usuario final.

ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A. podrá utilizar cualquier herramienta del mercado, inteligencia artificial, app, página web, canal de comunicación, video llamada, soportes de formación a distancia o presencial e igualmente podrá utilizar cualquier herramienta de análisis de usabilidad o BI (Business Intelligence), para potenciar un servicio de soporte proactivo que proponga mejoras al usuario en el manejo del servicio GESTIONA.



Gestor Personal

Este servicio consiste en la gestión continua y personalizada de la ENTIDAD por parte de un profesional de ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A., altamente cualificado y que garantiza al cliente:

- Actualización e implantación de novedades.
- Acompañamiento y adaptación a nuevos marcos legislativos.
- Herramientas e información con el objetivo de mejorar e incrementar la eficiencia organizativa.
- Formación continua de los empleados de la ENTIDAD en los cambios constantes que se producen.
- Aprovechamiento del servicio contratado.
- Evolución constante en el proceso de modernización e implementación de nuevas soluciones.
- Rápida capacidad de adaptación a los cambios.
- Servicio de gestión de incidencias personalizado.

El Gestor de ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A., asignado a la ENTIDAD, podrá desarrollar su actividad de múltiples formas, telemática, presencial, telefónica, o cualquier otra, dependiendo de los objetivos a alcanzar cada año, sin que exista compromiso previo de cantidad en ninguna de ellas, ya que todo ello va a depender de múltiples factores que no se pueden conocer a priori y que van a estar condicionados por el estado de la ENTIDAD, el marco legislativo, evoluciones tecnológicas o cualquier otro factor externo.

