

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO DE IMPLANTACIÓN Y POSTERIOR MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA LA DELEGACIÓN ESPECIAL DEL CONSORCIO DE LA ZONA FRANCA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

1. OBJETO.

Es objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas determinar las condiciones de índole técnico que han de servir de base para la ejecución del servicio consistente en la implantación y posterior mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica para la Delegación Especial del Consorcio de la Zona Franca de Santa Cruz de Tenerife.

La necesidad a satisfacer con la presente contratación radica en que la Delegación Especial del Consorcio de la Zona Franca de Santa Cruz de Tenerife, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, en relación con la administración electrónica y transparencia de las Administraciones Públicas, garantizando así una mejor tramitación de los expedientes electrónicos a nivel interno.

Todas y cada una de las condiciones relacionadas con el servicio se describirán en el presente pliego, teniendo en todo caso la consideración de "mínimus" y sin perjuicio de mejora respecto a los criterios de adjudicación planteados en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

2. ALCANCE DEL SERVICIO.

El adjudicatario del contrato realizará cuantas prestaciones se consideren necesarias para un rendimiento óptimo del servicio, entre las que se incluyen como mínimo las siguientes:

1. Implantación y configuración del servicio, asesoramiento y apoyo (presencial y telemático) para la incorporación de la Plataforma de Administración Electrónica con las características previamente determinadas por la Delegación Especial del Consorcio de la Zona Franca de Santa Cruz de Tenerife, así como su puesta en funcionamiento.
2. Formación presencial y/o telemática al personal de la Delegación y otros usuarios que utilicen la indicada Plataforma.
3. Migraciones de datos en el correo electrónica u otras aplicaciones o bases de datos de los que disponga la Delegación.
4. El acceso a los módulos se realizará para un número ilimitado de usuarios, con diferentes niveles de permiso, los cuales tendrán las herramientas necesarias para realizar la gestión total del expediente, tales como: Sede electrónica (inicio y tramitación de expedientes), firma electrónica, registro electrónico, gestión de procedimientos electrónicos y documentos (de oficio o a petición del interesado) y comunicación electrónica, portafirmas, órganos colegiados, libros oficiales, transparencia, tablón de anuncios, terceros, gestión archivística y documental.
5. Mantenimiento de plataforma electrónica, de carácter ilimitado.

6. Obtención de certificados, asesoramiento y puesta a disposición de trámites de obtención de certificados que necesite el sistema para funcionar, así como la configuración de los mismos para la plataforma de administración en estado óptimo para su funcionamiento.
7. Custodia de documentos: copia de seguridad diaria en la totalidad de documentos almacenados.
8. La plataforma será accesible para los usuarios por conexión a internet, sin que sea preciso por parte de la Delegación la adquisición de cualquier tipo de software o hardware para su uso. En cualquier caso, deberá ser compatible con los navegadores más utilizados (Edge, Chrome y Mozilla). Asimismo, serán compatibles con los estándares o recomendaciones publicadas por la World Wide Web Consortium (W3C).
9. El contratista llevará a cabo la implantación e instalación que resulte necesaria para la administración de sistemas, mantenimiento y resolución de incidencias, en su caso.
10. El adjudicatario asumirá las actualizaciones de nuevas versiones y funcionalidades del sistema que surjan durante la vigencia del contrato. Asimismo, será responsabilidad del adjudicatario cualquier adaptación del servicio en cumplimiento de la normativa aplicable, así como a la normativa que pudiera surgir durante la vigencia del contrato.
11. Interconexión e integración con otras plataformas web de administraciones, como CLAVE, Apodera, FACE, Notifica, etc, junto con el servicio de interconexión de registros, la plataforma de administración electrónica permitirá las interconexiones con dispositivos electrónicos de agregación de la información de las diferentes administraciones y entidades públicas.
12. Conformidad con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), garantizando la relación con los sistemas internos de la Delegación, del resto de órganos del Consorcio de la Zona Franca y otras Administraciones Públicas, incorporando un API de servicios con una arquitectura basada en REST (Representational State Transfer).
13. El sistema deberá ser compatible para integrar con sistemas informáticos frecuentemente utilizados por la Delegación, si así fuera el caso.
14. Servicios de certificación firma en la nube.
15. Servicio de analítica avanzada.
16. Aplicación móvil para sistemas operativos IOS y Android.

Asimismo, para la instalación de la Plataforma el contratista deberá ampliar las funciones anteriormente descritas con los siguientes servicios:



- **Módulo de videoconferencias.**

Esta funcionalidad incluirá la posibilidad de atención ciudadana a través de la modalidad de vídeo y mensajería instantánea.

En todo caso, permitirá realizar reuniones virtuales ilimitadas para el trabajo colaborativo, celebrar sesiones de órganos de gobierno, órganos administrativos, mesas de contratación telemáticas, etc, así como organizar agendas de citas previas para atender a la ciudadanía, con posibilidad de hacerlo mediante videoconferencia.

Asimismo, el sistema deberá permitir generar cuantas reuniones se precisen por cada expediente, grabar y certificar las reuniones tanto telemáticas como presenciales, incorporar la grabación de manera automatizada en el expediente, retransmitir las videoconferencias en directo a través de la plataforma de difusión como YouTube, Facebook o Twitter.

La plataforma, además, deberá incluir un sistema integrado de mensajería y chat dirigido a crear canales de comunicación privados entre los usuarios y para el intercambio de imágenes, archivos o enlaces, incluso la comunicación entre grupos de usuarios.

Por último, la plataforma debe contar con sistemas de cita previa y de gestión de agendas integrados en la sede electrónica para planificar la atención al público y el control de aforo en las oficinas. El sistema también permitirá prestar atención telemática a ciudadanos y empresas por medios telefónicos o por videoconferencia.

- **Módulo de control interno.**

El contrato incluirá un módulo que permita al órgano interventor ejercer de forma eficaz la función interventora de conformidad con el Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local, para ello, deberá contar como mínimo con las siguientes funcionalidades:

- Los órganos gestores podrán remitir sus propuestas de resolución al órgano interventor para su examen previo, antes de que se dicte la correspondiente resolución.
- El órgano interventor podrá verificar el cumplimiento de los requisitos legales necesarios para la adopción de los acuerdos mediante el examen de todos los documentos que preceptivamente deben estar incorporados al expediente. Esta verificación podrá realizarse mediante la fiscalización e intervención previa ordinaria o bien mediante un régimen de fiscalización limitada previa.
- Los órganos gestores podrán plantear discrepancias en caso de no aceptar los reparos formulados por el órgano interventor.
- El sistema facilitará al órgano interventor la remisión telemática al Tribunal de Cuentas de las resoluciones y los acuerdos adoptados que sean contrarios a los reparos formulados, así como sobre los acuerdos adoptados con omisión del trámite de fiscalización previa.

Toda la información generada en el ejercicio del control interno se volcará en el sistema de analítica de la plataforma para facilitar al órgano de control el ejercicio



del control financiero, tanto en su modalidad de control permanente como en su modalidad de auditoría.

A través del módulo de analítica, el órgano de control podrá comprobar, de forma continua, que el funcionamiento de la actividad económico-financiera se ajusta al ordenamiento jurídico y a los principios generales de buena gestión financiera.

Este sistema también permitirá la verificación, realizada con posterioridad y efectuada de forma sistemática, de la actividad económico-financiera del sector público local, mediante la aplicación de los procedimientos de revisión selectivos.

- **Tramitación reglada.**

La plataforma permitirá a los empleados públicos generar la documentación del expediente a partir de modelos de expedientes y plantillas normalizados que permita la gestión electrónica del expediente de inicio a fin sirviéndose del motor de tramitación de documentos y de los circuitos de tramitación.

Además, el sistema deberá permitir también a la entidad reglar de manera previa aquellos procedimientos para los que se definan una serie de tareas o flujos de tramitación.

Para la configuración de los trámites reglados, se formará a determinados perfiles de la organización de modo que puedan ser totalmente autónomos para la definición de sus procedimientos.

Este modelo de tramitación híbrida permitirá la convivencia de ambos modos de tramitación: libre y reglada.

- **Herramienta de analítica y explotación de datos.**

La Plataforma también deberá incorporar un sistema de analítica de datos que permita realizar una explotación avanzada de toda la información existente en la plataforma de administración electrónica, dotando a los usuarios de los elementos necesarios para el correcto análisis de la información a la que estén autorizados.

La solución analítica, comprenderá, como elementos base, soluciones de análisis para las distintas áreas de la plataforma de administración electrónica agrupándolas en módulos, de forma que los análisis y medios aportados se puedan adaptar mejor a las necesidades de cada una de las citadas áreas.

En cualquier caso, y cómo mínimo, las áreas que deben contar con analítica comprenderán la explotación de los datos generados por la sede electrónica, el registro de entradas y salidas, la base de datos de terceros, el gestor de expedientes, el módulo de contratación electrónica, el módulo de control interno, y todas las operativas generadas por los conectores de interoperabilidad con los servicios de la Administración General del Estado (SIR, Notifica, etc.).

Asimismo, la interoperabilidad mencionada también se llevará a cabo con los servicios de sistemas presupuestarios, contables y auditores (FINANCI@, CICEP.red y AUDInet).

Estos módulos analíticos por área, deberán evolucionar como parte del mantenimiento y podrán crecer en número, en caso de contar con nuevas áreas, servicios o nuevos enfoques analíticos.



3. REQUISITOS TÉCNICOS Y DE SEGURIDAD.

El adjudicatario establecerá en la plataforma unas instalaciones que cumplan con lo exigido en el Esquema Nacional de Seguridad.

Del mismo modo, la Delegación podrá recabar información en cualquier momento sobre la ubicación física de la plataforma y de las bases de datos de la misma.

Si una vez iniciada la ejecución del contrato, se modifica la ubicación de las bases de datos de la Administración contratante se deberá comunicar ésta la nueva ubicación y sus características.

El adjudicatario dotará de la infraestructura necesaria para su correcto funcionamiento y almacenamiento y custodia, debiendo de cumplir lo siguiente:

- **Ubicaciones físicas de los centros de datos que compongan la infraestructura**, con cumplimiento de la normativa TIER III, que acredite el nivel de exigencia en materia de seguridad, tolerancia a fallos y disponibilidad.

Infraestructura y la información almacenada deberá estar en un emplazamiento dentro en la

Unión de Europea

- **Autenticación: Autenticación de nivel alto:** La identificación de los usuarios en la plataforma podrá realizarse con certificado electrónico, incluso añadiendo un sistema adicional de seguridad en el acceso.

- **Cifrado de la información:** La aplicación debe gestionar la información existente de forma cifrada para garantizar la no existencia de accesos no autorizados, tanto de los documentos como de los registros de la base de datos

- **Garantía de continuidad del servicio:** Debe de un disponer de un plan para evitar posibles incidencias a través de realización de pruebas periódicas para garantizar la continuidad de las plataformas ante esta situación

- **Registro de auditoría:** El sistema deberá registrar la actividad de los usuarios en auditorias que la entidad pueda consultar en cualquier momento, tanto de los accesos realizados, información consultada y acciones realizadas

- **Transparencia e información pública:** El sistema cumplirá las exigencias en materia de transparencia establecida por la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública.

- **Actuaciones de finalización del servicio:** La Delegación es la propietaria de todos los datos y podrá recuperarlos en caso de finalización de contrato. Por ello, a la finalización del contrato, el adjudicatario entregará la totalidad de expedientes y datos almacenados así como cualquier otra información adicional generada en la plataforma

El adjudicatario será el responsable, en su totalidad, de la gestión de las copias de seguridad de la información almacenada.

El sistema deberá estar diseñado conforme a las normas técnicas de Interoperabilidad entre las Administraciones Públicas con los ciudadanos, cumpliendo con la Ley 39/2015, en lo referente al Esquema Nacional de Interoperabilidad así como al Esquema Nacional de Seguridad.

El adecuado nivel de interoperabilidad se realizará con los sistemas internos, así como con aquellos servicios facilitados por parte de otras Administraciones.

4. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA.

La solución ofertada realizará en modo SaaS (Software as a service, software como servicio), siendo una plataforma externa de administración electrónica.

Por ello, el adjudicatario dispondrá con una infraestructura técnica de sistema de máxima calidad, cumpliendo como mínimo con la normativa TIER III, en materia de seguridad, tolerancia a fallos y disponibilidad. Además, estará alojada en un Centro de Proceso de Datos ubicado en territorio Europeo.

Además, el adjudicatario deberá de tener actualizada la plataforma en relación a cualquier cambio en la normativa legal incluida las posibles adaptaciones en la misma.

El adjudicatario asumirá durante la duración del contrato, la administración, mantenimiento, configuración, alojamiento del sistema y resolución de incidencias.

En caso de anomalías, el adjudicatario actuará con un soporte, atendiendo a su criticidad.

Los tiempos de respuestas serán:

Nivel 1. Incidencias que provoquen que el servicio no esté disponible en su totalidad inhabilitando al usuario el desarrollo de sus funciones (Tiempo máximo de respuesta: 45 minutos).

Nivel 2. Incidencias que provoquen que la plataforma tenga incidencias en relación a los servicios ofrecidos o que sólo se vean afectados un número limitado de usuarios. (Tiempo máximo de respuesta: 4 horas).

Nivel 3. Incidencias que provoquen que el servicio tenga alguna mínima anomalía. Una parte no crítica del servicio no esté disponible o no pueda ser utilizada por todos o alguna de los usuarios, el funcionamiento del servicio sufre una degradación de carácter mínimo. (Tiempo máximo de respuesta: 24 horas)

Los trabajos de mantenimiento se realizarán en horario que no afecte al funcionamiento normal de la Delegación.

Estipulándose como horario preferente, la franja nocturna, entre las 22:00 y 06:00 horas, salvo que por razones técnicas no sea posible.

El adjudicatario deberá garantizar unos correctos niveles de rendimientos del servicio.

5. SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN DE INCIDENCIAS.

La implantación del sistema y la plataforma electrónica llevará aparejado, dentro del propio objeto del contrato, el servicio telemático de soporte técnico y la atención de incidencias, dudas y/o cualquier otro problema de configuración que afecte al funcionamiento del sistema.

El soporte técnico será eminentemente electrónico o telefónico, admitiendo cualquiera de estas vías, y se desarrollará siempre en el horario laboral de la Delegación Especial del Consorcio de la Zona Franca, esto es, de 08:00 a 15:00 horas.

No obstante, el servicio deberá permitir la entrada de llamadas telefónicas y correos electrónicos fuera del horario laboral en un soporte 24 horas, recibiendo respuesta dentro del horario habitual.

De igual modo, el contratista deberá disponer de un sistema específico de registro de las incidencias que pudieran surgir dentro del propio funcionamiento del software y fueran comunicadas previamente por cualquiera de los usuarios.

La resolución de las incidencias deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de 24 horas.

6. FORMACIÓN AL PERSONAL DE LA DELEGACIÓN.

Una vez se hubiere realizado la implantación del software y la migración de datos al sistema, el contratista deberá organizar y desarrollar una formación específica del manejo del software y de los diferentes servicios que ofrece el sistema a los empleados de la Delegación.

Además de la formación, la empresa llevará a cabo las siguientes actuaciones durante la implantación:

- Asesoramiento técnico de hardware y de los certificados electrónicos que sean necesarios para hacer uso de los distintos módulos.
- Análisis y diagnóstico de la estructura de funcionamiento organizativa de la entidad pública.
- Elaboración de un plan de actuación para la implantación.

7. DURACIÓN Y PLAZOS DE EJECUCIÓN PARCIALES DEL CONTRATO.

El contrato tendrá una duración de DOS (2) AÑOS, contados a partir del día siguiente a la formalización del contrato con la empresa adjudicataria.

En ningún caso este plazo será objeto de prórroga por anualidades adicionales.

El plazo contemplado para la implantación del sistema es de SESENTA (60) DÍAS, computados igualmente tras la formalización del contrato con la empresa.

No obstante, se distinguen, dentro del plazo estipulado, una serie de plazos parciales de ejecución consistentes en lo siguiente:

- Un plazo máximo de TREINTA (30) DÍAS NATURALES destinado a que la empresa contratista realice la migración de datos inicial, a partir del día siguiente a la formalización del contrato.
- Un plazo máximo de TREINTA (30) DÍAS NATURALES, destinado a la implantación y migración definitiva de datos, de tal manera que se permita el funcionamiento total de la Plataforma. Este plazo comenzará a partir del cumplimiento del plazo parcial de ejecución relativo a la migración inicial de datos.

