



DIPUTACIÓ
D E
CASTELLÓ

PLIEGO TÉCNICO

PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA LA DIPUTACION PROVINCIAL, ENTIDADES LOCALES DE LA PROVINCIA DE MENOS DE 20.000 HABITANTES, OAL Y CONSORCIOS ADSCRITOS.

1. OBJETO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD.....	5
4. ADECUACIÓN A LAS LEYES 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y 40/2015, DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO.....	5
4.1 Identificación electrónica de los interesados.....	5
4.2 Gestión de la Representación.....	6
4.3 Reducción de cargas administrativas.....	6
4.4 Sede electrónica.....	6
4.5 Firma del Interesado.....	7
4.6 Oficina de asistencia en materia de registros.....	7
4.7 Registro Electrónico General.....	8
4.8 Copias Auténticas.....	9
4.9 Gestión Documental.....	9
4.10 Sistema de información Administrativa (SIA).....	10
4.11 Tramitación del Expediente.....	10
4.12 Firma electrónica del personal.....	10
4.13 Actuaciones administrativas automatizadas.....	11
4.14 Finalización del Procedimiento.....	11
4.15 Notificaciones y Comunicaciones.....	11
4.16 Relación con Proveedores.....	12
4.17 Archivo Electrónico Único.....	12
5. COMPATIBILIDAD CON NAVEGADORES Y JAVA.....	13
6. IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	13
7. PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA.....	13
7.1 Programa de Formación Continua. Ayuntamientos menores de 500 habitantes	14
7.2 Programa de Formación Continua. Ayuntamientos mayores de 500 habitantes	14
7.3 Programa de Formación Jurídico-Técnica para secretarios.....	15

7.4 Programa de Formación Continua. Diputación Provincial de Castellón.....	15
7.5 Tabla resumen de las sesiones anuales.....	16
.....	17
8. SOPORTE A USUARIOS.....	17
9. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO.....	18
10. EQUIPO DE TRABAJO.....	19
11. GARANTÍAS DE NIVEL DE SERVICIO (SLAs).....	20
11.1 Sobre la gestión de incidencias.....	20
11.2 Sobre el nivel de disponibilidad.....	21
11.3 Sobre los tiempos de respuesta de procesos.....	21
12. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	23

1. OBJETO

El objeto de este pliego técnico consiste en la contratación de una plataforma de Administración Electrónica.

Esta plataforma de Administración Electrónica debe de cumplir con los requerimientos que marcan las Leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.

Todos los servicios contratados y descritos a continuación, se prestarán en modalidad SaaS (de software como servicio), sin que la Diputación de Castellón deba asumir coste alguno de instalación o dotación de infraestructura de sistemas.

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

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

LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES DE LOS SERVICIOS DESCRITOS EN ESTE DOCUMENTO TIENEN CARÁCTER DE MÍNIMAS, Y DEBEN DE ESTAR TOTALMENTE OPERATIVAS EN EL MOMENTO DE PRESENTAR LA SOLICITUD AL PRESENTE CONCURSO

2. ALCANCE

Las Entidades afectadas por esta contratación serán las siguientes:

- La Diputación Provincial de Castellón y sus organismos autónomos administrativos, así como sus consorcios adscritos
- Los Ayuntamientos de municipios de la provincia de Castellón de menos de 20.000 habitantes y sus organismos autónomos administrativos, así como sus consorcios adscritos
- Las mancomunidades de la provincia.
- Entidades Locales Menores de la provincia.

En adelante a estas entidades mencionadas en los párrafos anteriores se les denominará "*entidades usuarias*".

En el Anexo 1 se recogen, a la fecha de publicación de este pliego técnico, todas las entidades usuarias potenciales del servicio de esta contratación en la actualidad.

3. CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que las entidades usuarias objeto de esta contratación gestionen en el ejercicio de sus competencias.

En una gran medida, este deber de interoperabilidad se concreta en la necesidad de que el sistema de gestión se integre perfectamente con las aplicaciones y servicios comunes de la Administración General del Estado que se citan en el presente pliego técnico y que se han puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, además de con otras aplicaciones propias de las entidades usuarias.

Para ello deberá incorporar una amplia API de servicios web.

4. ADECUACIÓN A LAS LEYES 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y 40/2015, DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO

4.1 Identificación electrónica de los interesados

De conformidad con el artículo 9.1 LPAC *“Las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo”*

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma deberá permitir que los interesados puedan relacionarse por medios electrónicos a través de una sede electrónica que les permita identificarse utilizando el sistema Cl@ve.

El licitador asumirá el coste que suponga el servicio de sms correspondientes a Cl@ve.

Además, en cumplimiento del artículo 6.1. del Reglamento eIDAS, este sistema debe de permitir también la identificación de ciudadanos de la Unión Europea con los medios de identificación expedidos en sus países de origen.

4.2 Gestión de la Representación

En virtud del artículo 5.1. LPAC *“Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante”*.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá permitir que un representante pueda acreditar su representación como mínimo a través de estos medios válidos en Derecho:

- Identificándose con un certificado de persona física como representante de persona jurídica.
- A través de una inscripción de un apoderamiento en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado (APODERA).
- A través de un poder notarial recabado a través de los servicios de consulta de Poderes Notariales (NOTARÍA) de la Plataforma de Intermediación de Datos.

4.3 Reducción de cargas administrativas

En virtud del artículo 28. LPAC *“los interesados no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración”*.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá estar integrada con la plataforma de intermediación de datos (PID), permitiendo a las entidades usuarias recabar los documentos electrónicamente y eximir de estas cargas administrativas al interesado.

4.4 Sede electrónica

De conformidad con el artículo 38 de la Ley 40/2015, *“se dispondrá de una sede electrónica para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias”*.

Permitirá poner a disposición de cada entidad usuaria una Sede Electrónica

desde donde poder ofrecer un medio de acceso al ciudadano través del cual puedan presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite y en fase de vigencia, recibir notificaciones electrónicas y verificar la validez de documentos electrónicos.

La interfaz, aparte del español, deberá estar traducida también en los idiomas cooficiales de las diferentes comunidades autónomas, así como al Inglés, Alemán, Italiano y Francés.

En el plazo de un año, desde la entrada en vigor de esta contratación, deberá estar adaptada a la normativa actual sobre accesibilidad:

- 1) Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- 2) Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.
- 3) Norma "EN 301 549 V2.1.2 (2018-08). Requisitos de accesibilidad para los productos y servicios de las TIC"

4.5 Firma del Interesado

El sistema permitirá la firma de los interesados en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros a través de tabletas que permitan realizar firmas electrónicas mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos.

4.6 Oficina de asistencia en materia de registros

De conformidad con el artículo 12 LPAC *“Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas”*

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá permitir mantener actualizado un registro, donde consten los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo. Este registro deberá ser plenamente interoperable y estar interconectado con los de las restantes Administraciones Públicas, a través de los mecanismos que llegado el momento establezca la Administración General del Estado.

4.7 Registro Electrónico General

En virtud del artículo 16 de la LPAC, la plataforma “*dispondrá de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba*”.

Permitirá gestionar el registro de toda la documentación que entra y sale de la Entidad, tanto telemática como presencial y deberá estar diseñado conforme a la norma SICRES v3.

Este registro deberá ser plenamente interoperable, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

Para ello, deberá de cumplir con lo dispuesto en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales.

Deberá garantizar la fecha y hora oficial de las anotaciones a través de un sello de tiempo, cuyo coste asuma el adjudicatario, y permitirá descargar de cada anotación un justificante firmado y sellado electrónicamente.

Deberá estar integrado con dispositivos de hardware que permitan la impresión de etiquetas adhesivas que sustituyan el sello tradicional de caucho y que faciliten la impresión de pegatinas con direcciones para facilitar los procesos de ensobrado y envío de documentación.

Deberá permitir trabajar con escaneado 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.

Deberá garantizar que todos los documentos adjuntos que se presenten en una solicitud (fotos, pdf's, .doc, .xls, etc) dispongan de una huella digital de forma que garantice la integridad de que el documento recibido coincide con el documento emitido sin posibilidad alguna de cambio

Para cumplir todas estas obligaciones, la plataforma de administración electrónica deberá de integrarse con:

- a) El sistema de intercambio de registros (SIR), para el envío y recepción de comunicaciones electrónicas entre administraciones públicas.
- b) Deberá garantizar el uso de una base de datos del sector público en el que se detallen los correspondientes códigos DIR3, de forma que identifique a todos los organismos y oficinas de registro, siendo esencial para interconectar los sistemas de las diferentes administraciones,

dando respuesta al art. 9 del ENI

- c) El sistema de callejero CARTOCIUDAD, para la normalización de las direcciones postales de los interesados conforme a las reglas de normalización fijadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

4.8 Copias Auténticas

En virtud del artículo 16.5. *“Los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27”.*

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá disponer de un sistema de digitalización que se ajuste a la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos.

4.9 Gestión Documental

En virtud del artículo 26 LPAC *“Las Administraciones Públicas emitirán los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia”.*

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá cumplir con lo dispuesto en Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.

En virtud del artículo 70.2. LPAC *“Los expedientes tendrán formato electrónico”.*

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá cumplir con lo dispuesto en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad del Expediente Electrónico.

En virtud del artículo 70.3 LPAC *“cuando en virtud de una norma sea preciso remitir el expediente electrónico, se hará de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y de las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y se enviará completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, asimismo autenticado, de los documentos que contenga”.*

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma deberá ser capaz de exportar documentos y expedientes electrónicos conforme a los formatos estructurados previstos en las dos normas técnicas citadas en este apartado.

4.10 Sistema de información Administrativa (SIA)

Deberá dar cumplimiento al mandato establecido en el art. 21.4 de la ley 39/2015, que establece la obligación de publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, la relación de procedimientos de su competencia. Para ello el sistema de Información Administrativa SIA actúa como catálogo de información sobre tramitación administrativa.

4.11 Tramitación del Expediente

La plataforma permitirá a los empleados públicos generar la documentación del expediente a partir de modelos de expedientes y plantillas normalizados.

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, el sello de órgano con su código de identificación y su fecha de incorporación.

4.12 Firma electrónica del personal

En virtud del Artículo 43.1. LRJSP *“la actuación de una Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano o empleado público.”*

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma debe facilitar a todos los empleados públicos un sistema de firma que permita como mínimo:

- Realizar firmas electrónicas cualificadas a través de un portafirmas web con un certificado reconocido y un dispositivo seguro de creación de firma (Ej. DNI electrónico). Este sistema de firma en el navegador no deberá emplear applets de Java, ya que han sido considerados como inseguros por parte de los principales navegadores.
- Realizar firmas electrónicas avanzadas por un portafirmas móvil en el sistema IOS de Apple y en Android.

Permitirá la firma electrónica en formato PadES, desde sistemas Windows, Mac OS y Linux, desde 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 terceros externos al licitador. Deberá admitir, como mínimo, los certificados digitales emitidos por las Autoridades Certificadoras certificadas por el Ministerio de Industria

4.13 Actuaciones administrativas automatizadas

La plataforma permitirá configurar de forma sencilla actuaciones administrativas automatizadas conforme a lo dispuesto en el artículo 41 LRJSP, empleando como sistema de firma un sello electrónico de la Institución basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

4.14 Finalización del Procedimiento

De conformidad con el artículo 84 LPAC la plataforma permitirá finalizar el procedimiento por *“la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad”*.

Y en virtud del artículo 36 LPAC *“Los actos administrativos se producirán por escrito a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia”*.

Teniendo en cuenta estos dos preceptos, la plataforma de administración electrónica deberá contemplar estos supuestos:

- Finalización del procedimiento por resolución de un órgano unipersonal con la incorporación de la resolución a un libro de resoluciones.
- Finalización del procedimiento por resolución de un órgano colegiado con la incorporación del acta a un libro de actas dejando constar en el expediente copia electrónica certificada de la resolución adoptada.
- Finalización del procedimiento por causas distintas a la resolución.

4.15 Notificaciones y Comunicaciones

De conformidad con el artículo 43.4. LPAC *“Los interesados podrán acceder a las notificaciones desde el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso.”*

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá integrarse con NOTIFICA, para remitir las notificaciones al Punto de Acceso General que ha habilitado la Administración General del Estado.

Esta integración con NOTIFICA permitirá también poder externalizar las labores de impresión y ensobrado de notificaciones en papel en los centros

homologados por la Administración General Estado.

De conformidad con el artículo 44. LPAC *“Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o bien, intentada ésta, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de un anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado».”*

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá integrarse con los servicios web del TABLÓN EDICTAL ÚNICO del Boletín Oficial del Estado.

4.16 Relación con Proveedores

La plataforma debe de estar integrada con la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), para dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad que establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

La plataforma debe de estar integrada con el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE) para recepcionar facturas de proveedores y distribuirlas electrónicamente a las unidades tramitadoras a efectos de recabar por medios electrónicos la conformación o el rechazo de las mismas.

Se deberá aportar un certificado de integración con la PCSP expedido por el organismo competente.

4.17 Archivo Electrónico Único

De conformidad con el artículo 17 LPAC y el 46 LRJSP la *“Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados”*.

Para ello la plataforma deberá incluir los módulos necesarios para que la administración pueda llevar la gestión archivística desde la apertura del procedimiento y en términos de facilitar:

- La organización del fondo documental.
- La clasificación de las unidades documentales respetando, en su caso, el cuadro de clasificación propio de la entidad.
- La descripción archivística de las unidades documentales (gestión de metadatos).

Además, la plataforma deberá ser capaz de generar ficheros SIP para que puedan ser transferidos a una instalación de ARCHIVE u a otra herramienta de archivo definitivo que también este diseñada conforme al modelo de referencia OASIS (ISO 14721)

5. COMPATIBILIDAD CON NAVEGADORES Y JAVA

En el caso de que se requiera el uso de un 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, Google Chrome, Internet Explorer y Safari.

En el caso de que los servicios contratados requieran el uso de Java por parte de las Entidades Locales, éstos deberán ser compatibles con la última versión oficial ofrecida por el fabricante de Java.

6. IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para dar soporte en una primera fase al proceso de migración, presentación, formación y puesta en marcha de los servicios contratados, la empresa adjudicataria deberá realizar la implantación de los servicios en cada una de las entidades usuarias DURANTE LOS 6 PRIMEROS MESES DEL CONTRATO.

Al final del Anexo 1 se recogen, de forma aproximada, el volumen de información de todas las entidades usuarias en cuanto a número de registros de entrada y de salida, de expedientes y de documentos.

7. PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

El nuevo marco jurídico de relación entre Administraciones e interesados que establecen las leyes 39/2015 y 40/2015 hace necesario impulsar programas de formación y mejora continuada que permitan capacitar a los usuarios y facilitar la penetración de las tecnologías en las entidades.

Gracias a estos programas de formación, las entidades usuarias podrán adaptarse a las novedades legislativas, nuevas funcionalidades de la plataforma y conseguir mejorar la accesibilidad del ciudadano en sus relaciones con las administraciones públicas, reducir tiempos y trámites, avanzar en términos de transparencia y permitir a las entidades optimizar sus recursos y agilizar la tramitación de los expedientes.

Uno de los factores clave para el éxito de un proyecto de modernización es contar con información de gestión que nos permita obtener ítems de mejora e indicadores de uso.

El alcance de este programa de formación continua es para todas las entidades usuarias de esta contratación.

En este sentido se ha visto la necesidad de establecer cuatro programas específicos adaptados a las necesidades de todo tipo de entidades y usuarios:

7.1 Programa de Formación Continua. Ayuntamientos menores de 500 habitantes

El medio más adecuado para la formación de entidades de este tamaño es el de formaciones grupales en aula TIC, donde los asistentes puedan poner en práctica con el consultor lo que aprenden de forma inmediata, al tiempo que pueden compartir experiencias y conocimientos con otros compañeros.

Así mismo, también se incluyen en este programa de formación continua los consorcios adscritos, organismos autónomos administrativos, mancomunidades y entidades locales menores de tipo A y B. (Ver Anexo 1)

Las jornadas se programarán anualmente en dos momentos entre el Responsable del Contrato y el Responsable del Proyecto, relacionados en todo momento con la puesta en producción de versiones de la herramienta que incorporen mejoras y novedades que requieran de formación a los usuarios para que se aprovechen adecuadamente.

En total se realizarán 10 sesiones grupales anuales y cada Entidad Local disfrutará de 2 sesiones anuales.

7.2 Programa de Formación Continua. Ayuntamientos mayores de 500 habitantes

Esta formación se impartirá “in situ” en cada una de las Entidades Locales.

Para cada Ayuntamiento se establece un número de acciones formativas anuales para hacer que el proceso de modernización sea progresivo y que los cambios y mejoras se consoliden en el tiempo tras una adecuada evaluación sobre su conveniencia.

También se incluyen en este programa de formación continua, el resto de consorcios adscritos, organismos autónomos administrativos, mancomunidades y entidades locales menores no contemplados en el programa de formación continua de los Ayuntamientos menores de 500 habitantes.(Ver Anexo 1)

El número total de sesiones de formación presencial anual será de 2 a 5 sesiones, en función del número de habitantes o de la tipología de la entidad usuaria en cuestión.

Estas sesiones se ejecutarán siempre en coordinación con la empresa adjudicataria a lo largo del año en las fechas que la entidad usuaria considere oportunas y siempre en sus instalaciones.

7.3 Programa de Formación Jurídico-Técnica para secretarios

Cambios normativos como la Ley de Contratos del Sector Público, o la entrada en vigor del Reglamento de Protección de Datos o Ley Orgánica de Protección de Datos, entre otros, inciden en la necesidad de que las entidades usuarias estén adaptándose permanentemente a todas ellas para poder cumplir con sus obligaciones legales.

En este contexto conviene dotar a los responsables jurídicos de competencias y capacitarlos para aprovechar al máximo las mejoras que ofrece la tecnología y hacerlo siempre teniendo en cuenta un escrupuloso cumplimiento de la ley, de forma que los cambios reviertan en las organizaciones y en los ciudadanos con la máxima seriedad y rigor jurídico posible.

Para este cometido se organizarán 2 jornadas grupales de formación por secretario al año (o personas que desempeñen sus funciones), una en el primer semestre y otra en el segundo. El total de sesiones necesarias para poder convocar a todos los secretarios de la provincia será de 5 sesiones por semestre. En total serán 10 sesiones anuales.

Las sesiones se celebrarán en el lugar que se acuerde con el Responsable del Contrato, en fecha y hora que se comunicará a los asistentes con la suficiente antelación.

7.4 Programa de Formación Continua. Diputación Provincial de Castellón

Esta formación se impartirá en las dependencias que previamente asigne la Diputación de Castellón.

Se establecerá un número de acciones formativas anuales para hacer que el proceso de modernización sea progresivo y que los cambios y mejoras se consoliden en el tiempo tras una adecuada evaluación sobre su conveniencia.

El número total de sesiones de formación presencial anual será de 15.

Estas sesiones se ejecutarán siempre en coordinación con la empresa adjudicataria a lo largo del año en las fechas que la entidad usuaria considere oportunas.

Deberá constar de una consultoría presencial en la organización para la implantación de las novedades y el refuerzo general del proyecto.

7.5 Tabla resumen de las sesiones anuales

Actuación	Nº Sesiones Anuales por Entidad
Diputación de Castellón	15
Ayuntamientos < 500 Entidades Tipo A y B	10 grupales
Ayuntamientos > 500	
de 500 a 2.000 habs.	2
de 2.000 a 7.500 habs.	3
de 7.500 a 15.000 habs.	4
de 15.000 a 20.000 habs.	5
Otras Entidades	
de Tipo C, D, E	2
de Tipo F, G, H	3
de Tipo I, J	5
de Tipo K	6
Secretarios	10 grupales

Se puede ver el detalle de todas las entidades usuarias en el Anexo 1 de este pliego técnico.

8. SOPORTE A USUARIOS

La empresa adjudicataria ofrecerá durante toda la vida del contrato, un servicio de soporte de primer nivel al que podrá recurrir cualquier usuario de las entidades usuarias en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc., las cuales se resolverán de forma inmediata. 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 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.
- La Diputación de Castellón recibirá periódicamente un informe, a modo de resumen, en formato electrónico de todas las incidencias producidas desde la implantación del servicio. Además, podrá en cualquier momento acceder a la base de datos de incidencias a modo de consulta.

El servicio de soporte, además, deberá 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 y su ejecución.

9. INTEGRACIONES CON OTROS COMPONENTES Y SERVICIOS DE LA DIPUTACIÓN

La solución propuesta de plataforma de Administración Electrónica se integrará con otros componentes y servicios que actualmente se están utilizando por parte de la Diputación de Castellón, para dar servicio a la propia Diputación o a las Entidades Locales de la provincia, o se tiene intención de utilizar a corto plazo, y que son concretamente los que se citan a continuación:

- Servicio de Padrón de Habitantes de la empresa Wurth. La plataforma se integrará con la capa de servicios web de la aplicación de padrón de habitantes con el objeto de obtener los certificados y volantes de empadronamiento de las solicitudes que puedan llegar a través de la sede electrónica.
- Servicio de Gestión Presupuestaria y Contable de Aytos Berger-Levrault (Sicalwin). La plataforma se integrará con la capa de servicios de Sicalwin, de forma que las facturas que se descarguen a través de FACE desde la propia plataforma, puedan ser gestionadas desde Sicalwin y comunicando el cambio de estado a la plataforma para que esta lo pueda comunicar a FACE.
- Aplicaciones de Gestión Interna de la propia Diputación, siendo estas las aplicaciones externas GEMA y ESTIMA de la empresa T-Systems y la aplicación de contratación electrónica de la empresa VORTAL, así como varias aplicaciones de uso interno de desarrollo propio de la Diputación, proporcionando una API que permita a dichas aplicaciones, mediante su uso, realizar cualquier funcionalidad en la plataforma. La empresa adjudicataria se encargará de realizar el desarrollo correspondiente para el uso del API.

En la actualidad las integraciones cumplen las siguientes funcionalidades que deberán ser integradas con la herramienta ofertada:

- Gestión de expedientes: creación, modificación de metadatos, asignación de usuarios al expediente, creación de carpetas de documentación, lectura/inserción/eliminación de documentación, asignación de circuitos de tramitación a la documentación, consulta del estado de la tramitación de la documentación
- Registro de Entrada/Salida: consulta y obtención de documentación y asignación al expediente.
- Otras funcionalidades específicas de Servicios de la Diputación integradas en el momento de la adjudicación.

A la entrada en vigor del presente contrato y en las reuniones iniciales de arranque, se establecerá la priorización y especificaciones técnicas de las integraciones especificadas en el punto anterior. De cualquier forma, estas integraciones deberán estar finalizadas durante los 6 primeros meses de contrato.

10. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

El Responsable del Contrato objeto del presente pliego corresponde al Jefe del Servicio de Innovación y Administración Pública de la Diputación de Castellón, si bien, la dirección técnica del proyecto en lo que se refiere al servicio prestado a la propia Diputación corresponde al Jefe del Servicio de Informática y en la parte que hace referencia a las Entidades Locales de la provincia corresponderá al Jefe de Sección de Informática Municipal de la Diputación de Castellón, o personas en quien estos deleguen dichos roles.

La organización del proyecto y su ejecución será supervisada por un Comité de Dirección constituido por representantes de la Diputación de Castellón y de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria expondrá en su oferta la metodología y planificación propuesta para abordar el proyecto, sin perjuicio de que posteriormente pueda ser objeto de ajuste por parte del Comité de Dirección en función de las necesidades de 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, informando de la actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el proyecto.

El Comité de Dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna, basadas en la planificación e hitos del proyecto, con el objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de dichos objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las reuniones, de las que se levantará acta, el Comité de Dirección podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados en la medida en que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

El Comité de Dirección se nombrará y quedará constituido al inicio del proyecto.

Durante los primeros quince días a partir de la adjudicación, la empresa adjudicataria presentará una planificación detallada para la ejecución del proyecto, incluyendo claramente los hitos a alcanzar, las tareas para la consecución de los mismos, el desarrollo temporal y el personal previsto a asignar a cada fase o tarea, así como los entregables que sean producto de la ejecución de las tareas de cada una de las fases. A este informe se tendrá que ajustar la evolución y ejecución de los trabajos.

Una vez aprobada la planificación por parte del director de proyecto de la Diputación de Castellón, durante la semana siguiente se iniciarán las tareas del proyecto.

La empresa adjudicataria de este contrato deberá comprometerse a tener contratado un seguro que cubra la responsabilidad civil en la que pudiera incurrir con una cobertura de 300.000 € o superior.

11. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario aportará, encabezado por un Responsable del Proyecto, un equipo técnico de referencia para la realización de los trabajos de implantación y posterior mantenimiento, que integrará tanto a personas de perfil jurídico, como a personas de perfil técnico.

Con este objeto se presentará la documentación que describa la composición, titulación, responsabilidades y experiencia del equipo de trabajo.

La empresa adjudicataria se compromete a poner a disposición del proyecto a las personas propuestas en su oferta en no más de 15 días laborables tras la formalización del presente contrato.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer siempre que el personal cuente con la experiencia solicitada en los pliegos, previa información a la Diputación de Castellón y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

Las reuniones de seguimiento se realizarán según el régimen periódico que determine el Responsable del Contrato, que también podrá convocarlas “ad hoc” y por solicitud del Responsable del Proyecto del equipo del adjudicatario.

12. GARANTÍAS DE NIVEL DE SERVICIO (SLAs)

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá facilitar, a principio de cada mes, los siguientes informes:

1. Informe sobre las **incidencias** ocurridas durante el mes anterior
2. Informe sobre el **nivel de disponibilidad** de los servicios durante el mes anterior, detallando la disponibilidad en cada uno de los días del mes para las franjas horarias siguientes:

De 8:00 a 15:00 horas

De 15:00 a 8:00 horas

Estas garantías se revisarán cada 3 meses, pudiendo ser modificadas, previo acuerdo tanto por parte de la dirección del proyecto de la Diputación como por parte de la empresa adjudicataria.

12.1 Sobre la gestión de incidencias

Sobre la gestión de las incidencias, se atenderá a los tiempos de resolución señalados en la siguiente tabla:

Priorización de incidencias		
Prioridad	Descripción del impacto	Tiempos de resolución
1	<p>El servicio está inmediatamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ El servicio no está disponible o no puede ser utilizado por los usuarios ▫ Hay un deterioro crítico del funcionamiento normal del servicio 	4 horas
2	<p>El servicio está siendo significativamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Pérdida total o parcial de servicios críticos para todos o algunos usuarios. ▫ El funcionamiento del servicio está significativamente degradado. 	8 horas
3	<p>El servicio está mínimamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Una parte no crítica del servicio no está disponible o no puede ser utilizada por todos o algunos usuarios ▫ El funcionamiento del servicio sufre una degradación de carácter mínimo ▫ El incidente tiene una resolución temporal que requiere un 	4 días

	pequeño esfuerzo de implementación.	
--	-------------------------------------	--

12.2 Sobre el nivel de disponibilidad

Los trabajos de mantenimiento se deberán realizar en la franja horaria que va desde las 15:00 hasta las 8:00 horas y siempre avisando a las Entidades Locales y a la Diputación de Castellón con la suficiente antelación, como mínimo 48 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% para el resto de horas**.

La fórmula que se utilizará para el cálculo de la disponibilidad del servicio es la siguiente:

$$\frac{(Horasdeserviocioprometidas) - (Horasdecaídadelservicio)}{Horasdeserviocioprometidas} \times 100 = Disponibilidad$$

- ▣ 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 las que los servicios no están disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento.
- ▣ Disponibilidad: El porcentaje de horas en las cuales los servicios están disponibles.

12.3 Sobre los tiempos de respuesta de procesos

Se establecen tiempos de respuesta máximos esperados relacionados con los principales **procesos con respuesta** que van a ejecutar los usuarios. Se entiende por "procesos con respuesta", todos aquellos que validada una entrada de datos por parte del usuario, el sistema tenga que devolver una información al mismo para poder continuar con otros procesos.

En la siguiente tabla, se detallan los procesos identificados y sus tiempos de respuesta máximos asociados, teniendo en cuenta que la clave RES se corresponde con el módulo de registro de entradas/salidas y EXP se refiere a la gestión de expedientes:



Proceso	Descripción	Tiempo Máximo Respuesta
RES1	Asignar número de registro	4"
RES2	Subir un documento a un registro (300 Kb.)	7"
RES3	Guardar datos de un registro	5"
RES4	Búsqueda por tercero	3"
RES5	Abrir registro	3"
RES6	Abrir documento (440 kb.)	3"
EXP1	Búsqueda por tercero	2"
EXP2	Abrir expediente	2"
EXP3	Firmar documento	15"
EXP4	Subir un documento a un expediente (3 Mb.)	60"
EXP5	Abrir documento (3Mb.)	7"

La Diputación, de forma aleatoria, en distintos momentos de 8:00 a 15:00 horas y en distintas entidades usuarias (con un mínimo de 3), podrá realizar todos los meses mediciones sobre los tiempos de respuesta de los procesos de la tabla, a lo largo de todo el periodo de vigencia del contrato, de forma que se puedan realizar comparaciones respecto a los tiempos de respuesta máximos establecidos.

Para cada uno de los procesos de la tabla, se calculará la media aritmética de los resultados obtenidos en las distintas entidades usuarias, descartándose previamente el valor más alto y más bajo de las mediciones efectuadas en cada ayuntamiento.

Después de analizar junto con el proveedor las posibles desviaciones y sus causas, se deberán llevar a cabo las medidas correctoras por parte del proveedor, en aras de ofrecer una prestación de calidad respecto a los servicios contratados.

13. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Una vez finalizado el contrato, tras haberse prorrogado o no, la empresa adjudicataria deberá remitir a cada una de las entidades usuarias de esta contratación todos los datos propiedad de ella, de acorde con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus guías técnicas, de forma que estos datos sean fácilmente exportables a cualquier otra plataforma que cumpla con las citadas guías técnicas. También se deberá proceder a posteriori al borrado y destrucción de todos estos datos que obran en poder del adjudicatario.

Las empresas licitadoras deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de las aplicaciones a prestar, en el caso de que se produjeran circunstancias que impidieran al adjudicatario seguir llevando a cabo su correcto mantenimiento.