

CONTRATACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN Y EL SUMINISTRO EN REGIMEN DE ALQUILER DE UNA PLATAFORMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS



Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	1/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLw==			

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
2. REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	5
2.1.1 Modalidad de servicio.....	5
2.1.2 Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	7
2.1.3 Cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).....	7
3. REQUISITOS FUNCIONALES DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ...	9
3.1 Gestión y tramitación de expedientes electrónicos	9
3.2 Registro de entrada y salida.....	10
3.2.1 Registro de entrada	10
3.2.2 Registro de salida	11
3.2.3 Recibos sobre documentación presentada en el registro electrónico o presencial	12
3.2.4 Digitalización segura de documentos, copias auténticas y compulsa electrónica	12
3.2.5 Oficina de asistencia en materia de registros	13
3.2.6 Base de datos de terceros	13
3.3 Sede electrónica	14
3.4 Identificación y firma electrónica	15
3.4.1 Flujos de firmas	15
3.4.2 Documento firmado: seguridad y accesibilidad	16
3.4.3 Identificación electrónica de los interesados	16
3.4.4 Firma del interesado	17
3.4.5 Firma electrónica del personal	17
3.5 Órganos colegiados	17
3.6 Gestión documental.....	18
3.7 Archivo electrónico único	18
3.8 Notificaciones y comunicaciones	19
3.9 Contratación y facturación	20
3.10 Gestión de la representación.....	20
3.11 Reducción de cargas administrativas	20
3.12 Actuaciones administrativas automatizadas	21
3.13 Finalización del procedimiento.....	21

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	2/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			

3.14	Relación con proveedores	21
4.	SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN.....	22
4.1	Fases de la implantación.....	22
4.1.1	Fase I: análisis previo y aprobación de normativa interna	22
4.1.1.1	Procedimientos actuales	23
4.1.2	Fase II: instalación, puesta en producción e implantación	24
4.2	Recursos humanos	25
4.3	Formación	25
5.	CONDICIONES DE EJECUCIÓN.....	27
5.1	Horario del servicio	27
5.2	Tratamiento de datos personales en la nube	27
5.2.1	Localización de los datos	27
5.2.2	Medidas de seguridad y garantía de cumplimiento:.....	28
5.2.3	Recuperación y destrucción de datos personales.....	28
5.2.4	Condiciones para garantizar los derechos reconocidos en los artículos 15 a 22 del RGPD 28	
5.3	Finalización del contrato.....	29
5.4	Respaldo y custodia de la información	29
5.5	Medios técnicos y materiales	30
5.6	Herramientas a emplear	30
6.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	31
6.1	Condiciones	32
6.2	Indicadores	32
7.	MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN.....	34
7.1	Control y seguimiento del servicio	34
7.1.1	Informes del servicio.....	34
7.1.2	Foros de gestión y dirección.....	35
8.	CONDICIONES GENERALES	36
8.1	Confidencialidad de la información.....	36
8.2	Seguridad	36
8.3	Propiedad intelectual del resultado de los trabajos.....	37

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	3/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLw==			



1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación lo constituyen la implantación y el uso y operación de una plataforma de administración electrónica que permita a la Cámara de Cuentas de Andalucía (en adelante, CCA) adaptar sus procedimientos administrativos al nuevo marco legal desarrollado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

Se incluye como parte del objeto del contrato todos aquellos trabajos relativos a la asistencia y consultoría para la implantación de los procedimientos, expedientes y puesta en marcha de las funcionalidades de la plataforma de administración electrónica y los servicios horizontales necesarios, así como la formación y acompañamiento de los usuarios de la CCA.

Las características técnicas y funcionales de los servicios descritos en este documento tienen carácter de mínimas y deberá poder demostrarse que están totalmente operativas en el momento de formalización del documento contractual.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	4/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

2. REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

A continuación, se detallan una serie de requisitos técnicos que habrá de cumplir la plataforma integral propuesta desde el momento de la formalización del contrato:

- La solución propuesta deberá permitir la incorporación de nuevos módulos funcionales, sin que estos afecten al correcto funcionamiento del sistema. De este modo, se deberá garantizar el desacoplamiento de módulos o capas para poder hacer relevos de componentes sin que haya un impacto en el resto del sistema. Cualquier componente existente, al igual que cualquier componente nuevo, deberá estar sujeto a este principio de modularidad y de componentes y servicios software.
- La solución deberá ser ágil en el modelado de procedimientos, en su diseño y trámites. Deberá permitir la definición abierta de las distintas fases de los procedimientos administrativos, la gestión documental y la definición de personal.
- La solución propuesta deberá disponer para los usuarios tramitadores, gestores y administradores de un sistema de gestión de usuarios, grupos de usuarios y roles avanzados.
- Será accesible para los administradores un sistema de auditoría de las funcionalidades utilizadas por los usuarios con indicación de la función, el usuario y la información temporal.
- Será accesible para los administradores un sistema de traza de la ejecución de los módulos con información mínima de ejecuciones correctas y exhaustivas de errores producidos.
- Todas las comunicaciones entre módulos, servicios interoperados y usuarios, deben realizarse a través de un canal encriptado; en concreto, la transferencia segura de datos de hipertexto debe utilizar el protocolo HTTPS.

2.1.1 Modalidad de servicio

La plataforma definida y los servicios ofrecidos por la misma se prestarán en formato servicio a través de Internet (SaaS - *Software as a Service*), sin que sea necesario que la CCA realice inversiones de instalación o dotación de infraestructura propia de sistemas. Será, por lo tanto, responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar la infraestructura necesaria para que el servicio funcione correctamente.

En cuanto a soporte de los servicios contratados, se incluirán las siguientes capacidades:

- Gestión de cambios y versiones. Quedará garantizada la capacidad para acceder a las actualizaciones y las nuevas versiones software de los productos que componen la plataforma de administración electrónica objeto de la contratación.

La empresa adjudicataria será responsable de informar cada vez que se libere una nueva versión del producto sobre las mejoras y nuevas funcionalidades liberadas.

- Gestión de garantías y soporte de la plataforma de administración electrónica objeto de esta contratación, así como del proyecto de implantación asociado. La empresa

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	5/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			

adjudicataria será corresponsable del correcto funcionamiento de los sistemas de información implantados, siendo responsable del:

- Proceso de gestión de incidencias, con objeto de restaurar los servicios TIC lo más rápidamente posible ante la aparición de cualquier incidente y/o malfuncionamiento y resolver aquellas solicitudes que necesiten de una capacidad o conocimiento experto para su resolución, cuando el grado de complejidad así lo requiera.
- Proceso de gestión de problemas, con objeto de gestionar las causas subyacentes de las incidencias que impacten sobre los sistemas de información de la CCA y la infraestructura técnica que los soporta. El alcance va desde que se identifica un problema, ya sea de manera proactiva o reactiva, hasta la petición de cambio a gestión de cambios que da solución al error identificado.
- Proceso de gestión de peticiones, con objeto de dar respuesta ágil y ordenada de todas las peticiones derivadas por la CCA.

Asimismo, se deberán resolver peticiones relacionadas con un servicio de acceso a soporte especializado:

- Consultas respecto de funcionalidades, parametrizaciones o configuraciones.
- Ordenes de trabajo necesarias para la correcta gestión de los accesos.
- Extracciones y/o modificaciones de datos, que no sean resolubles mediante herramientas específicas de explotación de datos.
- Comprobaciones de que la resolución de incidencias se ha efectuado con el adecuado grado de optimización y con plena conformidad con las exigencias técnicas de los sistemas de información que emplean los productos contratados.
- Acceso a las bases de datos de conocimiento y a información sobre el software y la tecnología de los productos contratados.

Las modalidades de acceso a estas prestaciones, serán:

- Soporte telefónico directo.
- Soporte de atención por correo electrónico o vía telemática.
- Mejora continua y formación sobre los productos contratados. A tal respecto, la persona adjudicataria proporcionará un servicio específico que mantenga el impulso y refuerzo permanente sobre los productos y servicios contratados, conducente a la mejora continua del proyecto de administración electrónica de la entidad, con el fin de permitir a la CCA a formarse en el uso de las nuevas funcionalidades y adaptarse a las novedades legislativas. Este servicio incluirá:
 - Consultor de referencia para apoyar al responsable del proyecto en la resolución de problemas y recibir asesoramiento personalizado: la persona adjudicataria realizará al menos 2 consultorías presenciales anuales durante los años de duración del contrato para la implantación de las novedades y el refuerzo general del proyecto.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	6/37	
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLw==			

- Formación presencial: a partir del segundo año de vida del contrato, y con independencia de los servicios de formación a prestar durante la implantación el proyecto, la persona adjudicataria deberá proporcionar acciones formativas destinadas a actualizar conocimientos y enseñar las nuevas funcionalidades. Estas actuaciones tendrán una duración mínima de 40 horas anuales, y tendrán como destinatario a un conjunto de 120 usuarios, distribuidos en grupos de 24 personas. Esta formación se realizará en la sede de la CCA, con la presencia física del personal de la persona adjudicataria encargado de realizarlos. La formación deberá acompañarse de la entrega en formato electrónico de los manuales técnicos asociados, con consulta de los mismos online y que haya un proceso garantizado de actualización conforme se produce el mantenimiento evolutivo del sistema.
- Seminarios online para los distintos perfiles de la organización.

2.1.2 Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

La plataforma de administración electrónica está destinada a convertirse en una pieza crítica del sistema de información de la CCA para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la implantación de la administración electrónica. A través de este servicio se custodiará toda la información y producción documental generada por esta Administración, siendo por lo tanto un requisito ineludible el cumplimiento del ENS en su categoría ALTA, ofreciendo las máximas garantías disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada.

La CCA podrá solicitar del adjudicatario la documentación de auditoría que verifique el cumplimiento de las medidas de seguridad del ENS en su categoría ALTA, o incluso incluir la plataforma contratada en sus propios análisis de riesgos/auditorías.

2.1.3 Cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)

La interoperabilidad se basará en el cumplimiento de los estándares de la administración electrónica en lo referente a normas técnicas de interoperabilidad del ENI, y en la disposición de mecanismos en la plataforma que permitan a otras aplicaciones acceder a la información y a los datos existentes en la misma.

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que la CCA gestione 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 que la Administración General del Estado ha puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir con LPACAP.

Hay que tener en cuenta que muchas de estas integraciones requieren que las comunicaciones se realicen a través de la Red SARA. Dado que el servicio contratado debe prestarse íntegramente en modalidad SaaS, será necesario que el licitador haya obtenido el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA de conformidad con Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	7/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

establecieron las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA, con el objetivo de garantizar y facilitar la interoperabilidad de la solución ofertada.

Por otro lado, se proporcionarán los mecanismos necesarios para permitir a sistemas externos crear y utilizar los procesos que componen la capa de negocio ofrecida por la plataforma. Para eso, la plataforma contará con una API (Application Programming Interface) de servicios que permita a la CCA y a sus proveedores tecnológicos poder integrar los recursos proporcionados por la plataforma con cualquier otra solución de mercado o con aplicaciones desarrolladas a medida para la CCA.

Para facilitar la integración de terceros, existirá 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.

Las aplicaciones desarrolladas a medida por la CCA o adquiridas a terceros, deberán tener accesibilidad mediante la API, como mínimos, las siguientes funciones:

- Permitir la interacción en modo lectura y escritura a las anotaciones de registro para incorporar/leer datos y anexas documentos con todos los metadatos que sean necesarios para clasificarlas en el catálogo de procedimientos internos.
- Obtener listados de anotaciones basados en criterios de búsqueda básicos.
- Permitir la interacción en modo lectura con los expedientes; es decir, recuperar los expedientes, los documentos del mismo y los datos asociados al expediente o a alguno de sus documentos, o incluso el propio expediente completo en un formato interoperable.
- Permitir la interacción en modo escritura con los expedientes, es decir, la incorporación de datos nuevos a los expedientes existentes o nuevos documentos, o incluso eliminando o sustituyendo datos o documentos previamente existentes.
- Permitir la apertura de expedientes nuevos con la incorporación de documentos o datos de este.
- Permitir realizar consultas sobre el conjunto de expedientes, seleccionando expedientes por tipo, fechas, o sobre las propias características definidas en cada tipo de expediente a través de sus variables, campos o metadatos y recuperar en dichas consultas la información asociada a sus propias variables, campos o metadatos.

El objeto de todas estas funciones es facilitar a terceros la integración de aplicaciones que puedan interactuar con el conjunto de registros de los expedientes y con los propios expedientes. Todas estas funciones se realizarán con los debidos mecanismos de seguridad.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	8/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			

3. REQUISITOS FUNCIONALES DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La plataforma deberá permitir la gestión de todos los expedientes de la CCA con el objetivo de proporcionar una gestión electrónica completa del ciclo de vida de un expediente administrativo: iniciar, almacenar, gestionar y archivar.

Los servicios de administración electrónica para la gestión de expedientes se pueden desagregar en módulos o funcionalidades cuyas particularidades específicas se detallan en los distintos apartados del presente pliego, y que permitirán dar cumplimiento a los requisitos exigidos en la LPACAP y la LRJSP:

- Tramitar electrónicamente los expedientes, iniciando el proceso desde un registro electrónico general, interoperable con el resto de registros electrónicos de las administraciones públicas, mediante una sede electrónica con sistemas de identificación y utilizando la firma electrónica para la presentación de los trámites y documentos que sustentan los diferentes procedimientos administrativos mediante un sistema interno de tramitación electrónica.
- Archivar electrónicamente todos los documentos, generados por la administración o aportados, de los expedientes y disponer de un archivo electrónico único de documentos que correspondan a procedimientos finalizados.
- Garantizar un funcionamiento electrónico interno a través de su sistema de gestión y tramitación de expedientes electrónicos cumpliendo con el ENI y el ENS, para cada una de las aplicaciones y/o servicios objeto de este pliego.
- Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras administraciones mediante la interconexión a la red SARA y el acceso a sus servicios.

Ante las exigencias de requerimientos en los servicios de administración electrónica para poder dar cumplimiento al ENI y ENS, y la complejidad técnica que conlleva el ajuste de cada uno de los módulos o funcionalidades para una tramitación completa, se ofertará una solución integral gestionada de forma única.

3.1 Gestión y tramitación de expedientes electrónicos

Las funcionalidades básicas de gestor de expedientes incluirán, cuando menos, la interconexión con la sede electrónica y el registro electrónico, el inicio de expedientes, gestionando su estado hasta la finalización y resolución, la generación automática del índice del expediente, la gestión de las notificaciones, la gestión de los requerimientos a terceros, la asignación del trámite a los usuarios o departamentos correspondientes, etc. La plataforma permitirá a los empleados públicos generar la documentación del expediente a partir de modelos de expedientes y plantillas normalizados.

Además, incorporará funciones de delegación y gestión de expedientes que permitan balancear la carga de trabajo, gestionar la evolución del conjunto de expedientes con indicadores específicos sobre los tiempos de gestión, tiempos de estado de trámite, número de expediente, etc. A su vez, dispondrá de informes por expediente e informes del conjunto de expedientes para facilitar su gestión.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	9/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			

Dentro de la gestión de expedientes, se incorporará también una gestión de documentos, con su ciclo propio de vida (inicio, elaboración, revisión, finalización, firmas y aprobación, etc.). Deberá incluir un gestor documental adaptado al esquema de metadatos propuesto por la Norma Técnica de Interoperabilidad de Políticas de Gestión documental (eEMGDE), y permitirá la definición de un cuadro de clasificación documental propio de la CCA a efectos de clasificar la documentación y aplicar las políticas documentales corporativas.

El gestor de expedientes, entre sus funcionalidades, incorporará el relleno automático de los datos del expediente, y deberá ser interoperable con el catálogo de procedimientos del Estado (SIA).

3.2 Registro de entrada y salida

En virtud del artículo 16 de la LPACAP, 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”.

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. Deberá permitir la gestión integrada del registro telemático y presencial, sustituyendo a la aplicación actual de registro (@RIES v.6.5.3. – Junta de Andalucía). Generará de forma automática el número de registro y la fecha y hora de presentación, no pudiendo alterarse, y garantizará que las fechas y horas de las anotaciones sean las oficiales a través de un sello de tiempo de una autoridad de certificación oficial en base al ENI.

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 (SICRES 3.0). Así, la plataforma de administración electrónica cumplirá todas las funcionalidades necesarias para ser certificada ENI, y deberá integrarse con:

- El sistema de intercambio de registros (SIR), para el envío y recepción de comunicaciones electrónicas entre administraciones públicas.
- El Directorio Común de Administraciones Públicas (DIR 3), para la selección de la unidad administrativa de destino del intercambio de registro.

Se facilitará como un registro multiusuario y multientidad (o multidepartamental), pues en la actualidad la CCA tiene a varias personas/áreas que gestionan el registro.

3.2.1 Registro de entrada

Los registros de entrada, sean telemáticos o presenciales, se integrarán en un único registro de entrada, teniendo numeración correlativa. En el caso de las entradas presenciales, a cada anotación se le podrán asociar distintos terceros, aportar documentos digitalizados o referenciar documentos que estén exclusivamente en papel. En el caso de las entradas telemáticas, todos los campos cuya información esté disponible en el sistema quedarán

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	10/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			

cubiertos de forma automática.

El responsable del registro recibirá en su buzón las entradas genéricas, contando con la funcionalidad de aceptación y rechazo de asientos registrales (todas aquellas que tienen expediente asignado y pueden avanzar a su siguiente actividad y el resto que requieren una asignación específica), donde podrá revisarlas y completar los datos necesarios si alguno no pudiera estar cubierto en el momento del registro por parte del usuario (número de expediente, destinatarios, asignación, etc., según corresponda). Incluirá de forma integrada un mecanismo de distribución de documentos a las diferentes áreas y servicios de la CCA.

Los registros de entrada, una vez asignados al departamento gestor, serán incorporados de forma automática a su expediente, recibiendo el correspondiente aviso el personal encargado de su tramitación, que, a partir de ese momento, podrá consultar a través de la aplicación las entradas de registro que tiene asignadas 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 el sistema.

Al expediente se incorporarán de forma automática tanto los datos del asiento registral como el documento en sí, sin necesidad de extraerlos de la plataforma de servicios de administración electrónica. Este será el modo de funcionamiento general de la plataforma; trabajar permanentemente dentro del sistema sin necesidad de extraer documentos y datos y volver a incorporarlos. En caso de que se observara que, por error en la asignación, se incorporó a un expediente un documento perteneciente a otro expediente, se permitirá a los usuarios (en función de los permisos otorgados) la reatribución del documento o registros de entrada o salida o los expedientes correctos.

El inicio de un expediente en la sede electrónica, quedará registrado y podrá iniciar automáticamente un expediente en el gestor si así está programado en el procedimiento específico. De la misma manera, cuando se realicen gestiones en la sede electrónica sobre expedientes ya abiertos, las entradas quedarán asignadas directamente a sus expedientes correspondientes.

3.2.2 Registro de salida

En el caso del registro de salida, las anotaciones de salida podrá hacerlas el personal de registro con los datos facilitados por el departamento oportuno, o se podrán generar de forma automática desde la carpeta del expediente por el personal del departamento correspondiente, 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: manual en papel o automático en sede o mediante plataforma de notificación (con NOTIFICA, por ejemplo). 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. El sistema registrará la fecha de notificación y la fecha de puesta a disposición de las notificaciones. En caso de que no sea una

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	11/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			

notificación electrónica, permitirá alimentar al sistema con dicha información por parte de la oficina de registro.

En registro de salida, la solución presentada por el contratista incorporará la posibilidad de carga masiva de registros de salida para el caso de comunicaciones con el mismo asunto a múltiples usuarios.

Tanto para las entradas como para las salidas diarias del registro, se podrán extraer listados completos que permitan su seguimiento por parte de los usuarios del registro o para los usuarios a los que se decida por parte del administrador autorizar este tipo de funcionalidad. En cualquier caso, todos los usuarios de la plataforma de administración electrónica autorizados a consultar registros de entrada y salida, podrán buscar los registros mediante un buscador que permita entre otras, seleccionar búsquedas por fechas, terceros, departamentos asignados, expedientes, etc.

3.2.3 Recibos sobre documentación presentada en el registro electrónico o presencial

Respecto a la generación de recibos, desde el módulo de registro debe generarse de manera automática un recibo sellado electrónicamente por la institución, que incluya el código seguro de verificación, fecha y hora de presentación y número de registro, y un recibo acreditativo de otros documentos que lo acompañen, que garantice la integridad y no repudio de ellos.

Este recibo será remitido de forma automática en el caso de presentación telemática de los documentos, y se entregará al interesado en el caso de registro presencial en papel. Estos recibos quedarán almacenados en el sistema.

En cuanto al sellado de los documentos, la solución propuesta tiene que realizar en el documento escaneado o incorporado al registro una impresión digital del número, fecha y hora de registro.

3.2.4 Digitalización segura de documentos, copias auténticas y compulsa electrónica

En virtud del artículo 16.5. de la LPACAP, “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.

El módulo de registro permitirá mediante un escáner la digitalización de cualquier documento en papel, permitiendo en el proceso incorporar la firma electrónica para producir e incorporar copias electrónicas auténticas.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	12/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			



Una vez almacenados los documentos en su correspondiente anotación, también serán accesibles directamente a través del código de verificación y los códigos de barras que faciliten a la CCA la localización del documento electrónico a partir de una copia en papel del mismo. Esta accesibilidad será interna en la CCA a los usuarios autorizados a la visualización del documento y externa a través de la sede electrónica para el usuario del registro.

La digitalización cumplirá los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos.

La compulsión electrónica, estará 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 empleado público, adaptándose a lo previsto en la LPACAP.

3.2.5 Oficina de asistencia en materia de registros

De conformidad con el artículo 12 LPACAP, “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.

3.2.6 Base de datos de terceros

Los datos de 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, apellidos, etc. De esta manera, no se tendrán que volver teclear los datos de un tercero si previamente ya se tramitó con él algún expediente.

La ficha de tercero se creará automáticamente con todos los datos que se introduzcan sobre él, y permitirá en un futuro trasladar los datos del 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.

La empresa adjudicataria se encargará de importar las bases de datos actuales de terceros al nuevo registro.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	13/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

3.3 Sede electrónica

La plataforma dispondrá de un módulo para la creación de una sede electrónica que será el punto de acceso único de la ciudadanía y a las entidades hacia todos los servicios de la CCA.

Deberá prestar por lo menos los siguientes servicios:

- Identificación electrónica. El acceso a la parte privada de la sede electrónica se realizará a través del sistema CL@VE, mediante validación de identidad a través del DNI electrónico o cualquier otro certificado digital X.509 reconocido (FNMT, CAMERFIRMA, ACCV, ...), tanto en soporte de tarjeta criptográfica como de certificado instalado en el navegador.
- Se debe permitir la integración con el Registro Electrónico de Apoderamientos (Apodera) para gestionar la inscripción de poder otorgados y las representaciones que los interesados otorguen a un representante, con el fin de que puedan actuar en su nombre ante la CCA.
- Registro electrónico. Cualquier procedimiento de gestión de expedientes, sea general o específico, podrá ser publicado en la sede, y podrá iniciarse a través de internet, con el único requisito de estar correctamente identificado. El usuario podrá rellenar la instancia de solicitud desde la sede electrónica y presentar la documentación requerida 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 fue asignado.
- Consulta de expedientes. El usuario podrá consultar el estado de todos los expedientes que esté tramitando o tramitase con la CCA. Asimismo, podrá consultar su histórico en el registro de entrada y salidas.
- Notificaciones electrónicas. El servicio de administración electrónica permitirá a las entidades o ciudadanos acceder a su información personal dentro de la sede electrónica de la CCA 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 LPACAP.
- Incluirá un módulo de portafirmas que permita integrar firmas de documentos de personas ajenas a la CCA.
- Contará con un espacio para verificación del Sistema de Comprobación y Verificación de Documentación (CSV), que permita contrastar la autenticidad de todos los documentos públicos administrativos emitidos por la CCA por medios electrónicos y firmados electrónicamente.
- La sede electrónica se configurará con un catálogo de procedimientos accesibles electrónicamente que, además de estar ordenados también estarán agrupados por tipos de gestiones para facilitar a ciudadanos y entidades públicas la localización y acceso a ellos.
- Contará con un perfil del contratante que permita publicar documentos desde el expediente de contratación que se esté tramitando y que al finalizar el plazo de publicación genere un certificado en el expediente que permita acreditar jurídicamente el plazo en el que estuvieron expuestos.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	14/37	
Url De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

- La interface de la sede deberá cumplir con los niveles de accesibilidad básica (A) y media (AA) definidos en la norma UNEIX 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI-AA).

3.4 **Identificación y firma electrónica**

La plataforma incorporará un sistema de firma electrónica completa que incluya 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.

No se permitirá el uso de miniapplets Java para realizar la firma electrónica, ni en general para ningún módulo del servicio integral de administración electrónica.

La firma electrónica de la plataforma de servicios de administración electrónica, implementará e informará la política de firma electrónica de la CCA, que adopta la de la AGE y que deberá mantenerse actualizada según las subsiguientes versiones que esta publique.

El sistema de firma electrónica, seguirá las normas y recomendaciones de la AGE en cuanto a seguridad, y especialmente en referencia a los aspectos relacionados con la política de firma. En este sentido, la plataforma de servicios de administración electrónica y su alojamiento implementarán las medidas de seguridad necesarias para que la CCA pueda cumplir con las recomendaciones de la AGE para el uso de certificados electrónicos en caso de servicios externos.

Para los usuarios de la CCA, el sistema de firma será compatible con cualquier certificado digital X.509. En todo caso, se admitirán los certificados emitidos por la ACCV, la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre (FNMT) y Camerfirma. Además, deberá ser compatible con el DNI electrónico. El sistema de firma permitirá una firma electrónica reconocida desde smartcard (DNI, tarjeta de empleado público).

El sistema de firma deberá ser compatible con las plataformas de usuario más comunes. En concreto, debe ser plenamente funcional en sistemas operativos Windows 8 y 10, Ubuntu Linux 17 en adelante, Android e iOS.

Todos los documentos firmados desde la plataforma se generarán con un sello de tiempo emitido por una AC reconocida, sin que eso suponga un coste añadido para la CCA. Los formatos de firma avanzada a implementar cumplirán con perfiles para PDF/PDF PAdES-BES, PAdES-EPES y PAdES -LTV.

3.4.1 Flujos de firmas

El sistema de firma será configurable por los usuarios, de modo que cada documento se pueda enviar a una o varias personas, pudiéndose crear un flujo de firmas, bien en paralelo, bien en el orden preestablecido por el procedimiento. Cada uno de los firmantes dispondrá 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 envió o rechazar la firma, con la posibilidad de hacer constar el motivo del rechazo. Deberá permitir la delegación de firma y el

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	15/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

visto bueno.

Se podrán crear flujos de firma automatizada, con firma de sello de órgano, con todas las condiciones de firma indicadas anteriormente.

También se proporcionará la funcionalidad de sala de firmas externa con la cual se podrá invitar a un usuario con un código de identificación documental concreto para que participe desde fuera de la red corporativa en un flujo de firma iniciado desde la CCA. La autenticación se realizará por medio de los sistemas indicados al respecto y estará asociada al identificador invitado.

3.4.2 Documento firmado: seguridad y accesibilidad

Todos los documentos contenidos en la plataforma de servicios de administración electrónica se generarán y firmarán en formato PDF/PDF-A (ISO 19005) mediante un conversor que venga integrado en la propia plataforma, y que permita ver los resultados inmediatamente. Los documentos podrán ser generados y puestos a la firma en su formato original o en PDF, según se seleccione en el gestor del expediente o bien venga predefinido en el procedimiento gestionado desde la plataforma. En todos los documentos generados, el sistema garantizará la accesibilidad futura a los documentos y los dejará preparados para un archivado a largo plazo.

Deberá contar con un archivo electrónico de larga duración que incorpore un servicio de resellado automático de firmas electrónicas garantizando su preservación en el tiempo con refirmado PAdES-LTV.

Además de incluir la firma electrónica, la transformación a PDF incorporará un Sistema de Comprobación y Verificación de Documentación (CSV) de acuerdo al estándar de la administración electrónica para su validación en sede.

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

3.4.3 Identificación electrónica de los interesados

De conformidad con el artículo 9.1 LPACAP, “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.

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

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	16/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

identificación expedidos en sus países de origen.

3.4.4 Firma del interesado

La plataforma deberá permitir que ciudadanos y empresas puedan realizar actuaciones electrónicas a través de la sede electrónica firmando con el sistema CL@VE.

En virtud del artículo 27.1. del Reglamento EIDAS, el sistema debe de permitir también la firma de ciudadanos de la Unión Europea con medios de identificación expedidos en sus países de origen.

Además, en relación con la firma de los interesados en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros, el sistema deberá disponer de la integración con otros sistemas de firma biométrica que permitan realizar firmas electrónicas mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos en tabletas.

3.4.5 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.

3.5 Órganos colegiados

La plataforma incorporará un módulo específico para la gestión de sesiones de los órganos colegiados, recogiendo cada uno de ellos su propio código de identificación.

Se podrán organizar temas a tratar en las diversas reuniones de los diferentes órganos de la entidad y, por tanto, agregar expedientes, trámites, anotaciones, etc. a las convocatorias de reuniones y la gestión de las mismas, como el cierre de las actas y aprobación de las resoluciones, autorizaciones y actividades que corresponda.

Permitirá la exportación de los resultados para poder trabajar sobre la información fuera del sistema. Igualmente, este módulo permitirá realizar la convocatoria, mantener el censo de

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	17/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

miembros, compartir documentación, gestionar las actas, y remitir alertas sobre la convocatoria o avisos a los miembros.

3.6 **Gestión documental**

En virtud del artículo 26 LPACAP, “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”. A su vez, en virtud del artículo 70.2. LPACAP, “los expedientes tendrán formato electrónico”.

Para dar cumplimiento a estos preceptos, 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 70.3 LPACAP, “cuando en virtud de una norma sea preciso remitir el expediente electrónico, se hará de acuerdo con lo previsto en el ENI 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.

3.7 **Archivo electrónico único**

De conformidad con el artículo 17 LPACAP 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 de incluir los módulos necesarios para que la administración pueda llevar la gestión archivística desde la apertura del procedimiento, con objeto 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).

La plataforma permitirá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos finales que correspondan a expedientes finalizados o en curso. Los documentos electrónicos se conservarán en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión.

Su función debe ir encaminada a la clasificación, consulta, préstamo y expurgo tanto de la nueva documentación digital, como de la existente en papel y otros medios físicos.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	18/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

La plataforma deberá ser capaz de generar e importar ficheros en formato SIP para que puedan ser transferidos a una instalación de ARCHIVE o a otra herramienta de archivo definitivo que sea compatible con el modelo OAIS (ISO 14721).

Se asegurará en todo caso a posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones. Los medios o soportes en que se almacenen documentos, contarán con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el ENS, que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, del que debe existir un registro, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.

Una vez terminada la tramitación de un expediente, la propia herramienta dará la opción de proceder a su archivado electrónico, respetando las directrices fijadas en los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad y la Ley Orgánica 3/18, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. La CCA podrá incorporar metadatos propios y aplicar una política específica en el archivado definitivo.

El expediente, una vez archivado respetando las normas archivísticas básicas, aparecerá foliado e incorporará un índice y portada adecuados. Durante la tramitación de los expedientes, permanentemente debe existir un índice automático.

Para garantizar la preservación de los documentos electrónicos se utilizará el formato ISO 19005-1: PDF/PDF/A, que define un estándar para garantizar la interoperabilidad de los sistemas de almacenamiento. Este módulo de archivo electrónico tendrá integrado la funcionalidad de copia auténtica y cumplir con los estándares de descripción archivística ISAD(G) e ISAAR.

3.8 **Notificaciones y comunicaciones**

De conformidad con el artículo 43.4. LPACAP, “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 y comunicaciones al Punto de Acceso General que ha habilitado la Administración General del Estado, y posibilitar que la entrega de dichas notificaciones pueda realizarse y anotarse por varias vías, en función de las condiciones establecidas por el destinatario para su relación con la administración: mediante comparecencia electrónica en carpeta ciudadana, en el propio portal de notificaciones, en soporte papel y/o comparecencia física. Esta integración permitirá también poder externalizar las labores de impresión y ensobrado de notificaciones en papel en los centros homologados por la Administración General Estado.

La plataforma tendrá una única interfaz para el envío y recepción de notificaciones y comunicaciones con independencia de la vía de puesta a disposición, y deberá permitir el

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	19/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			

control de plazos según los parámetros del envío y obtener información sobre los cambios de estado y el resultado de las entregas. Además, simplificará los procesos manuales de envíos en papel certificados a través de un sistema de gestión de remesas que permita, de forma automática, generar e imprimir todas las tarjetas que deben de anexarse a cada envío y el informe global de la remesa que debe entregarse a Correos.

De conformidad con el artículo 44. LPACAP, “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.

3.9 Contratación y facturación

La plataforma debe poder cumplir lo dispuesto en las disposiciones adicionales decimoquinta, decimosexta y décimo séptima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Es necesario que la plataforma permita:

- La gestión completa de los expedientes de contratación.
- La licitación electrónica.
- Edición automatizada, por el que debe integrarse con la Plataforma de Contratación del Sector Público.
- Integración con el punto de entrada de las facturas del Estado (FACE).

3.10 Gestión de la representación

En virtud del artículo 5.1. LPACAP, “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.

3.11 Reducción de cargas administrativas

En virtud del artículo 28. LPACAP “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

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	20/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			



plataforma de intermediación de datos (PID), permitiendo a esta Administración recabar los documentos electrónicamente y eximir de estas cargas administrativas al interesado.

3.12 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.

3.13 Finalización del procedimiento

De conformidad con el artículo 84 LPACAP, 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 LPACAP, “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.

3.14 Relación con proveedores

La plataforma se integrará con la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), para dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad y licitación electrónica que establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. El alcance de esta integración incluirá tanto la remisión y publicación de anuncios desde la plataforma de administración electrónica, como la incorporación a la misma de los datos resultantes del uso del espacio virtual de licitación de la PCSP.

La plataforma se integrará 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.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	21/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLw==			

4. **SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN**

4.1 **Fases de la implantación**

4.1.1 Fase I: análisis previo y aprobación de normativa interna

La persona adjudicataria deberá mantener reuniones de lanzamiento, a través de las cuales se realice la presentación del proyecto, se analice la situación actual de la CCA en cuanto a la implantación de la administración electrónica, se revise la normativa interna necesaria que sustente el proceso de implantación posterior, y se identifiquen los interlocutores y grupos de trabajo de la CCA cuya implicación pueda ser necesaria para la consecución de los objetivos planteados. En definitiva, se determinarán todos aquellos aspectos a tener en cuenta a fin de minimizar los posibles riesgos y problemas que puedan surgir durante la implantación del proyecto, con objeto de asegurar el éxito del mismo.

Una vez finalizada esta ronda de reuniones, la empresa adjudicataria presentará el plan de implantación del proyecto, personalizado al entorno tecnológico y contexto funcional, normativo y organizacional de la CCA. El objeto de este plan consiste en determinar las actuaciones a llevar a cabo para su puesta en marcha, delimitando cada una de ellas en su alcance y duración, así como la asignación de los recursos necesarios. El plan de implantación ha de estar orientado a asegurar el uso masivo de la plataforma propuesta por parte de los distintos perfiles profesionales de la CCA, tras la propia terminación del proceso de implantación, y deberá hacer especial hincapié en las áreas de conocimiento funcional, de migración y/o carga inicial de datos y formación.

El plan deberá incluir, como mínimo, las siguientes actuaciones:

- Parametrización y configuración de los diferentes módulos y funcionalidades: sede electrónica, registro, tramitador, directorio, base de datos de terceros, archivo, etc.
- Configuración de expedientes y de la gestión documental con la incorporación de los metadatos y del catálogo de series documentales.
- Definición, configuración e implantación de procedimientos (fases, asignación de usuarios, flujos de tareas, flujos de firma). Se fija un mínimo de 15 procedimientos del catálogo de procedimientos de la CCA, entre los cuales se deben incluir aquellos que actualmente ya están en funcionamiento en la Intranet de la Organización.
- Migración de los datos del actual registro de la CCA, basado en una versión antigua del registro de la Junta de Andalucía: @RIES v.6.5.3.
- Migración de los datos del actual Portafirmas, basado en la versión 3.1.6. de la empresa Guadaltel. Este sistema de información no se usa integrado con ningún proceso o procedimiento, sino solo para poner a firma/firmar documentos aislados.
- Migración de un archivo electrónico en desuso, basada en una versión antigua del archivo de la Junta de Andalucía: W@rda. Este archivo soporta aproximadamente 19.000 documentos, agrupados en 9 archivadores.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	22/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			

Independientemente de la información suministrada, si alguna persona licitadora necesitase información adicional sobre los sistemas actualmente implantados en la CCA, con objeto de realizar la mejor oferta posible, se podrá concertar una cita posteriormente a la publicación de este concurso, previa solicitud, donde a todas las personas licitadoras solicitantes se les resolverán las dudas planteadas.

Dentro de esta fase, la persona adjudicataria deberá asesorar a la CCA en la aprobación de la diferente normativa interna necesaria que sustente el proceso de implantación posterior, como por ejemplo la política de firma, sellos electrónicos y certificados digitales, el reglamento de uso de la sede electrónica, el modelo de gestión de documentos y expedientes electrónicos, etc.

Este plan de implantación deberá ser aprobado por el Comité de Seguimiento y Dirección del contrato.

4.1.1.1 Procedimientos actuales

Dentro del mínimo de 15 procedimientos a implantar, se deberán contemplar aquellos que hoy día ya están digitalizados y funcionando en la Intranet de la Organización, relacionados en la mayoría de los casos con la gestión de personal.

- Permisos/licencias/ausencias: procedimiento para la solicitud de asuntos particulares, vacaciones, ausencias por enfermedad, etc. El *workflow* es diferente si el permiso/licencia/ausencia que se solicita necesita ser justificado documentalmente.
- Bolsa de horas de conciliación: procedimiento para la solicitud de una serie de horas anuales para la conciliación de la vida laboral y familiar, que pueden ser utilizadas para completar la jornada laboral de un día completo, o en días que se entra después de la hora de inicio de la jornada o se sale antes de la hora final de la jornada.
- Certificación de horas autorizadas: procedimiento para la solicitud de horas de tarde o de fin de semana trabajadas por necesidad o requerimiento del servicio, que podrán ser consideradas como “horas autorizadas”, que luego repercuten en días de vacaciones adicionales.
- Comisiones de servicio: procedimiento para la solicitud de comisiones de servicio, tanto en su versión de solicitud, como en la de certificación.
- Indemnizaciones: procedimiento para la solicitud de las indemnizaciones económicas y el pago de dietas como consecuencia de la tramitación de una comisión de servicios.
- Picadas: procedimiento para la solicitud de alta, modificación o borrado de picadas, con capacidad para cambiar la tipología de picada (entrada y/o salida de comisión de servicios, entrada y/o salida por visita médica, etc.).
- Acción social: procedimiento para la solicitud de ayudas de acción social.
- Anticipos reintegrables: procedimiento para la solicitud de anticipos reintegrables.

Muchos de estos procedimientos se integran actualmente con el sistema de información para la gestión de los recursos humanos de la CCA, específicamente con su módulo de control de presencia, desarrollado en tecnología .NET sobre base de datos Oracle. El mecanismo de integración utilizado se basa en una plataforma intermedia o pasarela

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	23/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			

desarrollada también en tecnología .NET, a la que la Intranet envía formularios (método POST) con los datos proporcionados por el usuario. La plataforma valida y analiza esta información y los transforma en llamadas URL a páginas .aspx del sistema de información para la gestión de los recursos humanos. En ellas se envían una serie de parámetros con la información necesaria, formando una estructura similar a la que se generaría en un formulario tipo GET. Los parámetros que se incluyen son siempre los mismos (salvo alguna excepción):

- NIF: NIF del usuario que inicia el procedimiento.
- Usuario: login interno de usuario
- Tipo: tipo de solicitud; cada tipo de formulario puede tener a su vez diferentes casuísticas que se especifican en este parámetro, y que pueden dar lugar a procedimientos distintos.
- IDoperacion: identificador único de la BBDD del procedimiento iniciado.
- Días: días y horas que se solicitan. La información de este parámetro está estructurada de forma diferente según el tipo de proceso. La separación se realiza con “;”.
- Acción: le indica al sistema de RRHH que “tiene” que hacer (CONSULTA/ PROCESAR/ BORRAR).

El sistema de información para la gestión de los recursos humanos de la CCA a su vez, llama siempre a una página .aspx de la pasarela, que analiza la respuesta y ejecuta su parte del procedimiento.

En la Intranet se despliegan 5 tipos de formularios que se integran con el sistema para la gestión de los recursos humanos, cada uno de los cuales llama a una página .aspx diferente. Un procedimiento se inicia cuando un usuario rellena un formulario en el que especifica los días y el horario que solicita, y la persona responsable de la primera firma del *workflow* del procedimiento.

Un procedimiento que grabe información en el sistema de información para la gestión de los recursos humanos de la CCA, se comunica dos veces con él: una primera para comprobar que la operación es posible y permitir el inicio del *workflow*, y otra segunda para, una vez finalizado el *workflow*, grabar la información generada.

A parte de esta integración, otros procedimientos se integran con bases de datos propias de la CCA, consolidando datos que luego son explotados de determinada manera.

4.1.2 Fase II: instalación, puesta en producción e implantación

La persona adjudicataria será responsable de la instalación, configuración, parametrización, integración, implantación, arranque y consolidación de la plataforma de administración electrónica requerida, así como de las migraciones de datos especificadas. A su vez, deberá validar dicha instalación, garantizando la total compatibilidad e integración de todos los elementos que la componen.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria asegurar que los distintos módulos de la plataforma suministrada quedan parametrizados de manera que se incluyan, como mínimo,

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	24/37	
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			

todos los requisitos técnicos y funcionales requeridos en el presente pliego, así como se lleven a cabo todas las actuaciones definidas en el plan de implantación. En cualquier caso, las funcionalidades y las condiciones de configuración, parametrización, migración e integración de la plataforma de administración electrónica ofertada se regirán por las conclusiones aprobadas en la fase I de análisis previo y aprobación de normativa interna, y contemplarán los procedimientos acordados, así como por las condiciones de adjudicación.

4.2 Recursos humanos

La empresa adjudicataria dispondrá de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a este organismo con el fin de garantizar la correcta y excelente realización de las fases de implantación. Para ello, se comprometerá a adscribir a una dedicación estimada al 70% (no todos los recursos van a trabajar al mismo tiempo durante todo el proceso de implantación), como mínimo, durante los 4 meses que se estima durará el proceso de implantación, los medios personales que se indican a continuación, todos ellos con experiencia de al menos 3 años en la implantación de servicios de administración electrónica.

- Fase I: análisis previo y aprobación de normativa interna
 - Un recurso técnico del perfil jefe de proyecto.
 - Un recurso técnico del perfil consultor técnico.
 - Un recurso técnico analista/programador.

- Fase II: instalación, puesta en producción e implantación de procedimientos
 - Un recurso técnico del perfil jefe de proyecto.
 - Un recurso técnico del perfil consultor técnico.
 - Un recurso técnico analista/programador.

Además, se deben considerar las siguientes responsabilidades mínimas:

- Responsable y persona de contacto para incidentes de seguridad.
- Responsable y persona de contacto para cambios y mantenimiento de sistemas e incidentes relativos a los indicadores de servicio (SLA).
- Responsable y persona de contacto para aspectos contractuales.
- Responsable y persona de contacto para temas jurídicos y regulatorios, en particular en lo relativo a datos de carácter personal.

4.3 Formación

La formación tendrá por objeto facilitar el conocimiento y uso por parte del personal técnico y de los usuarios de las herramientas o paquetes empleados para la realización del proyecto, y se considera fundamental durante el proceso de implantación y consolidación.

Las acciones formativas estarán destinadas a familiarizar y enseñar la utilización de la plataforma y servicios en toda su extensión. Estas actuaciones tendrán una duración mínima de 60 horas, y tendrán como destinatario a un conjunto de 120 usuarios, distribuidos en grupos de 24 personas.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	25/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			




Se realizarán acciones formativas necesarias a los técnicos del servicio de informática y archivo (12 usuarios en total) dirigidas a la administración y configuración de la plataforma y sus servicios asociados, así como de la interface de integración de aplicaciones (API). Esta formación será como mínimo de 24 horas.

Los trabajos de implantación y la formación se realizarán en la sede de la CCA, con la presencia física del personal del adjudicatario encargado de realizarlos.

La formación deberá acompañarse de la entrega en formato electrónico de los manuales técnicos asociados, con consulta de los mismos online y que haya un proceso garantizado de actualización conforme se produce el mantenimiento evolutivo del sistema.

El adjudicatario deberá prestar asesoramiento técnico sobre el hardware necesario (impresoras, escáner, lectores de tarjetas, etc.). La adquisición de dichos elementos y los costes derivados no son objeto del presente contrato.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	26/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

5.1 Horario del servicio

La plataforma de administración electrónica estará disponible bajo una modalidad 24x7x365.

En cuanto a los servicios de implantación, o la gestión de garantías asociada al funcionamiento de la plataforma de administración electrónica, las tareas a desarrollar se realizarán durante los horarios establecidos a continuación:

- Horario normal, de lunes a viernes, de 7:00 a 17:00, excepto festivos nacionales y autonómicos.
 - Se incluye cualquier solicitud de servicios sobre elementos de configuración con disponibilidad 12x5 y 24x7.
- Horario extendido, de lunes a viernes, de 17:00 a 7:00, fines de semana y festivos nacionales y autonómicos.
 - En este horario se enmarcarán aquellas solicitudes que, requiriendo siempre el consentimiento expreso y previo del responsable del contrato, tengan carácter excepcional por su criticidad o urgencia.
 - Por defecto, en este horario se dará servicio ante cualquier incidencia de prioridad muy alta sobre elementos de configuración con disponibilidad 24x7 en entornos productivos.

Este horario es de aplicación a cualquiera de las etapas de implantación contempladas en el presente pliego, así como a las prestaciones a cubrir durante el período de prestación normal del servicio.

5.2 Tratamiento de datos personales en la nube

La persona adjudicataria, como prestadora de servicios en la nube, será la responsable de dotar al servicio de administración electrónica de la infraestructura necesaria para su correcto funcionamiento y tendrá la consideración de encargado de tratamiento en los términos previstos en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

5.2.1 Localización de los datos

La persona adjudicataria deberá garantizar que el conjunto de todas las instalaciones desde las que se vaya a prestar este servicio, como las que utilice como respaldo, estén situadas en territorio del Espacio Económico Europeo y amparadas por la legislación de la Unión Europea en materia de protección de datos de carácter personal.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	27/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

5.2.2 Medidas de seguridad y garantía de cumplimiento:

La plataforma de administración electrónica está destinada a convertirse en una pieza crítica de los sistemas de información de la CCA, y deberá dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la implantación de la administración electrónica y, en especial, de las derivadas de la protección de datos de carácter personal. A través de este servicio se custodiará toda la información y documentación generada por la CCA, siendo por tanto un requisito ineludible el cumplimiento del ENS en su CATEGORÍA ALTA, ofreciendo las máximas garantías disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada.

La solución propuesta deberá contar con sistemas de protección específicos para hacer frente a ataques de denegación de servicio de sistemas de detección y prevención de intrusiones. Se garantizará la privacidad y seguridad de las comunicaciones dentro de los componentes de la solución ofertada.

Se ofrecerán las mayores garantías de disponibilidad y de protección de la información, por lo que será necesario cumplir con las normas de certificación Tier III del Uptime Institute que garantiza una disponibilidad del 99,982% (1,6 horas de interrupción al año):

- Tier III - Certification of Operational Sustainability. (Sostenibilidad Operacional)
- Tier III - Certification of Constructed Facility. (Infraestructuras construidas)
- Tier III - Certification of Design Documents. (Documentos de diseño)

Además, se garantizará el acceso por parte de la CCA al registro de actividad sobre los datos de carácter personal de los que es responsable. Para eso deben existir mecanismos de registro de acceso que permitan monitorizar, analizar, investigar y documentar acciones indebidas o no autorizadas, tanto a nivel operativo como de administración de la parte contratante y de la parte contratista.

Por otro lado, en las condiciones de ejecución de este pliego se establecen los acuerdos de nivel de servicio (SLA) en el que se especifican los indicadores de calidad de servicio que van a ser medidos y los valores mínimos aceptables de los mismos.

5.2.3 Recuperación y destrucción de datos personales

Al término de la prestación contractual los datos de carácter personal serán destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al nuevo encargado del tratamiento que esta designara. Los términos de finalización y portabilidad de la información están recogidos en el punto Finalización de Contrato.

5.2.4 Condiciones para garantizar los derechos reconocidos en los artículos 15 a 22 del RGPD

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	28/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

El adjudicatario deberá facilitar a la CCA, como responsable del tratamiento de datos, las herramientas y procedimientos para facilitar la atención de los derechos reconocidos en los artículos 15 a 22 del RGPD (acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad, oposición y decisiones individuales automatizadas).

5.3 Finalización del contrato

La persona adjudicativa presentará en el mes siguiente a la firma del contrato un plan que recoja las medidas oportunas que faciliten la retirada de los datos, asegurando la continuidad del servicio. Comenzará por lo menos cuatro meses antes de la fecha de finalización del servicio, estando obligada la persona adjudicataria a facilitar la totalidad de la documentación, tanto técnica como administrativa.

El plan de finalización del contrato deberá incluir como mínimo la información relativa para poder llevar a cabo una recuperación de:

- Todos los registros de entrada y salida desde la fecha de inicio del contrato, incluyendo toda la información de terceros, documentos incorporados, firmas electrónicas, etc.
- Cada uno de los trámites/procedimientos existentes dentro de la plataforma, con actuaciones, documentación incorporada, terceros relacionados, etc.
- Todos los documentos y expedientes tramitados y/o custodiados dentro de la plataforma.

No se podrán degradar los niveles objeto del contrato en aquellos sistemas que continúen en funcionamiento, manteniendo todos los servicios en iguales condiciones de funcionalidad, prestaciones y calidad hasta el momento en que finalice el contrato.

Se permitirá la recuperación de la información en soportes que permitan el traspaso de todo el contenido de la plataforma de administración electrónica a una nueva plataforma o aplicación sin pérdida de datos.

Una vez recuperada la información, y bajo petición expresa de la CCA, se procederá a la eliminación de la información traspasada, adjuntando un certificado de destrucción.

5.4 Respaldo y custodia de la información

En línea con el especificado por el ENS y por el RDLOPD, la persona adjudicataria deberá disponer de sistemas de *backup* y de procedimientos de copias de respaldo que garantice la restauración de la información. Así, deberá documentar e informar a la CCA en el plazo de un mes, a partir de la formalización del contrato, de los siguientes puntos:

- Alcance de los respaldos.
- Política de copias de seguridad.
- Medidas de cifrado de información en respaldo.
- Procedimiento de solicitud de restauraciones de respaldo.
- Realización de pruebas de restauración.
- Traslado de copias de seguridad.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	29/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

Se debe describir cuál es el plan de recuperación ante una contingencia existente grave y su tiempo objetivo de recuperación (RTO), así como las medidas para evitar la divulgación, modificación, retirada o destrucción de activos no autorizada y los procedimientos operativos adecuados para protegerlos.

Si la CCA lo requiriese, la persona adjudicataria deberá colaborar y asesorar técnicamente en la implantación *on premise* en las instalaciones de la CCA de una instalación de ARCHIVE o a otra herramienta de archivo definitivo que sea compatible con el modelo OAIS (ISO 14721).

5.5 Medios técnicos y materiales

La persona adjudicataria prestará los servicios con medios materiales propios; específicamente, todos los recursos técnicos asignados para la prestación de los servicios deberán contar con equipo informático portátil y *smartphone* con línea de datos activa.

En caso de ser necesario para la correcta prestación de los servicios contratados, la persona adjudicataria deberá conectar sus distintas sedes a la red de telecomunicaciones de la CCA.

5.6 Herramientas a emplear

La persona adjudicataria se compromete a usar las herramientas de gestión que indique la CCA. El uso de otras herramientas de gestión distintas a las indicadas por propia iniciativa del adjudicatario no lo exime de esta obligación, siendo de su cuenta la dotación de los medios técnicos necesarios para su integración.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLwv==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	30/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLwv==			

6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la persona adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado. Todos los recursos disponibles para el servicio, deberán ser organizados para garantizar los ANS vigentes en cada momento.

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real proporcionado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos. Se han elaborado atendiendo a los siguientes criterios:

- La definición del catálogo de servicios, los elementos de servicio, los indicadores de calidad y el nivel de servicio requerido por la CCA.
- El establecimiento de indicadores de calidad del servicio prestado, de manera que la CCA pueda realizar una evaluación objetiva de los servicios y que el adjudicatario de esta licitación tenga una base para la corrección de las eventuales deficiencias en la prestación y para la mejora de sus procesos y organización.
- El establecimiento de un sistema de penalizaciones que relacione el nivel de prestación de los servicios con la facturación de éstos, penalizando económicamente aquellas situaciones de calidad deficiente.
- La automatización del seguimiento y control de los indicadores de calidad de servicios recogidos en los ANS. Los datos para la revisión de los indicadores del ANS se obtendrán de las distintas herramientas ya implantadas en la CCA.
- El adjudicatario se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados como mínimos en este pliego.

La CCA podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con el adjudicatario y aprobados en los distintos comités de gestión y dirección. Los cambios podrán afectar tanto a los elementos del servicio objeto de medición como a la frecuencia, la unidad de medición y el nivel de servicio objetivo.

Como métrica de la capacidad de ejecución que el sistema debe soportar, se considerará como valor mínimo el uso concurrente de 30 usuarios de tramitación y 100 accesos concurrentes de ciudadano en los módulos de acceso público. Deberán proveerse algún tipo de herramientas que permitan medir el servicio y su rendimiento.

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en la plataforma de servicio de administración electrónica y que afecten al servicio contratado por lo menos con 2 días laborables de antelación, y deberán realizarse en franjas horarias que no afecten a la normal actividad de la CCA.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	31/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

6.1 Condiciones

En el cálculo de los indicadores se tendrán en cuenta dos decimales y no se contabilizarán los tiempos que estén completa y exclusivamente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, la propia CCA, etc.), excepto en aquellos indicadores que tengan por objeto medir la experiencia del usuario final.

Respecto a los incidentes más graves (caída completa del sistema, caída de la sede electrónica o del registro, caída del tramitador de expedientes), el contratista dispondrá de un interlocutor único de cara a la CCA, a través de quien se canalizará todas las comunicaciones relevantes con la adjudicataria. Por parte de la CCA, la comunicación de incidentes podrá realizarse por el personal del servicio de Informática o los propios usuarios del sistema en último caso, todos ellos debidamente identificados.

Para este tipo de casos, el contratista entregará un procedimiento documentado sobre la forma de comunicar los incidentes en los servicios, donde se indicará el canal para utilizar (debe permitir utilizar por lo menos un canal telefónico y un canal vía plataforma por internet o correo electrónico), la forma de registro del incidente (identificando cada incidente con un número de referencia y prioridad, notificando, acusando recibo y confirmando al usuario los datos básicos), registrando la hora de comunicación del incidente, la hora de finalización y el tiempo de cómputo a efectos de las penalizaciones.

El adjudicatario informará de manera inmediata a la CCA sobre cualquier desviación o anomalía significativa en el servicio sujeto a contrato.

6.2 Indicadores

Para realizar el seguimiento de las prestaciones de los servicios recibidos, se establecen los siguientes indicadores. El tiempo de medición para los cálculos será trimestral.

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
	<p>Porcentaje de incidencias resueltas en plazo</p> <p>Según la tipología, impacto, urgencia y características de la incidencia, se establece una prioridad a la misma. Se calcularán los siguientes indicadores según la prioridad asignada, del total de incidencias resueltas en plazo entre todas las incidencias resueltas por el proveedor para cada tipo de prioridad.</p> <p>En el caso más grave, se entenderá como incidente de prioridad alta aquella que suponga una parada de cualquiera de los servicios requeridos en el presente pliego y que afecte a los usuarios del dicho servicio, bien por una parada total del servicio o bien por entorpecer gravemente el normal funcionamiento del mismo.</p>		

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	32/37	
Url De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
I_01	Porcentaje de incidencias resueltas en plazo, con prioridad alta: el tiempo máximo de resolución será de 4 horas desde la asignación de la incidencia.	Porcentaje	IO_01 >= 97,5%
I_02	Porcentaje de incidencias resueltas en plazo, con prioridad media: el tiempo máximo de resolución será de 12 horas desde la asignación de la incidencia.	Porcentaje	IO_02 >= 97,5%
I_03	Porcentaje de incidencias resueltas en plazo, con prioridad baja: el tiempo máximo de resolución será de 24 horas desde la asignación de la incidencia.	Porcentaje	IO_03 >= 97,5%
	Tiempo medio de resolución de incidencias Según la tipología, impacto, urgencia y características de la incidencia, se establece una prioridad a la misma. Se calculará el tiempo medio de incidencias para la misma prioridad que ha resuelto el adjudicatario en el periodo.		
I_04	Tiempo medio de resolución de incidencias, con prioridad muy alta	Horas	IO_04 <= 4
I_05	Tiempo medio de resolución de incidencias, con prioridad alta	Horas	IO_05 <= 12
I_06	Tiempo medio de resolución de incidencias, con prioridad normal	Horas	IO_06 <= 24
I_07	Disponibilidad del servicio Porcentaje de tiempo que, en promedio para el tiempo considerado, la plataforma de administración electrónica contratada funciona correctamente, según los niveles de calidad definidos.	Porcentaje	IO_07 >= 99,5%

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	33/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			

7. MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN

El modelo de relación del contrato tiene como objetivo establecer un marco organizativo que permita cumplir los objetivos para los cuales se contratan los servicios descritos.

La CCA designará un responsable del contrato que, en nombre de la entidad administrativa y con carácter general, supervisará la ejecución del contrato, adoptará las decisiones oportunas y dictará las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada. Asimismo, la CCA podrá designar varios directores técnicos, así como los recursos humanos que estime necesarios para la supervisión, control y comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto del contrato.

El contratista aporta su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. La persona contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. Esta estructura jerarquizada se traducirá, al menos, en un responsable de los servicios a efectos del contrato, interlocutor directo del responsable del contrato por parte de la CCA, que coordinará la ejecución global de los servicios de acuerdo con los pliegos de contratación.

Le corresponderán a la Administración los poderes de verificación y control de la persona adjudicataria, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la persona contratista. La comunicación se establecerá principalmente entre los interlocutores nombrados por ambas partes.

7.1 Control y seguimiento del servicio

Durante el desarrollo de los trabajos, la CCA podrá establecer los controles de calidad que considere necesarios sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. El seguimiento y control del servicio se efectuará mediante la presentación, por parte de la persona adjudicataria, de informes, reuniones y cuantas acciones se estimen oportunas.

7.1.1 Informes del servicio

El adjudicatario deberá poner a disposición de la CCA, al menos, la siguiente información:

- Generación de métricas y estadísticas de los servicios necesarias para el cuadro de mando de la CCA.
- Informe de progreso, que recogerá el estado del contrato en la fecha en que se realiza el mismo. Será el resultado del análisis de los datos que proporciona el equipo de trabajo del contrato y constituye la principal fuente de información sobre el trabajo realizado y la situación del mismo. Describe las tareas acometidas y por acometer, su grado de consecución, así como sus objetivos. Registra, asimismo, las degradaciones

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	34/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgA0brJJLww==			

de servicio acaecidas e identifica los riesgos y oportunidades identificados en relación con el contrato. Este documento se generará a medida con la información relevante para cada uno de los foros de gestión.

- Cualquier otro tipo de informe técnico, de gestión o planificación que se solicite por la CCA durante el desarrollo del servicio.

7.1.2 Foros de gestión y dirección

Los foros de gestión constituyen el marco para la toma de decisiones compartidas con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos establecidos para los servicios de esta contratación.

- Comité de Seguimiento y Dirección: estará formado por el responsable del contrato, los correspondientes directores técnicos de la CCA, el responsable de los servicios de la persona adjudicataria y las personas designadas por el mismo. Sus principales objetivos serán, dentro del marco de referencia en cuestión:
 - Velar por el grado de cumplimiento de los ANS y elaborar planes de acción para corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a los niveles de servicio objetivo.
 - Realizar el seguimiento de los proyectos en curso y consumo de recursos del contrato.
 - Controlar el cumplimiento de las directrices estratégicas establecidas.

Todas las reuniones que se organicen durante la ejecución del contrato deberán ir acompañadas de un documento previo a su realización, orden del día de la reunión, donde se indicarán los temas a tratar en la misma. Tras la realización de la reunión, la persona adjudicataria presentará el acta de la reunión en los siete días posteriores, donde se especificarán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la reunión.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	35/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			

8. CONDICIONES GENERALES

8.1 Confidencialidad de la información

La información a la que tenga acceso la persona adjudicataria como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Cámara de Cuentas de Andalucía.

La persona adjudicataria, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales”, y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD), únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Cámara de Cuentas de Andalucía, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el caso de que la persona adjudicataria, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Cámara de Cuentas de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

8.2 Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el 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. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en la Resolución de 8 de mayo de 2018, del Presidente de la Cámara de Cuentas de Andalucía, por la que se publica el Acuerdo de Pleno, por el que se aprueban las normas que regulan la Política de Seguridad de la Información en el ámbito de la administración electrónica en la Cámara de Cuentas de Andalucía.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	36/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			




Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

8.3 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Cámara de Cuentas de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Cámara de Cuentas de Andalucía.

La presente cláusula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

Código Seguro De Verificación	9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	20/02/2020 15:58:58	
Observaciones		Página	37/37	
Uri De Verificación	https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/9Wd4BTGJJJB8KgAObrJJLww==			