



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROJECTE D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

A. Antecedents

La Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics, obliga a totes les Administracions Públiques a posar a l'abast dels ciutadans d'eines en format electrònic que permetin interactuar entre les administracions i els ciutadans, d'altre banda la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques obliga a les administracions a disposar de registre electrònic general, a l'arxiu electrònic de documents, l'expedient electrònic, les notificacions a través de la seu electrònica, entre d'altres. Abastir un projecte d'aquestes característiques implica disposar de personal altament qualificat, i mitjans tècnics dedicats en exclusiva a un projecte com aquest, cosa que és inassolible per un Ajuntament en solitari, malgrat el seu tamany, i, tampoc en cas de l'Ajuntament d'Andratx.

L'Ajuntament vol iniciar un projecte adreçat a la difusió i implantació de l'Administració Electrònica, amb la posada en funcionament d'un conjunt de serveis destinats a facilitar la gestió per mitjans electrònics dels processos administratius i l'adaptació a la Llei d'Administració Electrònica, un projecte per tal de gestionar electrònicament tant l'entrada de documents com la tramitació electrònica d'expedients, aquest projecte permetrà a l'organització tenir tots els seus expedients organitzats i localitzats, i donar un salt qualitatiu en els seus procediments, passant de l'expedient en paper, a l'expedient electrònic, mitjançant la incorporació de la signatura electrònica en tota l'organització.

Aquest projecte permetrà a l'Ajuntament oferir des de la seu electrònica, mitjans d'accés al ciutadà a través dels quals es podran presentar sol·licituds telemàtiques, consultar les seves anotacions de registre i els expedients que es troben en tràmit, rebre notificacions electròniques, realitzar pagaments telemàtics i verificar la validesa de documents electrònics.

B. Característiques que han de regir el servei

1. REQUISITS TÈCNICS DE L'EMPRESA

1.1. En tractar-se d'una solució compresa en l'àmbit d'aplicació de l'Esquema Nacional de Seguretat, la solució proposada ha de disposar d'una certificació de conformitat de NIVELL ALT expedida per una entitat de certificació acreditada pel Centre Criptogràfic Nacional.

1.2. L'empresa haurà d'acreditar que ha implantat amb èxit els serveis d'administració electrònica (registre, expedients i ciutadà) en almenys 50 administracions del sector públic, havent-ho d'acreditar mitjançant un certificat expedit o visat per cadascuna de les administracions locals on afirma tenir implantada la plataforma.

Les empreses, per tal d'acreditar l'anteriorment esmentat hauran de presentar memòria dels requisits de compliment.

2. REQUISITS TÈCNICS DE L'EINA TECNOLÒGICA

2.1. REQUISITS DE SEGURETAT

L'empresa licitadora haurà d'acreditar, mitjançant un informe d'auditoria externa o d'altres mitjans, el compliment dels següents requisits de seguretat:

2.1.1. Protecció de les Infraestructures: El servei s'haurà de prestar des d'un Centre de Processament de dades que compti amb les 3 certificacions *Tier IV* del Uptime Institute (1) "*Operational Sustainability*", (2) "*Constructed Facility*" i (3) "*Design Documents*"

2.1.2. Autenticació de nivell Alt: La identificació dels usuaris a la plataforma haurà de poder realitzar-se amb certificat electrònic, podent-se activar un sistema addicional de seguretat en l'accés a través d'un OTP amb l'enviament d'un missatge SMS al mòbil de l'usuari.

2.1.3. Registres de Auditoria: El sistema haurà de registrar l'activitat dels usuaris en auditories que l'entitat pugui consultar en qualsevol moment, tant dels accessos realitzats, la informació

consultada i les accions realitzades. Els registres d'auditoria hauran d'estar segellats digitalment per garantir la seva integritat.

2.1.4. Protecció davant atacs que denegació de servei. El servei ha d'estar protegit davant possibles atacs externs de denegació de servei.

2.1.5. Xifrat de la informació: L'aplicació ha de gestionar la informació existent de forma xifrada per garantir la no existència d'accessos no autoritzats, tant dels documents com dels registres de les bases de dades.

2.1.6. Garantia de Continuïtat: L'empresa ha de disposar d'un pla de continuïtat del servei davant possibles desastres, i, ha d'evidenciar la realització de proves periòdiques per garantir la continuïtat del servei enfront un escenari d'aquestes característiques.

2.2. REQUISITS DEL MÒDUL DE REGISTRE D'ENTRADES I SORTIDES

Haurà de permetre gestionar el registre de tota la documentació que entra i surt de l'organització, tant de forma telemàtica com presencial. Haurà d'estar dissenyat conforme a la norma SICRES v3 i reunir com a mínim les següents característiques:

2.2.1 Segellat de Temps: Haurà de garantir la data i hora oficial de les anotacions a través d'un segell de temps emès per una Autoritat de Certificació, el cost de la qual assumirà l'adjudicatari, i permetrà descarregar de cada anotació un justificant signat i segellat electrònicament.

2.2.2. Impressió d'etiquetes: Haurà d'estar integrat amb dispositius de maquinari que permetin la impressió d'etiquetes adhesives que substitueixin el segell tradicional de cautxú i que facilitin la impressió d'adhesius amb adreces per facilitar els processos d'ensobrat i enviament de documentació.

2.2.3. Escanejat en finestreta i en diferit: Haurà de permetre treballar l'escanejat i compulsa electrònica de la documentació a l'instant, amb el ciutadà present, i en diferit, permetent un escanejat massiu on s'identifiquin i separin automàticament els documents, se signin i segellin electrònicament i quedin accessibles des de l'anotació de registre corresponent.

2.2.4. Gestió de Remeses: Haurà d'incloure un sistema de gestió de remeses que simplifiqui els enviaments de certificats

(notificacions, etc.) generant de forma automàtica totes les targetes que han d'adjuntar-se a cada enviament i l'informe global de la remesa que ha de lliurar-se a Correus.

2.3. REQUISITS DEL MÒDUL DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS

Permetrà la tramitació de procediments per via electrònica, permetent a l'organització tenir tots els seus expedients organitzats i localitzats. Haurà de reunir com a mínim les següents característiques:

2.3.1. Adaptat al eEMGDE: El gestor documental haurà d'estar adaptat a l'esquema de metadades proposat per la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Polítiques de Gestió Documental.

2.3.2. Quadres de Classificació: L'eina permetrà a l'organització definir el seu propi quadre de classificació, a l'efecte de classificar i qualificar la informació i aplicar les polítiques documentals que corresponguin.

2.3.4. Gestió de Llibres Oficials: Haurà de facilitar la gestió de tots els llibres oficials de l'Entitat (actes, decrets, contractes...), reflectint a cada document electrònic que s'afegeixi a un llibre oficial un segell amb el seu codi d'identificació i la seva data d'incorporació.

2.3.5. Gestió d'Òrgans Col·legiats: Haurà d'incloure un mòdul específic per a la convocatòria de reunions dels òrgans de govern, que faciliti la recollida del resultat de les votacions i acords, la generació de les actes i la resolució i notificació dels expedients afectats.

2.4. REQUISITS DEL MÒDUL DE SIGNATURA ELECTRÒNICA

Permetrà a l'entitat donar un salt qualitatiu en els seus procediments, passant de l'expedient en paper a l'expedient electrònic, mitjançant la incorporació de la signatura electrònica en tota l'organització. Aquest mòdul tindrà les següents característiques:

2.4.1. Signatura des de dispositius mòbils: Haurà de facilitar la tramitació àgil i fluïda dels procediments, permetent la utilització de dispositius mòbils per a la signatura electrònica de documents.

2.4.2. Signatura sense Applets de Java: L'eina haurà de permetre realitzar signatura electrònica reconeguda amb SmartCard (DNI electrònic o similar) sense fer ús d'applets de Java.

2.4.3. Delegació de signatures: Haurà de comptar amb funcionalitats específiques que permetin la delegació de signatures, quedant reflectit en les auditories i en els documents signats de tota actuació que realitzin usuaris per delegació.

2.4.4. Format de signatura PAdES: Els documents restaran signats electrònicament en format PAdES emprant una plataforma de signatura nativa del sistema que sigui de desenvolupament propi del licitador i el correcte funcionament del qual no depengui de plataformes o programari d'altres tercers externs al licitador.

2.4.5. Estàndard PDF/A: Tots els documents signats hauran d'estar preparats per al seu arxiu a llarg termini segons l'estàndard PDF/A, comptant amb un servei de custòdia electrònica de documents que permeti organitzar i conservar tota la documentació del municipi dins de l'arxiu electrònic de llarga durada.

2.4.6. Ressegellat i conservació de les signatures: Haurà de comptar amb un arxiu electrònic de llarga durada que haurà d'incorporar un servei de ressegellat automàtic de les signatures electròniques garantint la seva preservació en el temps a mesura que evolucionen els sistemes criptogràfics en el temps.

2.4.7. Signatura conjuntament d'un grup d'elements: Haurà de permetre la signatura de tot un grup d'elements de manera conjunta.

2.5. REQUISITS DEL MÒDUL DE SEU ELECTRÒNICA

Permetrà a l'Entitat oferir des de la seva seu electrònica, mitjans d'accés al ciutadà mitjançant els quals puguin presentar sol·licituds telemàtiques, consultar les seves anotacions de registre i els expedients que es troben en tràmit, rebre notificacions electròniques, realitzar pagaments telemàtics i verificar la validesa de documents electrònics. Aquest servei haurà de reunir com a mínim les següents característiques:

2.5.1. Perfil de contractant i tauler d'anuncis: Haurà d'incloure mòduls específics que permetin publicar documents des de l'expedient en el qual s'estiguin tramitant, i, que en finalitzar el termini de publicació, generin un certificat en l'expedient que permeti acreditar jurídicament el termini en el qual han estat exposats.

2.5.3. Transparència: Haurà d'incloure un mòdul específic de transparència que permeti publicar la informació seguint l'estructura d'indicadors proposada per Transparència Internacional (TU).

2.5.4. Multi-idioma: La interfície haurà d'estar traduïda no només als diferents idiomes cooficials, sinó també en els principals idiomes propis de la Unió Europea (almenys anglès, francès, alemany i italià).

2.5.5. Accessibilitat: Haurà de complir amb els nivells d'accessibilitat bàsic (A) i mitjà (AA) definits en Norma UNEIX 139803:2004 (estàndards d'accessibilitat WAI-AA).

2.6. REQUISITS D'INTEROPERABILITAT

2.6.1. API de serveis: Haurà de garantir un adequat nivell d'interoperabilitat, no només amb sistemes interns, sinó també amb serveis facilitats per part d'altres Administracions Públiques, haurà d'incorporar per a això, una API de serveis amb una arquitectura basada en REST.

3. REQUISITS DE LA INSTAL·LACIÓ I CUSTÒDIA DE LES DADES

L'empresa adjudicatària serà la responsable de dotar de la infraestructura necessària al servei per al seu correcte funcionament. Aquesta infraestructura tindrà com a mínim les següents característiques:

3.1. La infraestructura des de la qual s'estigui donant servei ha d'estar allotjada en un Centre de Processament de dades que compti amb les 3 certificacions Tier IV del Uptime Institute (1) "Operational Sustainability", (2) "Constructed Facility" i (3) "Design Documents".

3.2. Per seguretat, la informació que l'entitat contractant vagi generant haurà d'estar replicant-se de forma asíncrona en una altra localitat diferent a més de 250 km de distància.

3.3. Addicionalment, l'empresa adjudicatària haurà d'estar en condicions de poder oferir un servei addicional a aquest contracte que permeti poder sol·licitar, quan l'entitat ho consideri necessari, una còpia de les dades emmagatzemades que serà lliurada mitjançant d'un procediment segur per a l'enviament de la informació sol·licitada.

En cas de finalització de servei contractat, totes les dades que estiguin en possessió de l'empresa adjudicatària seran retornats a l'Ajuntament i posteriorment destruïts. La devolució de les dades en format electrònic es realitzarà mitjançant d'un procediment segur i es remetran en una estructura de carpetes i una base de dades, que facilitin la seva lectura.

4. EMMAGATZEMATGE I CUSTÒDIA D'EXERCICIS ANTERIORS

A l'intent de posada en marxa de l'Administració Electrònica en aquest municipi es va produir un gran volum d'informació; tant en el tramitat de registres electrònics, expedients electrònics i signatures electròniques pel que serà necessari incloure en aquest projecte l'emmagatzematge i custòdia de tota aquesta informació.

5. CERTIFICATS ELECTRÒNICS

La posada en marxa de l'administració electrònica comporta la necessitat d'incórrer en despeses importants d'adquisició de certificats electrònics per a la signatura i identificació de l'administració i del seu personal.

El licitador haurà d'incloure en la seva oferta el cost de subministrament de certificats que l'Ajuntament no disposi a la data d'adjudicació, com poden ser:

Un certificat de Segell d'Administració

Quatre certificats de Segell d'Òrgan (Batlia, Secretaria, Intervenció, i Tresoreria)

Certificats d'Empleat Públic per a tot el personal

Certificats d'Empleat Públic amb Pseudònim per als empleats que ho puguin necessitar (policies locals, serveis socials...)

Un certificat de Seu Electrònica

Servei il·limitat de segellat de temps

Un certificat per a la identificació i signatura de l'entitat en integracions amb serveis externs.

Aquests certificats hauran d'estar expedits per un prestador de serveis electrònics de confiança que formi part de la Llista de confiança de prestadors qualificats de serveis electrònics de confiança (TSL) publicada pel Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital.

6. MODELS DE PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

L'eina haurà d'incorporar un repositori de models de procediments, amb totes les seves plantilles normalitzades i adaptades a la legislació autonòmica i estatal, de forma que pugui generar-se tota la documentació de l'expedient fusionant les seves dades amb les plantilles que els funcionaris vagin seleccionant.

Les plantilles aportades han d'estar normalitzades conforme a l'estàndard PROA, mantenint una estructura homogènia de formats, disseny i estructura de contingut en funció del tipus de declaració que continguin (resolucions, notificacions, publicacions, actes, certificats, informes, etc.).

A més, és imprescindible que el funcionari pugui personalitzar-les al seu gust, incorporant un sistema que li notifiqui quan la plantilla que hagi personalitzat estigui desactualitzada jurídicament.

7.MIGRACIÓ I INCORPORACIÓ DE DADES

L'empresa haurà d'incorporar a les bases de dades els registres d'entrada, sortida i decrets d'exercicis anteriors que disposa l'Ajuntament en bases de dades, i que puguin ser consultats dins la plataforma.

També haurà de procedir a la incorporació a la plataforma de la base de dades de tercers que disposa l'Ajuntament.

8. PREU DEL CONTRACTE

El preu màxim del contracte es de 18.000 euros (DEVUIT MIL EUROS) sense IVA.

9. SERVEIS DE SUPORT TI

L'empresa adjudicatària inclourà en la seva oferta una descripció dels serveis postvenda prevists per garantir un ús òptim dels serveis contractats, i que, com a mínim, inclourà un servei de suport telefònic (de 8 a 15 hores) al que podrà recórrer qualsevol usuari en el moment que ho requereixi per resoldre dubtes, incidències, problemes de configuració, etc..., complementat amb un Intel·ligent Routing (24 hores) que reculli les trucades fora d'horari, de manera que siguin retornades de forma proactiva en l'horari establert.

L'empresa haurà de garantir un mínim de 300 hores de formació al personal de l'Ajuntament.

Andratx, 5 de març de 2018

El Secretari,

José Manuel Barrero García

El TAG de Contractació,

Guillem Ferrando Riera