

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

Expediente n.º: CONTR-2023-992278

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETO	4
3	ALCANCE.	5
3.1	Condiciones generales.....	5
3.2	Tratamiento de los datos y propiedad de los trabajos.....	5
3.3	Migración de los datos.	6
3.4	Requisitos de seguridad y privacidad.....	6
3.5	Requisitos de disponibilidad	8
3.6	Acceso a la Red SARA	9
4	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES MINIMAS DE LA SOLUCIÓN OFERTADA	10
4.1	Sede electrónica.....	10
4.2	Identificación electrónica de los interesados en la sede electrónica	12
4.3	Gestión de la Representación	12
4.4	Reducción de cargas administrativas.....	12
4.5	Firma del Interesado	12
4.6	Oficina de asistencia en materia de registros	13
4.7	Registro Electrónico General	13
4.8	Copias Auténticas.....	15



DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 1 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.9	Gestión Documental	15
4.10	Gestión y Tramitación del Expediente	15
4.11	Firma electrónica del personal	17
4.12	Actuaciones administrativas automatizadas.....	18
4.13	Órganos y resoluciones.....	18
4.14	Notificaciones y Comunicaciones.....	20
4.15	Archivo Electrónico Único.....	20
4.16	Integraciones con servicios comunes de la AGE	21
4.17	Accesibilidad	21
4.18	Interfaz de programación de aplicaciones (API).	22
5	FORMACIÓN	23
6	IMPLANTACIÓN	23
7	MANTENIMIENTO	24
8	SOPORTE A USUARIOS	25
9	ACUERDOS A NIVEL DE SERVICIO	26
9.1	Índice de calidad del servicio.....	27
10	MEJORAS.....	27
10.1	Centro de Operaciones de Ciberseguridad	27
10.2	Certificados electrónicos	28
10.3	Canal de denuncias	29
10.4	Servicios de asesoría / consultoría	29
11	OFERTA TÉCNICA	29
12	SEGURIDAD	31
13	CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN. CESIÓN DE DATOS	32
14	DURACIÓN DEL CONTRATO.....	32

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 2 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxijxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1 INTRODUCCIÓN

Tal y como establece el preámbulo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC), la tramitación electrónica "...debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no solo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados"

Este nuevo marco legislativo es plenamente coherente con lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (en adelante Reglamento eIDAS)

Además, este cambio debe de ser ordenado de forma coherente con lo dispuesto en otras disposiciones normativas que pretenden también impulsar el empleo de medios electrónicos en la Administración Pública, entre las cuales merece especial importancia la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP).

ANTECEDENTES

En el año 2018, esta entidad puso en marcha un conjunto de servicios destinados a facilitar la gestión por medios electrónicos de los procesos administrativos y la adaptación a la Ley de Administración Electrónica.

Este proyecto ha permitido a la organización tener todos sus expedientes organizados y localizados, y dar un salto cualitativo en sus procedimientos, pasando del expediente en papel al expediente electrónico, a través de la incorporación de la firma electrónica en toda la organización.

Además, este proyecto ha permitido a la entidad ofrecer desde su Sede Electrónica medios de acceso a los ciudadanos y empresas través de los cuales puedan presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite, recibir notificaciones electrónicas y verificar la validez de documentos electrónicos, entre otras actuaciones.

Durante este periodo la entidad ha generado un gran volumen de datos y documentos en formato electrónico, por lo que *también será objeto de este contrato la migración de los mismos*, en caso de que la oferta mejor valorada sea diferente a la solución actual.

Desde la puesta en marcha de la Administración Electrónica hasta la fecha de redacción de este documento, el número total de expedientes generados de forma electrónica asciende a más de 11.000 y se han llevado a cabo más de 27.000 registros de entrada/salida de documentos y 1530 registros de entrada/salida mediante SIR. Asimismo, actualmente el Consorcio dispone de 10.000 usuarios en su base de datos de terceros, de los cuales el 95% son personas físicas y el 5% restante son empresas (sin incluir las administraciones públicas).

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 3 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



2 OBJETO

Es objeto de esta licitación, la contratación de una plataforma de administración electrónica en modalidad Software como Servicio (SaaS) que facilite a esta entidad la adopción de un sistema de tramitación administrativa conforme al marco legal vigente, que a fecha actual se desarrolla por lo dispuesto en las siguientes normas:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica y las normas técnicas de desarrollo.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016
- Ley Orgánica 3/2018 LOPDGDD, Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.
- Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Por lo tanto, las Administraciones para el cumplimiento de este marco legal debe:

- Disponer de las herramientas y recursos necesarios para garantizar la relación electrónica con los sujetos obligados jurídicamente y con las personas físicas que así lo decidan.
- Tramitar electrónicamente todos los expedientes.
- Garantizar el derecho a la información y la transparencia.
- Garantizar el funcionamiento electrónico interno de la Administración.

Por su parte la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, añade una obligación más a tener en cuenta, y que añadimos a las anteriores:

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 4 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras Administraciones

Este nuevo marco legislativo es plenamente coherente con lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (en adelante Reglamento eIDAS)

Además, este cambio debe de ser ordenado de forma coherente con lo dispuesto en otras disposiciones normativas que pretenden también impulsar el empleo de medios electrónicos en la Administración Pública, entre las cuales merece especial importancia la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP).

Por su naturaleza, el objeto de este contrato sólo puede ser prestado por un único contratista, ya que no es posible la división por lotes desde un punto de vista técnico, dado el carácter transversal de la herramienta, que debe permitir la tramitación de los expedientes administrativos en un mismo sistema de gestión documental, desde su iniciación hasta su finalización, ejecución y archivo.

De acuerdo con el artículo 140.4 LCSP, las condiciones de aptitud y de solvencia exigidas deben concurrir en la fecha de finalización del plazo de presentación de las proposiciones y subsistir en el momento de perfeccionamiento del contrato.

3 ALCANCE.

3.1 Condiciones generales.

Durante la vida del contrato, el adjudicatario asumirá los costes de administración, mantenimiento, configuración y resolución de incidencias.

Las características técnicas y funcionales de los servicios descritos en el presente pliego de prescripciones técnicas deberán estar operativas en la plataforma desde el momento de presentar la oferta en el presente concurso.

El licitador deberá aportar personal cualificado suficiente para llevar a cabo este contrato.

El Consorcio se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno de los miembros del equipo de la empresa adjudicataria cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa adjudicataria.

3.2 Tratamiento de los datos y propiedad de los trabajos.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de datos de toda la información y de todos los servicios que gestione.

El adjudicatario será el responsable de la gestión de copias de seguridad, de forma que se garantice la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos.

En cualquier momento que el Consorcio lo requiera y, especialmente, una vez finalizado el contrato, tras haberse prorrogado o no, el adjudicatario deberá remitir al Consorcio todos los datos de su propiedad, de acuerdo con lo indicado en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus guías técnicas, de forma que estos

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 5 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxijxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



datos sean fácilmente exportables a cualquier otra plataforma que cumpla con las citadas guías técnicas. También se procederá al borrado y destrucción de todos estos datos que obren en poder del adjudicatario.

El Consorcio podrá exigir una indemnización en el caso de que al finalizar el contrato no le sean entregados todos los datos de su propiedad en un formato exportable a otra plataforma que cumpla con el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el plazo de un día.

3.3 Migración de los datos.

En el caso de que el adjudicatario oferte la misma solución de la que dispone el Consorcio actualmente, no será necesario ningún trabajo de migración.

En el caso de que el adjudicatario plantee una nueva solución distinta a la actualmente implantada en el Consorcio y con el objetivo de no perder información debido al cambio del sistema informático, deberá incluir en su oferta el proceso de migración de los datos actuales, una vez que se acuerde el formato electrónico a tal efecto, debiendo cumplir con lo indicado en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus guías técnicas y, al menos, incluir los siguientes elementos:

- Registros de entrada y salida.
- Expedientes.
- Base de datos de terceros (empresas, personas físicas, administraciones, etc.)
- Otra información (citas previas, libros oficiales, etc.)

En todos los casos, se incluirán los metadatos y los documentos, si los hubiere.

3.4 Requisitos de seguridad y privacidad

La plataforma de administración electrónica objeto de este contrato se ofrecerá en modalidad Software como Servicio(SaaS) y debe cumplir con el Esquema Nacional de Interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad, y normativa aplicable de Protección de Datos, que constituyen prescripciones técnicas de carácter obligatorio a nivel nacional.

La documentación justificativa relativa al cumplimiento de todos los requisitos recogidos en este apartado deberá incluirse en el sobre administrativo de la oferta.

Según el artículo 40 del Esquema Nacional de Seguridad(ENS):

1. *La categoría de seguridad de un sistema de información modulará el equilibrio entre la importancia de la información que maneja y los servicios que presta y el esfuerzo de seguridad requerido, en función de los riesgos a los que está expuesto, bajo el principio de proporcionalidad.*

2. La determinación de la categoría de seguridad se efectuará en función de la valoración del impacto que tendría un incidente que afectase a la seguridad de la información o de los servicios con perjuicio para la disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad o trazabilidad, siguiendo el procedimiento descrito en el anexo I.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 6 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Según el Anexo I del Esquema Nacional de Seguridad

A fin de determinar el impacto que tendría sobre la organización un incidente que afectara a la seguridad de la información tratada o de los servicios prestados y, en su consecuencia, establecer la categoría de seguridad del sistema de información en cuestión, se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones de la seguridad, que se identificarán por sus correspondientes iniciales en mayúsculas:

- a) *Confidencialidad [C].*
- b) *Integridad [I].*
- c) *Trazabilidad [T].*
- d) *Autenticidad [A].*
- e) *Disponibilidad [D].*

[...] Una información o un servicio pueden verse afectados en una o más de sus dimensiones de seguridad. Cada dimensión de seguridad afectada se adscribirá a uno de los siguientes niveles de seguridad: BAJO, MEDIO o ALTO. Si una dimensión de seguridad no se ve afectada, no se adscribirá a ningún nivel.

[...] Cuando un sistema de información trata diferentes informaciones y presta diferentes servicios, el nivel de seguridad del sistema en cada dimensión será el mayor de los establecidos para cada información y cada servicio.

[...] Nivel ALTO. Se aplicará cuando las consecuencias de un incidente de seguridad que afecte a alguna de las dimensiones de seguridad supongan un perjuicio muy grave sobre las funciones de la organización, sobre sus activos o sobre los individuos afectados.

Esta entidad considera que el sistema de información que se desea contratar debe calificarse de NIVEL ALTO dado que en la dimensión de Confidencialidad [C] un posible fallo de seguridad podría “Causar un perjuicio grave a algún individuo, de difícil o imposible reparación”

Para llegar a esta conclusión se ha tenido en cuenta que:

- 1.- Como consecuencia de la actividad administrativa que realiza esta entidad se necesita el realizar tratamientos de datos que según el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) exigen un tratamiento especial en aquellos casos que contenga documentación y/o datos que aludan a información sensible o de especial protección.
- 2.- En cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción esta administración va a realizar a través de este sistema la instrucción de expedientes de investigación de denuncias de acciones u omisiones que puedan constituir infracciones penales.

Adicionalmente, y de acuerdo con el Anexo I del Esquema Nacional de Seguridad:

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 7 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxijxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



“Nivel ALTO. Se utilizará cuando las consecuencias de un incidente de seguridad que afecte a alguna de las dimensiones de seguridad supongan un perjuicio muy grave sobre las funciones de la organización, sobre sus activos o sobre los individuos afectados. Se entenderá por perjuicio muy grave:

- 1. La anulación de la capacidad de la organización para atender a alguna de sus obligaciones fundamentales y que éstas sigan desempeñándose.*
- 2. Que los activos de la organización sufrieran un daño muy grave, e incluso irreparable.*
- 3. El incumplimiento grave de alguna ley o regulación.*
- 4. Causar un perjuicio grave a algún individuo, de difícil o imposible reparación.*
- 5. Otros de naturaleza análoga”.*

Según el apartado VIII.2 de la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad:

“Es responsabilidad de las entidades públicas contratantes notificar a los operadores del sector privado que participen en la provisión de soluciones tecnológicas o la prestación de servicios, la obligación de que tales soluciones o servicios sean conformes con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad y posean las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad, según lo señalado en la presente Instrucción Técnica de Seguridad”

Según el apartado VII.1 de la Resolución de 13 de octubre de 2016:

Cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad”

Para salvaguardar las necesidades de seguridad exigidas a las Administraciones Públicas, el CCN publica la relación de empresas que proporcionan servicios externalizados en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y su categoría de certificación: <https://gobernanza.ccn-cert.cni.es/certificados>

Tal y como se recoge en las condiciones especiales de ejecución del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y en base al artículo 202 de la LCSP, dado que la plataforma objeto del contrato implica la cesión de datos por las entidades del sector público, los licitadores estarán obligados a someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de Protección de Datos, advirtiéndose además al contratista que esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

3.5 Requisitos de disponibilidad

Dado que los servicios de la plataforma se prestarán en la modalidad *Software as a Service* (SaaS), sin que sea necesario que esta entidad realice inversiones de instalación o dotación de infraestructura propia de sistemas, será responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar la infraestructura necesaria para que el servicio funcione correctamente.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 8 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxijxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El licitador debe garantizar que las instalaciones desde las que se vaya a prestar este servicio estén ubicadas en territorio de la Unión Europea y que ofrezcan las mayores garantías de disponibilidad y de protección de la información.

La solución debe estar alojada en una Centro de Procesos de Datos (CPD) con las suficientes garantías físicas y lógicas garantizando un nivel mínimo de disponibilidad de 99,995% en el CPD principal e igual o superior al 99,982% en el CPD secundario.

Los CPDs deben encontrarse en diferentes ubicaciones en caso de desastre, pues no puede verse comprometido el servicio público prestado por esta Entidad.

Deberá disponer de dos líneas de acceso a Internet con proveedores diferentes para poder dar servicio en caso de que una de ellas falle o acreditar ser sistema autónomo de Internet (AS) realizando su propia gestión de tráfico a Internet, por lo que no necesite la contratación de proveedores de acceso.

Las comunicaciones entre los distintos CPD deberán ser realizadas por líneas punto a punto.

Adicionalmente, la memoria técnica que presenten los licitadores deberá describir los sistemas de protección específicos para hacer frente a ataques de denegación de servicio y sistemas de detección y prevención de intrusiones.

3.6 Acceso a la Red SARA

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que esta Administración 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 la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

Hay que tener en cuenta que muchas de las integraciones con servicios y plataformas de la Administración General del Estado requieren que las comunicaciones se realicen a través de la Red SARA.

Dado que el servicio a contratar debe prestarse íntegramente en modalidad SaaS, es 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 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, ya que se desea una gestión delegada íntegramente al PdP sin que esta administración deba asumir mayores responsabilidades.

En el Anexo I de la Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, se establecen las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA (PdP), siendo los siguientes:

1. Que la empresa preste servicios de administración electrónica en la nube a Administraciones Públicas ubicadas en al menos dos Comunidades Autónomas.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 9 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



2. Que cumpla con alguno de los siguientes criterios:

- Que de servicio al menos a 20 administraciones públicas, preferiblemente Entidades Locales.
- Que realice al menos 10.000 transacciones/mes para las citadas Administraciones.
- Que al conjunto de Administraciones a las que preste servicio representen al menos a una población de 400.000 habitantes

Para facilitar la interoperabilidad exigida a las Administraciones Públicas, la Secretaría General de Administración Digital publica la Relación de puntos de presencia reconocidos: <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/redsara/masmas>

4 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES MINIMAS DE LA SOLUCIÓN OFERTADA

4.1 Sede electrónica

Se entiende como sede electrónica a aquel sitio web a disposición de los ciudadanos a través de Internet y del cual es titular una Administración Pública encargada de su gestión y administración, con el fin de efectuar el ejercicio de sus competencias.

De esta forma, se pretende dar forma al derecho de los ciudadanos a relacionarse y comunicarse por medios electrónicos con las administraciones públicas, donde pueden acceder a la información y a los servicios de la administración titular con las mismas garantías que si lo hicieran en la sede física.

La sede electrónica debe contar con medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen que los contenidos y servicios que se prestan, lo hacen bajo los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad, interoperabilidad y de identificación y autenticación.

Por todo lo anterior, la plataforma ofrecida por el adjudicatario deberá poner a disposición del Consorcio una Sede Electrónica, donde poder ofrecer un medio de acceso a ciudadanos y empresas, a través del cual puedan solicitar citas previas, presentar solicitudes telemáticas que serán firmadas por el usuario desde dicha sede, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite y en fase de vigencia, recibir notificaciones electrónicas, realizar pagos telemáticos y verificar la validez de documentos electrónicos. Este servicio tendrá, como mínimo, las siguientes características:

- Deberá permitir al ciudadano la identificación a través de certificado electrónico o de sistemas de clave concertada.
- Ofrecerá al usuario el catálogo de procedimientos que el Consorcio estime, de forma que el usuario pueda rellenar los formularios y aportar los documentos necesarios para realizar los trámites o consultas de la misma forma que si lo hiciera en la sede física.
- Conforme establecen la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, el

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 10 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxijxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Consortio deberá publicar en la sede electrónica la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad. La organización de la información publicada debe ser configurable y administrable, permitiendo alojar la información que se desee, siguiendo la estructura de indicadores propuesta por Transparencia Internacional (TI). Se podrán publicar contenidos desde cualquier área del Consorcio.

- Debe ser una sede multiidioma. Aunque la interfaz esté en castellano, estará traducida, al menos, a los idiomas propios de la Unión Europea (inglés, francés, alemán e italiano). Además, la herramienta debe facilitar y aportar la documentación para la posibilidad de agregar nuevos idiomas en el futuro.
- Deberá cumplir con los Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC de obligado cumplimiento para las Administraciones públicas.
- Contará con un buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones, en la que el ciudadano podrá formular de forma telemática cualquier queja, duda o sugerencia al Consorcio, de forma que se incorporen al procedimiento en cuestión y sean fechadas e identificadas de forma adecuada.
- Permitirá al ciudadano presentar registros de entrada en el Consorcio, así como recibir comunicaciones del registro de salida, tanto de forma telemática como presencial.
- Contará con un Perfil del Contratante, en el que se debe ofrecer al ciudadano de forma telemática toda la información sobre las licitaciones y adjudicaciones llevadas a cabo por el Consorcio. Para ello, la plataforma debe permitir la publicación de documentos desde el expediente en el que se estén tramitando y que, al finalizar el plazo de publicación, generen un certificado en el expediente que permita acreditar jurídicamente el plazo en el que han estado expuestos. De la misma forma, debe contar con un dispositivo informático que garantice de forma fehaciente la fecha y hora de inicio de publicación en el sitio web.
- La sede electrónica también dispondrá de un tablón de anuncios, de forma que el ciudadano o la Administración Pública pueda consultarlo sin tener que desplazarse al Consorcio. Aquí se podrá visualizar la información publicada, organizada por categorías, y debe ser totalmente configurable y gestionable.
- La sede electrónica contará con un apartado para las facturas electrónicas. Al igual que el registro de entrada y salida de documentos, la sede electrónica debe permitir la remisión de facturas a nombre del Consorcio de forma telemática, y serán tramitadas mediante un módulo dentro de la plataforma suministrada para su tramitación interna, conformidad, aprobación y pago. Deberá ser interoperable con el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas (FACE).
- La plataforma debe incluir una sección para comprobar la validez de los documentos, con el objeto de que ciudadanos y Administraciones puedan comprobar la validez de la firma electrónica de un documento emitido por el Consorcio.
- El adjudicatario se compromete a configurar el aspecto de la Sede Electrónica según la imagen corporativa del Consorcio, de forma que se adapte íntegramente a ella, bien ofreciendo las hojas de estilo (CSS) de la plataforma o bien mediante configuración desde la propia herramienta.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 11 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.2 Identificación electrónica de los interesados en la sede electrónica

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

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

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

4.3 Gestión de la Representación

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

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

Identificándose con un certificado de persona física como representante de persona jurídica.

A través de una inscripción de un apoderamiento en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado (APODERA).

Asimismo, el sistema propuesto deberá facilitar mecanismos que permitan a esta administración *“habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados”* de conformidad con el artículo 5.7 LPAC.

4.4 Reducción de cargas administrativas

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

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

4.5 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 AUTOFIRMA.

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.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 12 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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.

4.6 Oficina de asistencia en materia de registros

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

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

4.7 Registro Electrónico General

En virtud del artículo 16 de la LPAC se debe disponer 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 según 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.

Para cumplir estas obligaciones, la plataforma de administración electrónica debe disponer de un registro electrónico general integrado en el Sistema de Interconexión de Registros (SIR). Para ello es necesario que el módulo de registro cumpla los requisitos marcados por la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre entidades registrales, y que esté integrado con el Directorio Común, DIR3.

Actualmente existen tres modalidades de integración en la plataforma SIR:

- Mediante la utilización de los servicios comunes de registro certificados en la plataforma SIR que pueden ser proporcionados o bien por la SGAD, como ORVE o GEISER, o bien por una Diputación o Comunidad Autónoma que dé servicio a sus entidades locales.
- Mediante una instalación propia certificada en la plataforma SIR.
- Mediante una instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)

Valoradas las posibilidades de integración del registro general con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) se ha optado por recoger en el presente pliego y exigir a los licitadores la tercera opción de integración,

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 13 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



ya que se desea una gestión delegada íntegramente al PdP sin que esta administración deba asumir mayores responsabilidades:

- Instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP),

La modalidad de integración: instalación propia certificada en la plataforma SIR sólo se certificarán en SIR instalaciones de registro de Comunidades Autónomas, Diputaciones, Cabildos, Consells y Entidades Locales catalogadas de gran población de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local. Se excluye expresamente esta modalidad de integración en SIR ya que obligaría a esta administración a pasar un proceso de certificación ante el órgano competente de Ministerio.

La modalidad de integración mediante la utilización de los servicios comunes de registro certificados en la plataforma SIR que pueden ser proporcionados o bien por la SGAD, como ORVE o GEISER, o bien por una Diputación o Comunidad Autónoma que dé servicio a sus entidades locales, no es una opción recomendable desde el punto de vista tecnológico por la modalidad de servicio escogida por esta entidad para la prestación del servicio (SaaS) así como desde el punto de vista de la tecnología actualmente disponible, pues supondría tener una aplicación intermedia (ORVE) con la que habría que integrar el registro general para dar cobertura al artículo 16 de la LPAC y contar con un registro general e interoperable.

Por lo tanto, la integración del sistema con el Sistema de Intercambio de Registros (SIR) deberá de haber pasado un proceso de certificación ante el órgano competente de Ministerio la cual eximirá a la presente entidad de tener que certificar nuevamente su aplicación de registro, ya que el mismo cumpliría con todos y cada uno de los requisitos exigidos para cumplir con todas las normas técnicas de interoperabilidad.

Y que tanto la solicitud del alta administrativa en el servicio SIR a la SGAD, como la activación de la integración en el registro electrónico general de la entidad, o migración en caso de utilizar otra aplicación anteriormente, será gestionada por el adjudicatario, sin que la entidad deba realizar ningún proceso de gestión, adaptación y/o certificación en sus instalaciones.

A partir de la publicación de la Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se establecen las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la red SARA (PdP) se permitió certificar instalaciones de registro ofrecidas en modo servicio en la nube a clientes de las Administraciones Públicas por proveedores del sector privado que cumplieran con las condiciones de dicha Resolución.

Para facilitar la interoperabilidad exigida a las Administraciones Públicas en materia de Registro, la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas publica el listado de instalaciones certificadas en producción.

Por lo tanto, a fecha de presentación de la oferta, la aplicación deberá constar en el listado oficial de aplicaciones de registro certificadas en la plataforma SIR en la modalidad “instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)”:

<https://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/214/Descargas/SIR-CER-15361-listado-instalaciones-produccion-certificadas.xlsx?idIniciativa=214&idElemento=17455>

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 14 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.8 Copias Auténticas

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

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

4.9 Gestión Documental

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

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

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

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

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

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

Para la remisión electrónica de expedientes a órganos judiciales, la plataforma deberá estar integrada con INSIDE.

4.10 Gestión y Tramitación del Expediente

Permitirá la tramitación de procedimientos por vía electrónica, permitiendo al Consorcio disponer de todos sus expedientes organizados y localizados. Deberá reunir como mínimo las siguientes características:

Debe contar con un sistema que permita definir el ciclo de vida de cada uno de los tipos de expedientes a utilizar en el Consorcio y, aunque puedan contar con flujos predefinidos para algunas fases del expediente, deberá ser totalmente flexible con la definición del proceso de tramitación.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 15 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxijxl70hxlzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Para definir los flujos predefinidos para los documentos de los procedimientos, se podrán indicar validadores, firmantes, si una vez firmado se desea enviar a un libro oficial y/o publicar en el tablón de anuncios y/o enviar al registro de salida y/o notificar a un interesado, etc. Además, deberá contar con un sistema de avisos para que los usuarios sepan en cada momento si un expediente está pendiente de su actuación.

La plataforma, por tanto, deberá reunir en formato electrónico toda la documentación de un expediente, integrando los tradicionales subsistemas con registro, tramitación electrónica, gestión de expedientes, archivo y gestor documental, todo ello en un entorno amigable de uso sencillo y que permita controlar toda la información generada por cualquier tipo de expediente.

Por otra parte, el sistema deberá ofrecer un portafirmas electrónico que permita la firma digital de documentos, siendo compatible tanto para los certificados digitales instalados en los navegadores como los certificados en tarjetas criptográficas, así como desde dispositivos móviles con sistema *Android* e *iOS*.

El tipo de certificados digitales admitidos deben ser compatibles con los proporcionados con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) y con el DNI electrónico.

Incluirá un sistema de verificación de firma digital en la Sede Electrónica, que permitirá al usuario o entidad pública comprobar que la firma digital de un documento es original y no ha sido manipulada.

El sistema contará con un sistema que permita generar de forma automática la documentación de un expediente a partir de plantillas preexistentes, de forma que el sistema fusione los datos del expediente con las plantillas seleccionadas por el usuario. Las plantillas tendrán las siguientes características:

Todas las plantillas deben estar normalizadas conforme al estándar PROA, manteniendo una estructura homogénea de formatos, diseño y estructura de contenido en función del tipo de declaración que contengan (resoluciones, notificaciones, publicaciones, actas, certificados, informes, etc.)

Deberán poder ser personalizables por los usuarios del Consorcio.

Los documentos generados a partir de las plantillas podrán descargarse en formato editable (al menos, *Writer* de *LibreOffice* y *Word* de *Microsoft*) por si el usuario finalmente quiere hacer cambios puntuales antes de ser firmados electrónicamente.

El sistema contará con un repositorio de, al menos, 200 tipos de procedimientos con todas sus plantillas normalizadas y adaptadas a la legislación autonómica y estatal. No obstante, el sistema deberá permitir que los usuarios del Consorcio puedan crear nuevos procedimientos y plantillas personalizadas sin necesidad de la intervención del adjudicatario.

Cada procedimiento incluirá una ficha descriptiva del mismo y un modelo de solicitud adaptada a la legislación vigente. Estos catálogos deberán ser visibles en la sede electrónica para su tramitación telemática tanto para los ciudadanos como para otras entidades públicas.

Cada plantilla podrá asociarse a uno o más procedimientos electrónicos que se hayan diseñado en el sistema.

La plataforma debe facilitar la gestión de todos los libros oficiales del Consorcio (actas, resoluciones, etc.) plasmando en cada documento electrónico que se añada a un libro oficial un sello con su código de

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 16 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



identificación y su fecha de incorporación. El sistema propuesto deberá permitir la posibilidad de automatizar la incorporación de un expediente a un libro oficial.

También contará con un gestor documental integrado que permita el tratamiento, conservación y publicación de documentos electrónicos.

Para garantizar la interoperabilidad semántica de los expedientes, cada procedimiento administrativo debe describirse tomado como referencia del Sistema de Información Administrativa (SIA) propuesto por la Administración General del Estado, y complementarse con aquellas descripciones que se consideren de interés para la gestión administrativa propia de la entidad.

Adicionalmente, la plataforma se integrará con el estado de expedientes abiertos de la Carpeta Ciudadana del sector público estatal.

4.11 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.”*

Dado que el servicio que se contrata es en modalidad SaaS, para evitar la dependencia de elementos hardware, se requiere que la plataforma permita realizar firmas electrónicas con un sistema de firma “en la nube” basado en una custodia centraliza de los certificados y en el uso de servidor HSM (cryptoserver) para la ejecución de las operaciones criptográficas.

El dispositivo de firma utilizados (HSM) debe haber sido seleccionado entre los previstos en Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCN-STIC 105).

Este extremo se acredita demostrando que el dispositivo de firma utilizado (HSM) se encuentra entre los incluidos en el Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCN-STIC 105).

La adquisición de un producto o la contratación de un servicio de seguridad TIC que va a manejar información nacional clasificada o información sensible debe estar precedida de un proceso de comprobación de que los mecanismos de seguridad implementados en el producto o servicio son adecuados para proteger dicha información.

La evaluación y certificación de un producto o servicio de seguridad TIC es el único medio objetivo que permite valorar y acreditar su capacidad para manejar información de forma segura. En España, esta responsabilidad está asignada al Centro Criptológico Nacional (CCN) a través del RD 421/2004 de 12 de marzo en su Artículo 1 y en su Artículo 2.1, el cual establece que el Director del CCN es la autoridad de certificación de la seguridad de las tecnologías de la información y la comunicación y autoridad de certificación criptológica.

Así mismo, dentro del ENS en el ámbito de la Administración electrónica, se indica que el Organismo de Certificación del CCN será el responsable de determinar los requisitos exigibles a cada producto o servicio de Seguridad TIC en materia de certificaciones y/o evaluaciones adicionales.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 17 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En base a estas competencias, el CCN publica la guía CCN-STIC 105 Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CPSTIC). Este catálogo tiene como finalidad ofrecer a los organismos de la Administración un conjunto de productos o servicios STIC de referencia cuyas funcionalidades de seguridad relacionadas con el objeto de su adquisición han sido certificadas.

<https://www.ccn-cert.cni.es/pdf/guias/series-ccn-stic/guias-de-acceso-publico-ccn-stic/2536-ccn-stic-105-catalogo-de-productos-de-seguridad-de-las-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion/file.html>

De esta forma, el CPSTIC permite proporcionar un nivel mínimo de confianza al usuario final en los productos o servicios adquiridos, en base a las mejoras de seguridad derivadas del proceso de evaluación y certificación y a un procedimiento de empleo seguro.

Por política de firma, esta administración requiere:

- El empleo de firma electrónica PAdES para la firma de documentos administrativos, ya que permite al ciudadano poder visualizar y validar los originales con un simple lector de PDF gratuito.
- El uso de formato PDF/A para que las fuentes tipográficas utilizadas queden incluidas dentro del PDF, garantizando que el aspecto del documento no cambia cuando lo recibe el ciudadano.
- Sello de tiempo cualificado en todas las firmas electrónicas para poder acreditar de forma fehaciente la fecha y hora exacta de cada una de las firmas del documento
- Empleo de firmas longevas para preservar las firmas a lo largo del tiempo, aplicando las reglas de confianza para firmas longevas descritas en el subapartado IV.3. de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración.

Adicionalmente, también permitirá realizar validaciones y firmas electrónicas en el móvil en los sistemas IOS de Apple y Android.

4.12 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.

4.13 Órganos y resoluciones

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

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

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 18 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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.
- Con la finalidad de gestionar las resoluciones y acuerdos a adoptar, la herramienta deberá disponer de un módulo de gestión de los órganos unipersonales y colegiados con competencias para la aprobación de actos administrativos.

Contará, al menos, con las siguientes características:

- Permitir la creación de tantos órganos, unipersonales o colegiados, como sea necesario configurar.
- En cada órgano unipersonal se deberá identificar la persona física que ostenta sutitularidad, asegurándose que una misma persona física pueda ser titular de dos o más órganos unipersonales.
- Permitirá al menos la configuración de cada órgano colegiado distinguiendo si el órgano ostenta facultades de resolución o de informe y consulta(comisiones informativas). Deberán poder preconfigurarse los miembros del órgano con derecho a voto, así como aquellas otras personas que participen en las sesiones como invitados (sin voz ni voto), sin perjuicio de que los datos de las personas asistentes deban poder editarse con ocasión de la convocatoria o celebración de cada sesión.

La memoria técnica detallará las funcionalidades y gestión del módulo de órganos colegiados, cumpliendo con los siguientes requisitos mínimos. Deberán permitir:

- La configuración y tramitación de los expedientes de los órganos colegiados.
- La remisión de propuestas desde los expedientes que tramiten los servicios gestores para inclusión de los asuntos en las sesiones.
- La revisión previa a la inclusión de los asuntos en las convocatorias o devolución a los servicios gestores, en su caso.
- Deberá garantizar que los expedientes remitidos por los servicios gestores no puedan ser modificados hasta la adopción de los acuerdos o bien a la devolución.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 19 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- La vinculación de registros dirigidos a cada órgano colegiado para su posible inclusión en los expedientes de las convocatorias.
- La gestión de los miembros de cada órgano, el envío de las convocatorias, seguimiento del estado de las comunicaciones y asistencias.
- El acceso completo, por medios electrónicos, por parte de los miembros del órgano a los expedientes y asuntos incluidos en el orden del día.
- La resolución de múltiples actos de la misma naturaleza en un solo acuerdo generando certificados y notificaciones individualizadas.
- El registro de acuerdos y votaciones.
- La generación automática de los certificados, notificaciones y actas correspondientes.

El sistema deberá disponer de las funcionalidades necesarias para gestionar los diferentes libros de resoluciones.

4.14 Notificaciones y Comunicaciones

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

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

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

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

4.15 Archivo Electrónico Único

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

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

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

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 20 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La plataforma también deberá encargarse de la preservación de las firmas a lo largo del tiempo, aplicando las reglas de confianza para firmas longevas descritas en el subapartado IV.3. de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración.

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

4.16 Integraciones con servicios comunes de la AGE

Dada la conveniencia, en unos casos, y obligatoriedad, en otros, de integración con los diferentes servicios y plataformas de la Administración General del Estado, esta administración pretende contratar una plataforma que sea interoperable.

Actualmente, no existen certificaciones emitidas por los organismos públicos competentes para algunos de estos servicios.

Por ello se requiere a los licitadores la justificación de dicha experiencia mediante la aportación de Certificados de buena ejecución emitidos por al menos 3 entidades.

Los certificados acreditarán la implantación de una plataforma de características similares a la que se pretende contratar, integrada vía PDP con los servicios SIA, Cl@ve, Notifica, y Apodera, conforme al modelo incluido en el Anexo 1 del presente documento.

4.17 Accesibilidad

La plataforma web y las herramientas móviles que ofrezca el adjudicatario deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos.

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa, se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de Accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 21 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.18 Interfaz de programación de aplicaciones (API).

La plataforma deberá contar con una API (ApplicationProgrammingInterface) que permita a esta administración 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 entidad.

Mediante los servicios REST y el API, las aplicaciones de la entidad o de terceros deberán tener accesibilidad al menos a funciones como:

- Permitir la interacción en modo lectura de los expedientes, registros y terceros.
- Recuperar los documentos asociados a expedientes, libros, registros de entrada y/o salida, incluyendo los datos y metadatos asociados al mismo.
- Exportar expedientes y registros completos en un formato interoperable.
- Editar datos de expedientes, registros y terceros existentes
- Permitir la creación de expedientes, registros y terceros nuevos
- Bus de eventos o sistema equivalente de mensajería, que recoja información generada como resultados de procesos de tramitación en los espacios de expedientes, registros, terceros, portafirmas
- Permitir la integración con el módulo de firmas
- Posibilidad de implementar conectores de integración que envíen información a sistemas externos de manera estructurada.

Todas estas funciones mínimas se realizarán con los debidos mecanismos de seguridad.

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, de los registros de entrada y de los propios expedientes.

Para facilitar la integración de otras soluciones (de mercado o propias) 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.

El licitador presentará como parte de su oferta, en el sobre de documentación técnica, una completa descripción de las funcionalidades API así como el acceso a toda la documentación de la misma.

En caso de dudas acerca del cumplimiento de alguno de estos requisitos mínimos, el órgano de contratación podrá requerir al licitador para la realización de una demostración presencial o cualquier otro medio de prueba que se estime adecuado.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 22 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



5 FORMACIÓN

Para dar soporte en una primera fase al proceso de puesta en marcha y arranque de los servicios contratados, el adjudicatario asumirá, como parte del alcance de este contrato y sin que ello suponga un coste adicional para el Consorcio, los trabajos dirigidos a la formación en el uso de la plataforma tanto a nivel funcional como de mantenimiento y creación de expedientes administrativos y en la implantación de los servicios.

Dicha formación versará sobre cada uno de los servicios ofrecidos desde la plataforma, con una duración adecuada para que los conocimientos queden reforzados.

En este epígrafe es necesario distinguir entre un licitador que oferte la misma solución que actualmente está implantada en el Consorcio de otro licitador que oferte una nueva solución, que requerirá de una formación más exhaustiva al personal de la entidad, dada la novedad de la plataforma.

Dada la naturaleza flexible y cambiante de la Administración Electrónica y de las constantes evoluciones que pueden surgir durante el período de contrato en un software prestado bajo la modalidad de *SaaS* (software como servicio), la formación continua resulta indispensable, por lo que el licitador deberá incluir en su oferta las siguientes horas de formación por año, de las cuales, el 50% será obligatoriamente presencial, salvo que el Consorcio autorice reducir este porcentaje.

	Primer año contrato	Resto de años de contrato
Misma solución actual	10 horas anuales	10 horas anuales
Otra solución	30 horas anuales	10 horas anuales

En este número de horas estará incluida, de forma indistinta, tanto la formación a nivel de usuario como la formación a nivel de administrador de la plataforma, en función del Área que el Consorcio pretenda reforzar.

6 IMPLANTACIÓN

Durante el proceso de implantación de la plataforma, el adjudicatario tendrá la obligación de cumplir con las siguientes consideraciones:

- Análisis y diagnóstico de la estructura de funcionamiento del Consorcio.
- Formación del personal, que se realizará en la sede del Consorcio de forma presencial.
- Entrega de elementos formativos tales como manuales o tutoriales, que permita la resolución de dudas.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 23 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlqzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Asesoramiento jurídico en la creación de la sede electrónica.
- Asesoramiento técnico en cuanto al hardware a utilizar (impresoras, escáneres, lectores criptográficos, etc.) y en cuanto a los certificados electrónicos que sea conveniente adquirir y/o renovar y tener instalados para poder utilizar los servicios.

El período de implantación de la solución aportada por el adjudicatario es, como máximo, de 30 días a partir de la fecha de formalización del contrato.

Todas las funcionalidades indicadas a continuación deben funcionar indefectiblemente para que se considere el sistema implantado:

- La plataforma debe estar configurada y accesible para los empleados del Consorcio que se designen, así como la creación de los distintos perfiles de usuario (operadores, administradores, etc.)
- Tener migrados completamente todos los datos de la plataforma anterior (si procede), incluyendo registros, expedientes, libros oficiales, base de datos de terceros, etc. tal y como se detalla en el punto correspondiente de este documento.
- Haber realizado las tareas de consultoría necesarias en la sede del Consorcio para planificar y definir detalladamente el proceso de implantación de la plataforma.
- Registro de entrada y salida de documentos.
- Registro y tramitación de facturas electrónicas.
- Gestión de expedientes (incluyendo la opción de crear nuevos procedimientos).
- Libros oficiales.
- Sede electrónica operativa.
- El sistema estará integrado con, al menos, las siguientes soluciones aportadas por la Administración del Estado: CL@VE, INSIDE, NOTIFICA, SIA, SIR, BOE, FACE, NOTARÍA y PID.

7 MANTENIMIENTO

El adjudicatario se encargará de actualizar las nuevas versiones y funcionalidades que vayan publicándose del producto, todo ello sin coste adicional para el Consorcio y con suficiente antelación a dicho cambio.

Todos los trabajos de mantenimiento se realizarán preferentemente en horario nocturno (franja horaria de 22h a 6h), salvo que por razones técnicas no fuera posible.

El adjudicatario deberá garantizar que, además de estar disponible el servicio, exista en todo momento unos buenos niveles de rendimiento y un aceptable tiempo de latencia en cada una de las acciones que se lleven a cabo en la plataforma.

El adjudicatario debe ofrecer durante la vigencia del contrato un servicio de mantenimiento que incluya los compromisos que se detallan a continuación:

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 24 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- El adjudicatario asumirá la infraestructura de sistemas necesaria para el correcto funcionamiento de los componentes y funcionalidades descritos en apartado correspondiente.
- El adjudicatario asumirá los costes de administración, mantenimiento, configuración y resolución de incidencias.
- La prestación del servicio se deberá adaptar a todos los cambios normativos relativos a las prestaciones objeto del contrato que se produzcan durante su vigencia, con independencia del alcance de dicho cambio y sin coste adicional para el Consorcio.
- El adjudicatario deberá garantizar que todos los modelos, contenidos y plantillas incluidos en la plataforma se mantengan jurídicamente actualizados a los cambios legislativos, a las novedades jurisprudenciales y a las nuevas interpretaciones legales que vayan surgiendo de la doctrina de los órganos consultivos, durante toda la duración del contrato.
- Los desplazamientos realizados por el adjudicatario a la sede del Consorcio no llevarán coste imputable al mismo por ningún concepto y durante toda la vigencia del contrato.
- El adjudicatario se compromete a garantizar un ancho de banda mínimo que asegure un buen rendimiento en el acceso a la aplicación con estas nuevas integraciones, así como recursos suficientes de espacio en disco, memoria y procesamiento. Estos requerimientos podrán ir cambiando en función del uso de la plataforma, siendo el adjudicatario el responsable del dimensionamiento de dicho alojamiento.
- El adjudicatario facilitará el acceso a la información de *logs* del sistema a efectos de estudios estadísticos y tratamientos de la información.

8 SOPORTE A USUARIOS

Se ofrecerá durante el tiempo de vigencia del contrato un servicio de soporte al usuario del Consorcio para la resolución de dudas, incidencias, problemas de configuración o propuesta de mejoras, sin coste adicional para el Consorcio.

El adjudicatario ofrecerá un sistema de gestión de incidencias al Consorcio con el que poder realizar la apertura de nuevas incidencias, realizar un seguimiento de las mismas y estudiar el tiempo de respuesta de cada una de ellas. Para ello, el personal del Consorcio podrá abrir una incidencia utilizando cualquiera de los siguientes medios:

- Línea telefónica facilitada por el adjudicatario. 24x7.
- Correo electrónico facilitado por el adjudicatario. 24x7.

Independientemente del medio de comunicación utilizado para la apertura de la incidencia, el adjudicatario remitirá un correo electrónico al Consorcio indicando la apertura efectiva de la incidencia por parte del adjudicatario.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 25 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxijxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El adjudicatario deberá ofrecer un repositorio de manuales y/o tutoriales, ya sean documentos, videos, imágenes, etc. debidamente actualizados e indexados para su uso por parte del personal del Consorcio de forma completamente gratuita.

En caso de que exista alguna anomalía en el funcionamiento del sistema, el personal del Consorcio podrá abrir una incidencia. La criticidad de ésta se valorará en cada caso antes de su apertura según el Acuerdo de Nivel de Servicios especificado en este mismo documento.

9 ACUERDOS A NIVEL DE SERVICIO

Debido a la naturaleza crítica de los servicios de Administración Electrónica objetos de la presente licitación, se establecen los siguientes niveles de servicio:

Prioridad	Descripción	Horario de atención	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Alta	Servicio inmediatamente impactado	12x5	60 minutos	180 minutos
Media	Servicio significativamente impactado	12x5	120 minutos	480 minutos

Definiciones del ANS:

- **Servicio inmediatamente impactado:** incidencias que provoquen que el servicio esté inmediatamente impactado. El servicio no está disponible o no puede ser utilizado por los usuarios, o hay un deterioro crítico del funcionamiento normal del servicio, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones.
- **Servicio significativamente impactado:** incidencias que provoquen que el servicio quede significativamente impactado con una pérdida parcial del servicio, o bien, una total para algunos usuarios.
- **Horario de atención:** rango de horas del día con frecuencia semanal en la que se atenderán las incidencias por parte del adjudicatario.
- **Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido desde la notificación de una incidencia por parte de la Administración hasta que un técnico especializado de la entidad adjudicataria comienza a trabajar en la resolución de la incidencia.
- **Tiempo de resolución:** tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que ésta se resuelve favorablemente.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 26 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El incumplimiento puntual de los ANS conllevará penalizaciones en la facturación de la prestación del servicio. El incumplimiento reiterado de los ANS será motivo de resolución del contrato, salvo que exista justificación adecuada por parte del adjudicatario y aceptada por el Responsable Administrativo del Contrato.

9.1 Índice de calidad del servicio

Para el seguimiento de la calidad de la prestación del servicio se establecen los siguientes índices:

- **Índice de atención de incidencias (IA):** se define como el cociente entre el número de incidencias atendidas en plazo y el número total de incidencias.
- **Índice de resolución de incidencias (IR):** se define como el cociente entre el número de incidencias resueltas en plazo y el número total de incidencias.

Estos índices de calidad se utilizarán como medida para el cálculo de la calidad de la prestación del servicio basada en percentiles definida en el pliego administrativo. Dichos percentiles fijarán umbrales de calidad cuya no consecución conllevará la aplicación de las penalizaciones recogidas en dicho pliego.

10 MEJORAS

Se valorarán como mejora las siguientes prestaciones adicionales, complementarias al objeto del contrato y con la siguiente concreción de requisitos, límites, modalidades y características.

En caso de ofrecerse alguna de las mejoras que se valoran en la que sea necesario aportar un video demostrativo, estos deberán estar accesibles para su visualización a través de una dirección en internet.

En caso de dudas, acerca del alcance descrito de alguna de las mejoras ofertadas, el órgano de contratación podrá requerir al licitador para la realización de una demostración presencial o cualquier otro medio de prueba que se estime adecuado.

10.1 Centro de Operaciones de Ciberseguridad

Con el objetivo de mejorar los niveles de seguridad exigidos en el presente pliego, se valorará como elemento de mejora de la oferta que el licitador cuenten con un Centro de operaciones de seguridad (SOC) integrado en la Red Nacional de SOC que coordina el Centro Criptológico Nacional (CCN).

En el caso de que el licitador no forme parte de la Red Nacional de SOC y no preste el servicio directamente, podrá hacerlo a través de una tercera empresa subcontratada. En este escenario, el licitador deberá presentar un documento que certifique la relación contractual existente entre ambas partes para la provisión del servicio mencionado.

El Centro de operaciones de seguridad (SOC) se encargará de la monitorización y control de la seguridad, la identificación de vulnerabilidades y la respuesta inmediata ante posibles incidentes de seguridad.

El Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) llevará a cabo los siguientes controles y operaciones:

- Análisis de los registros (logs) generados por el sistema mediante un Sistema de Información y Eventos de Seguridad (SIEM), abarcando tanto el tráfico proveniente de los usuarios de esta

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 27 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



administración como el tráfico proveniente de internet, especialmente a través de la sede electrónica.

- Generación de alertas, supervisión de eventos de seguridad y adopción de respuestas inmediatas en caso de ser necesario.
- Supervisión continua de las posibles vulnerabilidades de todo el ecosistema de software necesario para la prestación del servicio y corrección de las mismas a través de aplicaciones de parches, cambios en la política de seguridad de la red, etc.
- Intercambio de información de ciberseguridad con otras administraciones públicas con la Red Nacional de SOC
- Implementación de medidas de inteligencia frente a amenazas, incluyendo la detección de intentos de suplantación del dominio de la sede electrónica, así como la exposición de credenciales de usuarios, entre otros.
- Búsqueda proactiva de amenazas que puedan poner en riesgo el correcto funcionamiento del servicio contratado.
- Gestión colaborativa de posibles incidentes de seguridad en coordinación con el equipo informático de esta administración.

Este Centro de operaciones de seguridad deberá estar integrado en la Red Nacional de SOC que impulsa el Centro Criptológico Nacional (CCN) para garantizar que existe colaboración e intercambio de información entre los Centros de Operaciones de Ciberseguridad del sector público español.

Para valorar esta mejora se verificará que el licitador directamente o la empresa subcontratada que fuera a prestar el servicio, aparezca en el listado oficial publicado por el Centro Criptológico Nacional que es accesible desde la siguiente dirección: <https://rns.ccn-cert.cni.es/red-nacional-soc#entidades-participantes>

10.2 Certificados electrónicos

Dado que la mayor parte de los usos de certificado electrónico por parte de un empleado público se produce en la gestión diaria de documentación y expedientes administrativos y siendo este el principal objeto del contrato, para reducir tiempos de tramitación, para llevar a cabo actuaciones administrativas automatizadas y por razones de eficiencia se valorará como mejora el suministro, dentro del precio ofertado, de todos los certificados de empleado público y de empleado público con seudónimo, así como todos los certificados de sello de órgano que necesite esta Administración para operar con la plataforma.

Por ello, en caso de incorporarse esta mejora, el licitador deberá incluir una descripción detallada de los certificados ofertados, de las condiciones generales de uso y deberá aportar el certificado de conformidad con el Reglamento UE 910/2014 (eIDAS) del Prestador de Servicios de Confianza y los servicios de expedición de certificados electrónicos de firma y de sello electrónico que figure en la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) del Estado Español (<https://eidas.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/tl/ES>)

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 28 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



10.3 Canal de denuncias

Se valorará como mejora que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado un módulo de canal de denuncias integrado en la aplicación que permita a esta administración cumplir con las obligaciones de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Para que pueda valorarse esta mejora el sistema ofertado debe de permitir tanto la presentación de denuncias anónimas a través de la sede electrónica como el sistema interno que permita la gestión de las mismas conforme al procedimiento que deben de seguir los entes del sector público.

En caso de incorporarse esta mejora, el licitador deberá incluir una descripción detallada de esta mejora y un video que detalle el funcionamiento y su integración con el resto de módulos de la plataforma.

10.4 Servicios de asesoría / consultoría

Durante el proceso de implantación se sobreentendiendo que se tendrá que realizar un trabajo de asesoría para garantizar la implantación inicial. Pero se valorará como mejora que el adjudicatario proporcione los servicios de asesoría y/o consultoría mediante la designación de un asesor personal permanente para asistir y aconsejar al Consorcio y todos sus usuarios en el uso y mejor aprovechamiento de los servicios contratados durante los años de duración del contrato.

11 OFERTA TÉCNICA

Con objeto de garantizar el cumplimiento de los requisitos exigidos a la plataforma objeto de este contrato, el licitador deberá aportar con la oferta la siguiente documentación en el formato que corresponda:

Memoria descriptiva

El licitador incluirá una memoria descriptiva de las características de la solución ofertada, incluyendo el catálogo completo de procedimientos electrónicos con todas sus plantillas normalizadas y adaptadas a la legislación vigente.

Certificaciones

- CE-01: Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su categoría ALTA para la plataforma de administración electrónica emitido por una Entidad de Certificación acreditada por el Centro Criptográfico Nacional (CCN).
- CE-02: Documentación acreditativa de los niveles de disponibilidad del servicio mínimo del 99,995% (TIER IV o equivalente) en el CPD principal, e igual o superior al 99,982% (TIER III o equivalente) en el CPD secundario, en base a la cláusula 3.5 del presente pliego.
- CE-03: Certificado de seguridad del HSM. Documento que acredite que los dispositivos de firma utilizados (HSM) han sido seleccionados entre los previstos en Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCN-STIC 105) publicado por el Centro Criptográfico Nacional.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 29 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- CE-04: Documento emitido desde la Secretaría General de Administración Digital en la que acredite el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA, en base a la cláusula 3.6 del presente pliego.
- Tres (3) Certificados de Buena Ejecución, en base a la cláusula 4.16 del presente pliego.
- Documento acreditativo de que la aplicación figura en el listado de aplicaciones de registro integradas en la plataforma SIR en la modalidad “instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)” que publica la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.
- Informe de evaluación de los servicios técnicos de la Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica acreditativo de la superación de las pruebas de integración sistémica con la Plataforma de Contratos del Sector Público, emitido en favor de algún órgano de contratación que utilice la plataforma ofertada.

Evidencias en formato de video

Asimismo y también en la presentación de la oferta, el licitador deberá ofrecer, mediante la puesta a disposición de una dirección web (*URL*) las siguientes evidencias en formato de video de la aplicación propuesta:

- **EV-01:** Videos demostrativos donde se pueda comprobar la identificación en la sede electrónica utilizando los siguientes medios de identificación: DNI electrónico, certificado de la FNMT, sistema CL@VE y certificado reconocido de la Unión Europea.
- **EV-02:** Videos demostrativos donde se pueda verificar que un representante pueda realizar trámites en nombre de un interesado al que representa recabando a la Administración el poder notarial a través de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID).
- **EV-03:** Videos demostrativos donde se pueda verificar que un representante puede recibir las notificaciones remitidas al interesado al que éste representa, estando debidamente inscrito en el registro electrónico de apoderamientos (APODERA).
- **EV-04:** Videos demostrativos donde se pueda comprobar que un ciudadano puede realizar un trámite y la herramienta permita recabar la documentación requerida por medio de una consulta automatizada a través de la PID.
- **EV-05:** Videos demostrativos donde se pueda comprobar la firma electrónica de una solicitud en la sede electrónica utilizando los siguientes medios de identificación: sistema CL@VE Firma y certificado reconocido de la Unión Europea.
- **EV-06:** Videos demostrativos donde un ciudadano pueda firmar un contrato desde la sede electrónica y el cargo público competente firmar el mismo documento desde su portafirmas.
- **EV-07:** Videos demostrativos donde un empleado de la entidad pueda seleccionar el DIR3 de una unidad administrativa de destino para un intercambio de registros.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 30 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- **EV-08:** Videos demostrativos en los que se muestra que el sistema permite el envío y la recepción de comunicaciones electrónicas entre Administraciones Públicas a través del Sistema de Intercambio de Registros (SIR).
- **EV-09:** Videos demostrativos en los que se muestre como un empleado de la entidad puede generar una copia auténtica de un documento en papel incorporando los metadatos específicos.
- **EV-10:** Videos demostrativos en los que se muestre como un empleado de la entidad realiza una firma cualificada con DNI electrónico sin necesidad de usar *applets* de Java.
- **EV-11:** Videos demostrativos en los que se muestre como un empleado de la entidad realiza una firma avanzada desde su dispositivo móvil.
- **EV-12:** Videos demostrativos en los que se ponga a disposición una notificación electrónica en la sede electrónica y en el Punto de Acceso General.
- **EV-13:** Videos demostrativos en los que se aprecie el proceso de automatización en el envío de notificaciones infructuosas al BOE.
- **EV-14:** Videos demostrativos en los que se verifique que la herramienta puede exportar un paquete SIP de un expediente en el formato del Esquema Nacional de Interoperabilidad para su transferencia a un sistema de archivo definitivo.
- **EV-15:** Videos demostrativos en los que se muestre como un empleado de la entidad realiza una firma avanzada con su certificado digital en la nube.

La dirección o direcciones web puestas a disposición del Consorcio para poder consultar las evidencias en formato de video estarán operativas durante todo el proceso de licitación hasta la adjudicación definitiva.

La falta de justificación de alguno de los requisitos mínimos exigidos supondrá la exclusión de la oferta por no dar respuesta al objeto del contrato.

En caso de dudas acerca del cumplimiento de algunos de los requisitos, el órgano de contratación podrá requerir al licitador para la realización de una demostración, bien sea presencial o por cualquier otro medio.

12 SEGURIDAD

En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), el contratista de seguridad deberá designar un POC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de Ciberseguridad y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio. Dicho POC de seguridad será el propio responsable de Ciberseguridad del contratista, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará al CSIRT (centro de respuesta a incidentes de Ciberseguridad) autonómico Andalucía CERT a través de la persona Responsable de Seguridad TIC del organismo contratante.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 31 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlqzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el ENS. 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 y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

13 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN. CESIÓN DE DATOS

Dado que la ejecución de este contrato implica la cesión de datos por parte del órgano de contratación a la persona del contratista, éste estará obligado a someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, debiéndose indicar que esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

En caso de incumplimiento de esta obligación se aplicarán las penalidades máximas de las establecidas en el artículo 192. 1 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

14 DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente servicio se prevé con una duración de 12 meses, contemplándose la posibilidad de tres prórrogas con una duración cada una de ellas de 12 meses. Siendo por tanto, la duración del contrato, incluyendo la prórroga, de hasta un máximo de 48 meses.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 32 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxijxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



ANEXO 1

CERTIFICADO DE BUENA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

« _____ »

D./D.^a _____, [Cargo] de la Entidadde _____ con CIF _____.

CERTIFICO:

PRIMERO. Que la empresa _____, con CIF _____, contratista de los servicios referidos más abajo, llevó a cabo la implantación y puesta en funcionamiento de su plataforma en el año _____ [fecha de inicio de implantación] habiéndose ejecutado con arreglo a condiciones y a satisfacción del que suscribe.

SEGUNDO. Los servicios mencionados pueden desglosarse y describirse aproximadamente de la siguiente manera:

Implantación, puesta en funcionamiento y mantenimiento de la plataforma de Administración Electrónica destinada a la gestión mediante medios electrónicos de los procesos administrativos de la entidad (servicios de Administración Electrónica), junto con la integración con las herramientas de la Administración General del Estado: Cl@ve, Notifica, SIA y Apodera constituyéndose en dos partes diferenciadas:

1.^a Módulo de backoffice de gestión que facilita la tramitación de procedimientos administrativos por vía electrónica, integrando el registro de entrada y salida de documentos, la gestión completa de expedientes, libros oficiales y firma electrónica.

2.^a Módulo de sede electrónica que permite la puesta en marcha de servicios dirigidos al ciudadano y empresas. Constando de:

Catálogo de trámites y formularios ya desarrollados.

Tablón de anuncios y portal de transparencia conectados con el backoffice.

Carpeta electrónica para la consulta por el administrado de expedientes, notificaciones, registros y facturas.

TERCERO. Que la empresa adjudicataria del contrato de la plataforma _____, ha realizado satisfactoriamente el objeto del contrato enumerado anteriormente.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 33 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En _____ El _____ [Cargo]

Documento firmado electrónicamente al margen.

DAVID RODRIGUEZ NARANJO		23/10/2023 13:51:59	PÁGINA: 34 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwPiMX8MKXC7osxjxl70hxlgzg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	