



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR
EL SERVICIO DE SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE LOS
MÓDULOS PARA LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS
FLUJOS DE TRABAJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL
EXPEDIENTE CORPORATIVO DEL AYUNTAMIENTO DE SAN
SEBASTIÁN DE LOS REYES**

C.I.F.: P-2813400-E

Rodrigo Martín Castaño
Técnico de Organización
Sección de Organización y
Calidad

Raúl Martín Bonilla
Analista Programador
Sección de Sistemas de
Información

Tomás Sanz Romero
Técnico de Sistemas
Sección de Sistemas de
Información

Fernando Prats Sevilla
Jefe de Sección de Sistemas
de Información



Índice

1	OBJETO Y DETALLE DEL SUMINISTRO REQUERIDO	3
2	SERVICIO DE INSTALACIÓN CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	4
3	EQUIPO Y PLAN DE TRABAJO	4
4	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	4
5	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE	5
5.1	Mantenimiento	5
5.2	Acuerdos de nivel de servicio	5
	Contacto y horario	5
	Definiciones	6
	Objetivos de servicio de soporte	6
	Alcance de los Servicios de Soporte	6
	Contactos de Soporte técnico	6
	Niveles de Servicio de Corrección de Errores	7

C.I.F.: P-2813400-E



1 OBJETO Y DETALLE DEL SERVICIO DE SUMINISTRO REQUERIDO

El objeto del presente contrato es el servicio de suministro, instalación y configuración de los módulos de software para la tramitación electrónica del Sistema de Gestión de Expedientes Corporativo Flexia del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (en adelante, Ayuntamiento), propiedad de la firma **Altia Consultores**,

Los requisitos que debe cumplir el suministro los siguientes:

1. Módulo "Compulsión Electrónica". Para los documentos en papel facilitados por el ciudadano a través del registro de entrada presencial del Ayuntamiento.
2. Módulo "Generador Dinámico de Formularios" y conexión con Sede Electrónica
 - o Generación dinámica de formularios conectados con la plataforma Flexia.
 - o Registro electrónico de formulario.
 - o Firma de los datos de entrada del usuario, firma web, firma de xml u otro documento generado en servidor con los datos introducidos por el ciudadano. Debe reconocer los certificados de las AC más utilizadas: FNMT, CATCert, ANCERT, ANF AC, ACA, Autoridad de Certificación HealthSign, ACCV, Camerfirma, EDICOM, Firma Profesional e IZENPE
 - o Posibilidad de adjuntar ficheros adicionales al registro firmados por el ciudadano (al menos la huella).
 - o Creación y posibilidad de descarga inmediata del justificante del registro firmado, con certificado de sello de órgano y CSV.
 - o Salvaguarda del justificante y de todos los documentos presentados por el ciudadano en la aplicación Flexia.
 - o Salvaguarda del borrador de solicitud/formulario.
 - o Consulta de la solicitud y posibilidad de volver a ver y descargar los documentos adjuntados en el registro tanto electrónica como presencialmente.
 - o Subsanación de solicitud/tramite.
 - o Integración con los flujos de trabajo de Flexia (posibilidad de alta o inicio automático de expedientes en determinados casos)
 - o Consulta del expediente y visibilidad de los documentos asociados al mismo.
 - o Integración con la actual Sede Electrónica del Ayuntamiento
3. Módulo "Sistema de Notificación Electrónica"
 - o Integrado con el SGE Flexia y el registro de salida.
 - o Admisión de cualquier aplicación que quiera dejar notificaciones en este Módulo a través de Web Services.
 - o Disponibilidad de un sistema de avisos por SMS o correo electrónico.
 - o Posibilidad de la notificación individual y por lotes.
4. Integración con el Portafirmas de la Red SARA con las siguientes características mínimas:



- Firma de documentos PADES para PDF, XADES para XML y CADES para otros formatos (en sus últimas versiones).
- Envío de documentos a las plantillas (flujos) correspondientes de dicho Portafirmas y almacenaje en Flexia del resultado.
- Consulta periódica y parametrizable al Portafirmas sobre el estado de la firma de los documentos existentes.
- Análisis de la respuesta obtenida. Si documento correctamente firmado, o si ha sido rechazado, recoger el motivo.
- Visualización del estado de la firma en cada consulta/tramitación de expedientes.
- Uso de applets no permitido.

2 SERVICIO DE INSTALACIÓN CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Tras el suministro y hasta la puesta en servicio completa del sistema, se requieren los siguientes servicios:

- Instalación software y comprobación de su correcto funcionamiento.
- Elaboración y publicación de 5 formularios electrónicos para la tramitación de solicitudes y formación al personal técnico del ayuntamiento en esta funcionalidad.
- Adaptación de Look&Feel de los módulos a la identidad corporativa del Ayuntamiento y su Sede electrónica: <https://sede.ssreyes.es>.

3 EQUIPO Y PLAN DE TRABAJO

Para el desarrollo del suministro y su implantación se requiere la constitución de un equipo técnico, compuesto por personal de la empresa adjudicataria y del Ayuntamiento, siempre bajo la supervisión competente de este último, que llevará a cabo las actividades necesarias hasta la consecución de los objetivos propuestos. Los pasos a dar serán los siguientes:

- Constitución del equipo técnico del proyecto.
- Análisis de los requerimientos y especificaciones del sistema.
- Instalación inicial.
- Pruebas
- Formación a diferentes niveles: usuarios y administradores.
- Divulgación al personal municipal.
- Puesta en servicio definitiva.

La aplicación deberá haber sido desarrollada bajo una metodología estándar, siendo ésta definida en la oferta a presentar, comprobándose posteriormente.

4 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

El adjudicatario se compromete expresamente a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales



problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En resumen, la empresa adjudicataria deberá entregar, debidamente comentado y documentado, el módulo de integración con el portafirmas de la Red SARA y los webservices de la plataforma de notificaciones electrónicas y el registro de entrada, con manuales de compilación, en su caso. Además, entregará, como resultado final de los trabajos, toda la documentación técnica que caracterice a los sistemas, configuraciones, parametrizaciones, diagramas y desarrollos realizados en el proyecto. Toda la documentación deberá ser aprobada por la dirección del proyecto

5 SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

5.1 Mantenimiento

Dada la criticidad de los módulos suministrados se requiere una especificación del mantenimiento y soporte técnico durante el periodo de garantía. El mantenimiento posterior a ese periodo se integrará mediante los correspondientes trámites con el contrato de mantenimiento vigente de todo el aplicativo Flexia.

El servicio de mantenimiento de la solución incluirá:

- Actualización del software: renovación de licencias de todo el software utilizado, incluyéndose consultas, mantenimiento correctivo y preventivo, las nuevas versiones y parches que libere el fabricante.
- Modalidades de asistencia técnica al Ayuntamiento: telefónica, mediante buzón de correo electrónico, remota e *in-situ*, si fuera preciso.
- Aportación de manuales y documentación relativa a los módulos del Sistema.
- La solución de incidencias según las características y niveles establecidos en el siguiente apartado.

5.2 Acuerdos de nivel de servicio

Este acuerdo de servicios de soporte y mantenimiento abarca los niveles de asistencia que se pueden esperar, en relación con el mantenimiento de los módulos de Flexia recogidos en este suministro. El propósito es garantizar la calidad y la disponibilidad oportuna de los servicios electrónicos municipales que se crearán con las nuevas funcionalidades aportadas por los módulos licitados en este pliego.

Contacto y horario

El personal de soporte responderá a las cuestiones planteadas con precisión y con la mayor brevedad posible. Las consultas pueden realizarse mediante:

- Correo electrónico.
- Teléfono de Soporte Técnico.

Y en todo caso las incidencias se anotarán en la correspondiente plataforma de gestión de incidencias del adjudicatario.

Las consultas e incidencias, desde el correo electrónico, teléfono, o directamente en la plataforma de incidencias, serán atendidas en el siguiente horario de trabajo:

- De 08:30h a 18:00h.
- De lunes a viernes.



Cuando se produzca una incidencia, el personal del Ayuntamiento comunicará su existencia al adjudicatario lo más rápido posible, al teléfono, al e-mail o a través del sistema de incidencias establecidos. En el supuesto de que la notificación se haga por teléfono, el adjudicatario dará de alta la incidencia en la plataforma.

Definiciones

1. **Incidencia Soportada**" significa:

- A. La falta de disponibilidad de los módulos suministrados en este pliego.
- B. La no conformidad de la tecnología con respecto a las especificaciones establecidas en el contrato de suministro, que resulte en la imposibilidad de uso, o la restricción en el uso de los servicios de la administración municipal.

2. **Resolución** significa:

- A. La modificación o adición que cuando se aplica o se añade a los módulos, corrige una Incidencia Soportada;
- B. El procedimiento o la rutina que, cuando se aplica a la instalación o al funcionamiento normal de la Plataforma o del Software, elimina el efecto adverso práctico de tales Incidencias Soportadas. Las "Resoluciones" incluyen los parches y las correcciones de errores.

Objetivos de servicio de soporte

El adjudicatario deberá ofrecer a los siguientes objetivos de servicio de soporte de los módulos suministrados:

- a) **Disponibilidad del servicio:** Los servicios electrónicos que se soportan sobre los módulos deberán estar disponibles 24/7.
- b) **Fiabilidad de servicio:** la disponibilidad de los módulos debe ser del 99,9% sobre una base anual, a excepción de las interrupciones programadas y casos de fuerza mayor. Las interrupciones programadas estarán por debajo de cuatro (4) horas al mes, sin exceder seis (6) eventos/mes.
- c) **Capacidad de mantenimiento de servicio:** Resolución de las interrupciones de alguno de los módulos dentro de las seis (6) horas a partir de la notificación de cualquier interrupción.

Alcance de los Servicios de Soporte Técnico

- a) El servicio de soporte incluye la implementación de Resoluciones para Incidencias Soportadas en los módulos suministrados.
- b) los Servicios de soporte no incluirán:
 - i. **Soporte de usuario externo.**
 - ii. **Solicitudes de mejoras:** una carencia en las características actuales de los módulos que no se incluya en los requisitos de este pliego, que requiera nuevos programas y/o solicitudes de mejoras del Servicio/Plataforma.

Contactos de Soporte técnico

Los Servicios de Soporte serán accesibles por el personal técnico designado por el Ayuntamiento. Éste personal será la única interfaz para los servicios de soporte técnico del adjudicatario.



Niveles de Servicio de Corrección de Errores

Una vez recibida la notificación del Ayuntamiento, el personal del adjudicatario clasificará y atenderá la solicitud según la siguiente tabla:

Severidad	Definición	Tiempo de respuesta
1	Errores para los que no existe una solución temporal razonable y que provocan un mal funcionamiento completo del producto	3 horas laborable
2	Errores para los que no existe una solución temporal razonable y que provocan una degradación en el funcionamiento de un módulo del producto	6 horas laborables
3	Problemas reportados para los que existe una solución temporal razonable o que tienen un impacto menor en la usabilidad del producto	1 día laborable
4	Anomalías reportadas en el producto que no afectan de forma directa a la capacidad de la operación del negocio	El tiempo estipulado (aprobado por el Ayuntamiento)

En los casos de severidad 1, 2 y 3, se trabajará en la resolución del error durante el horario de trabajo hasta encontrar la solución y remitirla al Ayuntamiento.

En los casos de severidad 4, las anomalías serán corregidas en el siguiente parche o actualización que se aplique.