

## ANEXO N° 4

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

#### INDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETO DEL CONTRATO
3. FUNCIONALIDADES
  - 3.1. Componentes
    - 3.1.1. Sede Electrónica
    - 3.1.2. Registro de Entrada/Salida
    - 3.1.3. Gestión de expedientes
    - 3.1.4. Módulo de firma electrónica
    - 3.1.5. Gestión de acuerdos
  - 3.2. Especificaciones técnicas
    - 3.2.1. Interoperabilidad y Protección de datos de carácter personal
    - 3.2.2. Modelo de prestación del servicio
    - 3.2.3. Arquitectura de aplicación.
    - 3.2.4. Archivo electrónico y conservación de los documentos a largo plazo
    - 3.2.5. Notificaciones
    - 3.2.6 Granularidad de las credenciales de acceso de usuarios
    - 3.2.7. Navegadores y Java
    - 3.2.8. Carga de contenidos y migraciones.
    - 3.2.9. Recibos y Minutas firmadas y selladas
    - 3.2.10 Ventanilla única
    - 3.2.11 Auditoría
    - 3.2.12 Integración con sistemas de impresión de etiquetas
    - 3.2.13 Digitalización Segura de Documentos
    - 3.2.14 Copias auténticas de documentos públicos
    - 3.2.15 Sistema de (re)firmado y sellado de tiempo
    - 3.2.16 Dispositivos móviles
  - 3.3. Catálogo de procedimientos
4. INTEGRACIONES Y ARQUITECTURA DE INTEROPERABILIDAD.  
BOLSAS DE HORAS PARA DESARROLLO.
5. IMPLANTACION, FORMACION Y TRANSFERENCIA TECNOLOGICA.
  - 5.1 Implantación y formación.
  - 5.2. Transferencia tecnológica.
6. MANTENIMIENTO Y GARANTÍA TÉCNICA
7. SOPORTE A USUARIOS

8.	CONDICIONES GENERALES
8.1	Equipo de trabajo
8.2	Organización del proyecto
8.3	Acuerdos de nivel de servicio
8.3.1	Gestión de incidencias y disponibilidad
8.3.2	Nivel de disponibilidad
8.4	Incumplimientos en la ejecución
8.5	Propiedad de los trabajos
8.6	Confidencialidad
9	DURACIÓN DEL CONTRATO
10	FORMA DE PAGO
11	PRODUCTOS ENTREGABLES
12	CONTENIDOS DE LOS SOBRES “B” Y “C”

## 1.- INTRODUCCIÓN

La tramitación electrónica es una realidad legal y social abocada a convertirse a corto plazo en el cauce principal de la actividad administrativa. Además de habilitar nuevos medios y formas de relación con la ciudadanía, la tramitación electrónica implica también un gran reto para adaptar toda la actividad de gestión a las enormes posibilidades que ofrece la tecnología a la hora de prestar mejores servicios de forma más eficaz y eficiente.

Por este motivo, el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga (en adelante, el Patronato) ha decidido contratar una plataforma de tramitación que permita al organismo gestionar y tramitar internamente todos sus procedimientos administrativos de forma completamente electrónica.

En un contexto económico como el actual, no podemos olvidar que las nuevas tecnologías son capaces de introducir importantes mejoras al incrementar la eficacia y la eficiencia en la actividad administrativa, convirtiéndose en fuente directa de ahorro y permitiendo reducir los tiempos y plazos de los procedimientos.

La reciente publicación de leyes que afectan a los sistemas de información de las Administraciones públicas obligan a una interconexión de los sistemas utilizados desde las Entidades locales y el resto de entidades que integran el sector público del estado, que permitan adaptarlos tanto a la legislación vigente como a los derechos de la ciudadanía.

Con la entrada en vigor de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, se establece la obligatoriedad a las AAPP de adoptar las medidas necesarias para posibilitar la interconexión de sus sistemas de información de modo que se permita el intercambio de información y servicios entre las mismas.

La Ley 39/2015 regula las relaciones externas entre la Administración y los ciudadanos. Regula una Administración totalmente electrónica, interconectada y transparente, mejorando la agilidad de los procedimientos administrativos y reduciendo los tiempos de tramitación. La Ley 40/2015, por su parte, regula las relaciones internas entre las Administraciones, estableciendo los principios generales de actuación y las técnicas de relación entre los distintos sujetos públicos.

Desde la AGE se están desarrollando diferentes estrategias que han sido asumidas en el presente proyecto, y que van dirigidas a definir un nuevo modelo de Administración pública para todos los niveles del estado. Estas medidas se concretan en el Plan de Transformación Digital aprobado en Consejo de Ministros el pasado 2 de octubre de 2015, que tiene su origen en el informe CORA, y supone el marco estratégico global para avanzar en la transformación de la Administración al establecer sus principios rectores, los objetivos y las acciones para alcanzarlos, así como los hitos para el desarrollo gradual de la Administración Digital.

El proyecto objeto de la presente licitación responde a las nuevas demandas de la sociedad, proporcionando información y servicios digitales en cualquier momento, en cualquier lugar y por diferentes canales, generando nuevas formas de relación con los

ciudadanos, facilitando oportunidades de negocio e innovando en los servicios, aprovechando siempre las innovaciones que proporcionan las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## **2.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato es la puesta en marcha de una Plataforma de Gestión Administrativa electrónica, así como su mantenimiento, que de soporte a los procedimientos internos del Patronato y se comunique a través de la Sede electrónica con ciudadanía, ayuntamientos y empresas.

Las características técnicas y funcionales del sistema que se van a describir en este documento tienen el carácter de mínimas. Los distintos licitadores deberán especificar en sus propuestas, de forma detallada, las características concretas de los servicios ofertados.

## **3.- FUNCIONALIDADES**

### **3.1.-Componentes**

La plataforma objeto del contrato deberá satisfacer un conjunto de elementos que deberán reunir, al menos, los siguientes componentes:

#### **3.1.1. Sede Electrónica**

Permitirá poner a disposición del Patronato una Sede Electrónica desde donde poder ofrecer un medio de acceso a ciudadanos y empresas, a través del cual puedan presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite y en fase de vigencia, recibir notificaciones electrónicas, realizar pagos telemáticos y verificar la validez de documentos electrónicos. Este servicio deberá reunir como mínimo las siguientes características:

- \* Deberá permitir al ciudadano la identificación a través de certificado electrónico o de sistemas de clave concertada, y de entre estos últimos y de manera obligatoria, con el sistema Cl@ve de la AGE. Como mínimo admitirá los certificados expedidos por la FNMT y el DNI electrónico.
- \* Deberá incluir la gestión de la Representación y de la Habilitación de funcionarios públicos según lo establecido en la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común.
- \* La interfaz deberá estar traducida a los principales idiomas propios de la Unión Europea (al menos inglés, francés, alemán e italiano), así como facilitar los medios y la documentación técnica necesaria para añadir nuevos idiomas en el futuro.
- \* Deberá cumplir con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAIAA).

#### **3.1.2 Registro de Entrada/Salida**

Permitirá gestionar el registro de toda la documentación que entra y sale del Patronato, tanto de forma telemática como presencial. Deberá estar diseñado conforme a la norma SICRES v3 y reunir como mínimo las siguientes características:

- Deberá garantizar la fecha y hora oficial de las anotaciones a través de un sello de tiempo de una autoridad de certificación, cuyo coste asuma el adjudicatario, y permitirá descargar de cada anotación un justificante firmado y sellado electrónicamente.
- Deberá estar integrado con dispositivos de hardware que permitan la impresión de etiquetas adhesivas que sustituyan el sello tradicional de caucho y que faciliten la impresión de etiquetas con direcciones para facilitar los procesos de ensobrado y envío de documentación.
- Deberá permitir trabajar con escaneado de la documentación al instante, con el ciudadano presente, y en diferido, permitiendo un escaneado masivo donde se identifiquen y separen automáticamente los documentos, se firmen y sellen electrónicamente y queden accesibles desde la anotación de registro correspondiente.
- Deberá incluir un sistema de gestión de remesas que simplifique los envíos de certificados (notificaciones, etc.).

### 3.1.3 Gestión de expedientes

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

- Deberá permitir la generación automática de la documentación del expediente fusionando sus datos con las plantillas que el agente tramitador seleccione.
- Deberá recoger e integrar de forma automática, en la plataforma, los expedientes iniciados en el actual registro del Patronato.
- Deberá de disponer de las plantillas normalizadas adaptadas a la legislación tributaria.
- Todas las plantillas incluidas 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.)
- Deberá permitir al agente de tramitación personalizar las plantillas existentes, contando con un sistema que le notifique cuando la plantilla que haya personalizado, este desactualizada jurídicamente.
- Deberá facilitar la gestión de todos los libros oficiales del Patronato (actas, decretos, contratos...), plasmando en cada documento electrónico que se añada a un libro oficial, el sello de órgano con su código de identificación y su fecha de incorporación.

#### 3.1.4 Módulo de Firma Electrónica

Permitirá la firma electrónica en alguno de los formatos incluidos en la '*Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma Electrónica y de certificados de la Administración*', de la que se atenderán la totalidad de los criterios desarrollados en la misma, desde sistemas Windows, Mac OS y Linux, y desde una plataforma de firma cuyo correcto funcionamiento no dependa de plataformas o software de terceros externos al licitador. Este servicio deberá reunir como mínimo las siguientes características:

- La solución a aportar deberá integrar los preceptos establecidos en el Reglamento 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.
- Deberá admitir, entre otros, los certificados digitales emitidos por la FNMT y el DNI electrónico.
- Todos los documentos firmados deberán estar preparados para su archivo a largo plazo según el estándar PDF/A (ISO 19005), contando con un servicio de custodia electrónica de documentos que permita organizar y conservar toda la documentación del Patronato dentro del archivo electrónico de larga duración.
- Deberá contar con un archivo electrónico de larga duración que deberá incorporar un servicio de resellado automático de las firmas electrónicas garantizando su preservación en el tiempo a medida que evolucionan los sistemas criptográficos en el tiempo.
- Deberá facilitar la tramitación flexible, ágil y fluida de los procedimientos, permitiendo, a los usuarios con capacidad de firma, la utilización de dispositivos móviles para la firma electrónica de los documentos.
- Deberá contar con funcionalidades específicas que permitan la delegación de firmas y tareas pendientes.

#### 3.1.5 Gestión de acuerdos

Permitirá organizar la actividad administrativa de los distintos órganos colegiados de la entidad y reunir como mínimo las siguientes características:

- Convocatoria: Deberá gestionar todo el procedimiento administrativo vinculado a la convocatoria y facilitará los medios técnicos necesarios para que los miembros del órgano colegiado puedan consultar a través de la sede electrónica la relación de asuntos incluidos en la sesión pudiendo acceder a la documentación asociada.
- Gestión de Acuerdos: Permitirá llevar un control de los asuntos resueltos en cada convocatoria, quedando registro de acuerdo adoptado y del detalle de las votaciones emitidas por los miembros del órgano colegiado.
- Libro de Actas: El sistema permitirá generar borradores iniciales de actas sobre las que pueda trabajar el equipo administrativo y una vez revisadas y aprobadas permitirá su inclusión en un libro de actas.

### 3.2.- Especificaciones técnicas

#### 3.2.1. Interoperabilidad y Protección de datos de carácter personal

El servicio ofertado deberá garantizar un adecuado nivel de interoperabilidad, no sólo con sistemas internos, sino también con servicios facilitados por parte de otras Administraciones Públicas, debiendo de incorporar para ello una API de servicios y su documentación asociada, de modo que se faciliten las integraciones necesarias para que los diferentes elementos del **ecosistema** interoperen, de modo independiente, con el objetivo de que el Patronato pueda seleccionar la mejor opción para su desarrollo, ya sea a través de medios propios o a través de un tercero.

Así mismo, garantizará medidas para dar conformidad y cumplimiento con la normativa establecida en la Ley de Protección de Datos con los controles de acceso necesarios y la posibilidad de consultar registros de auditoría asociados a las acciones y accesos realizados por cada usuario en el servicio.

A este respecto, y atendiendo a la posible disposición en *modo nube* de la infraestructura, según lo establecido en el apartado 3.2.2, de las presentes prescripciones, el adjudicatario deberá aportar los certificados y garantías necesarias en cuanto a la aplicación de la normativa europea de Protección de Datos de carácter personal, tanto en los procesos de negocio, la gestión de los datos y los controles de identificación y acceso.

#### 3.2.2. Modelo de prestación del servicio

Se valorará que la solución a aportar se preste en modalidad SaaS (de software como servicio), sin que el Patronato deba asumir coste alguno de instalación o dotación de infraestructura de sistemas. La disposición en *modo nube* de la plataforma persigue abaratar los costes de implantación y reducir los plazos de puesta en marcha, a la vez que establece un modelo más escalable y sostenible que facilita las integraciones con otros elementos del *ecosistema*, tanto propios como aportados por otras administraciones públicas o empresas del sector privado. Esta estrategia no debe poner en riesgo la seguridad de la información, entendida ésta en su sentido más amplio, por lo que se atenderá en todo momento a los preceptos establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad (R.D. 3/2010) y a las Normas Técnicas que la desarrollan y de manera muy particular a la protección de datos de carácter personal (véase apartado 3.2.1. Interoperabilidad y Protección de datos de carácter personal).

#### 3.2.3. Arquitectura de aplicación

- Uso de estándares: se deben utilizar tecnologías basadas en estándares aceptados de manera generalizada.
- Portabilidad: para cualquier software complementario al servicio ofrecido que sea necesario, se debe garantizar que se permite ejecutar al menos en sistemas operativos windows y linux, además de su portabilidad entre entornos. Esta portabilidad debe

garantizarse del mismo modo entre diferentes gestores de base de datos, al menos, Oracle, SQLServer y MySQL.

- Escalabilidad: los componentes deben estar diseñados y desarrollados para soportar el aumento en la carga de procesos o usuarios, necesitando únicamente adecuar la arquitectura hardware del entorno en el que se ejecuta.
- Crecimiento funcional modular: la solución propuesta debe tener una arquitectura y diseño que permita la incorporación de funcionalidades a partir de la incorporación de nuevos módulos sin que éstos afecten al resto del sistema. Por tanto, la integración entre componentes deberá realizarse sin la utilización de interfaces o protocolos nativos y se deberá garantizar el desacoplamiento de capas, permitiendo que la sustitución de componentes por otros nuevos no cause ningún impacto en el resto. Por tanto, cualquier componente existente, como cualquier nuevo componente desarrollado en el ámbito de este proyecto, deberá estar sujeto a este principio de modularidad de componentes y servicios software. Para ello, se deberá aportar documentación sobre su arquitectura, integración o cualquier otro aspecto que garantice este principio.
- Seguridad: la solución propuesta debe garantizar que las funciones básicas de confidencialidad, integridad y disponibilidad se cumplan en un entorno A-A-A (autenticación, autorización y auditoría). El sistema deberá contar con herramientas y procedimientos de salvaguarda, recuperación, exportación e importación de datos. Estas herramientas y procedimientos deben enumerarse en la memoria de la oferta.
- Interoperabilidad: El sistema dará garantía de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa entre sus distintos componentes, así como con componentes externos.

#### 3.2.4 Archivo electrónico y conservación de los documentos a largo plazo

La finalización del expediente conlleva el archivado electrónico, respetando las directrices fijadas en los acuerdos de la Mesa Trabajo de Archivos de Administración Local y los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad, de modo particular en lo que se refiere a las Normas Técnicas que desarrollan este último:

- Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la norma técnica de interoperabilidad de política de gestión de documentos electrónicos.
- Guía de aplicación de la norma técnica de interoperabilidad de política de gestión de documentos electrónicos (julio 2012).
- Modelo de política de gestión de documentos electrónicos (noviembre 2013).

Se entenderá por archivo electrónico, la conservación del documento y su posible recuperación garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y validez de los mismos.

El expediente, una vez archivado respetando las normas archivísticas básicas, aparecerá foliado e incorporará un índice y portada adecuados.



En el entorno tecnológico actual, las aplicaciones empleadas para crear documentos (procesadores de texto, etc.) y los sistemas operativos cambian con excesiva frecuencia, lo que tiene implicaciones importantísimas en la conservación de los documentos electrónicos a largo plazo. Por ello, el acceso a los documentos generados por el sistema no debe depender de la aplicación informática que se haya utilizado para crear el documento.

Para garantizar la preservación de los documentos electrónicos se utilizará el formato ISO 19005-1: PDF/A, que define un estándar para garantizar la interoperabilidad de los sistemas de almacenamiento.

### 3.2.5. Notificaciones

A los efectos de tratar correctamente las notificaciones electrónicas correspondientes a la gestión tributaria que realiza el Patronato, dado el alto número de las mismas que se generan en cada ejercicio y atendiendo a lo dispuesto al respecto en la Ley 39/2015, de modo particular en lo que se refiere a notificación por comparecencia en Sede, el adjudicatario dispondrá de una solución que se adapte funcional, técnica y legalmente a dichos preceptos, facilitando su integración con la gestión de expedientes, la gestión tributaria interna y las herramientas centralizadas de avisos y notificaciones (DEH). Asimismo, y para el caso de notificaciones en papel, al adjudicatario facilitará la generación y registro de las mismas y su copia en la sede electrónica.

### 3.2.6 Granularidad de las credenciales de acceso de usuarios

La complejidad del tratamiento de la información que se realiza en el Patronato requiere un alto nivel de granularidad a la hora de definir las credenciales de acceso de los usuarios, de modo que contribuya a una mejor gestión de los accesos sin que se comprometa la seguridad, con una administración sencilla de los mismos y sin penalización para el usuario.

En este sentido, la política de credenciales debe permitir definir permisos a usuarios en cualquiera de las siguientes clases para su asignación a los diferentes recursos del servicio:

- Permisos por grupo de usuario
- Permisos por roles
- Permisos por tipología de procedimiento

### 3.2.7. Navegadores y Java

En el caso de que se requiera el uso de un navegador de Internet para acceder a las soluciones ofrecidas, estas deberán ser accesibles como mínimo a través de las últimas versiones de los navegadores Mozilla Firefox, Internet Explorer y Safari.

En el caso de que los servicios contratados requieran el uso de Java por parte de las Entidades Locales, estos deberán ser compatibles con la última versión oficial ofrecida por el fabricante de Java. En el caso de no ser así, se establecerá un plazo de 2 meses, desde la aparición de la última versión de Java, para adaptar los servicios ofrecidos a dicha versión. La empresa adjudicataria deberá facilitar los módulos de conexión necesarios para la integración con las aplicaciones de uso interno que el Patronato le indique.

El diseño de la sede electrónica seguirá el criterio de diseño web adaptable, (RWD: *Responsive Web Design*), con el objetivo de adaptar la apariencia de las páginas web al dispositivo y navegador web que se esté utilizando para visualizarla, incluyendo dispositivos como tabletas, teléfonos inteligentes, libros electrónicos, portátiles, PC, etcétera, y atendiendo en todo caso a características como tamaño de pantalla y resolución, entre otras. Esta tecnología pretende que, con un solo diseño web, se tenga una visualización adecuada en cualquier dispositivo.

#### 3.2.8. Carga de contenidos y migraciones.

Para todos los módulos de la plataforma tecnológica que sustituyan o amplíen aplicaciones que estén actualmente en explotación o en uso, se deberá realizar la carga de datos inicial necesaria, así como la migración entre dichos sistemas. El adjudicatario propondrá las adaptaciones necesarias sobre la información a migrar para que se cumplan los requerimientos del modelo de datos del nuevo sistema, pudiendo aportar distintas alternativas para el destino de los datos migrados. Entre otros, se realizarán al menos las cargas y migraciones siguientes:

- Migración de entradas y salidas del registro presencial actual.
- Carga o migración de todos los documentos (firmados y no firmados) y expedientes del actual sistema de gestión.

#### 3.2.9. Recibos y Minutas firmadas y selladas

Por cada anotación de entrada y salida registrada en el sistema, se generará de forma automatizada los correspondientes recibos y minutas que quedarán almacenados como documentos de la misma. Todos estos documentos deberán estar firmados por el Sello de Órgano de la Entidad y sellados mediante un servicio de sellado de tiempo emitido por una Autoridad de Certificación (AC) reconocida por el Ministerio, sin que ello conlleve un coste añadido para el organismo.

#### 3.2.10. Ventanilla única

La aplicación estará adaptada al modelo de ventanilla única, cumpliendo los requisitos del estándar SICRES v.3. Cuando la entrada provenga de otra Administración, permitirá dejar constancia del asiento registral original de cara al cómputo de plazos. Y si el Patronato recibe un documento dirigido a otra Administración desde la anotación de entrada, se podrá generar automáticamente la de salida sin tener que cumplimentarla de nuevo.

#### 3.2.11 Auditoría

El módulo de registro deberá llevar integrada una opción propia de auditoría que permita llevar un control en todo momento de los cambios y modificaciones que sufra la anotación. Además, deberá permitir la búsqueda por múltiples criterios y la exportación de los resultados para poder trabajar sobre la información fuera del sistema.

#### 3.2.12 Integración con sistemas de impresión de etiquetas

El módulo de registro deberá permitir la utilización de sistemas de impresión de etiquetas adhesivas que permitan, al menos, la impresión desde la misma anotación de registro de etiquetas en dos momentos:

\* Para facilitar el trámite de estampar en los documentos que recibe o envía, un sello, como sustitución al sello tradicional de caucho, que incluya el Nombre del Patronato, la Oficina de Registro, la Fecha de Registro y el Número de Registro.

\* Para facilitar el trámite de impresión de etiquetas con la dirección del tercero de forma que se faciliten los procesos de ensobrado y envío de documentación tanto en sobres como en etiquetas de acuse de recibo.

### 3.2.13 Digitalización Segura de Documentos

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

Esta funcionalidad deberá estar vinculada al sistema de impresión de etiquetas, de forma que la aplicación sea capaz de forma automática y desatendida de tratar un conjunto de documentos pendientes de escanear, y a partir de la información codificada de las etiquetas, escanear todos los documentos, separarlos individualmente en ficheros diferentes, firmar y sellar electrónicamente cada uno de ellos y guardarlos accesibles desde la anotación de registro

Una vez almacenados los documentos en su correspondiente anotación, también deberán ser accesibles directamente a través del código de verificación y los códigos de barras que faciliten al Patronato la localización del documento electrónico a partir de una copia en papel del mismo.

El sistema deberá estar preparado para ser utilizado con múltiples modelos de escáner, y en todo caso deberá estar adaptado para funcionar con cualquier escáner que soporte TWAIN o SANE.

### 3.2.14 Copias auténticas de documentos públicos

Deberá estar integrada en el módulo de registro, permitiendo dar lugar a copias en soporte informático a partir del documento original, compulsadas electrónicamente con firma de funcionario público o mediante actuación administrativa automatizada. Para la correcta valoración de esta funcionalidad se atenderá a lo establecido en los Art. 26, 27 y 28 de la Ley 39/2015, al respecto de los documentos electrónicos administrativos y la validez y eficacia de las copias.

### 3.2.15 Sistema de (re)firmado y sellado de tiempo

El servicio se complementará con un sistema de (re)firmado y sellado de tiempo que garantice la custodia y preservación de los documentos firmados, garantizando su integridad a medida que evolucionan los sistemas criptográficos en el tiempo. El adjudicatario facilitará la migración, en caso de ser necesaria, del actual repositorio de archivos firmados a la nueva plataforma, así como su inclusión en el archivo electrónico del que dispondrá la misma, de modo que no exista discontinuidad en la disposición de documentos y expedientes electrónicos entre la plataforma actual y la que se licita.

### 3.2.16 Dispositivos móviles

La plataforma debe permitir la utilización de dispositivos móviles para la actividad administrativa del Patronato en dos aspectos:

\*La firma electrónica de documentos, que permite a los cargos públicos realizar desplazamientos sin afectar a una tramitación ágil y fluida de los procedimientos.

\*El envío de imágenes a los expedientes, que permite a los técnicos y a la policía local la toma de fotografías en la vía pública.

### 3.3 Catálogo de procedimientos

La plataforma contará con un catálogo de procedimientos, y sus correspondientes modelos de plantillas normalizadas, perfectamente organizados, estructurados y completos, desde su inicio hasta su resolución, pasando por todos los estados intermedios e informes que llevan hasta ella. Este repositorio de procedimientos estará organizado por materias y submaterias, de manera que se facilite su administración.

El catálogo global se dividirá en dos grupos, atendiendo a su orientación y especificidad:

- **Catálogo de procedimientos administrativos**: Procedimientos de tramitación administrativa general, comunes a cualquier administración pública, y que incluirán los relacionados con el Procedimiento Administrativo Común y los de Régimen Jurídico del Sector Público según la legislación vigente. Este catálogo deberá estar disponible a fecha de comienzo de la implantación.
- **Catálogo de procedimientos de negocio**: Procedimientos específicos de tributos, que requieren una consultoría y construcción más compleja. Estos procedimientos serán implantados durante la fase 4, según lo establecido en el apartado 5.1, de las presentes prescripciones. La relación de procedimientos incluirá, como mínimo, la que se detalla en la siguiente relación:
  - Gestión de Deuda
  - Fraccionamiento/Aplazamiento de Pago
  - Cambio de Titularidad
  - Bonificaciones y Exenciones
  - Modificación de Datos Fiscales
  - Plan de Pago Especial
  - Autoliquidaciones
  - Devolución de Ingresos Indevidos
  - Regularización de la Deuda

La empresa adjudicataria se comprometerá, durante el periodo de ejecución del contrato, a mantener el repositorio de procedimientos permanentemente actualizado y adaptado a los cambios legislativos que se vayan sucediendo, a las novedades jurisprudenciales y a las nuevas interpretaciones legales emitidas por los órganos consultivos.

En la fase de despliegue del catálogo de procedimientos (véase apartado 5.1) el Comité de Dirección acordará, por criterios de interés y oportunidad, el calendario y concreción de los procedimientos a implantar.

La implantación del sistema, además de llevar aparejada la normalización y racionalización del material utilizado por el Patronato en su actuación, deberá también

permitir de forma sencilla el establecimiento y homogeneización de unos formatos, diseños y estructura de contenidos comunes para toda la organización.

Todas las plantillas incorporadas al sistema deberán estar clasificadas en función del tipo de declaración que contengan (resoluciones, notificaciones, publicaciones, actas, certificados, informes, etc.), manteniendo una estructura básica para cada tipo de documento. En el trabajo de definición de las estructuras se tomará como base la normalización documental propuesta por el Ministerio de Administraciones Públicas para la Administración General del Estado a través del programa PROA de ayuda para la elaboración de documentos administrativos, que en su caso se adaptará a las características y necesidades concretas del Patronato.

El módulo de catálogo de procedimientos deberá incorporar un “Editor de procedimientos” con el fin de que los administradores y usuarios puedan personalizar las plantillas y procedimientos administrativos que deseen, quitando documentos que no utilicen habitualmente, añadiendo sus propias plantillas o modificando las existentes para dejar el procedimiento acorde y adaptado al trabajo del Patronato.

A través del editor también se podrá duplicar procedimientos y diseñar otros procedimientos a partir de los mismos. Los usuarios podrán editar todas las plantillas de los procedimientos.

El procedimiento, una vez personalizado, quedará disponible para ser utilizado en todas las ocasiones que sea necesario, generando los documentos automáticamente según el sistema descrito anteriormente y partiendo de una plantilla elegida y adaptada por el Patronato.

Si el usuario ha personalizado una plantilla a partir de otra plantilla incluida en el catálogo, el sistema deberá guardar la relación “padre-hijo” con el fin de que pueda informarse al usuario cuando la plantilla personalizada pueda estar desactualizada si se ha actualizado la plantilla del catálogo que dio origen a la misma.

#### **4 INTEGRACIONES Y ARQUITECTURA DE INTEROPERABILIDAD. BOLSA DE HORAS PARA DESARROLLOS.**

La solución a contratar debe garantizar las condiciones necesarias para alcanzar un adecuado nivel de interoperabilidad, no sólo con aquellos sistemas que pueden ser considerados internos, sino también con aquellos otros servicios facilitados por parte de otras Administraciones Públicas cuya aplicación redunde en la mejora de la eficacia y la eficiencia de la gestión tributaria. En este sentido, la solución ofertada deberá facilitar, antes de comenzar la fase 5 según lo dispuesto en el apartado 5.1 del presente anexo 4, y siempre que no existan impedimentos técnicos o administrativos debidamente justificados, la integración con, al menos, las siguientes plataformas de la arquitectura de servicios suministrada por la AGE:

- PAGE: Punto de Acceso General electrónico de la AGE
- TEU: Tablón Edictal Único
- DEH: Dirección Electrónica Habilitada

- Cl@ve: Identificación de usuarios
- Plataforma de Contratación del Sector Público
- FACE: Punto general de entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado.

En lo que respecta a la integración con soluciones para atender a las disposiciones legales en lo referente a Registro de Apoderamientos y Registro de Habilitados, el licitador aportará un compromiso de integración una vez estas soluciones estén disponibles, que no superará los 6 meses desde la puesta a disposición de las mismas por parte de la autoridad competente.

En lo relativo a la integración con la actual plataforma de tramitación del Patronato, el adjudicatario deberá aportar una solución de migración y/o integración con la misma, de modo que no exista disrupción a nivel funcional, ya sea integrando con la aplicación actual, o sustituyendo la misma por un nuevo funcional que forme parte de la plataforma a aportar.

La solución debe proporcionar los mecanismos necesarios para permitir a sistemas externos crear y utilizar los procesos que componen la capa de negocio ofrecida por la plataforma. Para ello, la plataforma debe contar con una API de servicios que permita al Patronato y a sus proveedores tecnológicos, poder integrar los recursos proporcionados por la plataforma con cualquier otra solución de mercado.

Los servicios proporcionados deberán estar implementados en forma de servicios web, utilizando el modelo de arquitectura basado en REST y/o SOAP, y sobre estos servicios se podrá construir una capa de servicios web que cumpla con los estándares WS-I. Además, a través de estos servicios se permitirá la integración con los distintos buses empresariales disponibles.

Para facilitar la integración de terceros, debe existir 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.

Para garantizar los plazos y adecuación técnica de la plataforma de integración e interoperabilidad, el adjudicatario aportará como parte del proyecto y sin coste adicional para el Patronato, una **Bolsa de Horas** para acometer las integraciones y desarrollos que se consideren necesarios, cuyo contenido será precisado por el Comité de Dirección durante la fase de implantación inicial del proyecto. Esta Bolsa contará con un mínimo de 1.000 horas, valorándose la ampliación de las mismas hasta un máximo de 2.000 horas.

## **5 IMPLANTACIÓN, FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**

### **5.1 Implantación y formación.**

Para dar soporte en una primera fase al proceso de puesta en marcha y arranque de los servicios contratados, la empresa adjudicataria asumirá, como parte del alcance de este contrato y sin que ello suponga un coste extra sobre el coste anual del mantenimiento de la plataforma, 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.

La implantación de la plataforma se realizará de forma gradual distinguiéndose 5 fases dentro de la ejecución del contrato con el siguiente detalle de contenidos y duración:

**Fase 1 Instalación de la Plataforma:**

Durante el mes siguiente a la firma del contrato, la plataforma deberá estar configurada y accesible para los trabajadores del Patronato que este designe, de modo que se tenga acceso a la configuración de los diferentes usuarios y grupos. Las altas, bajas, y modificaciones de los mismos serán comunicadas vía e mail a un correo que la empresa proporcionara al Patronato a tal efecto con el fin de empezar la configuración de los servicios que se vayan a implementar.

**Fase 2. Arranque inicial de los módulos de Registro, Expedientes y Firma Electrónica (1 mes)**

Se implantará el registro de entrada y salida electrónico y la sede, implicando para ello a todos los cargos públicos, jefes de servicio y personal administrativo que participan dentro de este procedimiento.

Durante este periodo, la empresa adjudicataria invertirá un mínimo de 45 jornadas de consultoría y formación presencial en las dependencias del Patronato, de una duración mínima de 6 horas.

**Fase 3. Despliegue del catálogo de procedimientos administrativos (1 mes)**

Se realizará la implantación completa del Gestor de Expedientes para los procedimientos administrativos del Patronato.

Durante este periodo la empresa adjudicataria invertirá un mínimo de 40 jornadas de consultoría y formación presencial en las dependencias del Patronato, de una duración mínima de 6 horas.

En el Comité de Dirección se podrá acordar dividir en sub-fases la construcción de procedimientos, de modo que alguno de los mismos, por motivos de interés y viabilidad, se considere oportuno acometerlo durante la Fase 4 del proyecto.

**Fase 4. Despliegue del catálogo de procedimientos de negocio (4 meses)**

Durante esta fase se realizará la consultoría y construcción de los procedimientos de negocio ofertados, su integración con el resto de elementos (Registro, Sede, etc.) y la formación a los agentes implicados.

Durante este periodo, la empresa adjudicataria invertirá un mínimo de 40 sesiones de consultoría y formación presencial en las dependencias del Patronato, de una duración mínima de 6 horas.

Dentro de esta fase se incluyen los trabajos de consultoría para la integración de la plataforma con las plataformas de intermediación descritas en el apartado 4 y el resto de aplicaciones existentes en el Patronato.

### **Fase 5. Mantenimiento, consolidación y refuerzos (18 meses)**

Finalizada la implantación de la plataforma, la empresa adjudicataria dará soporte al Servicio de Informática del Patronato y a los usuarios de la plataforma en la resolución de dudas, explicación de novedades y formaciones de refuerzo para corrección problemas en el manejo y aplicación de la misma.

Durante este periodo, la empresa adjudicataria invertirá un mínimo de 60 jornadas de consultoría y formación presencial en las dependencias del Patronato, de una duración mínima de 6 horas sin ningún coste extra.

#### **5.2. Transferencia tecnológica.**

El adjudicatario presentará un plan de transferencia tecnológica para distintos perfiles y usuarios del Patronato. Dicho plan deberá tener en cuenta como mínimo los siguientes perfiles: administradores, técnicos del Patronato y usuarios finales.

Para dicha transferencia tecnológica acerca de las adaptaciones realizadas en la plataforma, la empresa adjudicataria realizará un mínimo de 10 sesiones en las que se incluirá un plan de formación adecuado a los distintos perfiles.

De la misma forma, la empresa adjudicataria realizara una transferencia tecnológica documentada de las especificaciones técnicas, arquitectura del software, bases de datos, servicios web y documentación de uso del sitio web. Esta documentación será entregada al finalizar cada hito o bajo petición del Patronato en cualquier momento.

## **6 MANTENIMIENTO Y GARANTÍA TÉCNICA**

La empresa adjudicataria debe ofrecer durante la vigencia del contrato un servicio de mantenimiento que incluye los compromisos que se detallan a continuación:

- La empresa adjudicataria asumirá la infraestructura de sistemas necesaria para el correcto funcionamiento de los componentes y funcionalidades descritos en el apartado 0.
- La empresa adjudicataria asumirá los costes de administración, mantenimiento, configuración y resolución de incidencias. Ambas partes acordarán el sistema que mejor garantice la efectividad en la resolución de incidencias y la garantía de disposición de la información por parte del Patronato.
- La prestación se deberá adaptar a todos los cambios normativos, durante la vigencia del contrato, con independencia del alcance de dicho cambio, sin coste adicional para el Patronato.
- El adjudicatario deberá garantizar que todos los modelos de expedientes y plantillas incluidas se mantengan jurídicamente actualizadas a los cambios legislativos, a las novedades jurisprudenciales y a las nuevas interpretaciones legales que vayan surgiendo de la doctrina de los órganos consultivos, a lo largo de toda la duración del contrato.
- El adjudicatario deberá garantizar que el contenido de los trámites y plantillas incluidas en la sede electrónica se mantengan jurídicamente actualizadas a los cambios legislativos que se vayan sucediendo.



- Los desplazamientos realizados por la empresa a las dependencias del Patronato no llevarán coste imputable al mismo por ningún concepto, en ninguna de las fases de ejecución del objeto de contrato.
- Durante la instalación y despliegue del proyecto se garantizará un ancho de banda mínimo que asegure un buen rendimiento en el acceso a la aplicación con estas nuevas integraciones, así como un espacio disco duro adecuado al volumen de información generado, rendimiento de procesamiento y memoria. Estos requerimientos podrán ir cambiando en función del uso de la plataforma, debiendo adaptar la empresa adjudicataria el dimensionamiento de dicho alojamiento. Asimismo, se garantizará la disposición de una copia local en línea de toda la información resultante de la gestión de los expedientes propios.
- La empresa adjudicataria facilitará el acceso a la información de logs del sistema a efectos de estudios estadísticos y tratamiento de la información.
- La empresa adjudicataria facilitará las hojas de estilo (CSS) junto con la información complementaria necesaria para realizar una correcta integración con el resto de los servicios web ofrecidos por el Patronato.

## **7 SOPORTE A USUARIOS:**

La empresa adjudicataria debe ofrecer durante toda la vigencia del contrato un servicio de soporte de primer nivel al que podrá recurrir cualquier usuario del Patronato en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc. Las características mínimas de este soporte serán:

- \* Soporte telefónico directo, disponible durante el horario laboral (de 8 a 17 horas).
- \* Complementado con un Intelligent Routing (24 horas) que recoja las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.
- \* Soporte de atención por correo electrónico, a través de un sistema de tickets.
- \* El servicio de soporte, además, debe complementarse con otro tipo de herramientas colaborativas que habiliten el acceso a la documentación y a los manuales de usuario, y que ayuden a gestionar los procesos de comunicación interna durante el arranque del proyecto.

## **8 CONDICIONES GENERALES:**

### **8.1 Equipo de trabajo**

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

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

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

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información a el Patronato y con el acuerdo de esta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

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

## **8.2 Organización del proyecto**

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

La empresa adjudicataria expondrá en su oferta la metodología y planificación propuesta para abordar el proyecto, sin perjuicio de que posteriormente pueda ser objeto de ajuste por parte del Comité de Dirección en función de las necesidades de ejecución del proyecto.

El Comité de Dirección será responsable de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados a través del seguimiento y control, informando de la actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el proyecto.

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

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

El Comité de Dirección se nombrará y quedará constituido al inicio del proyecto. Una vez adjudicado el presente contrato y tras una primera reunión con la empresa adjudicataria, el Patronato planteara la estrategia a seguir en la implantación de los servicios.

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

## **8.3 Acuerdos de nivel de servicio**

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

- Informe sobre las incidencias ocurridas durante el mes anterior

- Informe sobre el nivel de disponibilidad de los servicios durante el mes anterior, detallando la disponibilidad en cada uno de los días del mes para las franjas horarias siguientes:

De 8 a 17 Horas

De 17 a 8 Horas

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

### 8.3.1 Gestión de incidencias y disponibilidad

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

<b>Priorización de incidencias</b>		
Prioridad	Descripción del impacto	Tiempos de resolución
1	El servicio esta inmediatamente impactado. <ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio no está disponible o no puede ser utilizado por los usuarios</li> <li>Hay un deterioro crítico del funcionamiento normal de servicio.</li> </ul>	3 horas
2	El servicio está siendo significativamente impactado. <ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida total o parcial de servicios críticos para todos o algunos usuarios.</li> <li>El funcionamiento del servicio esta significativamente degradado.</li> </ul>	6 horas.
3	El servicio está mínimamente impactado. <ul style="list-style-type: none"> <li>Una parte no critica del servicio no está disponible o no puede ser utilizada por todos o algunos usuarios</li> <li>El funcionamiento del servicio sufre una degradación de carácter mínimo</li> </ul>	2 días

### 8.3.2 Nivel de disponibilidad

Los trabajos de mantenimiento se deberán realizar en la franja horaria que va desde las 17:00 hasta las 8:00 horas y siempre avisando al Patronato con la suficiente antelación, como mínimo 48 horas.

El nivel de disponibilidad del servicio ofertado, relacionado con las incidencias de prioridad 1, debe ser superior al 99% en la franja horaria que va desde las 8:00 hasta las 17:00 horas y superior al 95% para el resto de horas.

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

$$\frac{(\text{Horas de servicio comprometidas}) - (\text{Horas de caída del servicio})}{\text{Horas de servicio comprometidas}} \times 100 = \text{Disponibilidad}$$

- Horas de servicio comprometidas: Horas en las que los servicios estarán disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento. El servicio estará disponible las 24 horas del día durante todos los días del año.
- Horas de caída del servicio: Horas en las que los servicios no están disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento.
- Disponibilidad: El porcentaje de horas en las cuales los servicios están disponibles.

### 8.4 Incumplimientos en la ejecución

Se considerarán incumplimientos de las prescripciones técnicas del contrato, las siguientes:

- El incumplimiento de las obligaciones adquiridas por el adjudicatario en la oferta presentada y las que figuran en el presente pliego.
- Si el Patronato estimase que el servicio prestado no es apto para el fin pretendido como consecuencia de vicios, defectos o funcionamiento insatisfactorio, y exista el fundado temor de que las medidas reactivas del adjudicatario respecto de la solución no sean bastantes para lograr aquel fin, podrá rechazar el contrato dejándolo de cuenta del empresario y quedando exento de la obligación de pago, no teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

## 8.5 Propiedad de los trabajos

Con una periodicidad mínima semestral y en cualquier momento que el Patronato lo requiera, la empresa adjudicataria deberá remitir al Patronato todos los datos propiedad de ella, de acorde con el Esquema Nacional de Interoperabilidad, así como sus guías técnicas.

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

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

## 8.6 Confidencialidad

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y, en particular a lo dispuesto en el artículo 12 de dicho texto legal y del R.D. 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

## 9 DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de 24 meses desde la fecha de la firma del contrato, con posibilidad de una prórroga expresa de dos años adicionales, prorrogable año a año para el mantenimiento, soporte y actualización de ejecutable entregado.

## 10 FORMA DE PAGO

Dadas las características particulares del presente proyecto, y según lo establecido en el apartado 5.1 de las presentes prescripciones al respecto de las diferentes fases de implantación y mantenimiento, se propone el siguiente calendario de pagos en base al cumplimiento de los requisitos contemplados en las mismas, y una vez estos sean validados por el responsable técnico del proyecto.

Se abonará...	Hitos
El <b>50%</b> del importe que resulte de la adjudicación del contrato	A la finalización de la fase 3 de las contempladas en el apartado 5.1 de las presentes prescripciones

El <b>20%</b> del importe que resulte de la adjudicación del contrato	A la finalización de la fase 4 de las contempladas en el apartado 5.1 de las presentes prescripciones
El <b>30%</b> del importe que resulte de la adjudicación del contrato	Correspondiente a la fase 5 de Mantenimiento, a dividir en 18 mensualidades.

El precio correspondiente a las posibles prorrogas será, mensualmente, el mismo que el calculado en el tercer hito del cuadro anterior para cada uno de los años de prórroga, salvo que tras un acuerdo entre ambas partes este importe vea reducida su cuantía en favor del Patronato, lo que conllevará un nuevo cálculo de la mensualidad correspondiente.

## **11 PRODUCTOS ENTREGABLES**

Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados estarán divididos en proyecto entregable y documentación a entregar.

De modo general se distinguen los siguientes tipos de entregables en la documentación a disponer:

- a) Documentación del Sistema: Documentación asociada al desarrollo de las integraciones. Entre los productos de esta categoría se encuentran los siguientes:
  - Plan de Pruebas.
  - Manual de Operación del Sistema.
  - Manual de Usuario.
  - Planes de formación (en aquellas funcionalidades que la requieran).
  
- b) Documentación de gestión: Documentación de gestión del proyecto, entre la que cabe destacar los siguientes productos:
  - Plan de Proyecto.
  - Informes de seguimiento.
  - Otros que se consideren de interés por acuerdo entre las partes.

Todos los elementos resultantes del desarrollo de las tareas (modelos de datos, de procesos, arquitectura física, programas fuente, etc.) así como toda la documentación asociada se entregará convenientemente almacenada y documentada de forma que permita una fácil utilización y mantenimiento futuros, manteniendo la necesaria coherencia con la información producida en todas las fases.

## 12 CONTENIDOS DE LOS SOBRES “B” Y “C”

### 12.1 Sobre “B”

Incluir información relativa a los aspectos técnicos y operativos del proyecto técnico según el siguiente detalle de los criterios a valorar de forma subjetiva:

- **Características Técnicas**
  - Calidad en las herramientas y técnicas de gestión, valorándose la descripción de lo que asegure a una correcta realización en tiempo y forma del proyecto y la adhesión a estándares internacionales de gestión de proyectos.
  - Enfoque idoneidad y calidad conceptual y técnica de la solución propuesta.
- **Propuesta de formación**
  - Contenido de la información a comunicar. Se valorará el detalle de la temática que será considerada en la formación y capacitación
  - Técnicas y medios a utilizar. Se valorará el detalle de la descripción de las acciones formativas (sean presenciales o no) y su ajuste a los requisitos normativos en materia de formación y capacitación
- **Integraciones**
  - Integración de la solución aportada con la plataforma de intermediación del Estado.
  - Diseño, documentación y formación de la API de integración.
- **CD, DVD o memoria USB**, con la misma información contenida en el sobre B.

### 12.2 Sobre “C”

- Anexo 6. (Modelo de proposición económica)
- Anexo 16 (Modelo de proposición apartados valoración cuantificables matemáticamente, no económicos)
- Relación de personal asignado al proyecto
- **CD, DVD o memoria USB**, con la misma información contenida en el sobre C.



Málaga, 18 MAYO 2016  
EL PRESIDENTE DEL PATRONATO,

Fdo: José Ramón del Cid Santaella

