



Puerto de Vigo

Autoridad Portuaria de Vigo

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS
CONTRATACION DEL SERVICIO DE PLATAFORMA
TECNOLOGICA DE ADMINISTRACION ELECTRONICA EN LA
AUTORIDAD PORTUARIA DE VIGO**

e-paperlessAPV

AUTORIDAD PORTUARIA DE VIGO

Julio 2017

1. Objetivos del contrato.

Dentro de la política de modernización de la gestión portuaria implantada en la Autoridad Portuaria de Vigo, en adelante APV, hay un apartado que adquiere gran relevancia en el momento actual motivado por las nuevas disposiciones inherentes a la transformación digital que desde el Gobierno de la Nación se promueve en el manejo de tramitaciones dentro de las Administraciones Públicas, en adelante AAPP, y entre estas y todos los intervinientes externos que pueden comunicarse con las mismas.

Por lo tanto, la APV cree necesario dar un golpe de timón en su manera tradicional de gestionar toda la documentación que circula inmersa en los trámites administrativos hasta ahora manuales, y avanzar hacia un modelo de tratamiento telemático del flujo de la información, modelo que abarque todo el ciclo de vida de la documentación manejada tanto en los circuitos internos del organismo, como en la interoperabilidad con el resto de las AAPP y con los ciudadanos/empresas que quieran relacionarse electrónicamente con ella, marcando como fin último el objetivo de la **NO UTILIZACIÓN** del papel físico en todos los escenarios.

Aunque en su momento, la APV fue pionera en cumplir con las obligaciones de la **ley 11/2007 de "Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos"**, siendo de las primeras Autoridades Portuarias en implantar una sede electrónica completa que cumplía con todas las exigencias de dicha Ley, en el momento actual las exigencias son mayores; con la entrada en vigor de la "ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas" y la "ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público", no solo han crecido esas exigencias sino que entran en juego una serie de recomendaciones y modelos de gestión administrativa que obligan a replantearse el modelo actual e intentar poner en marcha una manera de gestionar que permita mayor eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión, avanzando hacia procedimientos internos electrónicos estandarizados, centralizados, gestionables y auditables desde un único punto de acceso, desde el cual se pueda realizar el seguimiento y consulta de todo el ciclo de vida de todos ellos.

Al mismo tiempo, esa misma plataforma, que llamaremos plataforma "**e-paperlessAPV**", deberá permitirnos utilizar todas las herramientas necesarias, no solo para la cumplimentación electrónica de todo el ciclo de vida interno de la información, sino también para que si ese ciclo tiene ramificaciones externas con terceros, ya sean personas físicas/jurídicas o administraciones, pueda interactuar con las mismas sin necesidad de extraer la información necesaria, cumpliendo así con toda la normativa de interoperabilidad vigente y futura.

Así pues, es objetivo de este pliego, poner a disposición de la APV una plataforma digital "**e-paperlessAPV**" que contenga todos los servicios que se desglosan a continuación, y que integrados entre sí permitirán una gestión telemática completa de los procedimientos administrativos, tanto internos como externos, que le permita la transformación digital de su gestión, al mismo tiempo que aplicar y cumplir la legislación.

2. Características generales de la licitación.

2.1 Modelo de servicio.

La plataforma **e-paperlessAPV** se solicita bajo un modelo de servicios en la nube, también denominados "cloud computing", y en régimen de uso (PAAS, "platform as a service") por parte de la APV de los sistemas informáticos que la conforman, tanto hardware como software, incluido su mantenimiento, actualización de software y legislación aplicable, para la gestión de los procedimientos administrativos internos y externos y cumplimiento de la interoperabilidad entre AAPP.

2.2 Alcance.

El alcance final de esta licitación debe ser cumplir los objetivos que se han marcado en el capítulo 1, para ello las empresas licitadoras deberán hacer figurar en sus ofertas una descripción concisa de todos los módulos y funcionalidades que estimen necesarias para lograrlos. La APV describirá en este pliego las utilidades que cree imprescindibles para la consecución del objetivo y que a modo de resumen relaciona:

- Sede Electrónica del Organismo.
- Registro electrónico y presencial integrado.
- Portafirmas Electrónico.
- Integración con plataformas de interoperabilidad de las AAPP.
- Gestión electrónica de expedientes y tramitaciones internas tanto incluidas en expedientes como independientes. Integración con registro.
- Publicación automática en los tablones oficiales exigidos en los expedientes que lo necesiten.
- Licitación electrónica completa de todo el ciclo de vida de los expedientes asociados a procedimientos de contratación.
- Archivado electrónico de Expedientes.
- Gestor documental integrado en expedientes y trámites que permita acceso ágil y sencillo a los expedientes ya guardados.
- Gestor de Órganos colegiados.
- Gestión de envío y recepción de facturas electrónicas, integración con plataforma FACE de las AAPP y gestión del flujo actual de notificación de facturas a clientes y recepción de facturas de proveedores mediante funcionalidad propia de facturas en la sede electrónica (ficheros xml y pdf).
- Las empresas licitadoras podrán incluir en su oferta todos aquellos módulos o funcionalidades que enriquecen o complementen los aquí expuestos para lograr el objetivo final del proyecto.

2.3 Seguridad y protección de datos.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta **confidencialidad** y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario y quienes intervengan en cualquier fase de la ejecución de este contrato guardarán secreto sobre los datos, las informaciones y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante su vigencia, estando obligados a no hacer públicos, ceder, enajenar o permitir el acceso de terceros a cuantos datos o información conozcan o posean como consecuencia de la ejecución de este contrato, incluso después de finalizar el plazo contractual, so pena de incurrir en las responsabilidades legales que correspondan. Todos los datos manejados en ejecución de este contrato, el resultado de las tareas realizadas a su amparo y el soporte o soportes empleados para su

ejecución serán propiedad de la APV, sin que pueda conservar una copia o utilizarlos para fines distintos de los que figuran en este contrato.

El adjudicatario estará obligado a presentar la relación de empresas subcontratadas, si las hubiese, para la implantación o prestación del servicio contratado, en dicha relación deben figurar las competencias y certificaciones de las mismas para el desempeño de los trabajos.

La empresa adjudicataria no aplicará o utilizará los datos de los que tenga conocimiento en ejecución de este contrato, o los ficheros y bases de datos y su contenido que le sean entregados por la APV con fin/es distinto/s al que figure en el mismo, ni permitirá su conocimiento y acceso, ni los comunicará, siquiera para su conservación, a terceros distintos a la propia APV.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre **protección de datos de carácter personal** y especialmente en lo indicado en su artículo 12 (Acceso a datos por cuenta de terceros).

En consecuencia, si en ejecución del contrato fuera necesario el acceso del adjudicatario a datos de carácter personal contenidos en ficheros titularidad de la APV, el adjudicatario únicamente podrá tratar tales datos conforme a las instrucciones de la APV, responsable del tratamiento, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al aquí referenciado.

El adjudicatario mantendrá el secreto profesional respecto a la información relacionada con su relación profesional con la APV, con la información del negocio y de los clientes y proveedores de la APV, así como los datos particulares de la configuración de sus sistemas, red informática, y otros detalles particulares sobre las infraestructuras tecnológicas, siendo especialmente relevante los mecanismos de control de acceso, usuarios y contraseñas. Asimismo, el adjudicatario deberá considerar las siguientes precauciones cuando pueda darse la situación de que se requiera un acceso de forma remota a los sistemas de la APV:

- Utilizar una conexión cifrada o bien que disponga de algún otro mecanismo que evite que un tercero no autorizado pueda interceptar o alterar los datos intercambiados en la comunicación.
- Utilizar equipos que cuenten con medidas de seguridad pertinentes que eviten la propagación a los equipos y sistemas de la APV de virus u otro tipo de malware.

A la extinción de la relación contractual por cualquier causa, los datos de carácter personal a los que hubiera tenido acceso el adjudicatario deberán ser destruidos o devueltos a la APV, al igual que cualquier soporte o documento en el que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. A la finalización del periodo de garantía del contrato, el contratista entregará un certificado de destrucción de los datos gestionados.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario le hará responder personalmente de las infracciones que cometa como si ocupara la posición de responsable del tratamiento. La vulneración de las estipulaciones contenidas aquí será considerada como causa justificada de resolución del contrato, sin derecho a la percepción de indemnización alguna por parte del adjudicatario ni observancia de ningún plazo de preaviso por parte de la APV.

En el supuesto de incumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, y con independencia de lo anteriormente expuesto, la APV se reserva en todo caso el derecho de

reclamar el resarcimiento de los daños y perjuicios que se le pudieran causar como consecuencia de dicho incumplimiento.

Conforme al Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el ofertante incluirá en su oferta una memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada, junto con una declaración en la que indique expresamente la estricta observancia de las obligaciones aquí referidas por parte de su personal en general, y en particular, por parte de las personas asignadas a la ejecución de este contrato.

Asimismo, incluirá en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el personal de la APV responsables del proyecto a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad de la APV.

El adjudicatario se asegurará de que los servicios prestados en virtud de este pliego, así como los sistemas de información que los sustentan, se prestan de conformidad a los requisitos de seguridad establecidos en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, así como las disposiciones legales o reglamentarias relacionadas con la misma, o cualquier actualización de esta normativa a lo largo de la vigencia del contrato.

El adjudicatario, incluirá en su oferta una planificación sobre la aplicación de medidas de seguridad relativas a garantizar el mantenimiento adecuado de todo el sistema.

3 Requisitos Técnicos de la plataforma.

3.1. Arquitectura Técnica de la plataforma.

Tal como se ha comentado en apartados anteriores, la plataforma debe de cumplir con la normativa vigente en cuanto a su contenido, seguridad y disponibilidad, así mismo debe respetar los protocolos internacionales de accesibilidad y usabilidad siguiendo los estándares aplicables.

Para la correcta interoperabilidad y posterior crecimiento, se debe primar el uso de tecnologías estándares aceptadas de manera generalizada.

Debe permitir la escalabilidad de la misma, estando preparada para soportar el aumento de cargas y procesos necesitando únicamente el redimensionamiento de recursos hardware si fuese necesario.

Debe permitir un crecimiento modular, estando diseñada para el acoplamiento y desacoplamiento de nuevos módulos o módulos que ya no son necesarios, no deben utilizarse protocolos nativos, por lo tanto, la sustitución de componentes o la inclusión de nuevos no debe causar ningún impacto en el resto de los mismos.

La arquitectura hardware y software debe cumplir con el ENS (Esquema Nacional de Seguridad) y el ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad), garantizando la adaptación a los cambios normativos que puedan surgir en el periodo de implantación y prestación del servicio contratado.

La plataforma deberá estar accesible desde los navegadores más comunes del mercado sin necesidad de instalaciones adicionales en los equipos desde los que se acceda, como referencia mencionamos Int. Explorer, Firefox, Chrome, Opera y Safari.

La APV deberá tener acceso a logs de auditoría del rendimiento de la plataforma para conocer con detalle las circunstancias en que se presta el servicio y disponer de la información necesaria para poder identificar posibles problemas de rendimiento o fallos de la misma.

Los accesos a equipos, bases de datos y ERPs de la APV para la extracción de datos necesarios para integrar en la e-paperlessAPV, deberá realizarse siempre implantando estrictas medidas de seguridad y siempre previo acuerdo con los responsables de la División de Informática.

La plataforma debe permitir la utilización de dispositivos móviles para el acceso a la misma, generación y seguimiento de trámites y expedientes, firma electrónica., para ello debe de ser desarrollada con técnicas "Responsive" por lo menos en aquellos módulos susceptibles de ser utilizables desde estos dispositivos.

Estos requerimientos serán extrapolables a cada uno de los módulos de la plataforma.

3.2 Interoperabilidad.

Como se comentaba en el punto 2.1, la plataforma e-paperlessAPV se solicita bajo un modelo de servicios en la nube, este modelo 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, de obligado cumplimiento, redunde en beneficio de la eficacia y la eficiencia.

La plataforma debe contar con una API (Application Programming Interface) de servicios que permita a la APV 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 APV.

Los servicios proporcionados deberán estar implementados en forma de servicios web, utilizando el modelo de arquitectura basado en REST (Representational State Transfer), y sobre estos servicios se podrá construir una capa de servicios web que cumpla con los estándares (Web Services Interoperability).

Para facilitar la integración de terceros, debe existir una documentación actualizada con toda la información acerca de la especificación de la API (Application Programming Interface), 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 API, siempre que sea posible, utilizará estándares de trabajo, como por ejemplo CMIS.

Mediante los servicios REST y el API, las aplicaciones de la APV o de terceros deberán tener accesibilidad a los distintos módulos/funcionalidades de la plataforma de los cuales se pueda extraer o aportar datos o documentos en cualquier punto de las tramitaciones o procedimientos.

Todas estas funciones se realizarán con los debidos mecanismos de seguridad y atendiendo a las necesidades expresadas por la APV.

3.2.1 Interoperabilidad sistemas internos APV.

Esta interoperabilidad debe ser útil para la interconexión de la plataforma con otras herramientas de código abierto de la APV: GIS, página web, aplicaciones distribuidas del personal, plataforma smartviport, aplicaciones móviles para la recogida de datos de campo en el seguimiento de las infraestructuras, concesiones o incluso para la gestión de procedimientos sancionadores y la recogida de incidencias a pie de muelle con dispositivos móviles.

Mención especial a destacar es la obligatoriedad de que la plataforma cuente con los servicios necesarios para conectarse con el gestor de base de datos Oracle 11g para poder ingresar o extraer datos si las tramitaciones que maneja la APV lo necesitan.

3.2.2 Interoperabilidad AAPP.

En este apartado, la plataforma debe garantizar la interoperabilidad con las AAPP, la misma debe basarse en el cumplimiento de los estándares de la administración electrónica (normas técnicas de interoperabilidad del ENI), centrándose especialmente en la integración con la plataforma SIR y el cumplimiento de la norma SICRES 3.0 para el intercambio de asientos registrales.

En este sentido cabe mencionar las plataformas y aplicaciones más importantes de interoperabilidad a disposición del sector público que deberían ser tenidas en cuenta en la oferta para implantar su uso dentro de la "e-paperlessAPV":

- SIR sistema Integrado de Registros.
- PLACE(PLACSP) Plataforma de contratación del Sector Público.
- FACE Plataforma de Factura Electrónica de la Administración.
- TS@ Sellado de Tiempo
- @FIRMA Firma electrónica.
- PORT@FIRMAS Workflow de firma electrónica.
- CL@VE Autenticación mediante claves concertadas.
- VALIDE Verificación de firmas y certificados electrónicos.
- NOTIFIC@ Notificaciones electrónicas
- REA Registro Electrónico de Apoderamiento.

Como Organismo Público, La APV proveerá al adjudicatario los accesos necesarios a las plataformas que se utilicen, dicho acceso se realizará mediante conexión a la red SARA a través de la VPN existente con Puertos del Estado. El adjudicatario asesorará y guiará a la APV para tramitar los registros y convenios necesarios en cada una de las plataformas a utilizar.

4. Requisitos funcionales de la plataforma solicitada.

4.1 Sede electrónica.

La creación de las Sedes Electrónicas de las AAPP se regula en el RD 1671/2009, donde se estipula su estructura y contenidos mínimos, y nace como el punto electrónico único de comunicación entre las empresas/ciudadanos y las mismas.

En la Ley 39/2015, con la obligación de la comunicación electrónica entre las AAPP, las Sedes Electrónicas deben potenciar sus funcionalidades, para que ese punto único, no solo comunique a una administración en concreto con sus interlocutores, sino que sea el punto único de toda la tramitación de procedimientos administrativos, tanto internos, como externos con los ciudadanos y con el resto de administraciones.

Por lo tanto, la sede electrónica a implantar para la APV, debe estar integrada en la plataforma “e-paperlessAPV” de manera que los procedimientos administrativos internos puedan en cualquier momento pasar a formar parte de procedimientos externos comunicados a las empresas/ciudadanos que quieran relacionarse electrónicamente a través de la Sede, o para las comunicaciones entre la APV y el resto de AAPP en cumplimiento de la interoperabilidad entre Administraciones.

4.1.1 Requisitos Sede electrónica.

- Cumplimiento Ley 11/2007.
- Cumplimiento RD 1671/2009 (Desarrollo Ley 11/2007)
- Cumplimiento Ley 39/2015
- Cumplimiento RD 1494/2007 (Accesibilidad).
- Zona Pública y Zona Privada

En la implantación inicial, la sede electrónica deberá contener los siguientes trámites listos para su utilización, tanto su tramitación externa como interna:

- Quejas y Sugerencias.
- Procedimiento de Solicitud General.
- Reclamaciones Patrimoniales.

4.2 Registro electrónico.

La plataforma e-paperlessAPV debe disponer de un módulo de registro electrónico que cumpla las disposiciones recogidas en las normativas aplicables a este apartado. (Ley 11/2007, RD 1671/2009, Ley 39/2015, Resolución 19/07/2011)

4.2.1 Carga inicial de datos.

Con respecto al registro electrónico, en la oferta a realizar se incluirá la incorporación de los asientos registrales existentes en la aplicación actual utilizada por la APV y sus documentos escaneados asociados (INVEDOC), los asientos registrales y sus metadatos se encuentran guardados sobre base de datos Oracle 11g, los documentos escaneados asociados a cada asiento registral se guardan en carpetas compartidas desde un equipo sistema operativo windows; existen datos desde el año 1997 y la media de asientos registrales anuales (entradas/salidas) oscila alrededor de los 12.000.

En el caso del que el registro electrónico implantado se realice mediante integración con el registro de otra AAPP, el adjudicatario deberá poner a disposición de la APV una utilidad que permita la consulta de los asientos registrales actuales y sus documentos asociados, posibilitando así dejar de utilizar la aplicación de registro actual.

4.2.2 Requisitos de la aplicación de Registro electrónico.

Uno de los requisitos indispensables de la nueva aplicación de Registro es su integración con el Registro Electrónico General de la Administración del Estado,(art. 16.1 Ley 39/2015), esta integración podrá realizarse directamente si la aplicación de registro ofertada está certificada en la norma SICRES 3.0, cumpliendo con la normativa ENI para la integración en la plataforma SIR, bien mediante la interconexión con la aplicación ASIS puesta a disposición de la APV desde el Ministerio de Fomento, o utilizando alguna otra de libre disponibilidad para las AAPP; en cualquier caso, la aplicación de registro a implantar deberá ser configurada y personalizada para la integración con el resto de módulos de la plataforma e-paperlessAPV, para que dentro de esta no sea necesario la exportación de documentos entre los distintos módulos.

Otros requisitos de obligado cumplimiento en el módulo del registro son:

- Integración de registro electrónico y presencial, único libro de asientos registrales.
- Funcionalidades propias para puestos de trabajo de gestor de registro.
- Multipuesto, (única oficina de registro).
- Distribución electrónica interna tanto manual como automatizada de entradas registrales.
- Creación y asignación de expedientes desde las entradas registrales.
- Integración bidireccional con el gestor de expedientes a implantar.
- Notificaciones electrónicas mediante notifica@, DEH (Dirección Electrónica Habilitada) o a la sede electrónica (carpetas ciudadana).
- Gestor de remesas.
- Recibo/Copia auténtica de documentos tanto en presentación electrónica como presencial.
- Sellado digital de documentos escaneados.
- Ventanilla única, trazabilidad de los asientos registrales en interoperabilidad y tramitación automática de documentos en tránsito para otras AAPP.
- Salidas electrónicas de registro, manuales o automatizadas desde el portafirmas o desde el Gestor de Expediente.
- Compulsa de documentos.
- Funcionalidades de búsqueda avanzada de asientos registrales y documentos, ya sea desde una entrada electrónica o una copia auténtica manual.

4.3 Gestor de expedientes.

La plataforma **e-paperlessAPV** ofertada contará con un Gestor de Expedientes, que permita su gestión adaptada al ciclo de vida de la Administración Electrónica según los estándares interoperables y de seguridad aplicables, de acuerdo a procesos/procedimientos previamente predefinidos en cuanto a sus actividades, estados del expediente y estados de cada uno de los documento, dicho gestor deberá interactuar con el resto de módulos de la plataforma, el inicio de estos podrá ser manual desde cualquier departamento/división de la APV, o automático desde una entrada de registro, ya sea electrónica o presencial.

El Gestor debe ser accesible desde una interfaz de usuario ágil e intuitivo desde la cual se pueda tener acceso a los expedientes gestionados por cada usuario, según los permisos configurados en el mismo, debe de estar provisto de pantalla de notificaciones y alertas para que el usuario tenga conocimiento en todo momento de los cambios en el flujo del procedimiento del mismo o de acciones pendientes que debe realizar.

Como base para el funcionamiento de la gestión de expedientes proponemos la “guía para el tramitador de expedientes ACCEDA 3.0” por ser esta una aplicación auspiciada por la Administración del Estado, dicha documentación se encuentra en el portal del CTT del PAE.

En la fase de implantación inicial, el gestor de expedientes deberá tener disponibles los siguientes procedimientos:

- Gestión de expedientes sancionadores.
- Gestión de expedientes de contratación menor.

4.3.1 Requisitos del Gestor de Expedientes.

La herramienta de Gestor de expedientes debe contemplar como mínimo los siguientes requerimientos:

- Gestión integrada de todo el ciclo de vida de un expediente.
- Gestión de notificaciones.

- Gestión de requerimientos a terceros.
- Asignación de trámites en cualquier fase del expediente.
- Asignación de trámites a usuarios o grupos departamentales de la APV.
- Funciones de delegación de trámites.
- Indicadores y alertas sobre tiempos de gestión de fases y trámites.
- Generación y gestión de documentos adjuntos al expediente con ciclo de vida propio.
- Planificación de tareas, delegación de estas.
- Firma electrónica integrada.
- Interoperabilidad con el registro electrónico para poder realizar automáticamente salidas de registro, poder crear expedientes o aportar nueva documentación a los mismos.
- Notificaciones electrónicas en puntos concretos de la vida de un expediente.
- Historial de versiones de los documentos aportados a un expediente con información relevante de cada versión.
- Propuesta de Archivado electrónico de los expedientes finalizados.

4.4 Gestor Documental.

La plataforma **e-paperlessAPV** deberá incorporar un módulo específico de Gestión Documental integrado con el resto de módulos de la misma que permita la tramitación de procedimientos electrónicos y la gestión de documentos escaneados asociados o no a los expedientes.

4.4.1 Requisitos del Gestor Documental.

- Integración con los demás módulos de la plataforma que necesitan manejar documentación.
- Gestión de versionado de documentos.
- Identificador único de cada documento.
- Integración con Herramientas de Microsoft Office 2007 y superiores.
- Independientemente de las herramientas utilizadas para la generación de documentos electrónicos, la plataforma debe garantizar la preservación de los mismos mediante el uso del formato ISO 19005-1: PDF/A, que define un estándar para garantizar la interoperabilidad de los sistemas de almacenamiento y así tener acceso a los mismos sin depender de la aplicación que los ha generado

4.5 Archivo Electrónico.

e-paperlessAPV debe tener integrado un módulo de Archivo Electrónico que cumpla con el ENS y el ENI y la Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

Además de los metadatos que se han podido generar durante la tramitación de los expedientes, esta herramienta podrá incorporar sus propios metadatos de archivado. El Archivado deberá respetar las normas archivísticas básicas y debe tener integrado funcionalidades de copia auténtica y cumplir con los estándares de descripción archivística.

4.6 Licitación Electrónica.

En aras de una adecuada gestión y adaptación de los expedientes de contratación a los requerimientos y recomendaciones de la normativa vigente, buscando la mayor eficacia, eficiencia y transparencia, el gestor de expedientes de la plataforma deberá tener integrado la funcionalidad para la gestión de todo el ciclo de vida de los expedientes de contratación, incluyendo el ciclo completo de licitación electrónica de los mismos, pudiendo interactuar en la misma funcionalidad la presentación electrónica y manual de las ofertas.

En la implantación inicial, la licitación electrónica debe contemplar la gestión electrónica de los expedientes de contratación menor, integrada con el gestor de expedientes ofertado.

4.6.1 Requisitos Licitación electrónica.

- Contemplar los distintos tipos de contrato, procedimientos y criterios de adjudicación manejados por la APV. (Orden FOM/4003/2008, por la que se aprueban las Normas de Contratación de Puertos del Estado y Autoridades Portuarias, Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, Ley 34/2010, de 5 de agosto, de modificación de las Leyes 30/2007 y Orden EHA/2846/2015, de 29 de diciembre, por la que se publican los límites de los distintos tipos de contratos a efectos de la contratación del sector público a partir del 1 de enero de 2016).
- Adaptación del gestor a las peculiaridades de tramitación interna de los expedientes, diseñando los flujos de trabajo necesarios para la correcta tramitación de los mismos.
- Gestión y auditoría de expedientes (versionado, control de tareas, fechas límite, usuarios.).
- Publicación automática en los tableros correspondientes según el tipo de licitación.
- Herramienta informática destinada a los licitadores para la preparación y presentación electrónica de ofertas, (Sobres).
- Constitución y gestión electrónica de la mesa de contratación.
- Informes técnicos de valoración.
- Evaluación automática de ofertas económicas.
- Propuesta, resolución y publicación de adjudicación.
- Formalización y seguimiento del contrato.
- La plataforma e-paperlessAPV debe estar integrada con la plataforma PLACE (Plataforma de Contrataciones del Estado) y Tribunal de Cuentas para poder emitir y publicar en la misma las distintas documentaciones referentes a los expedientes de contratación que como organismo público estamos obligados.
- La Herramienta de licitación electrónica debe contemplar la utilización de certificados electrónicos internacionales.

4.7 Gestor de reuniones de órganos colegiados.

Con la intención de que la plataforma e-paperlessAPV sea el punto único de gestión administrativa de la APV, esta debe incorporar un gestor de reuniones de órganos colegiados de la misma, pudiendo gestionarse tantos como sean necesarios, cada una de ellos con su propio código de identificación.

Todos los documentos oficiales incorporados a los libros llevarán una numeración diferenciada, proporcionando de forma automática una fecha y un código de identificación (número y marca de libro) dependiente del libro oficial que se añadirá al documento.

Deberá incluir en la gestión, el mantenimiento de los miembros de los órganos colegiados y todo el ciclo de vida de las reuniones y la documentación que éstas generen (convocatorias, documentos, trámites, órdenes del día, actas, aprobación de resoluciones...). Los miembros de los órganos recibirán notificaciones de los cambios y subidas de documentos que se vayan aportando a las convocatorias.

Este módulo estará integrado con el resto de la plataforma para la gestión de tramitaciones anteriores y posteriores a las reuniones, según los flujos que se definan para cada órgano, deberá permitir la exportación de los resultados para poder trabajar sobre la información fuera del sistema.

Debe existir una herramienta administrativa que permita tener conocimiento de las interacciones que sobre los documentos realicen los miembros de los órganos (modificaciones, descargas etc.).

En la implantación inicial, se debe contemplar la puesta en marcha de la gestión de las reuniones del Consejo de Administración de la APV, contemplando el ciclo de vida de toda la documentación asociada al mismo, desde solicitudes de asuntos y convocatoria hasta la redacción del acta.

4.8 Servicios comunes a toda la plataforma.

Las zonas públicas de **e-paperlessAPV** deberán ser multi-idioma, contemplando obligatoriamente la utilización del español, gallego e inglés.

e-paperlessAPV debe apoyarse en herramientas y plataformas de libre disponibilidad por parte de las AAPP para la integración de los distintos módulos y funcionalidades. Dichas herramientas están a disposición de la APV a través de la red SARA, integrándose en ella a través de una VPN de comunicaciones con Puertos del Estado. La APV realizará la intermediación necesaria entre la empresa adjudicataria y PdE para la puesta en marcha de las comunicaciones necesarias que posibiliten la utilización de dicha red.

Así mismo, la APV proveerá al adjudicatario los certificados electrónicos, autorizaciones y accesos a aquellas plataformas, redes y herramientas del sector público necesarias para la correcta puesta en marcha y funcionamiento de **e-paperlessAPV**.

El adjudicatario debe garantizar y hacer constar en la oferta la interoperabilidad de la plataforma a implantar con todas las plataformas y herramientas de obligada utilización por parte de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos en lo referente al cumplimiento de la legislación aplicable a esta licitación.

4.8.1 Portafirmas.

La plataforma **e-paperlessAPV** debe integrar una solución de portafirmas que permita la firma electrónica de cualquier documento en cualquiera de sus módulos y funcionalidades, sin necesidad de extraer documentación de la misma; dicha solución deberá contemplar la autorización, delegación, sustitución, visto bueno, múltiples firmas, múltiples documentos, firmas paralelas, envíos múltiples y todas aquellas utilidades que hagan su utilización ágil y adaptada a las necesidades de los procedimientos y tramitaciones internas de la APV.

Debe existir la posibilidad de que se puedan realizar firmas electrónicas en documentos internos sin necesidad de utilizar certificados electrónicos, para este tipo de documentos se debe contemplar la posibilidad de poder utilizar el dni electrónico, pero no debe ser requisito indispensable.

Así mismo, esta solución también debe estar disponible en la sede electrónica para la utilización por parte de las empresas/ciudadanos que quieran comunicarse electrónicamente con la APV.

4.8.2 Notificación electrónica.

Las notificaciones electrónicas que se tengan que realizar desde la plataforma e-paperlessAPV, deberán utilizar obligatoriamente el servicio NOTIFIC@ disponible a través de la red SARA, este servicio incluye las notificaciones a través de la Dirección Electrónica Habilitada (DEH). El adjudicatario será el encargado de realizar la correcta interoperabilidad de este servicio con todos los módulos y funcionalidades de la plataforma donde sea necesario.

4.8.3 Autenticación y Firma electrónica.

Queda supeditado este apartado a las disposiciones que sobre el mismo se reflejan en la ley 11/2007, RD 1671/2009 y Ley 39/2015, siguiendo así mismo el esquema de referencia de "La Política de firma Electrónica y de Certificados de la AGE" en vigor. Se prestará especial atención al acceso e identificación de los ciudadanos a través de la Sede electrónica para cumplir estrictamente con las normativas de accesibilidad y autenticación en vigor.

La plataforma debe ser interoperable con la plataforma de la AGE Cl@ve para la identificación y autenticación electrónicas, uso de claves concertadas, validación de certificados digitales y firmas electrónicas utilizadas en cualquier módulo de la misma.

Las autenticaciones y certificados a utilizar podrán ser soportados tanto en tarjeta criptográfica como instalados en navegador.

Previendo los futuros cambios en las tecnologías de firma electrónica, la oferta debe incluir el refirmado y sellado de tiempo.

4.8.4 Validación de documentos.

La plataforma debe ser interoperable con los Servicios de la AGE VALID@ para la verificación de documentos electrónicos.

4.8.5 Sellado de tiempo y Sello electrónico

La plataforma debe ser interoperable con el servicio de la AGE @firma y TS@ para el sellado de tiempo de toda la documentación electrónica que se gestione dentro de la misma y que necesite de este requisito. Mención especial supone la integración del registro electrónico con este servicio por suponer una obligación inexcusable para el mismo.

4.8.6 Herramienta de diseño de workflow y plantillas.

Herramienta para la generación de flujos de trabajo, plantillas, formularios.... La utilización de esta herramienta debe ser común a toda la plataforma y permitir que las piezas desarrollados en ella puedan ser reutilizados en el resto de módulos de la misma. Esta herramienta debe de ser intuitiva y manejable por parte de personal con escasos conocimientos informáticos.

La oferta debe incluir una herramienta lo más intuitiva, completa y amigable posible destinada al modelado de los procedimientos, que permita crear, editar, reutilizar, guardar, exportar y duplicar tanto flujo de trabajo, plantillas, campos o variables. La sistemática debe estar orientada a la optimización máxima de la gestión de los flujos de la información, de tal manera que variables, flujos, plantillas, procedimientos y cualquier componente individual que se defina para un flujo determinado podrá ser utilizado en la definición de cualquier otro flujo de cualquier otro expediente o trámite.

La herramienta de diseño, debe ser el pilar fundamental para la normalización de los formatos de toda la documentación que se tratará digitalmente en la APV, el adjudicatario junto con el personal que está asignado realizará un análisis y una carga inicial de piezas (textos oficiales, iconos, logos...) que estarán disponibles para ser utilizados en cualquier plantilla que se diseñe, sin necesidad de tenerlos duplicados en módulos o funcionalidades separadas.

El fin es que el personal de la APV que se designe, y con la formación adecuada, podrá personalizar, crear y modificar las piezas estructurales o reutilizarlas en la generación de la estructura de nuevos procedimientos, trámites o expedientes.

4.8.7 Integración Active directory.

El acceso a la plataforma **e-paperlessAPV** y a sus módulos, debe contemplar, a ser posible, la validación mediante los usuarios de Active Directory de la APV, de esta manera los usuarios internos tendrán unificado con un solo usuario y contraseña las funcionalidades propias de la LAN y de la plataforma.

4.8.8 Cuadros de mando.

e-paperlessAPV debe incluir una herramienta que permita obtener información para el seguimiento, auditoría y toma de decisiones sobre los procesos de las tramitaciones y expedientes, dicha herramienta permitirá monitorizar la actividad administrativa de la APV, pudiendo definir y controlar los indicadores más importantes destinados a valorar las cargas de trabajo, tiempos de tramitación y demás servicios que se realicen a través de la misma.

4.8.9 Base de datos de Terceros.

En la plataforma existirá la gestión de una base de datos de Terceros, estará compuesta por todas aquellas personas físicas, jurídicas o AAPP que se vayan incorporando en las tramitaciones de expedientes o procedimientos y que constituirán un fondo para su utilización en el futuro.

Dicha base de datos deberá ser interoperable con el gestor de base de datos Oracle 11g utilizado por la APV, en la oferta se debe incluir una importación inicial de posibles terceros ya existentes en la base de datos Oracle o desde una base de datos Acces; cuando se proceda a dar de alta algún tercero, el gestor deberá comprobar si existe en Oracle e importar los datos necesarios antes de realizar un alta totalmente manual del mismo.

Es imprescindible que la gestión de terceros permita hacer clasificaciones por distintos criterios o tipologías, pudiendo un mismo contacto pertenecer a criterios o tipologías distintas.

5. Prestación del Servicio.

5.1 Plan de Implantación.

La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de implantación del servicio objeto del contrato estructurado en fases, tal y como se describe a continuación.

Para cada una de las fases, será necesario definir la estructura de los equipos de trabajo, interlocutores, terceras partes implicadas, necesidades a cubrir, etc.

5.1.1 Fase de Planificación.

La fase de Planificación de la implantación del servicio tendrá una duración máxima de 1 semana.

Los objetivos asociados a esta fase son los siguientes:

- Definición de las necesidades organizativas y operativas para la adaptación de la plataforma a los requerimientos funcionales de este pliego.
- Definición de prioridades funcionales para la puesta en marcha de una manera progresiva de la plataforma (subfases de implantación).
- Definición del calendario para la puesta en marcha, periodo de pruebas y paso a producción de las distintas subfases.
- Definición de la metodología de trabajo y composición de equipos asociados a las distintas subfases.
- El adjudicatario redactará por cada fase de implantación un plan detallado de la cronología de las acciones, operativas, requisitos e intervinientes en cada una de ellas.

5.1.2 Fase de Implantación.

Una vez definida la planificación, se ejecutará la implantación de puesta en servicio de la plataforma según las subfases y tiempos que se relacionan a continuación:

- Sede electrónica y registro electrónico interoperable con el Sistema Integrado de Registros de las AAPP (SIR). 4 meses.
- Gestor de expedientes, Gestor documental y workflow. 8 meses.
- Gestor de reuniones de Órganos colegiados. 12 meses.
- Licitación Electrónica y resto de módulos. 24 meses

5.2 Fase de Prestación.

La fase de prestación del servicio empezará a tener vigencia a medida que se vayan poniendo en producción las distintas subfases, a partir de ese momento, sobre los módulos y funcionalidades pasadas a producción habrá que prestar los servicios y asistencia que se definan en este pliego durante el periodo contratado.

5.2.1 Atención 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 de la APV en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc. Las características mínimas de este soporte serán:

- Soporte telefónico directo para el personal de la APV, disponible durante el horario laboral (de 08:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes), 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.
- Soporte mediante accesos desde las zonas públicas de la plataforma a un “servicio de atención al cliente” para que los ciudadanos/empresas que la usan puedan resolver sus dudas o problemas técnicos.

En el momento de la puesta en producción de cada subfase de implantación, El adjudicatario estará obligado a desplazar una persona a las instalaciones de la APV para dar soporte presencial a los usuarios internos, el periodo máximo de este tipo de soporte se acordará en la fase de planificación y dependiendo del módulo, dicho periodo se medirá en jornadas de 6 horas y no podrá ser nunca inferior a una ni superior a cinco.

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.

Durante un periodo de doce meses a partir de la puesta en producción de los distintos módulos, el adjudicatario entregará mensualmente informe sobre el uso del servicio de atención al cliente interno y externo (número de solicitudes, número de trámites realizados, número de consultas, errores registrados, tiempos de trámite, consultas más usuales, etc.).

5.2.2 Incidencias Técnicas.

Respecto a las incidencias más graves que afecten al funcionamiento general de la plataforma o a módulos relevantes de la misma (caída completa del sistema, inoperatividad total o parcial.), el adjudicatario dispondrá de un interlocutor único de cara a la APV, a través de quien se canalizarán todas las comunicaciones relevantes. Por parte de la APV, las comunicaciones de incidencias técnicas podrán realizarse por el responsable del contrato, o por la o las personas en las que se delegue dicha función.

Independientemente de la asignación del interlocutor único, para este tipo de casos el adjudicatario entregará un procedimiento documentado sobre la forma de comunicar las incidencias técnica, donde se indicará el canal a utilizar (debe permitir utilizar al menos un canal telefónico y un canal vía plataforma en internet o correo electrónico), la forma de registro de la incidencia (identificando cada incidencia con un número de referencia y notificando, acusando recibo y confirmando al usuario los datos básicos), registrando la hora de comunicación de la incidencia, la hora de finalización y el tiempo de cómputo a efectos de las penalizaciones que correspondan. Se pondrá a disposición de la APV un registro de incidencias y mediante cualquiera de los canales empleados para la comunicación de las mismas la APV tendrá acceso a la consulta y recibirá notificaciones de apertura, cambios de estado y cierre, con toda la información relativa a los plazos de resolución.

Debido a la cantidad de servicios integrados, la gestión de incidencias debe contemplar información del módulo, funcionalidad o servicio afectado y el dictamen de si la incidencia es imputable a la empresa adjudicataria, en su caso a sus empresas subcontratadas, o a posibles problemas técnicos de terceros intervinientes, haciendo constar las pruebas técnicas que sustenten dicho diagnóstico.

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

Para la gestión de incidencias Técnicas se fijarán acuerdos de nivel de servicio que no superarán 1 hora para las incidencias muy graves, 4 horas para incidencias graves y 24 horas cuando sean leves. A estos efectos se se definen los distintos tipos de incidencias:

- **MUY GRAVE:** toda aquella que suponga indisponibilidad total de la plataforma o que suponga una parada de cualquiera de los módulos o funcionalidades ofertados en el presente pliego

que por ley deben estar operativos 24x7, o que provoque la paralización de procedimientos o servicios sujetos a fechas de prescripción.

- **GRAVE:** toda aquella que suponga un funcionamiento no apropiado de la plataforma o de sus módulos, tales como retardos, errores de ejecución de componentes, inaccesibilidad de funcionalidades no críticas, etc.
- **LEVES:** Resto de incidencias.

En el caso de que la indisponibilidad de los sistemas o mal funcionamiento de la plataforma fuera debido a causas imputables a la empresa adjudicataria o a terceros subcontratados por esta, la APV adoptará las medidas que correspondan ante el contratista para que se cubran todos los daños y perjuicios sufridos. Además, la APV podrá imponer penalizaciones por dicha indisponibilidad o mal funcionamiento de los sistemas software y hardware que componen la plataforma.

La gestión de Incidencias preferiblemente deberá ser realizada mediante algún sistema certificado norma ISO 9001 o equivalente.

5.3 Disponibilidad y Paradas programadas de servicio.

Las soluciones ofertadas deben de maximizar la disponibilidad de los sistemas, garantizando para ello disponer de:

- Una política y procedimientos de actualización claros que garanticen esta máxima disponibilidad.
- Una clara y adecuada política de transacciones que prevenga, y por tanto contemple y evite, bloqueos de ejecución.

El adjudicatario deberá garantizar la calidad del servicio ofertado, indicando en su oferta la infraestructura y servicio técnico disponible que asegure el nivel de calidad del mismo, es condición indispensable que el adjudicatario disponga de oficina técnica abierta en la península y la obligación que el idioma utilizado en la asistencia técnica sea el español.

Las paradas técnicas programadas para labores a realizar sobre la plataforma, deberán ser documentadas en plantillas al uso que se definirá en la fase de implantación, estas deben de ser comunicadas a los interlocutores que designe la APV, quienes serán los encargados en última instancia de aprobar la realización de los trabajos.

La APV junto con el interlocutor único del adjudicatario, podrá modificar el momento en el que se realizará la intervención si considera que existe una razón que suponga un menoscabo importante en la utilización de la misma. En último caso, el adjudicatario deberá prever que algún tipo de parada técnica haya que realizarla en horarios nocturnos o de muy poca actividad de la plataforma.

Por parte de la empresa adjudicataria se informará a la APV de todas las actuaciones que se prevea realizar sobre la plataforma, indicando su motivo, tipo y fecha de implementación.

5.4 Finalización de la relación contractual. Devolución del servicio.

Si por cualquier causa, motivo o finalización del contrato, la empresa adjudicataria tuviera que dejar de prestar el servicio contratado, se pondrá en marcha la fase de Devolución del Servicio, con su correspondiente procedimiento de exportación y entrega de datos, metadatos y documentación electrónica que se corresponda con las gestiones administrativas de usuario que se han realizado informáticamente en los distintos módulos de la plataforma e-paperlessAPV. Dicha exportación tiene que almacenarse estructurada en los soportes físicos necesarios y tener formatos accesibles con

herramientas estándar que permita su importación en otros sistemas. Asimismo, en dicha exportación deben figurar todos los ficheros de configuraciones, certificados electrónicos, interconexiónados y todas aquellas configuraciones que hayan sido realizadas específicamente para la interoperabilidad de la plataforma con cualquier otro sistema específico para el uso de la APV.

En la oferta deberá especificarse el procedimiento de exportación de los datos y documentación almacenada en los sistemas de la plataforma, haciendo constar los posibles formatos y herramientas de export-import utilizables para el manejo de los mismos.

La fase de devolución del servicio tendrá una duración máxima de cuatro (4) semanas naturales durante las cuales, en el supuesto de que se produzca un cambio en la adjudicación de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá establecer un equipo de trabajo conjunto con terceros asignados por la APV para garantizar la continuidad del servicio de cara a los usuarios finales.

5.5 Modelo de Relación Contractual.

Como ya se ha mencionado en los puntos anteriores de este capítulo, la empresa adjudicataria nombrará un interlocutor único (Responsable de Servicio), que junto con el/los responsables designados por la APV, se encargará de las siguientes funciones:

- Participar en la planificación, coordinación y vigilancia en el cumplimiento del servicio a prestar.
- Remitir a la APV los canales de comunicación necesarios para la correcta prestación del servicio y las credenciales del personal que bajo su responsabilidad se encargará de realizar las fases de implantación y funcionamiento regular del proyecto, o de las modificaciones que en este apartado se produzcan.
- Será la persona encargada, junto con el/los responsables que la APV designe, de planificar, supervisar y validar todas las intervenciones técnicas no habituales que se realicen sobre la plataforma.
- Será el interlocutor directo ante cualquier situación inesperada, seguimiento de la prestación o cualquier incidencia que requiera de su conocimiento o intervención.

5.6 Plan de formación.

Debido a la amplitud de la solución a implantar, los licitadores incluirán en su oferta un Plan de Formación suficientemente dimensionado al alcance del proyecto para el personal de la APV que ésta designe, dicho plan deberá estar disgregado según los módulos funcionales de la plataforma detallando los programas de las jornadas que serán impartidos dentro de cada uno de ellos.

La formación se irá impartiendo a medida que los módulos/funcionalidades de la plataforma se vayan poniendo en producción, ésta se realizará en dependencias del cliente y se planificarán junto con los responsables de la APV las jornadas y horarios. Dicha formación se llevará a cabo en las instalaciones que la APV designe.

6. Penalizaciones.

Al efecto de llevar un control y valoración de las incidencias y las posibles repercusiones de las mismas, el adjudicatario estará obligado mensualmente a remitir a la APV una relación detallada de las incidencias registradas en ese período, con los diagnósticos, medidas realizadas para su subsanación, tiempo de parada de servicios etc.

6.1 Penalizaciones en Periodo de Implantación.

Durante el periodo de implantación, las penalizaciones serán relativas a los plazos de la puesta en marcha de las subfases relacionadas en el punto 5.1.2. Dicha penalización consistirá en una reducción de 50 Euros por cada día de demora en la facturación inmediatamente posterior a la demora producida, haciendo constar en la factura la penalización a descontar.

6.2 Penalizaciones en Periodo de Servicio.

En este periodo, las penalizaciones serán referidas a la indisponibilidad total o parcial de la plataforma imputables al adjudicatario y a los servicios que presta. No serán imputables al adjudicatario las indisponibilidades del servicio por fallos en las comunicaciones responsabilidad de la APV, o servicios que la APV ponga a disposición del adjudicatario para la correcta prestación del mismo.

El periodo de indisponibilidad comenzará a contar en el momento de comunicación y apertura de la incidencia, el periodo de penalización comenzará a contar en el momento que se sobrepase el tiempo de respuesta de los acuerdos de nivel de servicio. En el caso de existir periodo de penalización, el documento de seguimiento de la misma, en cuanto a diagnóstico, medidas y tiempo de resolución, será la base para dirimir las responsabilidades.

Se abrirá expediente de penalización cuando se hayan rebasado durante el mismo mes natural dos (2) veces los periodos de los acuerdos de servicio, o cuando en una única incidencia se sobrepasen dichos periodos en 30 minutos.

TIPO DE INCIDENCIA	PENALIZACION POR HORA
Caída total del sistema, interrupción del servicio	50 Euros
Caída parcial, fallo de módulos	25 Euros

7. Contenido de las ofertas.

7.1 Oferta Técnica.

Debido a la amplitud del presente pliego, se ha desarrollado una tabla esquemática y orientativa referente a los puntos del mismo (ANEXO 1), esta tabla será la referencia para aportar la información más clara y concisa posible y no hacer que la documentación aportada se convierta en una acumulación de documentos tediosos y de difícil valoración.

Es obligación inexcusable adaptar la presentación de las ofertas técnicas al esquema de la tabla propuesto y a sus requerimientos, no se podrán incluir en esta parte de la oferta manuales ni portfolios de productos, sino descripciones redactadas ajustadas a las necesidades expresadas en el pliego. Como anexos o documentos adicionales a la oferta, se recomienda presentar toda aquella documentación que se crea puede ser clarificadora de los productos y servicios ofertados, esta documentación servirá para aclarar dudas o profundizar en conocimientos referentes a lo expuesto en la parte descriptiva, (portfolios, información técnica de productos, acuerdos de colaboración empresarial...)

Para una correcta valoración de la usabilidad e interfaz de las distintas herramientas a integrar en la plataforma, debe incluirse una demo o acceso a plataforma demostrativa en los apartados

correspondientes a cada una de ellas. La APV podrá requerir a las empresas ofertantes para que realicen aclaraciones sobre las demos recibidas en el periodo de valoración de las mismas.

Si la oferta se realiza contemplando ya la implantación de una plataforma consolidada que abarque todas o una gran mayoría de los requisitos funcionales exigidos, el ofertante deberá proveer a la APV de un enlace donde se pueda constatar la usabilidad, amigabilidad, eficacia e idoneidad de la solución ofertada.

Quedarán excluidas automáticamente de la valoración técnica, y por lo tanto de este concurso, aquellas ofertas que no incluyan herramientas ya desarrolladas y con implantación en el mercado, así como aquellas que no cumplan con la normativa especificada en este pliego.

7.2 Oferta económica.

La oferta económica se realizará haciendo constar una única cantidad correspondiente al total del servicio a prestar durante un **periodo de 5 años improrrogables.**

En ningún caso se desglosarán importes por partidas o módulos, los desgloses que figuran en el apartado 11 solo hacen referencia a la forma de pago, no a posibles valoraciones fraccionadas dentro de la oferta.

8. Mejoras.

Los ofertantes, si así lo estiman oportuno pueden incluir dentro de sus propuestas y sin coste económico adicional en la oferta económica, las siguientes mejoras:

A) Publicación en idioma francés de las zonas comunes de la plataforma.

B) Estandarización de formatos a través de la Herramienta de Workflow y plantillas, realizando la confección de 15 plantillas de los documentos oficiales más relevantes de la APV, que estarán a disposición de la organización bien independientemente o para ser utilizadas dentro de las herramientas que componen la plataforma e-paperlessAPV.

C) Desarrollo e implantación de la gestión de los siguientes procedimientos:

- Circuito interno de validación de facturas de proveedores.
- Peticiones de material a almacén.
- Solicitud de permisos y vacaciones.
- Solicitud de realización de eventos en la zona portuaria.

9. Criterios de valoración.

Se atenderá en este punto a lo dispuesto en la Orden FOM/4003/2008, de 22 de julio, por la que se aprueban las Normas y Reglas Generales de los procedimientos de Contratación de Puertos del Estado y Autoridades Portuarias, modificadas por la Orden FOM /1698/2013, de 31 de julio.

La modalidad de adjudicación que se propone para los trabajos es la de Oferta económicamente más ventajosa tal como se define en las Normas de Contratación de Puertos del Estado y de las Autoridades Portuarias antes mencionadas.

Los criterios para la adjudicación que se seguirán, dentro de los establecidos en dichas normas de contratación serán los siguientes:

- Precio del Contrato (**PE**): 60 puntos.
- Calidad técnica de la Oferta (**PT**): 40 puntos.
 - Valoración Técnica: 36 puntos.
 - Mejoras: 4 puntos.

La valoración del precio del contrato se realizará sobre un máximo de 100 puntos.

9.1 Precio del contrato.

Para obtener la puntuación económica (PE), se le asignarán 100 puntos a la oferta más baja económicamente y a las restantes se le asignará la puntuación obtenida mediante la siguiente fórmula:

$$PE = \frac{40 \times BO}{BM} + 60$$

BO: Baja de la oferta a económica (%).

BM: Baja de la oferta más económica.

9.2 Calidad Técnica de la Oferta.

9.2.1 Valoración Técnica.

La valoración técnica se obtendrá mediante la suma de las valoraciones parciales de la columna PUNTOS de la tabla del ANEXO 1, según criterio de la comisión técnica.

9.2.2 Mejoras

La puntuación de las mejoras se realizará de la forma que se indica a continuación, haciendo constar que no existirán puntuaciones parciales en cada una de ellas, las mejoras ofertadas se ceñirán a lo expuesto en el capítulo 8 y se les aplicará la puntuación máxima especificada o 0 puntos.:

MEJORA A: 0,50 puntos.

MEJORA B: 1,00 puntos.

MEJORA C: 2,50 puntos

La puntuación global (PG) de cada oferta se obtendrá mediante la siguiente fórmula:

$$PG = (0,4 \times PT) + (0,6 \times PE)$$

10. Presupuesto de Licitación.

El presupuesto base de licitación será de 300.000 Euros IVA excluido por un periodo de 5 (CINCO) años, este importe comprende las fases de planificación, implantación y servicio posteriores a esta hasta la finalización del periodo del contrato.

11. Plazo de Prestación del Servicio.

ANEXO 1 CRITERIOS PRESENTACION Y VALORACION OFERTAS TECNICAS			
CAP.	SUBC	DESCRIPCION	PUNTOS
2		CARACTERISTICAS GENERALES	
	2.1	ESTRUCTURA MODELO DE SERVICIO	0.50
	2.2	RELACION DE MODULOS PROPUESTOS INTEGRADOS EN LA PLATAFORMA	0.50
3		REQUISITOS TECNICOS DE LA PLATAFORMA	
	3.1	ARQUITECTURA TECNICA DE LA PLATAFORMA (Descripción y mapa de conectividad)	1.00
	3.2.1	INTEROPERABILIDAD INTERNA APV.	1.00
	3.2.2	INTEROPERABILIDAD AAPP.	1.50
4		REQUISITOS FUNCIONALES	
		REUTILIZACION DE PLATAF. Y APLIC. AGE, JUSTIFICACION	1.00
	4.1	SEDE ELECTRONICA (Plataforma a integrar)	1.00
	4.1.1	REQUISITOS SEDE ELECTRONICA	2.00
	4.2	REGISTRO ELECTRONICO (Aplicación a Integrar)	1.50
	4.2.1	DESCRIPCION CARGA INICIAL DE DATOS	1.00
	4.2.2	REQUISITOS APLICACIÓN REGISTRO ELECTRONICO	2.00
	4.3	GESTOR DE EXPEDIENTES (Aplicación a Integrar)	1.00
	4.3.1	REQUISITOS GESTOR DE EXPEDIENTES	1.50
	4.4	GESTOR DOCUMENTAL (Aplicación a Integrar)	0.50
	4.4.1	REQUISITOS GESTOR DOCUMENTAL	0.50
	4.5	ARCHIVO ELECTRONICO (Aplicación a Integrar)	1.00
	4.6	LICITACION ELECTRONICA (Aplicación a Integrar)	1.50
	4.6.1	REQUISITOS LICITACION ELECTRONICA	1.50
	4.7	GESTOR DE REUNIONES DE ORGANOS COLEGIADOS (Aplicación a Integrar)	1.50
5	4.8	SERVICIOS COMUNES	
	4.8.1	PORTAFIRMAS	0.50
	4.8.2	NOTIFICACION ELECTRONICA (Descripc. Plataforma/servicio/procedimiento)	1.00
	4.8.3	AUTENTICACION Y FIRMA ELECTRONICA (Descripc. Plataforma/servicio/procedimiento)	0.50
	4.8.4	VALIDACION DE DOCUMENTOS (Descripc. Plataforma/servicio/procedimiento)	0.50
	4.8.5	SELLADO DE TIEMPO Y SELLO ELECTRONICO (Descripc. Plataforma/servicio/procedimiento)	0.50
	4.8.6	HERRAMIENTA DISEÑO WORKFLOW Y PLANTILLAS (Aplicación a integrar)	2.00
	4.8.7	INTEGRACION ACTIVE DIRECTORY.	0.50
	4.8.8	CUADROS DE MANDO (Aplicación a integrar)	1.50
	4.8.9	BASE DE DATOS DE TERCEROS.	1.50
6		PRESTACION DEL SERVICIO	
	5.1.1	FASE DE PLANIFICACION	0.50
	5.1.2	FASE DE IMPLANTACION (PROPUESTA SUBFASES)	1.00
	5.2.1	ATENCION A USUARIOS (DESCRIPCION)	1.00
	5.2.2	INCIDENCIAS TECNICAS	0.50
	5.3	DISPONIBILIDAD Y PARADAS PROGRAMADAS.	0.50
	5.4	DEVOLUCION DEL SERVICIO (PROCEDIMIENTO DETALLADO)	0.50
	5.5	MODELO DE RELACION CONTRACTUAL	0.50
	5.6	PLAN DE FORMACION	1.00
		TOTAL	36.00
8		MEJORAS	
		MEJORA A	0.50
		MEJORA B	1.00
		MEJORA C	2.50
		TOTAL	4.00
		TOTAL	40.00

El plazo previsto para la prestación del servicio será de **5 (cinco) años improrrogables**.

12. Forma de Pago.

A efectos de hacer una estimación de los pagos a realizar durante el periodo de vigencia del servicio, desglosamos las siguientes fases, periodos de puesta en funcionamiento e importes, contados desde la firma del contrato:

- Sede Electrónica y registro electrónico: 4 meses 75.000 Euros.
- Gestor de expedientes y workflow: 8 meses 75.000 Euros.
- Gestor de Reuniones de Órganos: 12 meses 45.000 Euros.
- Licitación electrónica: 24 meses 45.000 euros.

Una vez concluido el periodo de implantación se empezará a contar el periodo de servicios a prestar hasta la finalización del contrato, para este periodo se realizarán pagos trimestrales calculados tras realizar la operación de dividir el importe restante, 60.000 Euros, entre los meses de ese periodo.

Los importes definitivos se obtendrán una vez adjudicada la licitación, obteniendo las valoraciones parciales anteriores aplicando los correspondientes porcentajes de baja de la oferta adjudicataria.

Vigo, 6 de Julio de 2017

El Jefe del Área de
Planificación

Fdo.: J. Enrique Escolar Piedras

El Jefe de la División de
Informática

Fdo.: David Silveira Vila

VºBº La Directora

Fdo.: Beatriz Colunga Fidalgo