JOSE FRANCISCO GARCIA LOPEZ (1 de 1)
Gerente Zaragoza Turismo
Fecha Firma: 04/11/2026
HASH: b712799901ba56a18abb64ccdce59082

Exp. 118/2026

MEMORIA DESCRIPTIVA
CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y SEDE ELECTRÓNICA PARA ZARAGOZA TURISMO

1.- OBJETO

Mediante el presente pliego se definen las condiciones administrativas y técnicas que regirán la contratación de la implantación y uso de una plataforma integral de la Administración y Sede Electrónica que facilite a Zaragoza Turismo la adopción de un sistema de tramitación administrativa conforme al marco legal vigente:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las
- Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos,
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica y las normas técnicas de desarrollo.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Ley Orgánica 3/2018 LOPDGDD, Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.
- Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.

Forma parte del objeto del contrato todos aquellos trabajos relativos a la asistencia y consultoría para la implantación de los procedimientos, expedientes y puesta en marcha de las funcionalidades de la plataforma de administración electrónica y los servicios horizontales necesarios, así como la formación y acompañamiento de los usuarios del Organismo. Para ello, el licitador deberá proporcionar un entorno de pruebas mediante un enlace, completamente operativo, que recoja todas las funcionalidades ofertadas, así como los usuarios y contraseñas necesarios para operar con los distintos roles de la plataforma de Administración Electrónica.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 47

El entorno de pruebas se presentará en la oferta mediante un enlace, pudiendo Zaragoza Turismo, si así lo considera oportuno, solicitar a los licitadores la realización de una sesión de exposición del mismo al responsable del contrato o al personal que el Organismo designe, a efectos de comprobar que la herramienta recoja todas las funcionalidades ofertadas. La fecha y hora de esta sesión se concretaría por parte del Organismo con cada licitador.

El entorno de pruebas con todas las funcionalidades ofertadas se considera requisito obligatorio de la oferta que presenten los licitadores. Deberá procederse a la asignación de los usuarios y contraseñas necesarios para operar con los distintos roles de la plataforma de Administración Electrónica para la verificación y valoración técnica de las funcionalidades de la herramienta. Asimismo, la aplicación deberá estar precargada con la documentación necesaria para comprobar, mediante demostración presencial, el correcto cumplimiento del pliego por las empresas presentadas, principalmente los referentes a la funcionalidad y la interfaz de la aplicación.

- CPV:

72416000 contratista de servicio de aplicación.
72600000 servicios de apoyo informático y consultoría.

2.- PRESUPUESTO DEL CONTRATO, APLICACIÓN PRESUPUESTARIA Y ANUALIDADES, EN SU CASO:

-Presupuesto (IVA excluido):	13.200,00 euros
-IVA (21%):	2.272,00 euros
-Presupuesto base de licitación:	15.972,00 euros, IVA incluido.
-Nº RC (diciembre 2026):	2026/EP/004082
-Anualidades (en su caso):	no procede

Justificación del presupuesto base de licitación: El presupuesto base de licitación se adecúa al valor de mercado para contratos de características similares.

El presupuesto deberá presentarse convenientemente desglosado, indicando el precio por unidad con y sin IVA.

3.- DURACIÓN/PLAZO DE EJECUCIÓN:

La vigencia del contrato será de 1 año a partir de la notificación de la adjudicación.

4.- LUGAR DE PRESTACIÓN: Zaragoza

5.- RESPONSABLE DEL CONTRATO: La Gerencia de Zaragoza Turismo

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 47

6.- CONDICIONES DE APTITUD PARA CONTRATAR

1. Experiencia

El licitador deberá tener experiencia demostrable en proyectos similares. Para ello aportará documentación que acredite que haya implantado con éxito en al menos 3 Administraciones Públicas las prestaciones objeto de este pliego técnico, mediante un certificado de buena ejecución expedido o visado por cada una de dichas entidades. A tal efecto, se adjunta en el Anexo ll de los pliegos administrativos particulares específicos el modelo de certificado a presentar.
El licitador deberá estar en posesión a la finalización del plazo de licitación de los siguientes certificados:

- Certificado de conformidad con el Reglamento UE 910/2014 (Eidas) del Prestador de Servicios de Confianza y los servicios de expedición de certificados electrónicos de firma y de sello electrónico.
- Certificado ISO 9001
- Certificado ISO 27001

Dado que la plataforma de administración electrónica se prestará en forma de servicio a través de internet (SaaS), las instalaciones desde las que se vaya a prestar este servicio por el licitador estarán ubicadas en territorio de la Unión Europea para que ofrezcan las mayores garantías de disponibilidad y de protección de la información, por lo que será necesario cumplir con las normas de certificación correspondientes a lo descrito en la cláusula 3ª del pliego técnico

2. Inscripción en registro oficial de licitadores .

Conforme al artículo 159.4.a) de la LCSP, sólo podrán tomar parte en la presente licitación, los licitadores que a la fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas se encuentren inscritos en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público o en el Registro correspondiente de las Comunidades Autónomas.

A estos efectos, también se considerará admisible la proposición del licitador que acredite haber presentado la solicitud de inscripción en el correspondiente Registro junto con la documentación preceptiva para ello, siempre que tal solicitud sea de fecha anterior a la fecha final de presentación de has ofertas. La acreditación de esta circunstancia tendrá lugar mediante la aportación del acuse de recibo de la solicitud emitido por el correspondiente Registro y de una declaración responsable de haber aportado la documentación preceptiva y de no haber recibido requerimiento de subsanación.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 47

7.- PLAZO, LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTA

El licitador remitirá la oferta, escaneada con firma y sello de la empresa, a turismo@zaragoza.es con copia a publicacionesturismo@zaragoza.es

- Plazo de presentación de ofertas: 10 días naturales a contar desde el día siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante. En el supuesto de que el día de finalización del plazo de presentación de proposiciones fuera sábado o festivo, se entenderá prorrogado hasta el siguiente día hábil.

- Documentación a presentar por el licitador:
  - Oferta (Modelo I)
  - Declaración responsable (Modelo II)

8.- CRITERIO/S DE ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS

Hasta un máximo de **100 puntos** distribuidos entre cada uno de los siguientes apartados:

1. **Propuesta económica.** Hasta un máximo de **52 puntos.**

La oferta económica del candidato consiste en un precio ofertado (IVA no incluido) para la contratación de una plataforma integral de administración y sede electrónica para Zaragoza Turismo.

El precio ofertado no podrá ser superior al presupuesto base de licitación.

A la oferta económica mínima le corresponderá la puntuación máxima en este epígrafe, atribuyendo la puntuación al resto de ofertas en proporción inversa a esta primera oferta, aplicando la fórmula de valoración siguiente:

P=50 x {PMA-Oi }/{PMA-O{min}}

siendo:

P la puntuación de la oferta que se valora.
50 es la puntuación máxima asignada al criterio precio por este pliego.
PMA es el importe del contrato (80.180,00 €, IVA no incluido) (según cláusula 7).
Oi es el importe ofertado correspondiente a la oferta que se valora, IVA no incluido.
Omin es el importe mínimo ofertado, IVA no incluido.
A aquellas ofertas que vayan al tipo de licitación, es decir, que no realicen baja, se les asignará cero puntos. Serán excluidas las ofertas que vayan por encima del tipo de

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 47

licitación.

La valoración final será la obtenida por el resultado de la aplicación de la fórmula.

2.- Mejoras: Hasta un máximo de **48 puntos**.

- **Certificados electrónicos**. 12 puntos.

Se valorará con 12 puntos los certificados electrónicos de Sellos de Órgano necesarios para incorporar en la herramienta con independencia del número que pueda solicitar cada entidad, así como de certificados para todos los usuarios de la herramienta. Éstos deben de tratarse de certificados reconocidos y emitidos por una Entidad de Certificación que figure en la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) del Estado Español.

Se valorará como mejora que el adjudicatario oferte "todos" los certificados de empleado público y de empleado público con seudónimo que necesite esta Administración para poder operar en la plataforma.

Se valorará como mejora que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado "todos" los certificados de sello de órgano que necesita esta Administración para poder operar con la plataforma.

En caso de incorporarse estas mejoras, el licitador deberá incluir una descripción detallada de los certificados ofertados y de las condiciones generales de uso.

- **Repositorio de Modelos de Expedientes**. 12 puntos.

Se valorará coma mejora que el adjudicatario oferte un repositorio de al menos 500 modelos de expedientes y que los actualice a la legislación autonómica y estatal durante toda la duraci6n del contrato.

- **Módulo de mensajería y chat.** 12 puntos**.**

Se valorará coma mejora que la plataforma incluya un módulo de mensajería y chat para el trabajo colaborativo completamente integrado.

- **Sistema de cita previa.** 12 puntos.

Se valorará coma mejora que la plataforma tenga integrado un sistema de cita previa según lo descrito en la cláusula 4,7. del pliego técnico.

9. PORCENTAJE PARA PRESUMIR LAS BAJAS TEMERARIAS.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 47

Se considerará que una oferta es desproporcionada cuando el importe de la oferta económica sea inferior al producto de la media aritmética de las ofertas presentadas para el coeficiente 0,70 calculado con arreglo a la formula:

Si "Baja ofertada" < "Baja media" x 070 se considerara anormalmente baja, donde, "Baja ofertada" es la baja de la oferta que se valora y "Baja media" es la media aritmética de las bajas ofertadas.

En el análisis de las ofertas se seguirán los criterios fijados en el artículo 149 "Ofertas anormalmente bajas" de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Publico, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

10.- CUANTÍA DE LA GARANTÍA PROVISIONAL Y DEFINITIVA:

No se exige.

11.- FORMA DE PAGO DEL PRECIO:

El adjudicatario expedirá a Zaragoza Turismo una factura mensual, en base al presupuesto ofertado y conforme a lo dispuesto en esta memoria.

Prestada la conformidad a la factura por parte de Zaragoza Turismo, el pago al contratista se efectuará mediante transferencia bancaria a la entidad financiera y en la cuenta que se señale.

12.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN, EN SU CASO:

De conformidad con el acuerdo del Gobierno de Zaragoza, de fecha 8 de julio de 2016, por el que se aprueba la Instrucción sobre incorporación de cláusulas sociales de género, es condición especial de ejecución:

- Toda la documentación, publicidad, imagen o materiales de todo tipo deberán utilizar un lenguaje no sexista, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad corresponsabilidad y pluralidad de roles de identidades de género.
- De conformidad con lo dispuesto en el apartado VII de la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucci6n Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, todos licitadores deberán haber obtenido, de

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 47

la solución que presenten en su oferta, la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su CATEGORÍA ALTA.

- La aplicación deberá constar en el listado oficial de aplicaciones de registro certificadas en la plataforma SIR en la modalidad "instalaci6n certificada en SIR de un proveedor Punta de Presencia en la red SARA (PdP): https://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/214/Descargas/SlRCER-15361-listado-instalaciones-produccioncertificadas.xlsx?idlniciativa=214&idElemento=17455

- En caso de ser necesario, será de aplicación todo el contenido de la cláusula 7 de los pliegos de prescripciones técnicas, relativa a los servicios de implantación, incluyendo en la oferta un plan de implantación del proyecto (documento no valorable).

El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución se considerará como incumplimiento muy grave, y llevará aparejada una penalidad par importe equivalente a un cinco por ciento del precio del contrato. En caso de que previamente a un incumplimiento se hubiese impuesto por el 6rgano de contratación una penalidad por otro incumplimiento en las condiciones especiales de ejecuci6n, se considerara que se produce reincidencia, la cual se considerara causa de resoluci6n de contrato al ser estas obligaciones contractuales esenciales de acuerdo con el art. 202.3 LCSP.

13.- INFRACCIONES Y PENALIDADES.

1.- La interrupción en la prestación del servicio respecto de lo establecido en la cláusula 98. "Acuerdos de nivel de servicio" de los pliegos de prescripciones técnicas dará lugar a una penalidad proporcional indicada en la tabla incluida en la citada clausula. Estas penalidades no podrán superar los límites establecidos en el art, 192.1 LCSP.

2.- El retraso en el inicio de la prestaci6n del servicio conllevara unas penalidades económicas según lo establecido en el art. 193.3 LCSP para cada día que supere la plaza inicial de ejecución del objeto del contrato indicado en la cláusula 8ª del presente pliego.
Si se cumple lo establecido en el art. 1934 LCSP, el órgano de contratación podrá proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

3.- El importe de las penalidades económicas se hará efectivo mediante deducción en la correspondiente factura que se expida para el pago de los trabajos realizados.

4.- La imposición de penalidad no excluye la indemnización a que pueda tener derecho la Administración para las danos y perjuicios ocasionados por la empresa adjudicataria.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 47

5.- En todo caso, se estará en esta materia lo dispuesto en la cláusula 272 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Tipo para la contrataci6n de servicios por procedimiento simplificado abreviado del Ayuntamiento de Zaragoza.

14. INFORMACIÓN A LOS LICITADORES.

Cuando sea preciso solicitar la información adicional o complementaria a que se refiere el art. 138.3 LCSP la Administración contratante deberá facilitarla, al menos, seis días antes de la fecha límite fijada para la recepción de ofertas, siempre que dicha petición se presente con una antelación mínima de doce dias respecto de aquella fecha. Dicha solicitud se efectuará al número de fax o dirección de correo electrónico previsto en el anuncio de licitación.

15. OTRAS INFORMACIONES.

1.- El adjudicatario declarara cumplir las normas de seguridad y salud dispuestas en el RD 171/2004, de 30 de enero, para el que se desarrolla el artículo 24 de la ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevenci6n de Riesgos Laborales, en materia de coordinaci6n de actividades empresariales.
El adjudicatario antes del inicio del contrato de suministro presentara par escrito la evaluaci6n de riesgos y la planificaci6n de su actividad preventiva (PLAN DE PREVENCION DE RIESGOS LABORALES); y el resto de documentaci6n preventiva y preceptiva.

2.- La adjudicataria estará obligada a suministrar a Zaragoza Turismo, previo requerimiento, toda la informaci6n a que se hace referencia en el art. 9 de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de transparencia de la actividad pública y participaci6n ciudadana de Aragón.

3.- El presente contrato se regirá además de par lo establecido en el presente Pliego, y en el Pliego de Prescripciones técnicas, para lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares tipo obrante en el expediente.

4.- El Ayuntamiento tiene un Protocolo de actuación en relación con el Acoso Sexual y que cuando se produzca un caso de este tipo entre el personal municipal y personal de una empresa contratada se aplicaran los mecanismos de coordinaci6n empresarial. Zaragoza Turismo aprobó su aplicaci6n mediante acuerdo del Consejo de fecha 3 de octubre de 2017,
Se puede acceder a la informaci6n completa sabre el Protocolo de Acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso par orientación sexual a través del siguiente enlace:www.zaragoza.es/ciudad/igualdad/enlace/organizacion/plan-igualdad.htm#protocolo

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 47

5.- Todas las referencias contenidas en los pliegos para las que se utiliza la forma de masculino genérico deben entenderse aplicables indistintamente a mujeres y hombres.

6.- Todas las referencias contenidas en los pliegos para las que se utilizan las expresiones licitador, adjudicatario, contratista u otras similares deben entenderse aplicables indistintamente a personas físicas o jurídicas según corresponda.

16. UNIDAD TÉCNICA DE VALORACIÓN DE OFERTAS.

De acuerdo con el articulo 159.6 d) de la LCSP la valoración de las ofertas se podrá efectuar con la colaboración de una unidad técnica que auxilie al 6rgano de contratación y que estará compuesta para tres miembros que sean personal laboral fijo grupo A nombrados mediante Resolución de la Vicepresidencia

17.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO:

No hay previstas

18.- PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

La plataforma integral de sede y administración electrónica objeto de este contrato debe cumplir con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad, que en ambos casos constituyen prescripciones técnicas de carácter obligatorio a nivel nacional.

La solución propuesta deberá:

- Permitir la incorporación de nuevos módulos funcionales, sin que estos afecten al correcto funcionamiento del sistema. De este modo, se deberá garantizar el desacoplamiento de módulos o capas para poder hacer relevos de componentes sin que haya un impacto en el resto del sistema. Cualquier componente existente, al igual que cualquier componente nuevo, deberá estar sujeto a este principio de modularidad y de componentes y servicios software.

- Ser ágil en el modelado de procedimientos, en su diseño y trámites. Deberá permitir la definición abierta de las distintas fases de los procedimientos administrativos, la gestión documental y la definición de personal.

- Disponer de un sistema de gestión de usuarios, grupos de usuarios y roles avanzados para los usuarios tramitadores, gestores y administradores.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 47

- Ser accesible para los administradores un sistema de auditoría de las funcionalidades utilizadas por los usuarios con indicación de la función, el usuario y la información temporal.

- Ser accesible para los administradores un sistema de traza de la ejecución de los módulos con información mínima de ejecuciones correctas y exhaustivas de errores producidos.

- Todas las comunicaciones entre módulos, servicios interoperados y usuarios, deberán realizarse a través de un canal encriptado; en concreto, la transferencia segura de datos de hipertexto debe utilizar el protocolo 1-IITPS.

- Dado que la plataforma de administración electrónica es una plataforma que incorpora constantemente cambios y actualizaciones, será necesario que el adjudicatario mantenga permanentemente actualizado el sistema de analítica, de forma que, ante un cambio de versión de la plataforma de administración electrónica, se realice también una actualización del cuadro de mando para garantizar que continúa siendo plenamente funcional.

18.1. Modalidad de servicio

La plataforma definida y los servicios ofrecidos por la misma se prestarán en formato servicio a través de Internet (SaaS - Software as a Service), sin que sea necesario que el Zaragoza Turismo realice inversiones de instalación o dotación de infraestructura propia de sistemas. Será, por lo tanto, responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar la infraestructura necesaria para que el servicio funcione correctamente e indicar si la tipología de la misma es pública privada o híbrida, a los efectos de su adecuación al Esquema Nacional de Seguridad.

En cuanto a soporte de los servicios contratados, se incluirán las siguientes capacidades:

- Gestión de cambios y versiones: Quedará garantizada la capacidad para acceder a las actualizaciones y las nuevas versiones software de los productos que componen la plataforma de administración electrónica objeto de la contratación, La empresa adjudicataria será responsable de informar cada vez que se libere una nueva versión del producto sobre las mejoras y nuevas funcionalidades liberadas.
- Gestión de garantías y soporte de la plataforma de administración electrónica objeto de esta contratación, así como del proyecto de

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 47

implantación asociado. La empresa adjudicataria será corresponsable del correcto funcionamiento de los sistemas de información implantados, siendo responsable del:

- Proceso de gestión de incidencias, con objeto de restaurar los servicios TIC lo más rápidamente posible ante la aparición de cualquier incidente y/o mal funcionamiento y resolver aquellas solicitudes que necesiten de una capacidad conocimiento experto para su resolución, cuando el grado de complejidad así lo requiera.

- Proceso de gestión de problemas, con objeto de gestionar las causas subyacentes de las incidencias que impacten sobre los sistemas de información de Zaragoza Turismo y la infraestructura técnica que los soporta. El alcance va desde que se identifica un problema, ya sea de manera proactiva o reactiva, hasta la petición de cambio a gestión de cambios que da solución al error identificado.

- Proceso de gestión de peticiones, con objeto de dar respuesta ágil y ordenada de todas las peticiones derivadas por Zaragoza Turismo.

Asimismo, se deberán resolver peticiones relacionadas con un servicio de acceso a soporte especializado:

- Consultas respecto de funcionalidades, parametrizaciones o configuraciones.

- Ordenes de trabajo necesarias para la correcta gestión de los accesos.

- Extracciones y/o modificaciones de datos» que no sean resolubles mediante herramientas específicas de explotación de datos.

- Comprobaciones de que la resolución de incidencias se ha efectuado con el adecuado grado de optimización y con plena conformidad con las exigencias técnicas de los sistemas de información que emplean los productos contratados.

- Acceso a las bases de datos de conocimiento y a información sobre el software y la tecnología de los productos contratados.

Las modalidades de acceso a estas prestaciones serán:

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 47

- Soporte telefónico directo.
- Soporte de atención por correo electrónico o vía telemática.

- Ciclo de vida del servicio cloud: El contratista deberá desarrollar toda la documentación de procedimientos exigida en la norma ISO 20000 0 equivalente, para garantizar la correcta gestión del servicio y la relación con los usuarios del mismo.
- Mejora continua y formación sobre los productos contratados: La empresa adjudicataria proporcionará un servicio específico que mantenga el impulso y refuerzo permanente sobre los productos y servicios contratados, conducente a la mejora continua del proyecto de administración electrónica de la entidad, con el fin de permitir al Zaragoza Turismo a formarse en el uso de las nuevas funcionalidades y adaptarse a las novedades legislativas. Este servicio incluirá:
    - Consultor de referencia para apoyar al responsable del proyecto o persona designada por Zaragoza Turismo en la resolución de problemas y recibir asesoramiento personalizado: la empresa adjudicataria realizará al menos 3 consultorías presenciales anuales durante los años de duración del contrato para la implantación de las novedades y el refuerzo general del proyecto.
    - Formación presencial: a partir del segundo año de vida del contrato, y con independencia de los servicios de formación a prestar durante la implantación el proyecto, la persona adjudicaría deberá proporcionar acciones formativas destinadas a actualizar conocimientos y enseñar las nuevas funcionalidades. Estas actuaciones tendrán como destinatario a todos los usuarios distribuidos. Esta formación se realizará en la sede de Zaragoza Turismo, con la presencia física del personal de la empresa adjudicataria encargado de realizarlos o en la forma acordada en cada ocasión entre Zaragoza Turismo y el adjudicatario.

      La formación deberá acompañarse de la entrega en formato electrónico de los manuales técnicos asociados, con consulta de los mismos online y que haya un proceso garantizado de actualización conforme se produce el mantenimiento evolutivo del sistema.
    - Seminarios online para cada una de las actualizaciones o nuevas funcionalidades que así lo requieran.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 47

18.2. Seguridad y disponibilidad. Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

La plataforma de administración electrónica es una pieza crítica del sistema de información para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la implantación de la administración electrónica.

Esta plataforma debe custodiar toda la información y producción documental generada por este Zaragoza Turismo, existiendo categorías de expedientes que incluyen información sensible que requieren de especial protección y cuya revelación o pérdida puede llegar a causar perjuicio muy grave.

Por ello, será un requisito ineludible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad en su CATEGORÍA ALTA, ofreciendo las máximas garantías disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada.

La solución debe tener una arquitectura lo suficientemente robusta para que pueda darse servicio desde diferentes ubicaciones en caso de desastre. Los lugares donde esté alojada la solución deben ser Centros de proceso de datos (CPD).

- CPD principal: Lugar obligatorio donde se alojan los servidores, bases de datos, almacenamiento de ficheros, dispositivos de red y todos aquellos elementos necesarios para una correcta ejecución del servicio en su funcionamiento normal.
- CPD secundario: Lugar obligatorio donde se alojan los servidores, bases de datos, almacenamiento de ficheros, dispositivos de red y todos aquellos elementos necesarios para una correcta ejecución del servicio cuando el CPD principal no pueda dar servicio total o parcialmente.

  Para que un CPD se considere secundario debe tener al menos una réplica de todas las bases de datos y de todos los ficheros almacenados con menos de Ih de retraso respecto de los del principal.

La solución debe estar alojada en Centros de Procesos de Datos (CPD) con las suficientes garantías físicas para que se pueda dar el servicio prestado.

El CPD principal donde se alojen los datos de producción deberá ser al menos Tier IV.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 13 de 47

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

El CPD secundario deberá ser al menos Tier lll++ o certificación similar.

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

La memoria técnica deberá describir los sistemas de protección específicos para hacer frente a ataques de denegación de servicio y sistemas de detección y prevención de intrusiones,

Para poder comprobar que se cumplen estos requisitos mínimos, será necesario que el licitador acredite los siguientes apartados:

ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y DISPONIBILIDAD	
Identificador	Descripción
SYD-OI	Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su categoría ALTA para la plataforma de administración electrónica emitido por una Entidad de Certificación acreditada por el Centro Criptográfico Nacional (CCN)
SYD -02	Certificación del CPD principal
SYD -03	Certificación del CPD secundario
SYD -04	Certificado de seguridad de HSM FIPS 140-2 Level 3

18.3. Cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)

La interoperabilidad se basará en el cumplimiento de los estándares de la administración electrónica en lo referente a normas técnicas de interoperabilidad del ENI, y en la disposición de mecanismos en la plataforma que permitan a otras aplicaciones acceder a la información y a los datos existentes en la misma.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 14 de 47

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que Zaragoza Turismo gestione en el ejercicio de sus competencias.

En una gran medida, este deber de interoperabilidad se concreta en la necesidad de que el sistema de gestión se integre perfectamente con las aplicaciones y servicios comunes que la Administración General del Estado ha puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, así como el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

En el caso del Sistema de Intercambio de Registro (SIR) y de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), esta interoperabilidad se acredita superando un proceso de certificación por parte de los servicios técnicos de la Administración General del Estado, por lo que será requisito haber superado con éxito estas pruebas o certificaciones.

Hay que tener en cuenta que muchas de estas integraciones requieren que las comunicaciones se realicen a través de la Red SARA. Dado que el servicio contratado debe prestarse íntegramente en modalidad SaaS, será necesario que el licitador haya obtenido el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA de conformidad con Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establecieron las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA, con el objetivo de garantizar y facilitar la interoperabilidad de la solución ofertada para esta Administración.

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

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

Para poder comprobar que se cumplen estos requisitos mínimos, será necesario que el licitador acredite los siguientes apartados:

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 15 de 47

ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS EN MATERIA DE ADECUACIÓN AL ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD	
Identificador	Descripción
ENI-OI	Documento emitido desde la Secretaría General de Administración Digital en la que acredite el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA.
ENI-02	Documento acreditativo de que la aplicación figura en el listado de aplicaciones de registro integradas en la plataforma SIR en la modalidad "instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)" que publica la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas. Se consultará en el enlace: https://administracionelectron ica,gob.es/ctt/resources/ Soluciones/214/Descargas/SIR-CER-15361-listadoinstalaciones-produccion-certificadas.xlsx? idIniciativa=214&idElemento=17455
EN 1-03	Informe de evaluación emitido por la Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica que la aplicación está autorizada para publicar en el perfil del contratante en la Plataforma de Contratación del Sector Público y para hacer uso de los Servicios de Gestión del espacio virtual de licitación.

19. REQUISITOS FUNCIONALES

La plataforma deberá permitir la gestión de todos los expedientes de Zaragoza Turismo con el objetivo de proporcionar una gestión electrónica completa del ciclo de vida de un expediente administrativo: inicio, almacenamiento, gestión y archivo.

Los servicios de administración electrónica para la gestión de expedientes se pueden desagregar en módulos o funcionalidades cuyas particularidades específicas se detallan en los distintos apartados del presente pliego, y que permitirán dar cumplimiento a los requisitos exigidos en la Ley 39/2015, la Ley 40/2015 y el Reglamento 203/2021 de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos:

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 47

- Tramitar electrónicamente los expedientes, iniciando el proceso desde un registro electrónico general, interoperable con el resto de los registros electrónicos de las administraciones públicas, mediante una sede electrónica con sistemas de identificación y utilizando la firma electrónica para la presentación de los trámites y documentos que sustentan los diferentes procedimientos administrativos mediante un sistema interno de tramitación electrónica.
- Archivar electrónicamente todos los documentos, generados por la administración o aportados, de los expedientes y disponer de un archivo electrónico único de documentos que correspondan a procedimientos finalizados.
- Garantizar un funcionamiento electrónico interno a través de su sistema de gestión y tramitación de expedientes electrónicos cumpliendo con el ENI y el ENS, para cada una de las aplicaciones y/o servicios objeto de este pliego.
- Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras administraciones mediante la interconexión a la red SARA y el acceso a sus servicios.

Ante las exigencias de requerimientos en los servicios de administración electrónica para poder dar cumplimiento al ENI y ENS, y la complejidad técnica que conlleva el ajuste de cada uno de los módulos o funcionalidades para una tramitación completa, la solución integral deberá ser gestionada de forma única.

19.1 Sede Electrónica

La plataforma de administración electrónica deberá suministrar un módulo de sede electrónica que cumpla con los requisitos recogidos en el artículo 38 Ley 40/2015 y artículo 11 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos Este módulo permitirá poner a disposición de ciudadanos y empresas los contenidos y servicios previstos en la Ley 39/2015, de fecha 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas,

La interface de la sede deberá cumplir con el nivel de accesibilidad media (AA) definido en la norma UNEIX 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI- AA).

19.2 Transparencia y acceso a la información pública

De conformidad con el artículo 5 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la sede electrónica

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 17 de 47

deberá permitir a esta Institución cumplir con las obligaciones de publicidad activa que prevé esta norma.

Asimismo, de conformidad con los artículos 17 a 22 de la Ley de Transparencia, la plataforma de administración electrónica deberá facilitar a ciudadanos y empresas el ejercicio del derecho de acceso a la información pública "*a través de la presentación de la correspondiente solicitud, que deberá dirigirse al titular del órgano administrativo o entidad que posea la información*", así como su formalización posterior del acceso,

19.3 Identificación electrónica de los interesados

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

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

Además, en cumplimiento del artículo 6,1, del Reglamento elDAS, este sistema debe de permitir también la identificación de ciudadanos de la Unión Europea con los medios de identificación expedidos en sus países de origen.

19.4 Gestión de la Representación

En virtud del artículo 5,1, LPAC 't Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante".

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

- Identificándose con un certificado de persona física como representante de persona jurídica.
- A través de una inscripción de un apoderamiento en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado (APODERA).
- A través de un poder notarial recabado a través de los servicios de consulta de Poderes Notariales (NOTARÍA) de la Plataforma de Intermediación de Datos.
- Además, el sistema debe ser capaz de soportar representaciones encadenadas (por ejemplo, un representante legal de una gestoría

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 18 de 47

debe poder realizar a través de la sede electrónica trámites en nombre de un interesado representado legalmente por la gestoría).

19.5 Reducción de cargas administrativas

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

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

19.6 Firma del Interesado

La plataforma deberá permitir que ciudadanos y empresas puedan realizar actuaciones electrónicas a través de la sede electrónica firmando con el sistema AUTOFIRMA,

En virtud del artículo 27.1. del Reglamento EIDAS, el sistema debe de permitir también la firma de ciudadanos de la Unión Europea con medios de identificación expedidos en sus países de origen.

Además, en relación con la firma de los interesados en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros, el sistema deberá disponer de la integración con otros sistemas de firma biométrica que permitan realizar firmas electrónicas mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos en tabletas.

19.7 Oficina de asistencia en materia de registros

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

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

Se valorará como mejora que la plataforma cuente con sistemas de cita previa y de gestión de agendas integrados en la sede electrónica para planificar la atención al

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 19 de 47

público y el control de aforo en las oficinas. El sistema también permitirá prestar atención telemática a ciudadanos y empresas por medios telefónicos o por videoconferencia.

19.8 Registro Electrónico General

En virtud del artículo 16 de la LPAÇ la plataforma "dispondrá de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba",

Este registro deberá ser plenamente interoperable, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros según lo dispuesto en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales.

Para cumplir estas obligaciones, la plataforma de administración electrónica dispondrá de un registro electrónico general integrado en el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) en los términos que concreta la cláusula 3.2. del presente pliego. Para ello es necesario que el módulo de registro cumpla los requisitos marcados por la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre entidades registrales, SICRES 3.0, (https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-13174consolidado.pdf) y que se integren con el Directorio Común, DIR3.

19.9 Copias Auténticas

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

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

19.10 Gestión Documental

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 20 de 47

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

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

En virtud del artículo 70.2. LPAC "Los expedientes tendrán formato electrónico".

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

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

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

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

19.11. Tramitación del Expediente

La plataforma permitirá a los empleados públicos generar la documentación del expediente a partir de modelos de expedientes y plantillas normalizados, que podrán utilizarse tanto en procedimientos de tramitación libre como de tramitación reglada.

Se valorará como mejora que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado un repositorio de 500 modelos de expedientes y que los mantenga adaptados a la legislación autonómica y estatal durante toda la duración del contrato.

Se valorará como mejora que la plataforma incluya un sistema integrado de mensajería instantánea y chat para el trabajo colaborativo que deberá permitir:

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 21 de 47

- crear canales de comunicación privados para mantener conversaciones entre usuarios -con políticas de configuración para su organización, administración de miembros, preferencias de notificación, etc.- y para el intercambio de imágenes, archivos o enlaces.

- un sistema de mensajería instantánea o chat para el envío de mensajes directos entre usuarios o grupos,

19.12 Firma electrónica del personal

En virtud del Artículo 43,1. LRJSP "la actuación de una Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano o empleado público."

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma debe facilitar a todos los empleados públicos un sistema de firma que permita como mínimo:

- Realizar firmas electrónicas cualificadas a través de un portafirmas web con un certificado reconocido y un dispositivo seguro de creación de firma (Ej. DNI electrónico).
  Este sistema de firma en el navegador no deberá emplear applets de Java, ya que han sido considerados como inseguros por parte de los principales navegadores.
- Realizar validaciones y firmas electrónicas avanzadas por un portafirmas móvil en el sistema IOS de Apple y en Android.

Dado que el servicio que se contrata es en modalidad SaaS, para evitar la dependencia de elementos hardware, se requiere que la plataforma permita realizar firmas electrónicas avanzadas con un sistema de firma "en la nube" basado en una custodia centraliza de los certificados en un servidor HSM.

En virtud del artículo 18 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica "Solo los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados reconocidos podrán gestionar los datos de creación de firma electrónica en nombre del firmante"

Se aportará certificado de conformidad con el Reglamento UE 910/2014 (elDAS) del Prestador de Servicios de Confianza y los servicios de expedición de certificados electrónicos de firma y de sello electrónico.

19.13. Actuaciones administrativas automatizadas

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 22 de 47

La plataforma permitirá configurar de forma sencilla actuaciones administrativas automatizadas conforme a lo dispuesto en el artículo 41 LRJSP, empleando como sistema de firma un sello electrónico de la Institución basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

19.14. Control Interno

La plataforma incorporará un módulo que permita al órgano interventor ejercer de forma eficaz la función interventora de conformidad con los artículos 7 a 28 del Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local, para ello, deberá contar como mínimo con las siguientes funcionalidades:

- Los órganos de gestores podrán remitir sus propuestas de resolución al órgano interventor para su examen previo antes de que se dicte la correspondiente resolución.
- El órgano interventor podrá verificar el cumplimiento de los requisitos legales necesarios para la adopción de los acuerdos mediante el examen de todos los documentos que preceptivamente deban estar incorporados al expediente. Esta verificación podrá realizarse mediante la fiscalización e intervención previa ordinaria o bien mediante un régimen de fiscalización limitada previa.
- Los órganos gestores podrán plantear discrepancias en caso de no aceptar los reparos formulados por el órgano interventor.
- El sistema facilitará al órgano interventor la remisión telemática al Tribunal de Cuentas de las resoluciones y los acuerdos adoptados que sean contrarios a los reparos formulados, así como sobre los acuerdos adoptados con omisión del trámite de fiscalización previa.

Toda la información generada en el ejercicio del control interno se volcará en el sistema de analítica de la plataforma para facilitar al órgano de control el ejercicio del control financiero, tanto en su modalidad de control permanente como en su modalidad de auditoría.

A través del módulo de analítica, el órgano de control podrá comprobar, de forma continua, que el funcionamiento de la actividad económico-financiera se ajusta al ordenamiento jurídico y a los principios generales de buena gestión financiera.

Este sistema también permitirá la verificación, realizada con posterioridad y efectuada de forma sistemática, de la actividad económico-financiera del sector público local, mediante la aplicación de los procedimientos de revisión selectivos.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 23 de 47

19.15. Finalización del Procedimiento

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

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

Teniendo en cuenta estos dos preceptos, la plataforma de administración electrónica deberá contemplar estos supuestos:

- Finalización del procedimiento por resolución de un órgano unipersonal con la incorporación de la resolución a un libro de resoluciones.
- Finalización del procedimiento por resolución de un órgano colegiado con la incorporación del acta a un libro de actas dejando constar en el expediente copia electrónica certificada de la resolución adoptada. - Finalización del procedimiento por causas distintas a la resolución.

19.16. Notificaciones y Comunicaciones

Cuando de acuerdo con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la relación de las personas interesadas con las Administraciones Públicas deba realizarse por medios electrónicos, la plataforma deberá permitir la comunicación al interesado por medios electrónicos, al menos, los aspectos recogidos en el artículo 41 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos,

Por su parte y en aplicación del artículo 42.3 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, la plataforma deberá generar un acuse de recibo que contendrá, como mínimo, la identificación del acto notificado y la persona destinataria, la fecha y hora en que se produjo la puesta a disposición y la fecha y hora del acceso a su contenido o del rechazo.

De conformidad con el artículo 43,4, LPAC "Los interesados podrán acceder a las notificaciones desde el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso,"

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

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 24 de 47

Esta integración con NOTIFICA permitirá también poder externalizar las labores de impresión y ensobrado de notificaciones en papel en los centros homologados por la Administración General Estado.

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

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

19.17. Archivo Electrónico Único

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

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

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

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

19.18. Relación con Proveedores

La plataforma se integrará con la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), para dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad y licitación electrónica que establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El alcance de esta integración incluirá tanto la remisión y publicación de anuncios desde la plataforma de administración electrónica, como la incorporación a la misma de los datos resultantes del uso del espacio virtual de licitación de la PCSP.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 25 de 47

La plataforma de administración electrónica se integrará con el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE) para recibir facturas de proveedores y distribuirlas electrónicamente a las unidades tramitadoras a efectos de recabar por medios electrónicos la conformación o el rechazo de aquellas.

19.19. Gestión de Órganos Colegiados.

La plataforma deberá incluir un módulo de gestión de órganos colegiados, que facilite tanto a los órganos de gobierno y representación, como al resto de órganos administrativos (mesas de contratación, etc.), las siguientes funcionalidades:

- Los órganos de gestores podrán remitir sus expedientes al órgano, y el equipo administrativo que gestiona el órgano podrá verificar la correcta instrucción del expediente para su incorporación como asunto a tratar en la siguiente convocatoria.
- El sistema permitirá la convocatoria electrónica y el envío de las comunicaciones.
- El sistema incorporará un sistema integrado de videoconferencias que permita la participación telemática de los miembros del órgano en aquellos casos en los que este autorizada.
- El sistema permitirá registrar las votaciones y los acuerdos adoptados.
- El sistema permitirá generar de forma automatizada el acta donde se recogen los acuerdos adoptados, las certificaciones de los mismos, y las notificaciones a los interesados.

19.20 Libros Oficiales.

La plataforma deberá incluir un módulo que facilite la llevanza de los libros oficiales electrónicos de las resoluciones adoptadas por los órganos unipersonales y de las actas donde se recogen los acuerdos adoptados por los órganos colegiados ofreciendo la posibilidad de eliminar o disociar los datos personales que aparezcan.

19.21 Sistema de videoconferencias

De conformidad con el artículo 17,1 LRJAP; "Todos los órganos colegiados se podrán constituir, convocar, celebrar sus sesiones, adoptar acuerdos y remitir actas tanto de forma presencial como a distancia, salvo que su reglamento interno recoja expresa y excepcionalmente lo contrario.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 26 de 47

En las sesiones que celebren los órganos colegiados a distancia, sus miembros podrán encontrarse en distintos lugares siempre y cuando se asegure por medios electrónicos, considerándose también tales los telefónicos, y audiovisuales, la identidad de los miembros o personas que los suplan, el contenido de sus manifestaciones, el momento en que éstas se producen, así como la interactividad e intercomunicación entre ellos en tiempo real y la disponibilidad de los medios durante la sesión. Entre otros, se considerarán incluidos entre los medios electrónicos válidos, el correo electrónico, las audioconferencias y las videoconferencias."

La plataforma deberá permitir la celebración de reuniones telemáticas de los órganos de gobierno, órganos administrativos, mesas de contratación, etc.

Las videoconferencias realizadas podrán ser grabadas y certificadas incluyéndose automáticamente en el expediente administrativo del órgano colegiado o ser publicadas en el portal de transparencia,

Dichas sesiones podrán ser retransmitidas en directo en plataformas de difusión o redes sociales.

20 HERRAMIENTAS DE ANALÍTICA Y EXPLOTACIÓN DE DATOS

Formará parte de este contrato un módulo de analítica que permita realizar una explotación avanzada de toda la información existente en la plataforma de administración electrónica, dotando a los usuarios de los elementos necesarios para el correcto análisis de la información a la que estén autorizados.

La solución analítica, comprenderá, como elementos base, soluciones de análisis para las distintas áreas de la plataforma de administración electrónica agrupándolas en módulos, de forma que los análisis y medios aportados se puedan adaptar mejor a las necesidades de cada una de las citadas áreas.

En cualquier caso, y cómo mínimo, las áreas que deben contar con analítica comprenderán la explotación de los datos generados por la sede electrónica, el registro de entradas y salidas, la base de datos de terceros, el gestor de expedientes, el módulo de contratación electrónica, el módulo de control interno, y todas las operativas generadas por los conectores de interoperabilidad con los servicios de la Administración General del Estado (SIR, Notifica, etc.)

Estos módulos analíticos por área deberán evolucionar como parte del mantenimiento y podrán crecer en número, en caso de contar con nuevas áreas, servicios o nuevos enfoques analíticos,

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 27 de 47

Los requisitos y coberturas tecnológicas necesarias del citado módulo se codifican y desglosan en la siguiente tabla:

REQUISITOS Y COBERTURAS TECNOLÓGICAS MÓDULO ANALÍTICA		
Categoría	Requerimiento	Descripción
Plataforma	AED-OI	El adjudicatario deberá proveer, en el contexto de este contrato, de las licencias asociadas a las plataformas tecnológicas utilizadas en la solución para todos los usuarios de la organización,
	AED-02	El adjudicatario será responsable de proveer la/s plataforma/s hardware necesarias para un adecuado funcionamiento del módulo analítico, de acuerdo con los volúmenes de información procesados en cada momento. Esta infraestructura deberá ser escalable para poder adecuarse a los crecimientos de volumetrías de información a procesar a lo largo del tiempo.
Gobierno del Dato	AED-03	El módulo analítico deberá contar con un entorno gobernado, en el que los administradores de la plataforma puedan decidir tanto qué datos son accesibles por cada usuario, como qué analíticas son accesibles por los mismos.
Cobertura Datos	AED-04	El sistema deberá procesar información de todo el histórico de datos cargados en la plataforma de administración electrónica hasta el momento, sin horquillas límite de tiempo a procesar.
	AED-05	El módulo analítico comprenderá, analíticas asociadas a los datos de la plataforma tecnológica, agrupados en módulos, de forma que puedan representar el valor diferencial de cada uno de los contextos que representan.

Cód. Validación: 36KGQ04EA6SPS23JWDYMES7
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 28 de 47

	AED-06	La plataforma deberá permitir la navegación desde visiones más generales de cuadro de mando (dashboard) al dato más concreto (unidad transaccional) en cada contexto de trabajo,
	AED-07	El módulo analítico deberá estar integrado con la plataforma de administración electrónica, de forma que desde las selecciones realizadas en el mismo se pueda navegar a un registro concreto de dicha plataforma para su revisión o edición mediante enlaces u otros mecanismos que lo faciliten.
	AED-08	La información contenida en el módulo analítico, será susceptible de mantenerse actualizada con una cadencia de carácter diario, como mínimo, sin perjuicio de que, atendiendo a la criticidad de determinadas fuentes de información, se puedan acordar tiempos de refresco más breves.
Visualización Datos	AED-09	El módulo analítico, además de contar con las visualizaciones base de cada área, permitirá, para aquellos usuarios autorizados, la creación de nuevas visualizaciones y analíticas, basadas en la información contenida en cada módulo de trabajo. Además, estas nuevas visualizaciones deberán poder ser compartidas con el resto de usuarios de la organización.
	AED-IO	El módulo analítico deberá tener un comportamiento "responsive" adecuando su visualización y operativa al entorno utilizado en cada caso, Deberá contar, además mismo, con aplicación móvil independiente para el acceso, habilitada para Android e los,

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SP623JJDYM29
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 29 de 47

	AED-II	El sistema dispondrá de manera integrada, de visualizaciones geoespaciales con capacidades de selección equivalentes al resto de elementos de la plataforma. Estos mapas, además, deberán poder mostrar (de forma solapada o por navegación) distintas capas/niveles de información. El contexto de utilización de estos elementos se circunscribirá a información georeferenciada (puntos geográficos, áreas...) o georeferenciables (provincias, municipios, códigos postales,„), dentro del catálogo del módulo,
Mantenimiento	AED-12	ES responsabilidad del adjudicatario, el mantenimiento y modificación del módulo analítico para garantizar el correcto alineamiento con la plataforma de administración electrónica que nutre sus análisis. Cualquier cambio sobre la plataforma de administración electrónica conllevará la consecuente actualización sobre el módulo analítico asociado.

21. API REST

La plataforma contará con una API (Aplication Programming Interface) de servicios que permita a esta entidad y a sus proveedores tecnológicos poder integrar los recursos proporcionados por la plataforma con cualquier otra solución de mercado o con aplicaciones desarrolladas a medida para la entidad,

Los servicios proporcionados estarán 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 otras soluciones (de mercado o propias) existirá 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.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 30 de 47

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

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

El objeto de todas estas funciones es facilitar a terceros la integración de aplicaciones que puedan interactuar con el conjunto de registros de los expedientes, de los registros de entrada y de los propios expedientes.

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

22. SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN

La empresa adjudicataria asumirá - como parte del alcance de este contrato y sin que ello suponga un coste extra sobre coste anual del mantenimiento de la plataforma- en caso de ser necesario, los trabajos dirigidos a la implantación de los servicios, tanto a nivel funcional como de mantenimiento, así como la configuración de expedientes administrativos, y formación en el uso de la plataforma, todo ello detallado a continuación.

FASES I y ll DE IMPLANTACIÓN

Fase I (Licitación): análisis previo y aprobación de la normativa interna

Cada licitador deberá presentar, como documentación no valorable a efectos de adjudicación de contrato, un plan de implantación del proyecto, En caso de no aportación de dicho plan se excluirá al licitador del procedimiento, El citado plan de

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 31 de 47

implantación deberá ser personalizado al entorno tecnológico y contexto funcional, normativo y organizacional de Zaragoza Turismo, expuesto por la empresa licitadora.

El objeto de este plan consiste en determinar las actuaciones a llevar a cabo para su puesta en marcha, delimitando cada una de ellas en su alcance y duración, así como la asignación de los recursos necesarios.

El plan de implantación ha de estar orientado a asegurar el uso masivo de la plataforma propuesta por parte de los distintos perfiles profesionales de Zaragoza Turismo, tras la propia terminación del proceso de implantación, y deberá hacer especial hincapié en las áreas de conocimiento funcional, de migración y/o carga inicial de datos y formación.

El plan deberá incluir, como mínimo, las siguientes actuaciones:

- Parametrización y configuración de los diferentes módulos y funcionalidades: sede electrónica, registro, tramitador, directorio, base de datos de terceros, archivo, etc.
- Configuración de expedientes y de la gestión documental con la incorporación de los metadatos y del catálogo de series documentales.
- Definición, configuración e implantación de procedimientos (fases, asignación de usuarios, flujos de tareas, flujos de firma).
- Migración de los datos.

Si alguna persona licitadora necesitase información adicional sobre los sistemas actualmente implantados en Zaragoza Turismo, con objeto de realizar la mejor oferta posible, se podrá concertar una cita posteriormente a la publicación de la convocatoria de este contrato, previa solicitud, donde a todas las personas licitadoras solicitantes se les resolverán las dudas planteadas.

La empresa licitadora 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 responsable del contrato o personal que Zaragoza Turismo designe, en función de las necesidades de ejecución del proyecto. Este plan de implantación deberá ser informado favorablemente por el responsable del contrato, y en caso contrario, se excluirá al licitador que lo hubiera presentado.

Fase ll: Instalación, puesta en producción e implantación.

Duración máxima total: 1 mes

La empresa adjudicataria, será responsable de la instalación, configuración, parametrización, integración, implantación, arranque y consolidación de la

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 32 de 47

plataforma de administración electrónica requerida, así como de las migraciones de datos especificadas, A su vez, deberá validar dicha instalación, garantizando la total compatibilidad e integración de todos los elementos que la componen.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria asegurar que los distintos módulos de la plataforma suministrada quedan parametrizados de manera que se incluyan, como mínimo, todos los requisitos técnicos y funcionales requeridos en el presente pliego, así como se lleven a cabo todas las actuaciones definidas en el plan de implantación,

En cualquier caso, las funcionalidades y las condiciones de configuración, parametrización, migración e integración de la plataforma de administración electrónica ofertada se regirán por las conclusiones informadas favorablemente en la fase I de análisis previo y aprobación de normativa interna, y contemplarán los procedimientos acordados, así como por las condiciones de adjudicación.

Recursos humanos

La empresa adjudicataria dispondrá de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a este organismo con el fin de garantizar la correcta y excelente realización de las fases de implantación reguladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para ello, se comprometerá a adscribir a una dedicación estimada al 70% (no todos los recursos van a trabajar al mismo tiempo durante todo el proceso de implantación), como mínimo, durante el mes que se estima durará el proceso de implantación, los medios personales que se indican a continuación, todos ellos con experiencia de al menos 3 años en la implantación de servicios de administración electrónica con alguno o algunos de los perfiles que se señalan a continuación:

- Fase ll: instalación, puesta en producción e implantación de procedimientos
    - Un recurso técnico del perfil jefe de proyecto.
    - Un recurso técnico del perfil consultor técnico.
    - Un recurso técnico analista/programador.

Además, se deben considerar las siguientes responsabilidades mínimas, por alguna o algunas de las 3 personas citadas:

- Responsable y persona de contacto para incidentes de seguridad.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 33 de 47

- Responsable y persona de contacto para cambios y mantenimiento de sistemas e incidentes relativos a los indicadores de servicio (SLA).
- Responsable y persona de contacto para aspectos contractuales.
- Responsable y persona de contacto para temas jurídicos y regulatorios, en particular en lo relativo a datos de carácter personal.

Formación

La formación tendrá por objeto facilitar el conocimiento y uso por parte del personal técnico y de los usuarios de las herramientas o paquetes empleados para la realización del proyecto, y se considera fundamental durante el proceso de implantación y consolidación.

Las acciones formativas estarán destinadas a familiarizar y enseñar la utilización de la plataforma y servicios en toda su extensión. Estas actuaciones conllevarán un mínimo de 6 sesiones con una duración mínima de 3 horas cada una, Se realizarán acciones formativas necesarias al Técnico Medio de Gestión de Servicios Informáticos o personal designado por Zaragoza Turismo dirigidas a la administración y configuración de la plataforma y sus servicios asociados, así como de la interface de integración de aplicaciones (API), Esta formación será como mínimo de 15 horas.

Los trabajos de implantación y la formación se realizarán en la sede de Zaragoza Turismo, con la presencia física del personal del adjudicatario encargado de realizarlos. La formación deberá acompañarse de la entrega en formato electrónico de los manuales técnicos asociados, con consulta de los mismos online y que haya un proceso garantizado de actualización conforme se produce el mantenimiento evolutivo del sistema.

El adjudicatario deberá prestar asesoramiento técnico sobre el hardware necesario (impresoras, escáner, lectores de tarjetas, etc.). La adquisición de dichos elementos y los costes derivados no son objeto del presente contrato.

23. GOBERNANZA DE LA CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD

La finalidad de la gobernanza de la continuidad y la disponibilidad se centra, principalmente, en garantizar la continuidad de los servicios y procesos ante cualquier situación adversa, evitando un impacto significativo en la organización.

Los objetivos que se persiguen son:

- Disponer de Planes de Continuidad que permitan gestionar de forma eficiente una situación de emergencia.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 34 de 47

- Garantizar la continuidad de los procesos y servicios considerados críticos.

- Aprobar los Planes de Continuidad como medida de garantía de su efectividad ante una situación real de contingencia.

- Focalizar el esfuerzo en la mitigación de riesgos relevantes.

- Coordinar a todas las personas claves para enfrontar una situación de contingencia.

- Cumplir con los requerimientos legales/regulatorios en materia de continuidad de negocio.

- Alinearse con las buenas prácticas del mercado.

a) Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Recuperación de Desastres

El Plan de continuidad de Negocio tiene por objeto mantener en funcionamiento las operaciones críticas, de modo que Zaragoza Turismo pueda seguir realizando su actividad regular incluso en circunstancias inusuales, incluso en caso de un desastre. Con su seguimiento deberá poder seguir prestando el servicio del Organismo con una interrupción mínima, ya sea durante o inmediatamente después de un desastre,

El Plan de recuperación de desastres constituye una parte más específica y centrada del Plan más amplio que es el de continuidad de negocio.

Ambos Planes no son intercambiables por desempeñar cada uno una función específica, Zaragoza Turismo toma como modelo de referencia para evaluar los Planes de Contingencia y Continuidad de Negocio, el conjunto de buenas prácticas contenidas en la norma BS25999-1:2007.

a.1.) Plan de continuidad del negocio

En caso de que Zaragoza Turismo lo considere necesario, el licitador deberá presentar un Plan de Continuidad de negocio para su personal y para las instalaciones desde las que opera, para el caso de desastre o de cualquier causa que imposibilite la prestación total o parcial de los servicios objeto de este contrato, y ponerlo a disposición de Zaragoza Turismo a petición de ésta para su evaluación en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 35 de 47

Este plan deberá garantizar la prestación del servicio con los niveles de servicio fijados por Zaragoza Turismo.

El adjudicatario deberá mantener el plan actualizado, y ponerlo a disposición de Zaragoza Turismo en cualquier momento la documentación asociada,

Este Plan debe contemplar además supuestos de que el contratista cese en su actividad garantizándose que Zaragoza Turismo puede disponer de la información en el plazo que se fije,

Este Plan de Continuidad del servicio debe especificar los mecanismos y sistemas a aplicar, así como definir los diferentes grados de emergencias y los momentos en qué se activan estos mecanismos.

a.2.) Plan de recuperación de desastres

En caso de que Zaragoza Turismo lo considere necesario, el adjudicatario deberá poner a disposición de este, un plan de recuperación de desastres para su evaluación en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

Este plan se activará ante la indisponibilidad total o parcial de los recursos principales, que por cualquier motivo provoque la indisponibilidad de los servicios objeto del contrato.

Este Plan incluirá:

a.2.1) La identificación y descripción de los medios alternativos planificados para la provisión de los servicios, personal alternativo, existencia o planificación de instalaciones y medios de comunicación alternativos, etc.

a.2.2) Realización de, al menos, una prueba de recuperación anual. El informe final de la prueba deberá ser remitido al responsable que determine la entidad contratante, así como un plan de trabajo con acciones correctivas si se detectaran eventos o acciones a corregir.

a.2.3.) Actualización de la documentación del plan de recuperación ante desastres tanto como sea necesario.

24. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecen unos acuerdos de nivel de servicio (ANS) y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 36 de 47

Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado, Todos los recursos disponibles para el servicio deberán ser organizados para garantizar los ANS vigentes en cada momento.

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real proporcionado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos,

El ANS e Interrupción del Servicio regula las condiciones habituales de prestación del servicio, interrupciones inexcusables por razones de incidencias o mantenimientos y las compensaciones pactadas para los supuestos de interrupción indebida.

Las definiciones que se aplican para determinar el Acuerdo de Nivel de Servicio de la Plataforma Integral de Sede y Administración Electrónica serán las siguientes:

- Horario de Servicio: El horario sobre el que se calculará el nivel de servicio será de 05:00 horas a 22:00 horas, de Lunes a Viernes, ambos incluidos. El tiempo que no computa se dedicará a mantenimiento diario, actualizaciones diarias y resto de operaciones de sistemas, siendo lo habitual estar en servicio, a pesar de que se excluya del presente acuerdo de nivel de servicio.

- Tiempo de Inactividad: Se considera Tiempo de Inactividad aquel durante el que las operaciones de comunicación con el sistema resultan erróneas en más de un 5% y la causa del error lo genera el servicio de Plataforma Integral ofrecido por el Adjudicatario. Quedan excluidas las operaciones erróneas causadas por aplicaciones externas que interoperan con el servicio de Plataforma Integral ofrecido por el Adjudicatario,

- Porcentaje de tiempo de actividad mensual: Es el número total de minutos de un mes natural del horario de servicio, menos el número de minutos de tiempo de inactividad registrados durante dicho mes en el horario de servicio, dividido entre el número total de minutos del mes natural del horario de servicio. Al total de minutos de un mes natural, habrá que descontar todas aquellas interrupciones de tiempo que se consideran excluidas del acuerdo de nivel de servicio y que se detallan más adelante, tanto en el numerador como en el denominador.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 37 de 47

El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) ofrecido por el Adjudicatario para el servicio de Plataforma Integral será como mínimo de un 98% de tiempo de actividad mensual en el rango de cualquier mes natural.

En el caso de que el adjudicatario no cumpla este Nivel de Servicio, Zaragoza Turismo tendrá derecho a imponer penalidades con la proporción indicada en la tabla siguiente:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	% penalidad
>/=98%	0%
< 98% y >/= 97%	1%
< 97% y >/= 94%	2%
< 94% y >/= 90%	4%
< 90% y >/= 80%	6%
< 80% y >/= 60%	8%
<60%	10%

El Acuerdo de Nivel de Servicio no se aplicará por interrupciones del servicio tales como:

- Interrupciones del servicio debidas a situaciones de fuerza mayor,
- Interrupciones del servicio provocadas voluntariamente para realizar labores de mantenimiento mayores o de actualización urgente en el servicio, que previamente han debido de ser comunicadas a Zaragoza Turismo.
- Interrupciones del servicio producidos por causa de los servicios contratados por Zaragoza Turismo a terceros proveedores,

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 38 de 47

- Interrupciones del servicio producidas por una incorrecta configuración o compatibilidad de los equipos de Zaragoza Turismo.

- Cortes de suministro eléctrico, interrupción del servicio de acceso a Internet, interrupción del servicio de autoridades de certificación, aplicaciones de la AGEI así como cualquier otro servicio que sea responsabilidad de terceros.

- Virus o ataques informáticos.

Zaragoza Turismo podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con la empresa adjudicataria.

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en la plataforma de servicio de administración electrónica y que afecten al servicio contratado por lo menos con 12 horas de antelación, y deberán realizarse en franjas horarias que no afecten a la normal actividad de Zaragoza Turismo.

24.1. Condiciones

En el cálculo de los indicadores se tendrán en cuenta dos decimales y no se contabilizarán los tiempos que estén completa y exclusivamente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros contratistas externos, el propio Zaragoza Turismo, etc.).

Respecto a los incidentes más graves (caída completa del sistema, caída de la sede electrónica o del registro, caída del tramitador de expedientes), el contratista dispondrá de un interlocutor único de cara a Zaragoza Turismo, a través de quien se canalizará todas las comunicaciones relevantes con la adjudicataria. Por parte de. Zaragoza Turismo, la comunicación de incidentes podrá realizarse por el personal del servicio de Informática o los propios usuarios del sistema en último caso, todos ellos debidamente identificados.

Para este tipo de casos, cuando Zaragoza Turismo lo requiera, el contratista informará del procedimiento sobre la forma de comunicar los incidentes, donde se indicará el canal para utilizar (debe permitir utilizar por lo menos un canal telefónico y un canal vía plataforma por internet o correo electrónico), la forma de registro del incidente (identificando cada incidente con un número de referencia, notificando al usuario solicitante los datos básicos del mismo), registrando la hora de comunicación del incidente, la hora de finalización.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 39 de 47

La empresa adjudicataria informará de manera inmediata a Zaragoza Turismo sobre cualquier desviación o anomalía significativa en el servicio sujeto a contrato.

24.2. Indicadores

Para realizar el seguimiento de las prestaciones de los servicios recibidos, se establecen los siguientes indicadores, El tiempo de medición para los cálculos será trimestral:

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
	Porcentaje de incidencias resueltas en plazo. Según la tipología, impacto, urgencia y características de la incidencia, se establece una prioridad a la misma. Se calcularán los siguientes indicadores según la prioridad asignada, del total de incidencias resueltas en plazo entre todas las incidencias resueltas por el contratista para cada tipo de prioridad. En el caso más grave, se entenderá como incidente de prioridad alta aquella que suponga una parada de cualquiera de los servicios requeridos en el presente pliego y que afecte a los usuarios del dicho servicio, bien por una parada total del servicio o bien por entorpecer gravemente el normal funcionamiento del mismo.		
I_01	Porcentaje de incidencias resueltas en plazo, con prioridad alta: el tiempo máximo de resolución será de 4 horas desde la asignación de la incidencia.	Porcentaje	IO_01>=97,5%

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 40 de 47

I_02	Porcentaje de incidencias resueltas en plazo, con prioridad media: el tiempo máximo de resolución será de 12 horas desde la asignación de la incidencia.	Porcentaje	IO_02>=97,5%
I_03	Porcentaje de incidencias resueltas en plazo, con prioridad baja: el tiempo máximo de resolución será de 24 horas desde la asignación de la incidencia,	Porcentaje	IO_03>=97,5%
I_04	Disponibilidad del servicio: Porcentaje de tiempo que, en promedio para el tiempo considerado, plataforma de administración electrónica contratada funciona correctamente, según los niveles de calidad definidos.	Porcentaje	IO_07>=99,5%

25. HORARIO DEL SERVICIO

La plataforma de administración electrónica estará disponible bajo una modalidad 24x7x365.

En cuanto a los servicios de implantación, así como la gestión de garantías asociadas al funcionamiento de la plataforma de administración electrónica, las tareas a desarrollar se realizarán como mínimo, de lunes a viernes, de 8:00 a.m a 14:30 a,m, excepto festivos.

26. SOPORTE A USUARIOS

La empresa adjudicataria debe ofrecer durante toda la vida del contrato un servicio de soporte de primer nivel al que podrá recurrir cualquier usuario de Zaragoza Turismo 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 de 8 a 14:30 horas como mínimo.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 41 de 47

- 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. Este sistema permitirá a la ENTIDAD realizar un seguimiento de la incidencia de forma detallada.

El Servicio de Soporte deberá de ser tanto pasivo como proactivo, con el objetivo de potenciar y mejorar de forma permanente el uso y las posibilidades que ofrece el servicio ofrecido por el Adjudicatario.

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.

27. MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria debe ofrecer durante toda la vida del contrato un servicio de mantenimiento de los siguientes apartados:

1. La empresa adjudicataria asumirá la infraestructura de sistemas descrita en el presente pliego, así como su mantenimiento.

2. La empresa adjudicataria asumirá los costes de administración, mantenimiento, configuración y resolución de incidencias.

3. 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 alguno para Zaragoza Turismo.

4. 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.

28. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar a las personas designadas por la entidad contratante toda la información y documentación que estas soliciten para disponer de un total conocimiento técnico de las circunstancias en las que se desarrollan los servicios, sus actividades y, en general, de todas las operaciones técnicas, así como de los eventuales problemas

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 42 de 47

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

Una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria se obliga a aportar la total colaboración que sea necesaria para la devolución o transferencia del conocimiento y de la información de ZARAGOZA TURISMO a la propia ZARAGOZA TURISMO o al Ayuntamiento de Zaragoza o a quien designe la Presidencia/Alcaldía de este Organismo, en el plazo de tiempo imprescindible, que no será superior a un mes. Este lapso temporal podrá ser incrementado ante la falta de colaboración del contratista o debido a factores imprevisibles. En tales supuestos, el lapso quedará automáticamente ampliado hasta la total finalización de la devolución o de la transferencia.

La devolución de datos a Zaragoza Turismo se efectuará en formato electrónico, por medio de un procedimiento seguro. Los datos se remitirán, siguiendo las pautas establecidas en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad, en una estructura de carpetas y una base de datos que faciliten su lectura en formato ENI.

Para el proceso de restitución y transferencia tecnológica será preciso que la empresa adjudicataria presente una planificación detallada, contemplando los medios que serán empleados, las acciones de contingencia diseñadas y los riesgos que pudieran presentarse en el proceso.

Cuando sea necesario, y especialmente cuando existiera una nueva empresa adjudicataria, se incluirá el periodo de transición destinado a la gestión organizada del proceso de transferencia y restitución.

A los efectos del cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, se considerarán los periodos de retención legal que pudieran ser obligatorios para la empresa adjudicataria saliente.

Esta cláusula será obligatoria cuando la finalización del servicio fuera anticipada, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria saliente, una transferencia y restitución ordenada.

A requerimiento de Zaragoza Turismo, el contratista transferirá toda la información para la correcta transición del servicio de Cloud Computing, sin discontinuidad alguna del mismo, a Zaragoza Turismo o a quien esta designe, para el que deberá colaborar.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 43 de 47

En caso de que Zaragoza Turismo lo considere oportuno, el adjudicatario entregará al Organismo un plan de devolución de la información y conocimientos para finalizar el contrato:

En el plan de devolución de la información deberán incluirse todas las actividades de transferencia de la información a qué se refiere el servicio a Zaragoza Turismo, o a un tercero que éste designe, en los casos en qué así sea decidido por Zaragoza Turismo.

Asimismo, el Plan de devolución de la información deberá cumplir, como mínimo, los siguientes principios y contenidos:

- El contratista deberá ofrecer toda la ayuda en la transferencia a Zaragoza Turismo, o a terceras partes designadas por ésta.

- El contratista asegurará un correcto traspaso de toda la información, asegurando la completitud y que esté todo actualizado.

- Durante el periodo de devolución de la información, el contratista debe cumplir los acuerdos de nivel de servicio. El plan de devolución no debe causar ninguna discontinuidad en el servicio.

29. SEGURIDAD

El contratista deberá dar respuesta a todos aquellos controles que se deriven de leyes, normas o decretos de carácter oficial y de ámbito europeo, estatal o autonómico, que estén vigentes durante el contrato y que le sean de aplicación, y específicamente en relación al cumplimiento del Marco de Integración Normativa y Esquema Nacional de Seguridad, las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En especial, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación,

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes.

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 44 de 47

FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE
José Francisco García López

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 45 de 47

MODELO I: OFERTA

Don/Doña……., con DNI núm……....., en su propio nombre/ en representación de la empresa ……....., en calidad de (1).....

MANIFIESTA

PRIMERO.- Que, enterado/a del anuncio publicado el día……de …… de....., referente al procedimiento convocado para la contratación del "CONTRATO MENOR DE……....", licitado por el Ayuntamiento de Zaragoza/entidad dependiente de que se trate y, teniendo capacidad legal para ser contratista, se compromete con sujeción en un todo a al Pliego de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas que acepta expresamente, a tomar a su cargo la ejecución del contrato referido, cuyo contenido declara conocer y aceptar plenamente, de acuerdo con las siguientes condiciones que se ofertan:

(deberá indicarse en el modelo la información que debe aparecer -oferta de precio, oferta de plazo de ejecución, etc...-, en virtud de los criterios de adjudicación establecidos en el expediente)

SEGUNDO.- En la elaboración de esta oferta se han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes, y en particular las aplicables en materia de fiscalidad, protección de datos, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales e inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y la obligación de contratar a un número o porcentaje especifico de personas con discapacidad.

Todo ello de acuerdo con lo establecido en el Pliego de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente.

(Lugar, fecha y firma del representante).

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 46 de 47

(1) Indíquese la representacidn que ostenta el declarante en la empresa

MODELO II: DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL LICITADOR

Don/Doña ……, con DNI núm. ……, en su propio nombre/ en representación de la empresa ……, en calidad de (1)……, al objeto de participar en el contrato menor licitado por el Ayuntamiento de Zaragoza denominado …….. ……

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

- Que ostenta la capacidad de representación de la entidad referenciada.
- Que tiene capacidad de obrar y cuenta con la habilitación profesional necesaria para realizar la prestación, y cumple las condiciones de solvencia expresamente fijadas por el órgano de contratación.
- Que no está incurso en prohibiciones para contratar.
- Que está al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con la Administración del Estado y con el Ayuntamiento de Zaragoza, y con la Seguridad Social.
- Que cumple con las obligaciones establecidas en la normativa vigente.
- Que, por tanto, reúne todas y cada una de las condiciones de aptitud para contratar con el Sector Público, en los términos previstos en los artículos 65 y siguientes LCSP.

(Lugar, fecha y firma del representante).

Cód. Validación: 36LKGQY64EAT6SPS23JWDYME9
Verificación: https://zaragozaturismo.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 47 de 47