

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DESARROLLO INTEGRADO, AMPLIACIÓN, ADAPTACION Y MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES Y SERVICIOS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL GOBIERNO DE ARAGÓN

1 ÍNDICE

| | | |
|------|--|----|
| 1 | ÍNDICE..... | 2 |
| 2 | Objeto | 7 |
| 3 | Centro Destinatario | 7 |
| 4 | Alcance | 8 |
| 5 | Actualización Tecnológica..... | 9 |
| 5.1 | Migración de servicios al nuevo Servidor de Aplicaciones Corporativo (Oracle WebLogic) | 9 |
| 5.2 | Migración de las Bases de Datos a la versión actualmente en los entornos de producción (Oracle SGBD) | 10 |
| 5.3 | Cambio de plataforma de firma. @Firma de la Administración General del Estado... | 10 |
| 5.4 | Adecuación de clientes de firma. | 11 |
| 5.5 | Migración de Información previa a la baja o sustitución de servicios existentes. | 11 |
| 5.6 | Normalización de los entornos de desarrollo..... | 12 |
| 5.7 | Actualización de librerías y componentes utilizados por los servicios | 14 |
| 5.8 | Mejoras de rendimiento y la seguridad de los servicios..... | 14 |
| 5.9 | Mejoras en la parametrización y administración de aspectos técnicos de los servicios | 15 |
| 5.10 | Pruebas Funcionales e Informes de Calidad del Software. | 15 |
| 5.11 | Mejora en las funcionalidades de Monitorización, Auditoria y cumplimiento de la LOPD. 16 | |
| 5.12 | Bus de Integración (Arquitectura SOA) | 17 |
| 5.13 | Utilidades de carácter general..... | 17 |
| 6 | Publicación de Información | 17 |
| 6.1 | Cuadro de Mando de la Administración Electrónica | 18 |
| 6.2 | Contenidos de Soporte a Usuarios..... | 20 |
| 6.3 | Contenidos a la ciudadanos | 21 |
| 6.4 | Contenidos a los usuarios gestores (Empleados) | 21 |
| 6.5 | Contenidos a los integradores..... | 22 |
| 7 | Nuevos servicios de Administración Electrónica..... | 23 |
| 7.1 | Valija Electrónica | 23 |
| 7.2 | Carpeta Ciudadana..... | 24 |
| 7.3 | Modernización de la Oficina de Registro de Firma Electrónica..... | 24 |
| 7.4 | Aplicación para la comprobación de infraestructuras e integraciones | 26 |
| 8 | Mejoras funcionales a realizar en los servicios de Administración Electrónica | 27 |

| | | |
|-------|---|----|
| 8.1 | Identificación, autorización, firma y organigrama..... | 27 |
| 8.1.1 | Identificación, Autorización y Firma Electrónica de Empleados Públicos..... | 27 |
| 8.1.2 | Gestión de Habilitaciones Electrónicas | 28 |
| 8.1.3 | Servicio de Portafirmas Electrónico..... | 28 |
| 8.2 | Gestión de documentos electrónicos | 28 |
| 8.2.1 | Servicio de Gestión Documental y Archivo Electrónico | 28 |
| 8.2.2 | Gestión del Archivo de Expedientes..... | 29 |
| 8.2.3 | Eventos documentales..... | 30 |
| 8.2.4 | Servicio de Copias y Compulsas Electrónicas..... | 30 |
| 8.2.5 | Servicio de Creación de Documentos Electrónicos | 30 |
| 8.3 | Gestión de expedientes administrativo..... | 31 |
| 8.3.1 | Servicio de Bandeja de Entrada..... | 31 |
| 8.3.2 | Secretaría Virtual | 31 |
| 8.3.3 | Servicios de Consulta del Estado de Tramitación (SCET)..... | 32 |
| 8.4 | Gestión de solicitudes, escritos, facturas y pago electrónico..... | 32 |
| 8.4.1 | Catálogo de Procedimientos | 32 |
| 8.4.2 | Entorno Telemático de Tramitación (ETT)..... | 33 |
| 8.4.3 | Servicio de Recepción de Solicitudes, Subsanaciones y Otros Trámites (SSTS) .. | 34 |
| 8.4.4 | Servicio de Recepción de Facturas Electrónicas (SFE) | 34 |
| 8.4.5 | Servicio de Pago y Presentación Electrónicos (PPE) | 35 |
| 8.5 | Registro y notificaciones | 36 |
| 8.5.1 | Evolución del Registro Telemático | 36 |
| 8.5.2 | Servicios de Notificaciones Telemáticas y Comunicaciones..... | 36 |
| 8.5.3 | Notificación de Ficheros de Carácter Personal a la Agencia Estatal de Protección de Datos (AEPD)..... | 36 |
| 8.5.4 | Servicio de Publicación de Anuncios de Licitación (Perfil)..... | 37 |
| 8.6 | Catálogo de Servicios de Consulta e Interoperabilidad de Datos. | 38 |
| 8.6.1 | Sistemas de intercambio de datos con otras administraciones..... | 38 |
| 8.6.2 | Servicio Proveedor de Datos en soporte electrónico | 38 |
| 8.6.3 | Servicios de Respuesta Inmediata | 39 |
| 8.6.4 | Servicios de Gestión de Avisos e Incidencias. | 39 |
| 9 | Actividades de administración de los servicios y soporte a integradores y usuarios | 39 |
| 9.1 | Administración de los servicios | 39 |
| 9.2 | Soporte a integradores y usuarios (empleados AAPP y ciudadanos)..... | 40 |
| 9.2.1 | Integradores..... | 40 |

| | | |
|--------|---|----|
| 9.2.2 | Usuarios (empleados AAPP o ciudadanos)..... | 41 |
| 9.2.3 | Elementos destinados a la reducción del número de llamadas telefónicas | 43 |
| 9.2.4 | Nivel de atención prevista. | 43 |
| 9.3 | CAU-AE – Centro de Atención a Usuarios de Administración Electrónica..... | 44 |
| 9.3.1 | Recepción de llamadas y primer nivel de soporte | 45 |
| 9.3.2 | Resolución en primera llamada..... | 46 |
| 9.3.3 | Registro de incidencias y peticiones de servicio..... | 46 |
| 9.3.4 | Escalado funcional..... | 47 |
| 9.3.5 | Seguimiento y reclamación de incidencias..... | 47 |
| 9.3.6 | Información al usuario..... | 47 |
| 9.3.7 | Soporte de primer nivel para aplicaciones y servicios de Administración Electrónica 47 | |
| 9.3.8 | Sondeos..... | 48 |
| 9.3.9 | Actuaciones a demanda..... | 49 |
| 9.3.10 | Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico | 49 |
| 9.4 | Condiciones de prestación del servicio | 49 |
| 9.5 | Equipo de trabajo..... | 49 |
| 9.6 | Ubicación | 50 |
| 9.7 | Organización de los trabajos..... | 50 |
| 9.8 | Cobertura horaria..... | 50 |
| 9.9 | Niveles de servicio | 50 |
| 10 | Oficina Técnica de apoyo a la Dirección del Proyecto..... | 53 |
| 10.1 | Actividades de la Oficina Técnica. | 53 |
| 10.2 | Composición de la Oficina Técnica | 54 |
| 10.3 | Lugar de prestación del servicio..... | 54 |
| 11 | Propuesta técnica | 55 |
| 11.1 | Propuesta general de trabajo | 55 |
| 11.2 | Propuesta funcional lote 1 | 55 |
| 11.3 | Propuesta funcional lote 2..... | 56 |
| 11.4 | Propuesta de organización | 56 |
| 11.5 | Planificación..... | 57 |
| 11.6 | Propuesta técnica de conexión con el Gobierno de Aragón. | 57 |
| 11.7 | Asignación de Recursos | 58 |
| 11.8 | Elementos materiales..... | 59 |
| 11.8.1 | Comunicaciones..... | 59 |

| | | |
|--------|---|----|
| 11.8.2 | Equipamiento de servidores | 60 |
| 11.8.3 | Oficina física..... | 61 |
| 12 | Metodología de Desarrollo | 61 |
| 13 | Formación..... | 62 |
| 14 | Gestión del proyecto | 62 |
| 14.1 | Equipo de trabajo..... | 62 |
| 14.2 | Metodología de trabajo | 63 |
| 14.2.1 | Modelo de relación | 63 |
| 14.2.2 | Control y seguimiento de los trabajos..... | 64 |
| 14.2.3 | Gestión de los Cambios | 64 |
| 14.2.4 | Plan de riesgos | 64 |
| 14.3 | Documentación del proyecto..... | 65 |
| 15 | Condiciones generales | 66 |
| 15.1 | Lugar de ejecución de los trabajos..... | 66 |
| 15.2 | Desarrollo de trabajos en régimen de cofinanciación. | 66 |
| 15.3 | Licencias..... | 67 |
| 15.4 | Aplicativos de Terceros accesibles por la Administración | 67 |
| 15.5 | Propiedad intelectual | 67 |
| 15.6 | Transferencia de tecnología y conocimiento. | 68 |
| 15.7 | Seguridad y confidencialidad. | 68 |
| 15.8 | Condiciones de garantía | 68 |
| 15.9 | Cumplimiento de los requisitos y especificaciones técnicas para el desarrollo e implantación de aplicaciones y servicios en los entornos del Gobierno de Aragón | 69 |
| 15.10 | Incompatibilidad entre lotes..... | 69 |
| 15.11 | Subcontratación | 69 |
| 15.12 | Prórroga del Contrato..... | 70 |
| 16 | Ofertas..... | 71 |
| 16.1 | Formato | 71 |
| 16.2 | Contenido. | 71 |
| 16.2.1 | SOBRE 1 | 71 |
| 16.2.2 | SOBRE 2. LOTE 1. | 71 |
| 16.2.3 | SOBRE 2. LOTE 2. | 72 |
| 16.2.4 | SOBRE 3. LOTE 1 | 72 |
| 16.2.5 | SOBRE 3. LOTE 2 | 73 |
| 17 | Periodo de ejecución | 74 |

| | | |
|---|---|----|
| 18 | Facturación de los trabajos | 74 |
| ANEXO I. Relación de aplicaciones y servicios existentes objeto de este contrato y mejoras identificadas en el momento actual | | |
| | | 75 |
| | Acrónimos y nombres descriptivos de los servicios y aplicaciones. | 75 |
| | Identificación, Autorización, Firma y Organigrama..... | 75 |
| | Gestión de Documentos Electrónicos..... | 76 |
| | Gestión de Expedientes Administrativos | 76 |
| | Gestión de Solicitudes, Escritos, Facturas y Pago Electrónico | 76 |
| | Registro y Notificaciones | 77 |
| | Catálogo de Servicios de Consulta e Interoperabilidad de Datos | 78 |
| | Relaciones de mejora identificadas en cada proyecto..... | 78 |
| | ANEXO II. Descripción de perfiles..... | 90 |
| | ANEXO III. Curriculum Vitae del equipo de trabajo..... | 93 |
| | ANEXO IV: Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón. | 95 |
| | ANEXO V : Utilización de firma electrónica en procedimiento administrativo..... | 96 |
| | ANEXO VI : Utilización de Documentos Electrónicos en el procedimiento administrativo..... | 97 |
| | ANEXO VII : Descripción de los códigos de prioridad..... | 98 |

2 Objeto

La ORDEN de 29 de julio de 2009, del Consejero de Presidencia, BOA de 19 de agosto de 2009, por la que se dio publicidad al acuerdo de 21 de julio de 2009 del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón hizo necesaria la implantación, por parte del Departamento de Presidencia (actualmente la competencia corresponde al Departamento de Hacienda y Administración Pública), del conjunto de servicios generales de Administración Electrónica necesarios para la incorporación al medio electrónico de los procedimientos administrativos.

Asimismo, la Ley 2/2011 de Economía Sostenible, establece unos calendarios para el ejercicio de los derechos de acceso electrónico que obliga a la implantación de este plan en función de unos calendarios y prioridades que deben ser fijados y revisados por el Gobierno de Aragón.

El 26 de octubre de 2012 el Consejo de Ministros aprobó un Acuerdo por el que se crea una Comisión para la reforma de las Administraciones Públicas, CORA, y, posteriormente a través del Real Decreto 479/2013, de 21 de junio, creó la Oficina para la ejecución de la reforma de la Administración, OPERA, con el objetivo de velar por la ejecución de las medidas incluidas en el informe de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas, asumir su seguimiento, impulso, coordinación y, en su caso, proponer nuevas medidas.

La mayoría de las medidas establecidas en el informe de la CORA tienen un trasfondo de modernización de las administraciones a través de implantación de medidas de Administración Electrónica, como por ejemplo la factura electrónica o la supresión de documentos en formato papel que en el Gobierno de Aragón se vienen desarrollando desde 2009.

Durante los años 2013 y 2014, conforme a la disponibilidad presupuestaria, se han adoptado medidas puntuales, principalmente de mantenimiento de los servicios y algunas mejoras evolutivas y de rendimiento en aquellos servicios de mayor utilización y crecimiento en su utilización.

La evolución natural tanto de las infraestructuras tecnológicas básicas, que de forma periódica son actualizadas por parte del Ente de Derecho Público Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST), como del marco normativo y del creciente número de aplicaciones destinadas a modernizar la actividad administrativa exige la actualización de los servicios existentes así como la incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras para continuar y agilizar la penetración de la Administración Electrónica en todos los ámbitos de la Administración.

Por último, dentro de la ejecución de este contrato está previsto que, en base a los resultados de las actividades realizadas y su impacto en la organización, se vayan priorizando dinámicamente los diversos desarrollos con la posibilidad de incorporar nuevas funcionalidades a las previstas, bien sea en una aplicación preexistente o mediante la creación de una aplicación específica. Por ello la ejecución de este contrato deberá permitir dar respuesta dinámica a los requerimientos de la organización que vayan apareciendo a lo largo de la ejecución del mismo.

Todas las tareas se realizarán conforme a las especificaciones técnicas para el desarrollo de servicios y aplicaciones vigentes en el Gobierno de Aragón en cada momento.

3 Centro Destinatario

El centro destinatario del contrato es la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios del Departamento de Hacienda y Administración Pública.

4 Alcance

El Alcance del proyecto consiste en la ejecución de forma ordenada y coherente de un conjunto de tareas de desarrollo y adaptación de los servicios de e-Administración que se desarrollaron al amparo del Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón, en adelante PAEA, y la continuidad de las iniciativas incluidas en él, así como de los requerimientos que incorporen los órganos competentes en Administración Electrónica del Gobierno de Aragón.

Por tanto, incluye el desarrollo de un conjunto de nuevos servicios y la adaptación de desarrollos ya realizados para garantizar el funcionamiento integrado de todas las herramientas que hagan posible la utilización de los servicios de Administración Electrónica.

Cada una de las iniciativas del plan inicial de 2009 se encuentra en diversos grados de ejecución que van desde la plena operatividad, a estar desarrolladas y pendientes de su paso a producción, o a estar en fase de diseño funcional. En cualquier caso se analizará el estado de cada una de ellas y se deberán reutilizar todos los desarrollos y elementos preexistentes dentro del sistema global de Administración Electrónica, velando por la sostenibilidad y soporte posterior. La información detallada de cada servicio, fuentes y manuales se encuentran a disposición en el Centro de Transferencia de Tecnologías..

Las tareas a abordar se engloban en 5 grupos de actividades:

- Actualización Tecnológica
- Publicación de Información
- Nuevos Servicios de Administración Electrónica
- Mejoras Funcionales y mantenimiento a realizar en los servicios de Administración Electrónica existentes.
- Actividades de administración de los servicios y soporte a los usuarios e integradores

Adicionalmente se licita, en un lote diferente y con la imposibilidad de ser adjudicatario en ambos lotes a la misma empresa, los servicios de Oficina Técnica de apoyo a la dirección del proyecto.

El alcance del pliego se refiere a los servicios transversales de Administración Electrónica, según lo descrito en el anexo I, o cualquier otro similar que se pudiese desarrollar en el marco del mismo. No se contempla abordar los servicios verticales que pudieran necesitar los Departamentos del Gobierno de Aragón para la automatización de sus procesos de gestión.

Por tanto, adicionalmente a las funcionalidades descritas en los apartados 4, 5, 6, 7, 8, 9 del PPT, se incluye en el citado anexo I la relación de aplicaciones y servicios objeto de la presente licitación y una relación complementaria de mejoras funcionales identificadas por el SAE. Debiendo asumir el adjudicatario todas aquellas adaptaciones derivadas de la evolución del marco normativo, marco tecnológico y necesidades funcionales, de usabilidad o asociadas al incremento de la utilización de los servicios durante la ejecución del contrato.

5 Actualización Tecnológica

5.1 *Migración de servicios al nuevo Servidor de Aplicaciones Corporativo (Oracle WebLogic)*

Los servicios y aplicaciones sobre los que se deberá actuar durante la ejecución del proyecto fueron desarrollados inicialmente entre los años 2009 a 2013 principalmente utilizando el Servidor de Aplicaciones corporativo en el momento de su desarrollo, en concreto Oracle Application Server R3 en la mayoría de los casos pero quedando algún servicio desplegado en OASr2 en la actualidad.

Durante el año 2014 en el Gobierno de Aragón se ha procedido a actualizar la infraestructura correspondiente a servidores de aplicaciones desplegando los correspondientes entornos de Desarrollo, Preproducción y Producción con el Servidor de Aplicaciones Oracle Weblogic 12.1.2 habilitado en régimen de alto rendimiento con balanceo de carga entre dos nodos replicados al menos en los entornos de producción y preproducción. La versión del servidor de aplicaciones podrá evolucionar durante el periodo de licitación y la ejecución del proyecto por lo que el adjudicatario deberá contemplar esta posibilidad.

Es objeto del presente contrato la migración ordenada de todos los servicios involucrados a los nuevos entornos disponibles.

Actualmente, los principales servicios de Administración Electrónica se distribuyen, principalmente, en dos contenedores OASR3. No obstante algunos servicios se encuentran asignados a otros contenedores de forma independiente.

Como parte del trabajo de migración se incluye la colaboración con los responsables técnicos del Gobierno de Aragón para identificar, por ejemplo, el número de contenedores Weblogic y la distribución de servicios entre ellos más eficiente tanto en aspectos de rendimiento como en términos de plazo y coste económico de implantación y mantenimiento.

Asimismo se deberán contemplar las mejoras de rendimiento y estabilidad derivadas de la utilización de las herramientas proporcionadas por el nuevo servidor de aplicaciones y la utilización de la versión de la plataforma JAVA incorporada al mismo.

Entre las mejoras se deberá a incorporar destaca la administración en tiempo de ejecución de los parámetros de la aplicación y su almacenamiento en la base de datos con el objetivo de permitir la modificación del mayor número de ellos sin necesidad de realizar nuevos despliegues o reinicios del servidor de aplicaciones.

La oferta técnica deberá incluir un plan de migración y la propuesta técnica que garantice el cumplimiento del mismo, destacando:

- Actuaciones necesarias para la reducción del esfuerzo de adecuación de cada una de los servicios y aplicaciones objeto del proyecto
- Riesgos que puedan afectar a la planificación
- Medidas de contención de riesgos y actuaciones y recursos habilitados para la solución de problemas.
- Solución de continuidad individual de cada servicio y como conjunto para mantener la disponibilidad de la Administración Electrónica del Gobierno de Aragón durante todo el proceso de migración.

5.2 Migración de las Bases de Datos a la versión actualmente en los entornos de producción (Oracle SGBD)

Coordinadamente con la actualización de servidores de aplicaciones se ha procedido a actualizar la versión del Sistema Gestor de Base de Datos corporativo actualizando el Oracle Database 10g RAC por una versión más actual Oracle Database 11.2.0.4 RAC. La versión del servidor de base de datos podrá evolucionar durante el periodo de licitación y la ejecución del proyecto por lo que el adjudicatario deberá contemplar esta posibilidad.

Si bien la migración de base de datos se estima de menor impacto que la de servidores de aplicaciones, el producto identifica la posibilidad de que puedan darse aspectos de incompatibilidad de versiones y dado el cambio de entornos será necesario realizar una revisión de modelos de datos, scripts de despliegue y mantenimiento, procesos desarrollados en PL/SQL, usuarios de base de datos asociados a las aplicaciones, permisos, alias y elementos compartidos, etc.

Adicionalmente, deberá revisarse el modelo de datos para realizar aquellas optimizaciones que mejoren el rendimiento específico de los servicios y del conjunto de aplicaciones de Administración Electrónica teniendo en cuenta las mejoras asociadas al nuevo SGBD corporativo.

La oferta técnica deberá incluir un plan de migración y la propuesta técnica que garantice el cumplimiento del mismo, destacando:

- Actuaciones necesarias para la reducción del esfuerzo de adecuación de cada una de los servicios y aplicaciones objeto del proyecto
- Riesgos que puedan afectar a la planificación
- Medidas de contención de riesgos y actuaciones y recursos habilitados para la solución de problemas.
- Solución de continuidad individual de cada servicio y como conjunto para mantener la disponibilidad de la Administración Electrónica del Gobierno de Aragón durante todo el proceso de migración.

5.3 Cambio de plataforma de firma. @Firma de la Administración General del Estado.

La plataforma de firma electrónica a utilizar en los Servicios de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón, objeto del alcance de este contrato, se corresponderá con la plataforma @Firma del Ministerio de Hacienda y Administración Pública.

Actualmente se está elaborando la estrategia y plan de implantación ya sea como servicio accesible a través de la red SARA o mediante un despliegue federado de la misma. Por tanto los trabajos de adecuación de las aplicaciones al servicio @Firma deberán contemplar ambos supuestos y la posible utilización de un servicio intermedio que permita la simultaneidad de ambas soluciones con la prestación actual del servicio ASF.

En cualquier caso, es objeto de este contrato la adaptación, directa o indirecta, del conjunto de servicios a los interfaces de @firma para todas las operaciones que tengan relación con certificados, firmas y documentos electrónicos.

Asimismo, la solución propuesta deberá plantear la adaptación de forma eficiente y mantenible de los Servicios de Administración Electrónica incluidos en el alcance garantizando la correcta prestación de cada uno de los servicios y del conjunto total de ellos a lo largo de la ejecución del proyecto.

5.4 *Adecuación de clientes de firma.*

La plataforma de firma @Firma incluye un cliente de firma (applet o miniApplet) que los navegadores web descargan en sus equipos para la interacción con los subsistemas de almacenamiento de certificados electrónicos ya sea en el propio navegador o en tarjetas criptográficas como el DNI-e o la propia tarjeta de empleado del Gobierno de Aragón.

No obstante, durante los últimos años se han incorporado por parte de la AGE nuevos sistemas de autenticación y firma electrónica recogidos dentro del proyecto CL@VE.

La conjunción de @Firma y CL@VE dentro de los proyectos de Administración Electrónica se considera de gran importancia para incrementar de forma sustancial el nivel de uso de los servicios por parte de los ciudadanos y empresas.

Dada la expectativa de crecimiento futuro del proyecto CL@VE se hace necesario dotar a los servicios de Administración Electrónica de un sistema que permita incorporar de forma automática nuevos métodos de autenticación y firma ya sea a través del proyecto de la AGE como por evolución tecnológica para posibilitar por ejemplo la movilidad en todo tipo de actos administrativos o la utilización de nuevos dispositivos como tablet's o teléfonos móviles.

El adjudicatario deberá resolver técnicamente la adaptación del conjunto de aplicaciones a la utilización de diferentes métodos y clientes de autenticación y firma electrónica de forma transparente a las aplicaciones y servicios de Administración Electrónica incluidos en el alcance del contrato, posibilitando así tanto la elección por parte del usuario del método a utilizar del conjunto disponible que esté habilitado para el acto/procedimiento.

Por tanto, la propuesta en este apartado deberá incluir:

- Solución técnica propuesta para el apartado.
- Actuaciones necesarias para la reducción del esfuerzo de adecuación de cada una de los servicios y aplicaciones objeto del proyecto
- Solución de continuidad individual de cada servicio y como conjunto para mantener la disponibilidad de la Administración Electrónica del Gobierno de Aragón durante todo el proceso de migración.

5.5 *Migración de Información previa a la baja o sustitución de servicios existentes.*

Ya sea por sustitución de la versión actual, como por ejemplo la versión 2 del Servicio de Notificaciones Telemáticas, o por migración a los nuevos entornos físico-lógicos durante la ejecución del contrato, deberá abordarse la migración previa de los datos existentes en aquellas aplicaciones que podrían ser inaccesibles una vez eliminada la aplicación sustituida en los entornos de producción.

Entre las aplicaciones previstas para migración de datos durante 2015 se encuentra el citado Servicio de Notificaciones Telemáticas versión 2 cuyos scripts de migración a la versión 3, elaborados en 2013, deberán ser revisados y adaptados por el adjudicatario conforme a los cambios habidos durante el año 2014 y su correcta ejecución antes del 31 de Diciembre de 2015.

Es objeto del presente contrato analizar y realizar aquellas migraciones de datos de las aplicaciones y servicios incluidos en el alcance que sean necesarias durante la ejecución de los trabajos ya sean requeridas por la migración de infraestructura o por la realización de los trabajos de evolución funcional de los mismos.

5.6 Normalización de los entornos de desarrollo.

El presente contrato tiene como uno de sus objetivos principales abordar los trabajos correspondientes a los apartados anteriores de una forma normalizada sobre el conjunto de Servicios de Administración Electrónica.

Dado el dispar origen temporal y la propia evolución individualizada de los servicios se han detectado diferencias significativas entre los entornos de desarrollo necesarios para la realización de mejoras y trabajos correctivos incluyendo la normalización de los propios puestos y equipos de trabajo de los desarrolladores.

Esto implica alto coste tanto temporal como económico asociado a la resolución de incidencias y la realización de cambios o mejoras funcionales.

Dado que se incluye en el alcance del proyecto la migración a una única definición de infraestructura del conjunto de servicios se debe abordar, asimismo, el establecimiento de un entorno de desarrollo único (y puesto de trabajo normalizado) para el conjunto de aplicaciones y servicios incluidos en la relación que permita abordar, de forma eficiente, las tareas asociadas a:

- Resolución de incidencias en las antiguas plataformas (OASr3/OASr2+ORACLE10)
- Migración a la nueva plataforma (WebLogic12+ORACLE11)
- Migración de datos entre plataformas o versiones de los servicios, en caso de ser necesaria su realización.
- Mejoras funcionales incluidas en este pliego de prescripciones técnicas.
- Mejoras de rendimiento incluidas en este pliego de prescripciones técnicas.
- Resolución de incidencias de los servicios en la nueva plataforma una vez realizada la migración.
- Garantía de la calidad y seguridad del software desarrollado.

Las ofertas deberán incluir:

- Una descripción de los entornos de desarrollo tanto en lo referente a los servidores de aplicaciones, bases de datos y otros productos a desplegar en las infraestructuras del propio adjudicatario.
- Modelo de puesto de desarrollo del personal técnico adscrito al proyecto.

Como requisito, se establece obligatorio disponer de un entorno de desarrollo en alta disponibilidad (dos nodos) de la infraestructura origen (OASr3/OASr2+ORACLE10) así como de la infraestructura destino (WebLogic12+ORACLE11) manteniendo, en la medida de lo posible, el nivel de versiones y parcheado sincronizado con las infraestructuras de destino.

Los servicios y aplicaciones desplegadas en este entorno de desarrollo serán accesibles a través de Internet por parte de la Dirección Facultativa y la Oficina Técnica para realizar el correcto seguimiento y evaluación de los trabajos de forma previa al ciclo de despliegue de aplicaciones en los entornos del Gobierno de Aragón.

Los elementos principales del entorno de desarrollo se identifican a continuación:

- Sistemas Operativos (ORACLE Solaris 11) y software de base.
- Servidores de Base de Datos. No se contempla como requisito la obligación de que se instalen SGBD en alta disponibilidad (Oracle RAC) salvo que los desarrollos o su evolución requieran del uso de funcionalidades específicas de esta característica.

- Servidores de Aplicaciones incluyendo infraestructura java (especialmente versión de JDK y JEE), librerías, etc. Al menos se deberá contemplar la existencia de 2 nodos para garantizar el correcto desarrollo de los servicios que, desplegados en Alta Disponibilidad, comparten directorios, realizan procesos off-line, etc.
- Elementos de Alta Disponibilidad. La configuración de balanceadores y servidores web no se considera crítica en el desarrollo y la identificación de incidencias por lo que no se establecen requisitos específicos para su configuración/implantación en el entorno de desarrollo.
- Número de contenedores y distribución de las aplicaciones entre los mismos en el caso de que se identifiquen aspectos técnicos o incompatibilidades que así lo requieran.
- Configuración de memoria asignada al Servidor de Aplicaciones y entorno JAVA. El adjudicatario deberá asignar un volumen de memoria al entorno de desarrollo que maximice la disponibilidad de los servicios y la productividad de los equipos de trabajo. En todo caso no superará el máximo establecido en el entorno de preproducción del Gobierno de Aragón pudiendo este parámetro sufrir modificaciones durante la ejecución del contrato.
- Espacio de disco físico suficiente para garantizar el nivel de disponibilidad requerido al entorno.

Con el objeto de maximizar la productividad de los equipos de trabajo, el adjudicatario deberá disponer, de forma independiente en las infraestructuras asociadas al contrato, de todos aquellos servicios sobre los que se necesario realizar estudios, pruebas para mejorar el rendimiento de las aplicaciones, propuestas de redistribución de la información almacenada o cuya falta de disponibilidad puntual pudiera afectar al cumplimiento de los plazos comprometidos.

Entre ellos se destacan los siguientes servicios:

- Sistema gestor documental (Documentum 6.5, o superior) habilitando elementos de acceso específicos como DFC's, WS y métodos necesarios de la capa de abstracción siguiendo las especificaciones de los actuales WSDL del servicio PAPIRO (desarrollado por parte de AST) y el estándar internacional CMIS.
- Validación y firma electrónica: Dada la situación actual en materia de plataforma de firma electrónica, así como en previsión de las actualizaciones que en ella pudieran realizarse durante la ejecución del contrato y su posible prórroga, el licitador deberá presentar una o varias propuestas que minimicen el impacto de estos cambios en los equipos de desarrollo manteniendo la compatibilidad de los desarrollos.

En todo caso, las propuestas realizadas por la Oficina Técnica y el equipo de desarrollo serán evaluadas por parte del Gobierno de Aragón no siendo de aplicación aquellas cuya implantación no supere la correspondiente fase de aprobación.

Adicionalmente, el licitador podrá identificar otras plataformas, infraestructuras críticas, o cualquier infraestructura físico-lógica, que requieran de implantación, en el entorno de desarrollo del proyecto, para garantizar la correcta ejecución de los trabajos y el cumplimiento de disponibilidad como requisito sujeto a penalidad.

Las ofertas deberán reflejar, clara y detalladamente, los siguientes elementos asociados al entorno de desarrollo a implantar en las infraestructuras del adjudicatario:

- Conjunto de contenedores y software a desplegar.

- Aplicaciones o servicios asociados a la actividad de desarrollo del proyecto. Como, por ejemplo, sistemas de control de requisitos, control de versiones, análisis de código, software de prueba automatizada, etc.
- Descripción del Puesto Normalizado de Desarrollador.
 - o Solución para permitir la modificación de los servicios en los entornos durante el periodo de ejecución.
 - o Aplicaciones de base a ejecutar en el equipo
 - o Automatización de pruebas funcionales y de rendimiento.
- Servicios adicionales.

5.7 Actualización de librerías y componentes utilizados por los servicios

La mayoría de las librerías y componentes de uso común disponibles en la actual infraestructura dispone de versiones actualizadas en la nueva infraestructura, no obstante, aquellas que no estuvieran incluidas o de las que se disponga de una actualización o mejor alternativa deberán ser incorporadas en su versión estable mas reciente ya sea para obtener los beneficios derivados de la innovación tecnológica que, por regla general, introducen las actualizaciones o para mantener el mayor grado de compatibilidad y mantenibilidad posible.

Asimismo, la mayoría de los servicios de Administración Electrónica incluyen agentes de acceso, librerías o componentes que, implantados de forma compartida, facilitan la integración tanto entre los propios servicios como de las aplicaciones desarrolladas por terceros.

Como ejemplo se destacan las librerías destinadas al acceso a base de datos (Hibernate), al manejo de documentos PDF (iText), para el acceso a SIU/PAU, CCSV, etc.

La oferta deberá reflejar la estrategia para la actualización de estas librerías, su impacto tanto en los entornos de desarrollo como en los puestos de usuario y las actuaciones para garantizar la correcta prestación de los servicios durante todo el proceso de actualización.

5.8 Mejoras de rendimiento y la seguridad de los servicios.

El incremento paulatino en la utilización de los servicios de Administración Electrónica desde el año 2006 se verá impulsado de forma importante durante el año 2015 con la obligatoriedad de utilización de servicios de gran actividad como, por ejemplo, la factura electrónica o la extensión a todos los empleados de los servicios de Bandeja de Entrada y Portafirmas electrónico.

Si bien en la descripción de mejoras funcionales específicas de cada servicio incluido en el presente pliego se hace referencia a determinados aspectos de rendimiento que habrán de abordarse, debe contemplarse una actividad constante en el aspecto de optimización de los servicios de Administración Electrónica.

Dado que el tiempo de respuesta, o la percepción de lentitud, en la utilización de los servicios por parte de usuarios e integradores se ha constatado como el principal factor de resistencia a la utilización de los mismos, deberá prestarse especial atención a este aspecto mediante la elaboración por parte del adjudicatario de un informe mensual con tiempos de respuesta y ejecución de los servicios, posibles mejoras identificadas para reducir esos tiempos, planificación y seguimiento de la ejecución que deberá dirigirse al Comité Seguimiento del proyecto.

Se deberán incorporar medidas de seguridad y confidencialidad adicionales a las actuales para satisfacer los requisitos que se deriven del Esquema Nacional de Seguridad, la Política de Seguridad de la Comunidad Autónoma y aquellos específicos para la prestación del servicio a otras administraciones y/o organismos específicos del Gobierno de Aragón.

Las ofertas deberán incorporar, por tanto, la estructura de contenido de dicho informe y los correspondientes compromisos de ejecución y mejora de rendimiento.

5.9 Mejoras en la parametrización y administración de aspectos técnicos de los servicios

El proceso actual para cambios de configuración de diferentes aspectos técnicos asociados a las aplicaciones, como por ejemplo, configuraciones de parámetros de librerías, tamaños asociados a colas de memoria o las direcciones de enlace a servicios web que consume la aplicación requiere la realización de un ciclo completo de despliegue pasando por los entornos de desarrollo, preproducción y producción.

Se justifica dicho proceso de pruebas debido tanto a las limitaciones de la antigua plataforma físico-lógica como a los posibles efectos adversos que se pudieran dar en los servidores derivados de un error en la configuración.

No obstante, se considera que las herramientas que provee la plataforma actual así como el establecimiento de un protocolo de modificación destinado a verificar la correcta aplicación de los cambios de configuración y su efecto en las plataformas podría agilizar sensiblemente la resolución de incidencias y el rendimiento general de los servicios.

La oferta deberá reflejar la propuesta de incorporación de nuevos parámetros de configuración a un modelo de administración por aplicación. Así como una propuesta de protocolo de verificación de cambios y soluciones para garantizar la conservación de los parámetros en caso de reinicio de nodos, máquinas y elementos compartidos de red teniendo en cuenta la configuración hardware definida en el apartado correspondiente de este pliego.

5.10 Pruebas Funcionales e Informes de Calidad del Software.

La realización de pruebas funcionales será obligatoria por parte del adjudicatario tanto en sus infraestructuras de forma previa al despliegue en los entornos de la DGA así como en los entornos de Desarrollo/Integración y Preproducción del Gobierno de Aragón.

La automatización de dichas pruebas funcionales se considera obligatoria por lo que las ofertas deberán incorporar una propuesta de automatización que permita la parametrización y ejecución de, al menos, 5 casos de uso completos para cada servicio de Administración Electrónica. Incluyendo dichos casos de uso tanto la interacción del usuario con el interfaz de la aplicación como la integración de plataformas externas para actuaciones completas como por ejemplo:

- Practicar una notificación telemática por parte de un gestor desde el acceso al servicio hasta la comprobación de lectura por el ciudadano.
- Almacenar un documento en el gestor documental por parte de una aplicación creando un expediente, incorporando el documento y metadatos, firma electrónica y asociación del recibo de registro telemático.

El adjudicatario aportará, al menos de forma trimestral, un informe de calidad del software realizado sobre el código fuente de las aplicaciones y servicios objeto de este contrato destacando las mejoras a realizar en aspectos como rendimiento, seguridad y mantenibilidad y el grado de mejora con respecto a los informes previos.

El Gobierno de Aragón podrá realizar análisis equivalentes independientes para contrastar el contenido de dichos informes.

Las ofertas deberán incorporar, por tanto, la estructura de contenido de dicho informe y los compromisos de ejecución adquiridos con respecto al mismo.

Finalmente, en el apartado de pruebas, el adjudicatario deberá aportar los elementos necesarios para la realización de las pruebas obligatorias establecidas en el Gobierno de Aragón correspondientes a las especificaciones técnicas para el desarrollo y despliegue de aplicaciones y servicios en los entornos corporativos como, por ejemplo, pruebas de carga.

5.11 Mejora en las funcionalidades de Monitorización, Auditoria y cumplimiento de la LOPD.

Los servicios horizontales de Administración Electrónica incluyen funcionalidades de intercepción de mensajes que posibilita la gestión homogénea y/o centralizada de las actividades de monitorización de rendimiento, auditoria y cumplimiento de la LOPD.

No obstante este sistema se basa en la gestión de la información en base de datos y su explotación a través del servicio PMON lo cual, actualmente, implica un exceso tanto en volumen de información almacenada como en coste por gigabyte de almacenamiento y, en determinados casos, dificulta el análisis de la información de detalle en caso de auditoría LOPD y la obtención de datos sobre volumen de actividad y rendimiento de forma periódica.

Por tanto se contempla como obligatorio, en primer lugar, el análisis de la información sobre trazabilidad LOPD de las actividades para reducir el volumen de información almacenada y su transmisión al sistema "LOOKWISE" (nueva denominación de la herramienta anteriormente denominada Bitácora) del Gobierno de Aragón especializado en el almacenamiento y gestión de este tipo de trazas.

Tal como se indica en el apartado de mejoras funcionales específicas del servicio PMON, el licitador deberá incorporar en él funcionalidades de información en tiempo real del estado y rendimiento de los servicios de Administración Electrónica.

Se deberá incorporar en todos los Servicios de Administración Electrónica la funcionalidad necesaria para posibilitar la monitorización automatizada de los servicios utilizando la tecnología NAGIOS actualmente implantada en las infraestructuras físico-lógicas del Gobierno de Aragón.

Se incluirá en la Plataforma de Monitorización del Gobierno de Aragón (NAGIOS) toda la información asociada a la disponibilidad, rendimiento y tiempo de respuesta de los servicios incluyendo tanto la información puntual de las operaciones (WS y Métodos) como aquella correspondiente a los flujos de utilización de las mismas por parte de usuarios e integraciones.

Asimismo, se deberá realizar la mejora, o sustitución por funcionalidades actualmente existentes en el Gobierno de Aragón, del Servicio de Información de Estado de Aplicaciones del PAEA (EAPL) que actualmente presenta la información sobre disponibilidad de los diferentes módulos de los servicios horizontales de Administración Electrónica indicando el estado tanto en el entorno de producción como de preproducción y las versiones de los servicios en cada uno de estos entornos. En ningún caso se duplicará la actividad de monitorización sobre los servidores, servicios y aplicaciones del Gobierno de Aragón.

La principal mejora en este servicio se centra en la incorporación de nuevos servicios y aplicaciones para la consulta de su estado y ampliar la información de disponibilidad, tiempos de respuesta y versiones al entorno de desarrollo del Gobierno de Aragón y el entorno de desarrollo a implantar por parte del adjudicatario en sus dependencias.

5.12 *Bus de Integración (Arquitectura SOA)*

El Gobierno de Aragón, dispone de una solución de Bus de Integración o Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) basada en la herramienta Microsoft Biztalk.

En la plataforma SOA se encuentran registrados gran parte de los servicios web que proveen las diferentes aplicaciones relacionadas en el Anexo I de este PPT. Éstos deberán mantenerse actualizados, conforme a la evolución de los mismos, durante la ejecución del contrato para garantizar la correcta prestación de los servicios a aquellas aplicaciones que utilizan la plataforma para su integración con los servicios horizontales de Administración Electrónica.

Asimismo, durante el análisis de integración de nuevas aplicaciones departamentales, el equipo de desarrollo de los servicios, junto con la Oficina Técnica, participará en la evaluación de la estrategia más ventajosa para hacer efectiva la integración considerando aspectos de viabilidad técnica, reducción del plazo de integración y costes totales de integración y mantenimiento.

En aquellos casos cuya solución considere la integración a través de la plataforma SOA, el equipo de desarrollo de los servicios realizará las labores de análisis, diseño, desarrollo, pruebas y ejecución de las actuaciones necesarias.

5.13 *Utilidades de carácter general.*

Existe una serie de componentes para la creación de pdfs, administración de aplicaciones, auditorias, uploads, tags, validaciones, generación de entregables, acceso a datos, compresión SOAP, compresión web GZIP, borrado seguro, visualización de árboles, etc. Cuya utilización se comparte tanto entre servicios del PAEA como por parte de los integradores y otras aplicaciones del Gobierno de Aragón.

Todas estas aplicaciones y componentes si bien no están dirigidas al usuario directamente, salvo el servicio de información sobre incidencias técnicas, soportan el funcionamiento correcto y homogéneo de los diversos servicios evitando la reiteración en la programación.

En este subgrupo de trabajos se incorporaran todas aquellas funcionalidades y utilidades que requiera más de un servicio o integrador siempre y cuando se identifiquen como susceptibles de reutilización y supongan una mejora en eficiencia para el desarrollo del conjunto de servicios.

El licitador, deberá contemplar en su oferta el impacto de la modificación de estas librerías tanto en los servicios incluidos en el alcance de este contrato como en aquellos desarrollados por parte de terceros que se encuentran integrados con ellos.

6 *Publicación de Información*

Actualmente el Gobierno de Aragón dispone principalmente de dos canales de publicación de información al ciudadano en materia de Administración Electrónica:

- La Oficina Virtual de Trámites (OVT) que utilizando la tecnología de la sede electrónica (Vignette) presenta información sobre trámites y permite realizar búsquedas en el Catalogo de Procedimientos y enlazar directamente con los formularios o con el Entorno Telemático de Tramitación para su presentación por este medio.
- Páginas específicas de información en la misma tecnología del portal como por ejemplo contratacionpublica.aragon.es, www.aragon.es/notificaciones.

Asimismo, se publica información sobre las aplicaciones y servicios de Administración Electrónica susceptibles de reutilización en el Centro de Transferencia de Tecnologías de las Administraciones Públicas.

El Portal Del Empleado permite la publicación de determinada información orientada a los empleados públicos, generalmente usuarios de las funcionalidades orientadas a la tramitación de los servicios, mediante enlace o creación de contenido propio. La tecnología de este portal (Oracle Portal) se encuentra en fase de obsolescencia por lo que es previsible un cambio de tecnología durante la ejecución del contrato.

La situación actual da lugar a que la información se encuentre diseminada y desactualizada así como que no pueda disponerse con facilidad de información estratégica para la dirección, la ciudadanía y las consultas periódicas de los observatorios de Administración Electrónica.

Es por tanto necesario abordar una actuación de revisión, integración, reorganización y ampliación del conjunto de información a disposición de los diferentes agentes.

Cabe destacar que el objetivo de este apartado no es la implantación de una nueva solución de publicación (portal) sino la utilización de las herramientas e infraestructuras ya existentes en el Gobierno de Aragón para establecer varios puntos de información a los diferentes agentes pero permitiendo que los contenidos puedan ser gestionados de forma homogénea mediante la reutilización de los mismos.

Como ejemplo de otras infraestructuras adicionales a las citadas anteriormente que podrían ser de utilidad, el Gobierno de Aragón dispone de:

- Plataforma de Open Data (Virtuosso).
- Plataforma de Bussiness Inteligente (Oracle Bussiness Intelligence).
- Plataforma Moodle.
- Plataforma OTRS.
- Arquitectura SOA (Microsoft Biztalk)
- Gestor Documental (EMC2 Documentum v6.5 habilitados los módulos Record Manager y CMIS)
- Plataforma de monitorización NAGIOS

6.1 Cuadro de Mando de la Administración Electrónica

Se deberán desarrollar las funcionalidades necesarias para que, de forma automatizada, se pueda presentar la información sobre el estado de situación de la Administración Electrónica ya sea en tiempo real o mediante captura automatizada periódica de información de los servicios y aplicaciones.

El cuadro de mandos deberá ofrecer información interna de cara a los responsables de las Administraciones en el marco de prestación de servicios multi-entidad del Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón e información pública al conjunto de ciudadanos.

Asimismo, por cada servicio deberá incorporar un conjunto de información sobre su situación actual, integraciones y relación con otros servicios, aplicaciones y plataformas.

La información de los indicadores deberá reflejarse en formato de diales o esferas porcentuales para describir el momento actual así como en histogramas configurables para describir la evolución a lo largo del tiempo.

Se contemplará como indicadores a incorporar en el Cuadro de Mandos de Administración Electrónica, al menos, el conjunto de los que son requeridos periódicamente al Gobierno de Aragón por parte de los diferentes Observatorios de Administración Electrónica y que se plasman en los informes publicados en el Portal de Administración Electrónica (PAE).

Adicionalmente se deberán incluir los siguientes indicadores:

Indicadores de situación:

- Número de procedimientos internos, externos y servicios (por administración, organismo, familia de procedimientos)
- Nivel de Administración Electrónica en cada procedimiento y como agregados por procedimientos

Indicadores de actividad:

- Número de asientos registrales (por tipo E/S, procedimiento, administración, familia, etc)
- Número de documentos electrónicos (por tipo de documento, procedimiento, administración, familia, etc)
- Número de expedientes electrónicos (por procedimiento, administración, familia, etc)
- Número de consultas a verificación de datos (por tipo de información, procedimiento, administración, familia, etc)
- Número de Expedientes que reutilizan documentos (por expediente, procedimiento, administración, familia, etc)
- Número de documentos reutilizados (por tipo de documento, expediente, procedimiento, administración, familia, etc)
- Número de usuarios (por Administración, organización y procedimiento)
- Estimación del número de documentos en formato papel y relación con el número de documento en formato electrónico (por tipo, procedimiento, administración, familia)

Indicadores de integración:

- Aplicaciones y servicios integrados (por administración, organización, servicio y procedimiento)
- Número de peticiones de integración (por servicio, operación/método, aplicación administración organización, procedimiento)
- Tiempo de respuesta. Tiempos de respuesta (rendimiento) para las peticiones de integración de mayor relevancia.

Indicadores de mantenimiento:

- Almacenamiento (Número de documentos, tamaño total de documentos almacenados, número de páginas totales)
- Cálculo del espacio lineal de almacenamiento en caso de que fueran impresos.
- Disponibilidad de los servicios en porcentaje del tiempo (por servicio y por procedimientos afectados)
- Actualización de los servicios e infraestructuras: indicando tiempos desde la última actualización, etc.

Indicadores de soporte:

- Número de operaciones atendidas por canal (telefónico, correo, formulario web), por tipo de usuario (empleado, ciudadano, integrador), por servicio, aplicación, administración y procedimiento.
- Número de consultas de información general, administrativas o funcionales remitidas a los responsables gestores (por canal, tipo de usuario, servicio, aplicación, administración, procedimiento)
- Contenidos de formación por tipo de usuario, servicio, aplicación, procedimiento, administración.

Indicadores económicos:

- Estimación de inversiones realizadas por el Gobierno de Aragón.
- Reducción de Cargas Administrativas. A partir de los datos anteriores y las tablas normalizadas de carga administrativa se deberán presentar:
 - Ahorro a los ciudadanos en la interacción con la administración.
 - Ahorro a las Administraciones en caso de que se disponga de una tabla equivalente de ahorros en la gestión durante la ejecución del contrato.

La obtención y actualización automática de esta información podrá implicar la modificación de los servicios y aplicaciones de Administración Electrónica objeto de este contrato, así como el desarrollo de las funcionalidades necesarias para el procesado automático y la incorporación de aquella información que no se encuentre disponible de forma automatizada como, por ejemplo, el conjunto de inversiones o la tabla de reducción de cargas administrativas.

Se deberán contemplar aspectos de parametrización tanto en la obtención, provisión y visualización de los indicadores permitiendo la fácil incorporación de nuevos elementos susceptibles de medición cuando éstos se requieran.

Las ofertas podrán incorporar indicadores adicionales a los expuestos en este pliego así como incorporar indicadores cuya relevancia se ponga de manifiesto durante la ejecución del contrato.

El sistema deberá incorporar una metodología para añadir y/o referenciar indicadores o información por parte de otros servicios o subsistemas.

Cada indicador deberá estar clasificado en función de sus características de forma que se establezca, en origen, el ámbito de publicación del mismo (público, gestión, interno, dirección)

6.2 *Contenidos de Soporte a Usuarios*

Los contenidos de información y formación deberán estar disponibles para los usuarios en función de su actividad con respecto a los servicios y aplicaciones.

Se ha comprobado que una correcta documentación contribuye a la reducción de las peticiones y consultas. Asimismo parece apropiado el establecimiento de un protocolo de atención que invariablemente traslade la respuesta a las consultas al material de formación existente y, en su caso, mejore los contenidos como acción previa a la respuesta.

Es por tanto imprescindible disponer de los contenidos de formación en un entorno que posibilite la fácil actualización y enlace.

Estos contenidos se estructurarán al menos de la siguiente forma:

- Usuarios Ciudadanos

- Usuarios Gestores
- Integradores

Deberán contener la siguiente documentación actualizada:

- Presentación del servicio
- Manual de Usuario
- Descripción de cada pantalla o funcionalidad
- Casos de usos de utilización (ejemplos) que incluyan toda la actividad a realizar por el usuario/integrador para realizar una operación/trámite administrativo utilizando el servicio
- Consultas frecuentes
- Ejemplos de utilización reales
- Material para la realización de cursos de formación
- Noticias, avisos e información relevante en cada servicio conforme a las mejoras evolutivas del mismo

La documentación deberá incluir enlaces de reutilización de los contenidos como, por ejemplo, el acceso a una aplicación (login), su salida (logout), aspectos asociados a los menús que sean compartidos entre aquellos servicios normalizados cuya actividad es idéntica.

Asimismo, las aplicaciones y servicios deberán incorporar en todas sus acciones enlaces a los elementos de información y ayuda específicos para la actuación.

La referencia a Manual de Usuario no implica el uso de formatos ofimáticos para su generación pudiendo incluirse en la oferta otros formatos que favorezcan la utilización de la información “in situ”, ayuda contextual, formación, etc.

6.3 *Contenidos a la ciudadanía*

En la sede electrónica del Gobierno de Aragón, adicionalmente a las mejoras que se establezcan en la OVT, deberá habilitarse un conjunto de información general sobre Administración Electrónica, aspectos comunes a los servicios y aplicaciones a disposición del ciudadano, aspectos específicos de cada aplicación como por ejemplo la normativa de aplicación y enlaces de acceso tanto al servicio como a la información y formación citada en el apartado anterior.

Los contenidos al ciudadano deberán poder modificarse de forma fácil y, en la medida de lo posible, automática a partir de los contenidos de formación e información siendo en este aspecto de gran interés las medidas de automatización y filtrado de la información.

Asimismo esta área del portal del Gobierno de Aragón se constituirá como el lugar para el acceso por parte del ciudadano a la información pública del cuadro de mandos.

6.4 *Contenidos a los usuarios gestores (Empleados)*

El portal del empleado permite el acceso autenticado a la información a través de la intranet del Gobierno de Aragón. Independientemente del plan de migración de dicho portal, no incluido en el alcance de este PPT, es objeto de este contrato garantizar que los empleados de otras administraciones tengan acceso a la información a través de redes públicas manteniéndose el requisito de autenticación para garantizar la confidencialidad de la información.

Por tanto, las ofertas deberán contemplar la necesidad de que determinados contenidos destinados a los empleados públicos deberán ser accesibles tanto en el Portal del Empleado como a través de otros, u otros, elementos accesibles mediante redes públicas utilizando, en todo caso, las restricciones y control de acceso asociadas a este tipo de usuarios.

Para ello las ofertas deberán contemplar, valorar y describir la solución propuesta para el conjunto de los siguientes requisitos:

- No requerir la implantación de una nueva solución de portal
- Incorporar enlaces, contenidos o aplicaciones al portal del empleado si fuera necesario.
- Habilitar identificación de empleados tanto del Gobierno de Aragón como del resto de administraciones en aquellos portales de acceso público que se utilicen para publicar de acceso restringido.
- Reutilización de la información y contenidos desarrollados para el soporte de usuarios e información a los ciudadanos así como el Cuadro de Mandos de Administración Electrónica

La información deberá estructurarse con un enfoque de utilización por parte de los empleados siendo así de utilidad para la gestión administrativa diaria.

6.5 *Contenidos a los integradores*

El Gobierno de Aragón participa en el Centro de Transferencia de Tecnologías de las Administraciones Públicas, asimismo la incorporación de procedimientos al medio telemático implica la adaptación de un conjunto importante de aplicaciones ya desarrolladas tanto en los diferentes Departamentos como por parte de otras administraciones.

La información a integradores, implica por tanto, una actividad de gran importancia y revierte en un mayor desarrollo y utilización de los servicios.

No obstante el inicio de cualquier integración da lugar a un conjunto de consultas y la realización de configuraciones y pruebas que, siendo por regla general similares, suponen un esfuerzo para los equipos de soporte y atención de incidencias.

Actualmente se dispone de documentación de integración que facilita la labor pero, en cualquier caso, es necesario incrementar tanto el contenido como el enfoque en el marco del apartado y, en base a esta licitación, incorporar los contenidos de información y formación indicados en apartados anteriores.

La información de integración incluye diferentes parámetros de publicidad que habrán de tenerse en cuenta en las ofertas de los licitadores.

Por tanto, el licitador, deberá incluir en su oferta la confección de un área de información a integradores que incluya tanto información pública como de acceso autenticado y presente aquella información/formación generada en el marco de los contenidos a los usuarios reutilizando o redirigiendo de forma eficiente a aquellos elementos compartidos con usuarios y gestores.

Para aquellos trámites que implican la gestión de autorizaciones, peticiones, etc se valorará la posibilidad de establecer dichos trámites en el marco de los servicios de Administración Electrónica.

La información deberá estructurarse con un enfoque de utilización por parte de equipos técnicos de desarrollo de aplicaciones siendo así de utilidad para minimizar el tiempo de puesta en marcha de nuevas aplicaciones y servicios.

7 Nuevos servicios de Administración Electrónica

7.1 Valija Electrónica

El tamaño de los documentos a presentar por parte del ciudadano, o involucrados en el intercambio entre administraciones, puede variar en función del trámite o procedimiento. Si bien en formato papel este hecho afecta principalmente en aspectos logísticos asociados al movimiento y almacenamiento del documento físico, en los servicios de Administración Electrónica existe un límite entre 15 y 50 MBytes en los que los servicios pueden impedir la presentación del documento y, por tanto, verse excluidos del canal telemático aquellos procedimientos que incluyan grandes volúmenes de documentación.

Por otro lado, las herramientas utilizadas para el acceso a los servicios de Administración Electrónica (navegadores web, etc), el propio ancho de banda contratado por los ciudadanos y determinados elementos de red dificultan la transmisión de grandes volúmenes de datos de forma on-line manteniendo la sesión.

Se ha determinado necesario establecer una vía, aplicación o servicio telemático que, desarrollado de forma específica para este cometido, permita a los ciudadanos la transmisión de documentos y ficheros de gran volumen a las infraestructuras del Gobierno de Aragón de forma previa a su incorporación a los trámites administrativos.

Como ejemplo de caso de uso general de este servicio podría contemplarse el siguiente:

“Un ciudadano desde su hogar (con una línea de 512Kbits a 1Mbit de envío de datos) necesita enviar un proyecto de obra con planos, documentación, informes, fotos y documentación audiovisual.

El total de la información supone 3 Gbytes y al menos dos documentos tienen un tamaño de 500 Mbytes.

La operativa ideal se basará en tres pasos:

1º: El ciudadano envía a la DGA la documentación a través de Valija Electrónica obteniendo o pudiendo acceder a los localizadores (CSV) de los documentos enviados.

2º: El ciudadano accede al trámite (por ejemplo a través del servicio ETT) donde selecciona o indica los CSVs de los documentos a adjuntar a la solicitud, escrito o comunicación

3º: El servicio procede a realizar un asiento registral con la solicitud y los documentos adjuntos.

Consecuentemente con el ancho de banda disponible el proceso de enviar la documentación conllevará varias horas durante las cuales se deberá contemplar posibles desconexiones de red para la realización de reintentos automáticos, etc.”

La valija electrónica deberá contemplar un límite total de espacio disponible para cada ciudadano siendo posible la ampliación del mismo por configuración atendiendo a solicitud motivada del ciudadano/empresa.

Deberán contemplarse medidas de seguridad para prevenir la utilización del servicio para actividades no asociadas al objeto de tramitación administrativa así como para el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

Las propuestas deberán describir el servicio, el impacto en otros servicios como CCSV, el gestor documental y la plataforma de firma y una planificación para la puesta en marcha.

7.2 *Carpeta Ciudadana*

Este servicio tiene por objeto permitir el acceso de los ciudadanos a aquellos documentos e información personalizada que obre en el Gobierno de Aragón, así como en las entidades adheridas al servicio por convenio.

Como elemento principal en este servicio, el ciudadano podrá acceder a los documentos electrónicos en los que conste como interesado, aportador o destinatario o cualquier otro rol siempre y cuando se mantenga el necesario control de acceso y privacidad de los documentos.

Se incluirá en esta relación los documentos incorporados a través del servicio de Valija Electrónica.

También deberá incluirse la información asociada a la interoperabilidad y la verificación y consulta de datos presentándose la relación de consultas, organismos y procedimientos que hayan accedido a la información y documentos del ciudadano en el marco del cumplimiento de la LOPD así como la regulación específica de este tipo de intercambios de información.

El servicio deberá, de forma individual o en conjunción con el servicio de Valija Electrónica, permitir al ciudadano la incorporación de documentos electrónicos y la posibilidad de la firma de los mismos de forma previa a la presentación telemática en cualquiera de los servicios específicos para el registro de solicitudes, escritos y comunicaciones del Gobierno de Aragón.

El servicio deberá incorporar la posibilidad de representación entre ciudadanos así como el acceso por parte de empleados en el caso de personas jurídicas en función de la información almacenada en SIU/PAU y/o servicios de representación en base a poderes notariales.

7.3 *Modernización de la Oficina de Registro de Firma Electrónica*

El Gobierno de Aragón, mediante convenio con la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM), proporciona elementos de firma electrónica para la identificación y firma tanto de empleados públicos como de órganos administrativos, sedes y sistemas informatizados.

Para ello, desde 2006, se estableció una oficina de registro destinada a gestionar, distribuir y renovar los soportes físicos de firma electrónica (tarjetas) realizando también la emisión de los certificados a aquellos empleados que así lo requiriesen.

La extensión del modelo al conjunto total de empleados de DGA durante 2014, así como la incorporación efectiva de un gran número de administraciones en el ámbito de la comunidad autónoma ha dado lugar a cambios en las características y actividad de la oficina de registro:

- Registradores distribuidos en las unidades de personal de los departamentos incrementando el número efectivo de registradores adscritos a la oficina de registros de firma electrónica hasta un total superior a los 200.
- Segregación de actividades por roles. Los registradores de las unidades de personal circunscriben su actividad a la emisión de certificados electrónicos quedando la emisión de tarjetas asociada únicamente a un conjunto reducido de registradores.
- Actuación delegada en la emisión de certificados a otras administraciones que así lo soliciten.
- Gestión de un volumen significativo de certificados de sello y sede electrónica cuyo seguimiento, publicación y renovación requiere de actuaciones coordinadas desde la oficina de registro.

- Cambio en el modelo de emisión de certificados para agilizar el proceso de expedición y la propia entrega al titular.

Las nuevas actividades, superan las capacidades de las herramientas informáticas a disposición de la Oficina Técnica por lo que se deberán desarrollar las funcionalidades necesarias para cumplir los siguientes requisitos:

- Petición telemática de emisión, revocación, renovación, etc de certificados de Sede y Sello electrónico a la oficina de registro por cualquier organismo o administración adherido al convenio.
- Contabilización, gestión e información sobre Convenios, Adhesiones y Certificados emitidos de Empleado, Sede y Sello de Órgano.
- Publicación automatizada de los certificados de sede y sello así como funcionalidad para la actualización de la información asociada a los mismos.
- Sistema de alertas sobre caducidad de certificados de sede y sello electrónico así como cambios en la estructura orgánica con la posibilidad de gestionar de oficio la emisión y renovación de los certificados.
- Mejora de la actual gestión de peticiones a la Oficina de Registro a través de OTRS tanto para operaciones de mantenimiento de las tarjetas emitidas como cualquier otra petición
- Gestión de registradores, organismos adheridos y procedimientos de intercambio y firma de la información a enviar a FNMT-RCM para el alta y modificación de los registradores por parte del Responsable de la Oficina de Registro.
- Integración/remisión de la información sobre recursos humanos con el sistema de pre-registro de usuarios de la FNMT-RCM para evitar la necesidad de teclear todos los datos de los empleados en cada operación de emisión.
- Interoperabilidad con la FNMT para minimizar las intervenciones manuales durante la fase de solicitud y emisión de certificados.
- Gestión de actividades y eventos asociados a los soporte físicos: versiones de chip, actualizaciones de certificados, pérdida, problemas de hardware, tasa de reposición, impresión, protocolo de emisión e impresión de tarjetas, etc.
- Integración con las actividades de administración y soporte. El incremento de usuarios tanto directos (registradores) como indirectos (empleados con certificado electrónico) conlleva un incremento en el número de consultas y peticiones que deberá incluirse en las actividades relacionadas en el apartado 9, Administración y Soporte, de este PPT.
- Integración con CCSV para el almacenamiento de los documentos electrónicos
- Eliminación del soporte papel en los tramites de la oficina de registro y en su relación con la FNMT-RCM y el empleado público realizándose, en su caso, copia autentica de aquella documentación cuyo origen no sea electrónico como, por ejemplo, los recibos de entrega.

El licitador deberá incluir en su oferta una propuesta de solución que maximice la eficiencia de la oficina de registro teniendo en cuenta los requisitos expuestos en este apartado.

7.4 Aplicación para la comprobación de infraestructuras e integraciones

El desarrollo de nuevos servicios sectoriales de Administración Electrónica, por parte de los Departamentos y Organismos del Gobierno de Aragón, que requieren la integración con servicios horizontales de Administración Electrónica, conlleva la necesidad de que equipos de desarrollo especializados en un determinado sector de actividad de la administración se familiaricen con los conceptos y servicios asociados a la gestión de los documentos electrónicos administrativos, la prestación de servicios multi-administración y la utilización de los servicios por parte de usuarios de la Administración Pública en el marco de los roles que establece la normativa vigente en cada procedimiento.

La existencia de una aplicación/demostrador que realice las actuaciones básicas de integración con los servicios de Administración Electrónica, y una documentación adecuada de la misma, se considera necesaria para reducir la carga que implica el inicio de los trabajos de estos nuevos desarrollos tanto en las labores de coordinación organizativa como en las actividades relacionadas en el apartado 9, Administración y Soporte, de este PPT.

Asimismo, la migración a nuevos entornos y, principalmente, la actualización a los nuevos servidores de aplicaciones y librerías de base, requieren de una prueba extensiva de adecuación de los desarrollos existentes que, de forma previa a la modificación de los servicios, implicará la identificación de los cambios existentes y aquellas necesidades en las infraestructuras que no hayan sido identificadas hasta la fecha.

Para cubrir ambos requisitos el adjudicatario deberá implementar y documentar, con especial detalle, una aplicación que realice las siguientes actividades:

- Identificación de usuario con firma electrónica. El usuario podrá pertenecer a varias entidades y estar dado de alta en varios grupos de gestión para diferentes procedimientos.
- Almacenamiento de un documento firmado en CCSV incluyendo metadatos fijos y obtenidos de DESFOR.
- Almacenamiento de un documento borrador en CCSV incluyendo metadatos fijos y obtenidos de DESFOR
- Integración con PFI para la firma del documento borrador.
- Firma automatizada con sello de órgano de un documento almacenado en CCSV utilizando SCDE.
- Registro Telemático de un documento almacenado en CCSV.
- Registro Telemático de varios documentos almacenados en CCSV.
- Notificación Telemática de uno o varios documentos almacenado en CCSV.
- Creación de Expediente Administrativo Electrónico
- Asignación de documentos al Expediente Administrativo
- Verificación de datos de Identidad, Residencia, etc.
- Apertura de un plazo de subsanación y gestión del mismo.
- Monitorización de las operaciones (Trazabilidad LOPD y Rendimiento)
- Operaciones que por su especial relevancia o frecuencia de utilización se estime necesario incorporar.

El licitador deberá proponer en su oferta una solución, tanto de las funcionalidades indicadas como de aquellas adicionales que considere de relevancia, para la consecución del objetivo de este apartado. Se describirá el plan de trabajo para su realización y los resultados a obtener.

8 Mejoras funcionales a realizar en los servicios de Administración Electrónica

Las mejoras funcionales a realizar, con carácter general, se corresponderán con aquellas destinadas a incrementar la utilización y la incorporación de procedimientos al ámbito de la Administración Electrónica.

Dado el elevado número de servicios objeto de este contrato y la relación de mejoras identificadas en cada uno de ellos, se procede a una clasificación de los servicios debiendo contemplarse que determinadas funcionalidades en un servicio pueden afectar colateralmente a otros del mismo o de diferente grupo y la posibilidad de que para poder abordar mejoras funcionales en un servicio sea necesario modificar cualquier otro.

En este apartado se describen los aspectos generales de mejora funcional de los grupos de servicios a realizar, incorporando en el Anexo I tanto la relación exhaustiva de servicios y sus agrupaciones como una lista con un nivel de desagregación superior, preliminar e incompleta, de las mejoras identificadas hasta el momento actual por el Servicio de Administración Electrónica.

8.1 Identificación, autorización, firma y organigrama.

8.1.1 Identificación, Autorización y Firma Electrónica de Empleados Públicos

En la actualidad existen los sistemas SIU y PAU que gestionan la autenticación y autorización de los usuarios de las aplicaciones, que en general tiene el ámbito de los empleados públicos.

Se avanzará en este sistema de modo que permita de forma más flexible la gestión descentralizada de estos datos y la sincronización de los diversos sistemas de directorio presentes en cada ámbito.

Se deberán incorporar las funcionalidades que se estimen necesarias para facilitar la gestión a lo largo del tiempo de la estructura de organismos y administraciones integrados en los servicios de Administración Electrónica y se deberá facilitar la integración de aquellas aplicaciones, existentes en el Gobierno de Aragón, que durante el plazo de ejecución del contrato modifiquen sus sistemas de identificación de usuarios para utilizar SIU/PAU.

Se deberá desarrollar la funcionalidad necesaria para gestionar los cambios de estructura y asignación de recursos humanos, procedimientos, sellos de órgano y cualquier información específica de las unidades, incluyendo la posibilidad de administrar una o varias versiones “preliminares” de la estructura estableciendo el concepto de “fecha prevista” sin perjuicio de su utilización en producción hasta el momento de activación ya sea de forma automática como manual.

Se deberá desarrollar la funcionalidad necesaria para realizar comprobaciones sobre el organigrama “pendiente de activar” para verificar la corrección de los elementos que componen la estructura así como parámetros o información opcional (datos extendidos) gestionando correctamente y de forma sencilla para los administradores actuaciones asociadas a la fusión y escisión de unidades orgánicas.

Deberá incorporarse funcionalidad suficiente para gestionar, desde la propia administración de los servicios SIU/PAU las relaciones no jerárquicas, que pudieran existir, entre organismos así como su relación con los procedimientos y situaciones durante los cambios de estructura.

Se deberá incorporar a los sistemas de administración todas aquellas funcionalidades necesarias para que, desde el interfaz de usuario administrador, se puedan realizar todos aquellos ajustes y tareas comunes sin necesidad de recurrir a la utilización de Scripts de Base de Datos.

Asimismo, se deberán aportar soluciones para la automatización de la carga y actualización en SIU/PAU de la información sobre usuarios, organismos y empresas a partir de la información existente en otros sistemas y aplicaciones del Gobierno de Aragón.

Las propuestas deberán presentar un modelo de solución para garantizar la realización de cambios de estructura mediante el interfaz de administración sin necesidad de actuaciones a bajo nivel y contemplando la integración de otras aplicaciones.

8.1.2 Gestión de Habilitaciones Electrónicas

Actualmente no existe un sistema para posibilitar que los ciudadanos puedan habilitar, para la realización de determinados trámites, a otras personas de forma que estas puedan realizarlos en su nombre.

Asimismo existe la posibilidad, todavía sin explotar, de que determinados funcionarios públicos realicen esta identificación o autenticación según lo previsto en el artículo 22 de la Ley 11/2007 y en la iniciativa S16 del Plan de Administración Electrónica.

Se pretende reutilizar, en la medida de lo posible, los resultados del desarrollo que realice la Administración General del Estado con vistas a garantizar la interoperabilidad de estos sistemas y reutilizar también toda la información y posibilidades de los sistemas SIU y PAU.

Entre las medidas abordadas por parte de la Administración General del Estado se encuentran aquellos servicios asociados al desarrollo del Registro Electrónico de Apoderamientos (REA) para consultar la información de apoderamientos.

8.1.3 Servicio de Portafirmas Electrónico

Este servicio, identificado como PFI, permite unificar los procesos de firma en las distintas aplicaciones, presentando un único interfaz especialmente pensado para los firmantes habituales de documentos.

Dado que ya están desarrolladas las funcionalidades básicas, se deberá mejorar el sistema con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta de cara al usuario y facilitar la incorporación de flujos de firma complejos.

Cabe destacar la necesidad de simplificar la incorporación de metadatos asociados a los documentos. Actualmente se introducen de forma manual por parte de los gestores, siendo necesario evolucionar el servicio para posibilitar el establecimiento automático de todos aquellos susceptibles de ser inferidos a partir del código de procedimiento.

Se deberán abordar funcionalidades específicas de usabilidad del portafirmas para diferentes perfiles y colectivos; firma en movilidad, firma en actos sincronizados, etc así como la integración con otros servicios que permitan la automatización de actividades como la remisión de documentos a otros órganos, notificaciones, etc.

8.2 Gestión de documentos electrónicos

8.2.1 Servicio de Gestión Documental y Archivo Electrónico

El servicio de gestión documental CCSV actualmente implementa una versión prácticamente completa del modelo documental definido por el Gobierno de Aragón siguiendo las normas

técnicas de interoperabilidad y permitiendo el almacenamiento de documentos y de expedientes.

Se pretende abordar un proceso de optimización de este modelo creando métodos que realicen funciones habituales de forma acelerada.

Adicionalmente se deberá crear un interfaz compatible con las Normas Técnicas de Interoperabilidad de Documento Electrónico y de Expediente Electrónico derivadas del Esquema Nacional de Interoperabilidad, de forma que se puedan utilizar aplicaciones desarrolladas para dicho interfaz y, a su vez, que las aplicaciones diseñadas para el servicio de gestión documental del Gobierno de Aragón puedan ser utilizadas siguiendo dicho modelo.

Se deberá desarrollar la funcionalidad necesaria para la cumplimentación automática de los metadatos que puedan inferirse u obtenerse a partir del código de procedimiento, órgano competente y aplicación llamante y su administración para reducir el impacto de los cambios de estructura.

Se deberá mejorar la funcionalidad existente para mantener diferentes versiones del esquema de metadatos permitiendo que convivan documentos almacenados que utilicen diferentes versiones.

Con la colaboración con los responsables técnicos del Gobierno de Aragón, se deberá establecer una estructura lógica, y en su caso física, de almacenamiento de los documentos en el Gestor Documental y, conforme a ella, realizar las actuaciones de configuración/migración para adaptar el proceso actual de almacenamiento de nuevos documentos a los requisitos que se establezcan derivados del volumen actual de documentos (>300.000), con un régimen de crecimiento superior a los 150.000 documentos electrónicos anuales y a un incremento sustancial a medio plazo.

Se deberán incorporar medidas de seguridad y confidencialidad adicionales a las actuales para satisfacer los requisitos de almacenamiento de documentación a otras administraciones y algunos organismos específicos del Gobierno de Aragón.

Se ampliarán las funcionalidades conforme a los requerimientos de las aplicaciones y otros servicios para su correcto funcionamiento, debiendo optimizarse de forma constante para garantizar la disponibilidad y validez a largo plazo tanto de los documentos como de la firma electrónica de los mismos.

8.2.2 Gestión del Archivo de Expedientes

Se creará un sistema de gestión del archivo documental basado en las series documentales definidas por los órganos competentes, que permita la gestión de los documentos o expedientes en soporte papel, electrónico o mixto.

Actualmente la aplicación CLASE gestiona las series documentales como una aplicación ofimática accediendo a un modelo de datos en el SGBD del Gobierno de Aragón.

Asimismo se utiliza la herramienta BRS para la gestión de fondo documental en formato papel, consultas, búsquedas y otras herramientas para la gestión del archivo de documentos en formato papel, control de préstamos etc.

En base a los criterios del Archivo de la Comunidad Autónoma de Aragón se definirán los requerimientos mínimos de este sistema que deberá permitir avanzar en la gestión documental y facilitar la transición hacia los expedientes electrónicos puros.

Entre otras funcionalidades identificadas se deberá trasladar al entorno WEB la aplicación CLASE, añadiendo la funcionalidad que actualmente se mantiene en la aplicación BRS y el resto de aplicaciones que se utilizan para la gestión de los fondos documentales para lo que

deberá realizarse la migración de los contenidos de las citadas aplicaciones y la implementación en la aplicación web de todas las funcionalidades de archivo actualmente en uso.

Por último cabe destacar como elemento a tener en cuenta la utilización de sistemas de códigos de barras en la clasificación, almacenamiento y acceso a los documentos en los archivos. Sistemática no modificable en el ámbito temporal y de alcance de este pliego y, por tanto, la solución deberá contemplar la casuística asociada a la utilización de dichos códigos como por ejemplo la impresión de etiquetas y la utilización de lectores de códigos de barras durante la manipulación.

8.2.3 Eventos documentales.

El modelo documental del Gobierno de Aragón incluye el establecimiento de un plan de eventos asociados a los documentos.

Estos eventos, principalmente de carácter archivístico, deberán ser utilizados para garantizar la conservación de los documentos sin requerir de actuaciones puntuales/excepcionales incorporando, por ejemplo, la funcionalidad de refirmado y resellado de los documentos ante la caducidad de los certificados utilizados en la firma de los mismos.

La oferta deberá incluir una descripción de la solución para abordar actuaciones técnicas en base a los planes de eventos especificados para cada documento y expediente y, como elementos a destacar, la solución para automatizar el refirmado y resellado de los documentos almacenados en el gestor documental así como la exportación a formatos perdurables en el tiempo de la información almacenada.

El Gobierno de Aragón dispone de licencia del componente Record Manager de Documentum, que podrá ser utilizado en la solución técnica propuesta en aquellos casos en los que el licitador identifique funcionalidades disponibles en este que pudieran ser necesarias para establecer la solución óptima.

8.2.4 Servicio de Copias y Compulsas Electrónicas

Este servicio, identificado como SCE, regulado por Orden de 5 de octubre de 2011, permite la creación tanto de copias auténticas como compulsadas de los documentos en formato electrónico.

Dada su equivalencia funcional con determinados módulos del servicio PFI el licitador deberá incluir, en su propuesta correspondiente a este apartado, una solución de evolución conjunta de ambos servicios ya sean independientes o como un único servicio.

En todo caso, deberá prestarse especial atención a las actuaciones de compulsa rápida de documentos para aquellos usuarios que únicamente requieren de esta función así como cualquier otra mejora de usabilidad y rendimiento para reducir el tiempo total de operación por parte de los usuarios.

8.2.5 Servicio de Creación de Documentos Electrónicos

Este sistema SCDE permite la creación de documentos electrónicos en formato PDF mediante plantillas y ficheros de datos utilizando el sello de órgano para la actuación administrativa automatizada.

Este sistema facilita la creación masiva de documentos electrónicos. Se incorporarán funcionalidades que amplíen los formatos utilizables o que permitan una flexibilidad superior para adaptarse a las necesidades de las aplicaciones integradas.

Se deberán estudiar y habilitar medios para el acceso a la cumplimentación y firma de documentos electrónicos por parte de aplicaciones cuya tecnología presente dificultades técnicas en la realización de este tipo de actividades.

8.3 *Gestión de expedientes administrativo*

8.3.1 Servicio de Bandeja de Entrada

Este sistema permite el envío de documentos o expedientes en soporte electrónico entre unidades administrativas, sustituyendo en parte al intercambio de documentos entre unidades administrativas internas.

También deberá permitir que se reciban directamente desde el registro telemático o físico o desde cualquier otro sistema de recepción de documentos electrónicos.

Asimismo, permitirá que un empleado público envíe, a través de este servicio, documentos electrónicos a otra unidad del Gobierno de Aragón, o a otra Administración integrada en el modelo multi-entidad de prestación de servicios, de forma que se evite el envío de la documentación en papel, pudiendo dirigirlos tanto a una unidad concreta como a un cargo o una persona específica.

La aplicación deberá ser capaz de gestionar inteligentemente estos envíos en base a reglas dinámicas de forma que los documentos puedan alcanzar con éxito la unidad o persona concreta de la forma más precisa que sea posible sin necesidad de actuación manual.

Se contemplará la integración del servicio de Bandeja de Entrada con la aplicación de Registro Físico Integrado de Aragón (REGFIA) para facilitar la preparación, la remisión o recepción de documentación con el menor esfuerzo para el personal.

8.3.2 Secretaría Virtual

La Secretaría Virtual actualmente gestiona de forma semi-automatizada las reuniones de la Comisión de Secretarios Generales Técnicos del Gobierno de Aragón permitiendo a los Departamentos remitir propuestas de forma telemática hasta una fecha indicada por La Presidencia del Gobierno.

La principal mejora funcional a destacar en la aplicación es incorporar la gestión integral electrónica, generando y permitiendo la firma de todos aquellos documentos que se generan antes, durante y después de la reunión de la comisión.

Este servicio se extenderá a la gestión del Consejo de Gobierno durante la ejecución del contrato por lo que requiere diferentes mejoras que habrán de incluirse en la oferta.

Será necesaria la revisión y adaptación de los documentos y actuaciones de gestión que realiza la aplicación actualmente así como las propuestas de acta y la evolución de las mismas incorporando las actividades de remisión entre la Comisión y el Consejo.

Como aspectos de carácter general cabe destacar la incorporación de los documentos en el gestor documental y la posibilidad de realizar registro telemático de las propuestas recibidas en el libro de registro general o en uno interno que se configure a tal efecto.

Por último se deberán tratar con especial detalle los aspectos de usabilidad, incluyendo aquellos referentes a la movilidad, la documentación y la formación, disponibilidad y atención a usuarios, especialmente en los momentos clave, tanto previos como durante la celebración de las reuniones, siendo necesario establecer métodos alternativos de acceso a la documentación en caso de indisponibilidad técnica del servicio.

8.3.3 Servicios de Consulta del Estado de Tramitación (SCET)

El servicio de Consulta del Estado de Tramitación tiene por objeto informar al ciudadano de la situación de los expedientes en que participa como interesado.

La solución actual se basa en la interoperabilidad de los diferentes sistemas gestores de expedientes, distribuyendo las consultas en tiempo real entre aquellos sistemas que cuentan con módulos habilitados a tal efecto contemplando modelos de integración a través de base de datos.

Dada la evolución hacia el almacenamiento de documentos y expedientes electrónicos en el gestor documental, así como el número de procedimientos actualmente en los niveles 3 y 4 de Administración Electrónica (registro y notificación), determinada información asociada a la situación de los expedientes puede obtenerse de forma automatizada de estos sistemas.

El licitador deberá proponer en este apartado una solución de mejora del servicio para incorporar, tanto mediante consultas como a través de la remisión de los eventos por parte de los sistemas centralizados, información desde los sistemas centralizados de aquellos cambios en el expediente que sean susceptibles de informar al ciudadano.

Se deberá contemplar la posibilidad de que algunos procedimientos, principalmente aquellos que se inician de oficio, pueden presentar trámites iniciales donde el interesado no puede ser informado sobre la situación del expediente.

La oferta deberá incluir por tanto el método de discriminación de procedimientos, expedientes y estados a incorporar automatizadamente en SCET, los servicios centralizados desde los que se puede obtener la información y las modificaciones necesarias en los mismos y la propuesta de modificación del servicio para incorporar las nuevas funcionalidades.

8.4 *Gestión de solicitudes, escritos, facturas y pago electrónico.*

8.4.1 Catálogo de Procedimientos

El Catálogo de Procedimientos, implantado actualmente en los servidores tanto Oracle OASr2 como en Oracle OASr3, gestiona las fichas catalográficas principalmente de los procedimientos administrativos cuyo inicio se realiza a instancia de parte. También puede incluir la información de los procedimientos de oficio, internos y otros servicios prestados en el ámbito de la administración.

Además del objetivo de publicidad y normalización de la información al ciudadano, el catálogo de procedimientos incorpora diferente información clave para el funcionamiento del resto de servicios horizontales como determinados metadatos asociados al código de procedimiento o el identificador del libro de registro telemático en el que se realizarán los asientos de la documentación intercambiada durante la tramitación.

Además de las actuaciones identificadas en el apartado 5, Actualización Tecnológica, de este PPT el servicio requiere:

- Revisión y mejora de los métodos y herramientas de interoperabilidad por los que las aplicaciones y servicios consultan y modifican datos asociados a las fichas de procedimiento,
- Integración con los servicios SIU y PAU para incorporar la actualización automática de la estructura organizativa y los cambios de titularidad de las competencias a las que están asociados los diferentes procedimientos administrativos.
- Mejora en la gestión de las fichas y la información de tramitación telemática de los procedimientos transversales donde la competencia se encuentra compartida entre

diferentes Departamentos, Direcciones Generales o Servicios Provinciales ya sea por motivos de eficiencia administrativa o por distribución geográfica.

- Mejora en la gestión y tratamiento de la información correspondiente a otras Administraciones dado el nivel de cohesión entre el Catálogo y el resto de servicios de Administración Electrónica a disposición de las mismas.
- Desarrollo de medidas para el control de calidad y mejora de la información almacenada en el servicio. Como la realización de comprobaciones automáticas sobre la información en un determinado campo o en un conjunto relacionado de campos.
- Mejoras que se deriven de las actuaciones identificadas en el apartado 6 (Publicación de la información) como, por ejemplo, aquellas destinadas a mejorar la calidad de información en el marco del nivel de Administración Electrónica alcanzado por un determinado procedimiento, los datos cuantificativos del procedimiento (nivel de utilización, operaciones, ciudadanos, etc.) o cualquier otra estadística que se estime necesaria.
- Mejoras en la integración con los sistemas nacionales equivalentes, principalmente del Ministerio de Hacienda para la actualización de portales como www.eugo.es, www.060.es, el Servicio de Información Administrativa (SIA), etc.

Dado el desarrollo evolutivo de la aplicación durante más de 8 años se considera necesario, y pertinente dada la migración del SGBD y el servidor de aplicaciones, proceder a refactorizar la aplicación, normalizando la información y las estructuras de base de datos donde ésta se almacena.

Durante el periodo de ejecución se abordarán también trabajos de normalización semántica de los procedimientos, trámites y servicios de la administración en los cuales, el adjudicatario deberá participar tanto aportando el conocimiento asociado a la aplicación de catálogo como propuestas técnicas destinadas a la correcta normalización y, finalmente, incorporando las modificaciones en el servicio que se correspondan para que la normalización pueda hacerse efectiva.

8.4.2 Entorno Telemático de Tramitación (ETT)

El Entorno Telemático de Tramitación, desarrollado de forma previa a la disponibilidad de muchos de los servicios horizontales de Administración Electrónica y actualmente desplegado en los servidores de aplicaciones Oracle OASr2, requiere ser integrado con el servicio CCSV para el almacenamiento de los documentos en el gestor documental posibilitando, de esta manera, la modificación de la integración con SRTv3 hacia métodos mas eficientes.

Como principal punto de entrada de solicitudes telemáticas, deberán mejorarse los servicios web destinados a permitir la integración e interoperabilidad de las aplicaciones que requieran de realizar consultas a ETT para identificar y procesar las solicitudes y documentos que hayan sido registrados, facilitando la obtención tanto de los documentos como de los localizadores CSV correspondientes a ellos.

Durante el año 2014, se realizaron actuaciones destinadas a posibilitar, mediante la utilización de la Arquitectura SOA del Gobierno de Aragón, la integración de aplicaciones cuya tecnología no permitiera la utilización de Web Services incluyendo la funcionalidad necesaria para realizar, de forma automatizada, las verificaciones de datos que el solicitante hubiera autorizado de forma expresa.

Se deberá evolucionar esta solución, ya sea mediante la mejora y extensión de las funcionalidades en la propia arquitectura SOA como en el desarrollo del servicio SVCD o en

combinación de ambas, con el objetivo de extender su utilización de forma horizontal en los diferentes procedimientos.

Los trabajos a realizar incluyen, asimismo, la integración del servicio ETT con el resto de servicios de Administración Electrónica disponibles en la actualidad como, por ejemplo, SIU/PAU, SGA, SCET, así como la mejora del interfaz de usuarios para incrementar la usabilidad del servicio.

8.4.3 Servicio de Recepción de Solicitudes, Subsanaciones y Otros Trámites (SSTS)

Este servicio engloba todos los trámites generales que pueden utilizar los procedimientos (actualmente: solicitud general, subsanaciones, alegaciones, recursos, aportaciones de documentación, manifestaciones de consentimiento).

En función de cada trámite se habilitará particularmente para cada interesado o por procedimiento o de forma general, pudiendo obligar a la introducción de información que permita asociar esa solicitud a un procedimiento o expediente concreto.

Este sistema permite al usuario el acceso a los trámites realizados en un plazo así como la pre-cumplimentación de parte de los datos a través de un enlace web debidamente configurado.

Se evolucionarán estos servicios incorporando aquellas funcionalidades que sean necesarias para la mejor integración con la bandeja de entrada y los sistemas de tramitación de expedientes de forma que se minimicen las tareas a realizar de forma manual por parte de los gestores.

Se deberá crear un servicio nuevo de recepción de solicitudes cumplimentadas en otros sistemas, siguiendo el modelo de PPE, de forma que recoja los datos en formato XML y cree el documento de solicitud basado en el modelo normalizado de solicitud, cumplimentando si fuera necesario los anexos definidos en el XML. Este documento junto con los anexos y, eventualmente, los adjuntos será puesto a la firma para la incorporación a registro.

Deberá permitir que algunos de estos anexos puedan contener un número indeterminado de elementos que, a su vez, generarán un documento en formato pdf listado con una paginación y cabeceras correctas al estilo de un informe de múltiples hojas.

Todos los datos incorporados a las diversas solicitudes, escritos y trámites estarán disponibles en los servicios web de integración de aplicaciones.

8.4.4 Servicio de Recepción de Facturas Electrónicas (SFE)

El Servicio de Recepción de Facturas Electrónicas permite la recepción de facturas en formato electrónico por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, de forma que la información de las mismas finaliza en el sistema de gestión contable.

De forma complementaria a las funcionalidades que provee la plataforma FACE de la Administración General del Estado, el emisor de facturas dispone de un sistema de creación de facturas on-line así como la posibilidad de consultar el estado de tramitación de todas las facturas que haya enviado al Gobierno de Aragón independientemente de si éstas fueron remitidas electrónicamente o en formato papel.

Asimismo, dispone de un conjunto de servicios web destinados al acceso automatizado por parte de sistemas susceptibles de emitir facturas electrónicas (ERP's).

Actualmente, existe un contrato de desarrollo conjunto del Servicio de Factura Electrónica y Registro Contable de Facturas en la plataforma SAP para la gestión económico-financiera del Gobierno de Aragón (SERPA). Este contrato finaliza su ejecución durante el mes de MAYO de

2015 momento en el cual los desarrollos funcionales en SERPA serán incorporados al mantenimiento evolutivo de dicha plataforma por lo que el alcance de este pliego afecta únicamente al servicio SFE, portal de emisión y recepción de facturas.

Se deberá incluir funcionalidad para la carga masiva de borradores y originales tanto en la funcionalidad web como a través de los Web Services de integración. Las facturas podrán incorporarse también desde la valija electrónica incluyendo la posibilidad de que se presenten de forma conjunta en ficheros comprimidos. Incidiéndose en este apartado en la posibilidad de realizar los procesos fuera de línea (off-line) para mejorar el tiempo de respuesta percibido por el usuario.

Se deberá incorporar la funcionalidad necesaria para gestionar las facturas que el Gobierno de Aragón emite a otras administraciones así como aquellas que pudieran emitir otras administraciones entre sí.

Asimismo, se deberá evolucionar funcionalmente la herramienta, mejorando la integración con los sistemas contables así como incrementando las posibilidades ofrecidas a otras Administraciones para la correcta adhesión al servicio.

Entre otras, deberá incorporarse la funcionalidad suficiente para que el servicio pueda actuar como Registro Contable de Facturas delegado por otras administraciones.

Los desarrollos asociados a la licitación electrónica y la gestión electrónica del expediente de contratación implican la necesidad de incorporar al SFE funcionalidades correspondientes a la relación de las facturas, recibos de registro y conformidades con los expedientes administrativos en CCSV así como, en caso de que no existiera el expediente, la creación del mismo.

8.4.5 Servicio de Pago y Presentación Electrónicos (PPE)

Este servicio posibilita la presentación y pago de las diferentes tasas del Gobierno de Aragón, accediendo a una pasarela de pagos que interactúa con las entidades financieras.

El sistema permite presentar en el registro telemático el documento justificativo del pago de forma que no requiera la personación del interesado en las oficinas de registro.

El sistema se integra con las diversas aplicaciones que generan las liquidaciones o autoliquidaciones, de forma que actúa como un servicio común para todas ellas.

La información de los pagos se encuentra disponible para los interesados en un portal y los empleados públicos acceden a los pagos realizados bien mediante el portal privado o mediante los servicios web de integración.

Actualmente se encuentra en producción el pago contra cuenta bancaria, encontrándose realizados los desarrollos de pago con tarjeta si bien, hasta la fecha, no se ha autorizado la utilización de este medio de pago y por tanto se deberán acometer los ajustes que sean necesarios para su puesta en marcha.

Se pretende aumentar los medios de pago conforme éstos se habiliten para su utilización por parte del Gobierno de Aragón y, por otra parte, permitir adjuntar documentación en formato electrónico junto con el documento de pago.

Se deberá desarrollar la funcionalidad de representación por empleado público que podrá utilizarse cuando esta se habilite organizativamente y el ciudadano así lo solicite.

8.5 Registro y notificaciones

8.5.1 Evolución del Registro Telemático

En su configuración actual el registro telemático presenta flexibilidad en cuanto a los organismos y trámites definidos y la capacidad para incorporar documentos adjuntos.

Se deberán incorporar funcionalidades que permitan la visión integrada de los asientos registrales realizados tanto en la herramienta REGFIA como en el servicio SRTv3 posibilitando las búsquedas a partir de diferentes conceptos como por ejemplo el interesado, el número de registro, fecha, procedimiento, etc.

La citada consulta unificada deberá presentar un interfaz para la consulta por parte de los usuarios como a través de WS para la integración por parte de aplicaciones.

El carácter horizontal de este servicio implica la realización de múltiples actividades derivadas de los trabajos identificados en otros apartados de este pliego. Cabe destacar la eliminación prevista de la versión 2 de SRT y, por tanto, las labores de migración de la información que será necesario abordar durante la ejecución del contrato.

Por último, se deberá contemplar la especial relevancia de la integración de aplicaciones gestoras de expedientes por lo que el desarrollo evolutivo del servicio deberá incluir las modificaciones que se estimen necesarias para facilitar la integración de aquellas aplicaciones que, durante el plazo de ejecución del contrato, se incorporen a la utilización del Servicio de Registro Telemático.

8.5.2 Servicios de Notificaciones Telemáticas y Comunicaciones

El servicio de notificaciones telemáticas actualmente incluye la emisión de notificaciones a personas físicas ya actúen éstas a título personal o por designación de personas jurídicas para la recepción de notificaciones.

Se deberá incorporar la posibilidad de realizar comunicaciones electrónicas a través de este sistema de forma que no se tenga que acudir al envío directo de correos electrónicos por parte de los sistemas así como la posibilidad de incorporar diferentes sistemas de avisos configurables por el usuario.

Se deberán incorporar las funcionalidades que se estimen necesarias para facilitar la integración de aquellas aplicaciones que durante el plazo de ejecución del contrato se incorporen a la utilización del Servicio de Notificaciones Telemáticas.

8.5.3 Notificación de Ficheros de Carácter Personal a la Agencia Estatal de Protección de Datos (AEPD)

La obligación legal de notificar a la AEPD, tanto de los ficheros existentes como de las modificaciones o bajas de los mismos, se gestiona actualmente a través de una aplicación ya desplegada en los servidores de aplicaciones Weblogic.

Este servicio requiere de las siguientes mejoras funcionales:

- Mejora en la gestión distribuida de la información de los ficheros con datos de carácter personal.
- Integración con SIU/PAU tanto en la identificación de usuarios del servicio como para la incorporación automatizada de los cambios de estructura y competencias.
- Integración con CCSV para el almacenamiento de los documentos electrónicos de las solicitudes a la AEPD.

- Mejoras en la gestión de perfiles y roles de usuario.
- Adecuación a los cambios en los interfaces de comunicación con la AEPD así como en el contenido de la información a almacenar con respecto a los ficheros existentes
- Elaboración de listados y provisión de los indicadores necesarios para la realización de las labores relacionadas en el apartado 6 de este PPT.
- Incorporación de elementos asociados al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad y de aquellos que se deriven del desarrollo de la Política de Seguridad de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Gestión y control de la normativa relacionada con cada uno de los ficheros registrados en la aplicación.
- Mejoras de usabilidad, rendimiento y control de errores en la comunicación con la AEPD

El licitador deberá incorporar en su oferta la propuesta de solución correspondiente a incorporar las citadas funcionalidades en la aplicación existente o, si así lo considera, la realización de una nueva aplicación que incluya tanto la funcionalidad actual como las mejoras

8.5.4 Servicio de Publicación de Anuncios de Licitación (Perfil)

El Servicio de Publicación de Anuncios de Licitación que presta servicio actualmente a todos los poderes adjudicadores dependientes directa o indirectamente del Gobierno de Aragón, así como a más de 300 entes locales y otras administraciones e instituciones, realiza la remisión automática de los anuncios de licitación a la Plataforma de Contratación del Sector Público de la AGE tanto de los citados poderes adjudicadores como del resto de administraciones de la Comunidad Autónoma en función de las necesidades indicadas por las mismas.

Se deberá incorporar la funcionalidad de remisión automatizada, en su caso, de los anuncios a los diferentes boletines oficiales (BOA, BOE y DOUE) así como la integración de todos los anuncios asociados a un expediente de contratación en su correspondiente expediente electrónico en el servicio CCSV.

El Perfil de Contratante utiliza la normalización semántica PPROC (http://contsem.unizar.es/docs/PPROC_es_0.1.4.pdf) y se encuentra integrado en el servicio de OpenData del Gobierno de Aragón por lo que el adjudicatario, durante la ejecución del contrato, asumirá las tareas de adecuación de dicha normalización a las modificaciones normativas que pudieran producirse y la adaptación del servicio a las modificaciones que se realicen en el ámbito de PPROC.

Dado que el Gobierno de Aragón ha colaborado en el desarrollo de PPROC y promueve su aprobación internacional en el ámbito del W3C el adjudicatario deberá participar activamente en las cuestiones técnicas que fueran necesarias durante la fase de aprobación como norma internacional.

El licitador deberá proponer e incorporar mejoras de usabilidad y de integración con otras herramientas utilizadas en los procedimientos de contratación con el fin de reducir el esfuerzo y las posibilidades de error de transcripción derivadas actualmente de la falta de un repositorio común de información sobre contratos en tramitación.

Asimismo deberá contemplarse en las ofertas la incorporación, a corto plazo y fuera del alcance de esta licitación, de sistemas de licitación electrónica en el Gobierno de Aragón por lo que deberán desarrollarse, durante la ejecución del contrato, servicios de interoperabilidad para, al menos, la incorporación y remisión de información al sistema económico financiero del

Gobierno de Aragón (SERPA) así como herramientas normalizadas equivalentes para el envío y recepción de información desde plataformas de licitación electrónica.

Durante la ejecución del contrato, como parte del mantenimiento evolutivo, se deberá adecuar en el menor plazo posible el servicio a la normativa vigente en cada momento incorporando, asimismo, mejoras de usabilidad, rendimiento y disponibilidad.

8.6 Catálogo de Servicios de Consulta e Interoperabilidad de Datos.

8.6.1 Sistemas de intercambio de datos con otras administraciones

El servicio SVCD permite la verificación y consulta de datos generalmente pertenecientes a otras administraciones que sean intermediados a través de la red SARA o mediante otros mecanismos particulares.

Se diseñarán las funcionalidades a incorporar al sistema para lograr un menor coste en tiempo y recursos por cada nuevo servicio a incorporar haciendo uso de las tecnologías disponibles en cada momento.

Se definirán interfaces para que se puedan realizar verificaciones de un número elevado de datos de forma conjunta.

Se incorporarán, de forma paulatina y a decisión del Gobierno de Aragón, aquellos servicios que el Sistema de Intermediación de la AGE incluya en su carta de servicios (<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/scsp/>) hasta llegar al total de los mismos.

8.6.2 Servicio Proveedor de Datos en soporte electrónico

Este servicio permite ofrecer datos de esta administración que se encuentran en soporte electrónico, generalmente en Sistemas de Gestión de Bases de Datos Oracle, a otros órganos de la administración o a otras administraciones a través del SVCD.

Se ampliarán las funcionalidades del sistema actual de forma que permita el acceso a un sistema genérico de registros administrativos y minimice los costes para la incorporación de nuevos datos.

Se realizarán las funciones requeridas por los Departamentos con vistas a la implantación de medidas derivadas del Esquema Nacional de Seguridad, especialmente en lo relativo a la consulta de los accesos realizados.

Se incorporarán al Servicio Proveedor de Datos aquellos registros o sistemas con información susceptible de suprimir la emisión de certificados.

El licitador deberá establecer una planificación dividida en tres hitos, en cuya primera fase se deberá acometer la incorporación de los datos correspondientes a la “situación de pago de impuestos y tasas en la Comunidad Autónoma de Aragón” y el “certificado de Familia Numerosa”.

El Gobierno de Aragón, en cumplimiento de los requisitos del Comité Sectorial de Administración Electrónica, identificará hasta cinco conjuntos de datos que deberán ser incorporados al Servicio Proveedor de Datos. Durante la segunda fase se abordará la incorporación de esta información.

Para el cumplimiento del tercer hito el licitador establecerá en su oferta la propuesta de relación de servicios y conjunto de información a ofrecer en el Servicio de Provisión de Datos.

Cada servicio incorporado al Servicio de Provisión de Datos incluirá la correspondiente funcionalidad en el servicio SVCD para realizar la consulta por parte de los empleados públicos autorizados.

8.6.3 Servicios de Respuesta Inmediata

Esta plataforma permite la creación de servicios que, en respuesta a una solicitud de un ciudadano mediante un formulario, accedan a las bases de datos del Gobierno de Aragón y emitan de forma automatizada una respuesta o certificado firmado mediante un sello de órgano.

La solicitud puede conllevar tanto la realización de pagos telemáticos como documentos electrónicos adjuntos.

Eventualmente este sistema permite la emisión de respuestas offline, en aquellos casos que se requiera la intervención de un empleado público de forma previa a la emisión del certificado.

Con el objeto de incrementar la utilización del servicio así como facilitar la obtención de los certificados de mayor relevancia deberá conectarse SERI con los servicios SVCD y SPD de forma que un ciudadano pueda requerir y obtener de forma automática una certificación de sus datos accesibles en estos servicios.

El adjudicatario mantendrá sincronizado el conjunto de datos disponibles en SERI con los servicios SVCD y SPD realizando las integraciones conforme se incorporen nuevos conjuntos de datos a los servicios de intermediación.

8.6.4 Servicios de Gestión de Avisos e Incidencias.

Incluye un servicio de gestión de avisos (SGA) que centraliza el envío de mensajes a los usuarios desde las distintas aplicaciones y el sistema de gestión de incidencias (SGI) que permite conocer las incidencias previstas y pasadas que suponen una indisponibilidad de cada uno de los sistemas.

La oferta deberá incluir la incorporación de funcionalidades para la utilización de SGA con ciudadanos y gestores de otras administraciones.

Contemplando la posibilidad de que el ciudadano se encuentre registrado (DNI/email/teléfono). En caso de no estar registrado sólo se admitirán mensajes dirigidos a un correo electrónico siendo éstos acumulados y enviados de forma agregada en un solo mensaje.

Con respecto al servicio SGI se deberán abordar las mejoras correspondientes a las actuaciones identificadas para la correcta publicación de la información así como mejoras en la presentación de la información al ciudadano, filtros y consulta.

Por último deberá posibilitarse que las aplicaciones puedan mostrar el conjunto de incidencias asociadas a determinados servicios mediante el paso de subconsultas como parámetros de presentación.

9 Actividades de administración de los servicios y soporte a integradores y usuarios

9.1 Administración de los servicios

Los servicios de Administración Electrónica son susceptibles de administración en varios de sus apartados: usuarios, organismos, grupos de gestión, aplicaciones, sellos de órgano,

permisos, roles, elementos de configuración técnica, control y resolución de incidencias específicas en actuaciones, elementos de interoperabilidad, parámetros asociados a los procedimientos, parámetros asociados a la propia funcionalidad de los servicios, etc.

La mayoría de las configuraciones asociadas a la identificación y permisos se gestiona a través de los servicios SIU y PAU pero determinados servicios aún mantienen administración de usuarios y permisos propia que, durante la fase de integración con SIU/PAU también deberá ser administrada.

El número de peticiones asociados a la administración de los servicios varía conforme la situación de los mismos (implantación, inicio de la explotación, fase estable) y según se incorporan nuevos procedimientos a la utilización de cada servicio (cargas iniciales, ajustes en primera fase, explotación normal)

Se incluyen, por tanto, actuaciones puntuales como, por ejemplo, el cambio de la IP de una aplicación integrada con alguno de los servicios o el alta de un nuevo usuario en una unidad organizativa y actuaciones masivas como por ejemplo el alta de 300 nuevos usuarios y su asociación con un grupo de gestión que asocia un conjunto de procedimientos relacionados.

La oferta deberá proponer un modelo de gestión y recursos que garanticen la disponibilidad de los servicios minimizando el tiempo de respuesta en las necesidades de administración.

9.2 Soporte a integradores y usuarios (empleados AAPP y ciudadanos)

Se describe en este apartado la casuística asociada a la actividad de soporte a integradores y usuarios, indicando las características mas relevantes a la prestación del servicio como, por ejemplo, tipos de consultas o incidencias a registrar o peticiones que puede recibir el equipo de soporte, etc.

Por su especial relevancia, las actividades descritas en este apartado que pudieran derivar en requisitos para la prestación del nivel 1 de soporte (CAU- AE) serán detalladas en el apartado 9.3.

9.2.1 Integradores.

Por diseño, los servicios de Administración Electrónica son susceptibles de integración por parte de aplicaciones sectoriales y, en general, por parte de cualquier sistema destinado al apoyo a la tramitación ya sea del propio Gobierno de Aragón como de otras Administraciones de la Comunidad Autónoma o de la Administración General del Estado.

Por norma general cada aplicación sectorial es responsabilidad del Organismo competente en el procedimiento al que da apoyo y, por tanto, su ciclo de vida y desarrollo evolutivo y de integración es determinado por dicho Órgano en función de su propia estrategia y disponibilidad presupuestaria.

Por último, se facilita el acceso a determinados servicios por parte del sector privado, fomentándose la integración directa de las aplicaciones a disposición de las empresas y ciudadanos para incrementar el nivel de utilización y posibilitar la innovación y mejora de la experiencia de uso adaptada a las necesidades específicas de colectivos por parte de la iniciativa privada.

La situación anteriormente descrita da lugar a la existencia de un número de equipos independientes, que generalmente oscila entre 5 y 15, que, durante la fase de integración:

- Realiza consultas para informarse de los servicios disponibles y obtener los manuales de integración.

- Solicita actuaciones asociadas a permisos de usuarios y aplicaciones para la integración.
- Realiza pruebas y requiere de supervisión para verificar su correcta integración.
- Identifica errores ya sean de los servicios de Administración Electrónica o de sus propios desarrollos
- Realiza una prueba de carga
- Identifica y propone mejoras a incorporar en los servicios de Administración Electrónica
- Solicita configuraciones en los servicios desplegados en los diferentes entornos del Gobierno de Aragón
- Solicita carga o parametrización de un colectivo de usuarios, procedimientos y permisos de forma previa a la utilización en producción de las funcionalidades integradas.

El Servicio de Administración Electrónica participa activamente durante las fases de información y diseño de las actividades de integración de aplicaciones sectoriales para garantizar la coherencia del modelo completo de Administración Electrónica y para identificar y resolver aspectos normativos y de cumplimiento de protección de datos.

Actualmente se dispone de los manuales de integración de los principales servicios. Manuales que, de forma natural, deben ser adaptados conforme a la evolución de los servicios y ampliados con las experiencias acumuladas durante las actividades de integración de las aplicaciones sectoriales.

El soporte a integradores deberá contemplar:

- Control, redistribución y, en su caso, resolución de las peticiones realizadas por parte de los integradores a los equipos específicos (altas de usuarios, identificación de errores, pruebas, consultas sobre actuaciones)
- Centralización, supervisión y mejora constante de la información asociada a los servicios de Administración Electrónica.

9.2.2 Usuarios (empleados AAPP o ciudadanos)

Si bien el servicio de soporte atenderá y registrará cualquier consulta de los usuarios relacionada con la aplicaciones y servicios de Administración Electrónica, no es objeto de la presente licitación la resolución de consultas asociadas a la utilización de las aplicaciones en el marco de la tramitación administrativa cuando estas consultas deban ser resueltas por el Servicio de Información y Documentación Administrativa o responsables administrativos en materia específica de procedimiento.

Existen diferentes casos en los que los usuarios, ya sean empleados o ciudadanos, encuentran dificultades asociadas a la utilización del servicio y, por tanto, será necesario atender a dichas consultas generalmente asociadas a aspectos técnicos de acceso al servicio.

Se define como atención o actuación de soporte a usuario, la recepción y registro de una comunicación (teléfonica o por cualquier otro medio) cuyo origen es un usuario del servicio. Esta atención podrá dar lugar a las siguiente actividades por parte del servicio de soporte:

1. Registro de la comunicación identificando al usuario origen y un medio de contacto (email) para la respuesta.

2. Identificación de la comunicación en base al tipo y características de la misma (incidencia, consulta de utilización de la aplicación, consulta sobre la utilización en el marco de un procedimiento, etc)
3. En función del tipo identificado, según proceda:
 - a. Se facilitará la información o documentación que permita al usuario operar con normalidad.
 - b. Se realizará, conforme a un protocolo establecido, las actuaciones de administración que correspondan (ej: alta de usuario en un servicio o cambio de rol)
 - c. Se dará traslado a los responsables identificados sobre utilización del servicio en el marco del procedimiento.
 - d. Se dará traslado al soporte de Nivel 2 y Nivel 3
 - e. Se dará traslado al Soporte a Usuarios del Gobierno de Aragón (4100).
 - f. Se dará traslado a aquellos agentes o unidades que corresponda
4. Seguimiento y, en su caso, reclamación de incidencias especialmente en aquellas en las que se haya dado traslado de la comunicación a otras unidades o servicios de soporte.
5. Comunicación al usuario sobre el estado de situación de sus peticiones. El usuario podrá realizar consultas sobre el estado de sus peticiones y, en todo caso, será informado por correo electrónico sobre la resolución de su comunicación independientemente de la participación de cualquier otra unidad o servicio de soporte.

Tal como se establece en el apartado 9.2.1, el flujo de actividad con respecto a atención/comunicaciones de integradores es equivalente al descrito anteriormente.

Como ejemplo de las consultas que podrán atenderse se relacionan a continuación aquellas más destacadas durante los últimos años:

- El usuario no puede acceder al servicio porque no se cargan los elementos de firma electrónica (applet, tarjeta, certificado).
- El usuario no puede utilizar elementos asociados a los formularios o documentos (Plugin PDF, Acroforms)
- El usuario no puede acceder al servicio porque no se le identifica como usuario del mismo o no aparece seleccionable el organismo correspondiente.
- El usuario desea conocer si puede/debe utilizar el servicio.
- El usuario no localiza una información que debería constar en el servicio (recibo de registro, solicitud presentada, documento electrónico)
- El servicio presenta un problema de disponibilidad.
- El servicio presenta un error o una actividad inesperada ante una actuación del usuario.
- El usuario desconoce el funcionamiento del servicio y los efectos de su utilización.

Como premisa principal de la atención a usuarios se establece que todas las consultas o peticiones deberán ser respondidas computándose como tiempo efectivo de resolución desde

el momento de la consulta hasta la transmisión del mensaje indicando que la consulta/incidencia ha finalizado.

Deberán contemplarse situaciones donde habrá de informarse de forma activa al conjunto de usuarios de un determinado servicio.

Se deberá contemplar la posibilidad de incorporar en este apartado aplicaciones horizontales y sectoriales del Gobierno de Aragón no incluidos en la relación de servicios objeto de mejora evolutiva.

9.2.3 Elementos destinados a la reducción del número de llamadas telefónicas

Dado el coste asociado a la atención telefónica directa a los usuarios se deberán desarrollar elementos de soporte, información y ayuda accesibles a través de internet utilizando principalmente las herramientas ya disponibles en el Gobierno de Aragón como por ejemplo la herramienta corporativa Moodle que utiliza la plataforma de teleformación del Instituto Aragonés de Administración Pública, el servicio Pregunte, el portal del Gobierno de Aragón y las propias aplicaciones objeto de este contrato.

Asimismo la gestión de peticiones deberá integrarse con la herramienta de ticketing OTRS y, con carácter general, deberá fomentarse la relación telemática a través de formularios y el procesado automatizado de las peticiones.

Por lo que el adjudicatario deberá realizar las actuaciones que sean necesarias en OTRS para posibilitar la integración y el intercambio automatizado de la información de las consultas, peticiones e incidencias así como realizar el mantenimiento y explotación de OTRS asumiendo los costes de licencia y soporte de la aplicación.

El adjudicatario deberá realizar labores de integración de sus sistemas de ticketing y atención a usuarios con la plataforma corporativa equivalente del Gobierno de Aragón.

El adjudicatario se compromete a elaborar una media de 5 elementos o recursos de información y formación por cada servicio con el objetivo de reducir el número de actuaciones de atención a través de la mejora en la formación, incremento de la independencia de los usuarios y el fácil acceso a la resolución autónoma de los problemas más usuales.

Las ofertas deberán incluir propuestas específicas en este sentido incluyendo detalle sobre elementos a utilizar, ejemplos de contenidos y análisis del impacto en el nivel de atención personalizada.

Deberá elaborarse de forma periódica un informe sobre el número y tipificación de las consultas y actuaciones, su estado actual y la evolución de las mismas con propuestas técnicas, organizativas y funcionales destinadas a mejorar la eficiencia tanto en materia de administración como de soporte a integradores y usuarios.

9.2.4 Nivel de atención prevista.

A efectos de este apartado, se considera "llamada" a la atención y resolución de una petición, consulta o incidencia que sea recibida por parte del servicio de soporte independientemente de que el medio de comunicación utilizado sea teléfono, correo electrónico o formulario web. En ningún caso se contabilizará mensajes o llamadas que no requieran intervención o actividad en el marco de prestación del servicio, por ejemplo mensajes de spam, llamadas que no den lugar a actuación, incidencia o petición de información.

Infraestructura para una media de 150 llamadas por día laborable en cómputo mensual, con capacidad para absorber picos de hasta 300 en diferentes periodos que pueden llegar a sumar los 90 días al año.

El licitador ofertará, en todo caso los incrementos sobre los valores de referencia del párrafo anterior, tanto en el número medio de llamadas que asume dentro de la prestación del servicio como el máximo de llamadas susceptible de aceptar durante un pico de actividad. Ambos conceptos se evaluarán en los criterios sujetos a valoración posterior.

Si se supera la media mensual de llamadas ofertadas, el exceso se incorporará a la siguiente factura del proyecto, con un coste no superior a 1,50€ por llamada, a ofertar por el licitador conforme al anexo de criterios de evaluación posterior y que será objeto de valoración. El coste total de este exceso de llamadas nunca podrá superar los 3.000€ mensuales. A estos efectos no se computarán en ningún caso las llamadas consecuencia de errores generados por los trabajos del adjudicatario.

El diseño e implantación de la solución de soporte deberá permitir la posibilidad de añadir recursos de otras empresas sin necesidad de ubicarlos físicamente en las instalaciones del adjudicatario de este contrato.

El soporte de nivel 2 y 3 será realizado por los equipos de desarrollo destinados al proyecto, mientras que el nivel 1 lo será por el CAU-AE descrito en el apartado siguiente.

9.3 CAU-AE – Centro de Atención a Usuarios de Administración Electrónica

El Centro de Atención de Usuarios del Gobierno de Aragón (Servicio 4100) es el punto único de contacto (SPOC) para los empleados del Gobierno de Aragón y sus organismos dependientes para la resolución de incidencias y petición de servicios relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones. El Centro de Atención de Usuarios del Gobierno de Aragón no proporciona soporte a ciudadanos y empresas en su condición de usuarios de las aplicaciones del Gobierno de Aragón.

El Centro de Atención a Usuarios de de Administración Electrónica (CAU-AE) definido en el presente pliego cubre la necesidad de dar soporte técnico y funcional a los usuarios de los servicios de Administración Electrónica, proporcionando dicho servicio a ciudadanos, empresas, integradores y empleados de las administraciones públicas en la Comunidad Autónoma.

En lo que se refiere a los propios empleados públicos del Gobierno de Aragón, por regla general y para mantener la homogeneidad en la gestión, las incidencias en materia de los servicios de Administración Electrónica serán reportadas al Centro de Atención de Usuarios del Gobierno de Aragón (servicio 4100) quien, cuando corresponda de acuerdo a los procedimientos que se arbitren en función del tipo de incidencia, procederá a su remisión al CAU-AE para su resolución. Aquellas consultas o peticiones que, por error o indicación del Gobierno de Aragón, se realizaran directamente al CAU-AE deberán ser correctamente reportadas al servicio 4100 para su contabilización, resolución ordenada y correcta gestión.

En cualquier caso, y en el contexto del soporte a los servicios de administración electrónica, el CAU-AE colaborará, en la medida que el Gobierno de Aragón establezca en cada momento, con los servicios del Centro de atención de usuarios del Gobierno de Aragón (servicio 4100), ateniéndose a la coordinación general y procedimientos de éste.

Las labores de CAU-AE no tienen por objetivo realizar actuaciones técnicas en puestos de usuario, centrandose su actividad en el apoyo a nivel de funcionalidad del servicio resolviendo dudas, consultas, incidencias procedimentadas y generando el material necesario para que los usuarios puedan interactuar con los servicios de administración electrónica de forma autónoma y eficiente en el desarrollo de sus competencias laborales.

Por tanto, a efectos de esta licitación, el ámbito de actuación del CAU-AE se circunscribe a los ciudadanos, empresas, integradores y empleados de las administraciones públicas incluyendo tanto los propios del Gobierno de Aragón como aquellos pertenecientes a organismos adheridos o con obligación legal de utilizar los servicios de Administración Electrónica.

El CAU-AE deberá habilitar las actividades, comunicaciones, elementos y herramientas de coordinación necesarias para el correcto funcionamiento en sintonía con el Centro de Atención a Usuarios del Gobierno de Aragón estableciendo los protocolos necesarios para garantizar la prestación de servicios mas eficiente y satisfactoria desde la percepción de los usuarios y las necesidades de los servicios y aplicaciones de administración electrónica.

Incluye en su alcance, al menos, las siguientes actividades:

- Recepción de llamadas y primer nivel de soporte
- Resolución en primera llamada
- Registro de incidencias y peticiones de servicio
- Escalado
- Seguimiento y reclamación de incidencias
- Información al usuario
- Soporte de primer nivel para aplicaciones y servicios de administración electrónica
- Sondeos
- Actuaciones a demanda
- Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico

A continuación se describe el alcance de las principales actividades incluidas dentro de esta línea de servicio y las condiciones de prestación del servicio (ubicación, horario, equipo, niveles de servicio, etc.).

9.3.1 Recepción de llamadas y primer nivel de soporte

El CAU-AE constituirá el punto de contacto inicial entre los usuarios y el servicio que deban recibir, actuando de ventanilla única, siendo además responsable del primer nivel de soporte en el proceso de Gestión de Incidencias.

Los canales de comunicación con el CAU-AE estarán soportados por los siguientes medios:

- Teléfono
- Correo electrónico
- Web de autoservicio

Los objetivos básicos de esta línea de servicio serán los de proporcionar una correcta atención a los usuarios, proporcionar asistencia técnica y funcional a los usuarios finales en las diferentes áreas operativas relacionadas con Administración Electrónica, resolver dudas o consultas, gestionar la provisión a los usuarios de acceso a los distintos recursos de información y tecnológicos, acometer la realización de cualquier otra petición de servicio estándar y gestionar la resolución de las incidencias informando en todas las ocasiones por correo electrónico de la respuesta o finalización de la incidencia.

El CAU-AE se encargará del diagnóstico inicial de la incidencia, de su clasificación y del soporte inicial que, en su caso, permita dar soluciones rápidas aunque sean temporales.

El adjudicatario será responsable de elaborar un procedimiento de atención telefónica, donde se indicarán las pautas a seguir para acotar el problema e identificar el impacto y la severidad del mismo.

El CAU-AE deberá documentar todas las soluciones intentadas y eficaces. Deberá implantar y participar en la actualización de la base de datos del conocimiento proporcionando información o documentación sobre la resolución de incidencias y peticiones.

El CAU-AE deberá participar en la creación y publicación de documentos para la auto-resolución de incidencias por los propios usuarios con el objetivo de reducir, por esta vía, el número de peticiones de atención.

El servicio deberá ser prestado en idioma castellano.

9.3.2 Resolución en primera llamada

Uno de los parámetros que rige la calidad de cualquier soporte de primer nivel es el porcentaje de resolución en la primera llamada. Es objetivo del Gobierno de Aragón disponer de un CAU-AE que atienda, registre y canalice cualquier incidencia o petición de servicio procedente de sus usuarios de Administración Electrónica y que resuelva en la primera llamada un porcentaje elevado de las mismas, quedando establecido el porcentaje mínimo en los acuerdos de nivel de servicio.

El modelo de atención telefónica deberá contemplar un número de teléfono para empleados y otro para ciudadanos, centralizadores de llamadas, con registro básico inicial y derivación, en su caso, a grupos especializados con el mínimo retardo.

En cualquier caso, el adjudicatario será el responsable de la organización de los recursos del CAU-AE para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicio acordados.

9.3.3 Registro de incidencias y peticiones de servicio

Tanto las incidencias o peticiones de servicio que se resuelvan en la misma llamada como las que no puedan ser resueltas de forma inmediata o deban ser escaladas, deberán quedar registradas en la herramienta de “ticketing” del Gobierno de Aragón OTRS, utilizada en el proceso de gestión de incidencias. Ello conllevará la identificación de los parámetros básicos para la generación de un ticket, como la identificación inequívoca del origen de la llamada, el correo electrónico del usuario o integrador o el procedimiento de recepción y tramitación. Todos los datos necesarios deberán quedar reflejados en dicha herramienta para poder ser tratados automáticamente en la generación de informes.

Todas las incidencias y peticiones de servicio recibidas por cualquiera de los canales establecidos generarán un registro en la herramienta de ticketing. De no ser posible su resolución en primera llamada, se deberá establecer su prioridad y se deberá comunicar al usuario el nº de ticket para facilitar su seguimiento.

Las llamadas o correos relacionados con tickets registrados (reclamación, petición de reapertura, información sobre el estado de un ticket, aportación de información adicional, etc.) no generarán un nuevo registro, aunque sí que deberán dejar constancia en el propio ticket mediante la correspondiente anotación.

Las consultas técnicas o funcionales se consideran incluidas dentro de las peticiones de servicio.

Las incidencias y peticiones comunicadas por correo electrónico deberán ser registradas dentro del plazo máximo establecido en los acuerdos de nivel de servicio.

El Gobierno de Aragón y la Oficina Técnica dispondrán de acceso directo a las herramientas de gestión del CRM, Ticketing y Seguimiento de Incidencias para facilitar las actividades de control, seguimiento y verificación de la calidad en la prestación del servicio.

9.3.4 Escalado funcional

La atención de este servicio es una atención de primer nivel, pudiendo traspasar o escalar la incidencia o petición a otros grupos de soporte en los casos en los que no pueda ser resuelta por este nivel de atención o corresponda su resolución a grupos especializados de segundo o tercer nivel.

El escalado a otros grupos de soporte se establecerá a través de los procedimientos definidos en el proceso de gestión de incidencias. El escalado a otros grupos externos (departamentos implicados, empresas de servicios, otros CAUs) se realizará mediante los protocolos definidos en cada caso.

9.3.5 Seguimiento y reclamación de incidencias

Para un correcto seguimiento de las incidencias, se deberán manejar de forma correcta los cambios de estado y anotaciones establecidos en los procedimientos de gestión de incidencias definidos por el Gobierno de Aragón (abierta, asignada, en progreso, planificada, pendiente de cliente, reclamada, resuelta, escalada, etc.).

Será responsabilidad del CAU-AE el control de los tiempos de resolución cuando el escalado de la incidencia se produzca tanto a otros grupos o líneas de soporte como a otros departamentos, gestores, equipos de desarrollo o servicios de soporte implicados.

Se reclamarán a las unidades prestatarias actuaciones urgentes cuando peligre el cumplimiento de algún nivel de servicio.

Cuando finalice el ciclo de vida de una incidencia, se procederá a su cierre informando al usuario por correo electrónico. En el caso de que el usuario se muestre conforme con la solución o a su reapertura en caso contrario.

El CAU-AE deberá atender a su vez cuantas consultas le planteen otras unidades o grupos de soporte para la resolución de incidencias y peticiones dentro de su ámbito de actuación.

9.3.6 Información al usuario

El CAU-AE deberá informar al usuario tanto del estado de sus incidencias como de las actuaciones previstas para corregirlas o darles curso, o bien de su fecha prevista de resolución. La comunicación se realizará preferentemente por el mismo canal utilizado por el usuario incluyendo, en todo caso, el envío por correo electrónico tanto de las respuestas a las consultas como del cierre de las incidencias.

El CAU-AE deberá dejar constancia de las reclamaciones y quejas realizadas por los usuarios en relación a cualquier incidencia o petición, procediendo a su reapertura en el caso de no conformidad con la resolución.

El CAU-AE participará en los procesos y mesas de gestión de cambios y se encargará de la difusión a las distintas sedes de las actuaciones y novedades que les afecten.

9.3.7 Soporte de primer nivel para aplicaciones y servicios de Administración Electrónica

En general, el CAU-AE deberá proporcionar el soporte de primer nivel a las aplicaciones y servicios de Administración Electrónica.

Para prestar este servicio de primer nivel, el Gobierno de Aragón pondrá a disposición del adjudicatario la información y documentación existente para facilitar el adecuado conocimiento de las aplicaciones desplegadas.

El adjudicatario prestará soporte funcional de primer nivel de las aplicaciones y servicios de Administración Electrónica incluidas en el alcance de este PPT.

Otras aplicaciones y servicios de Administración Electrónica se podrán incorporar progresivamente cuando su criticidad, relevancia, volumen o características de los usuarios así lo justifiquen siempre y cuando no se superen los límites de atención establecidos en el PPT u ofertados por el adjudicatario.

El sobre 3 de la oferta incluirá el número adicional de servicios a los relacionados en el Anexo I que el licitador asume incorporar en el servicio de soporte.

El soporte requerido en cada caso podrá ser continuo o estacional (campañas, convocatorias, cierres de ejercicio, implantaciones, etc.).

Las consultas que no puedan resolverse en un primer nivel y las incidencias relacionadas con el propio desarrollo de estas aplicaciones o servicios deberán ser escaladas por el CAU-AE a los grupos de resolución de segundo y tercer nivel que correspondan, mediante los procedimientos o protocolos indicados en cada caso.

En algunos casos, los aplicativos o servicios se ven sometidos a importantes ampliaciones, mejoras y adaptaciones. Por tanto, cuando sea preciso, el equipo del adjudicatario deberá participar en aquellas actividades de formación que organice el Gobierno de Aragón para los usuarios de dichos aplicativos o servicios, de modo que se garantice la permanente actualización de conocimientos por parte de los equipos que deban prestar el servicio de soporte.

Independientemente, el adjudicatario contará con el material de apoyo y manuales necesarios en cada caso participando en su elaboración y mejora con el fin de reducir el número de peticiones y consultas derivadas de la falta de conocimiento por parte de los usuarios.

La prestación del servicio de soporte se deberá adecuar a las necesidades en cada momento, respondiendo de la manera más ágil y flexible posible a aquellos periodos estacionales (ayudas PAC (Política Agraria Común), etc.) o circunstanciales (implantaciones, campañas, convocatorias, etc.) en los cuales se precise incrementar de manera importante dicho soporte. El adjudicatario deberá tener previsto y garantizar estos posibles refuerzos de recursos humanos.

La familiarización progresiva del equipo del adjudicatario con la gestión de los centros de trabajo, el conocimiento de la práctica en el trabajo diario de los usuarios e incluso el conocimiento de la normativa reguladora de los procesos informatizados, permitirá resolver dudas como usuario experimentado y aconsejar en cada momento el mejor uso de la solución informática, más allá de limitarse a una introducción a su utilización.

9.3.8 Sondeos

Podrá encargarse al CAU-AE la realización de sondeos a los usuarios ante cuestiones planteadas por el Gobierno de Aragón.

Podrá encargarse igualmente la realización de sondeos sobre el porcentaje de incidencias cerradas que fije el Gobierno de Aragón para comprobar el grado de satisfacción del usuario.

9.3.9 Actuaciones a demanda

Además de las incidencias y peticiones de servicio formuladas por los propios usuarios, por parte de los responsables del Gobierno de Aragón podrán demandarse tareas de carácter más específico incluidas dentro del alcance de este pliego.

Dichas tareas serán demandadas con tiempo suficiente para evitar que puedan afectar a los niveles de servicio establecidos para la resolución de incidencias. Algunos de estos tipos de actuaciones son, entre otros, los indicados en el apartado “Administración de los Servicios”.

Podrá demandarse también la realización de tareas de carácter periódico con el fin de garantizar tanto la correcta prestación del servicio como el cumplimiento de las actividades destinadas a reducir el número de peticiones o consultas por parte de los usuarios e integradores.

9.3.10 Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico

El CAU-AE deberá ser capaz de detectar incidencias masivas y alertar ante caídas de servicios críticos. También deberá ser capaz de identificar problemas y riesgos en el servicio y proponer mejoras en la actuación. Comunicará a los gestores del Gobierno de Aragón los problemas detectados, informará, en su caso, a los usuarios afectados y procederá al escalado jerárquico cuando los recursos necesarios para resolver la incidencia sean insuficientes.

9.4 Condiciones de prestación del servicio

Además de las cuestiones relativas al servicio descritas o requeridas en los apartados anteriores, a continuación se describen las condiciones de prestación del servicio en lo referente al equipo de trabajo, ubicación, organización de los trabajos, cobertura horaria y niveles de servicio asociados a la prestación del servicio de atención a integradores y usuarios.

El personal del Gobierno de Aragón encargado de la supervisión del servicio podrá personarse en cualquier momento en el CAU-AE y supervisar in-situ la actuación del mismo.

El coste de llamada telefónica, para cualquier usuario del servicio en el ámbito de Aragón, no podrá superar el coste de una llamada provincial independientemente del tipo de numeración/tarifación que oferte el licitador (línea nacional estándar, 900, 901, 902, etc.).

En caso de utilizar números de tarificación especial (90*), el adjudicatario deberá habilitar adicionalmente y asociados a ellos, los equivalentes de la red de telefonía con prefijo de Aragón, es decir, 976, 876, 978 o 974.

En todo caso, el Gobierno de Aragón, podrá optar por hacerse cargo de la línea o líneas que se asocien al servicio de soporte una vez finalizado el contrato.

9.5 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo deberá estar formado por personas con los perfiles necesarios para dar cobertura a las actividades antes descritas. Dentro de estos perfiles se consideran necesarios al menos los siguientes:

- Responsable operativo de la línea de CAU-AE. Contemplado dentro del equipo de gestión del servicio, se encargará de la organización, dirección y control de la línea de servicio y de la supervisión de la calidad del mismo. Podrá contar con la colaboración de personal que ejerza funciones de coordinación/supervisión.
- Operador de CAU-AE. Realizarán tanto tareas de 1ª línea (atención telefónica, registro, resolución en primera llamada, etc.) como de 2ª línea (resolución de

consultas, localización y actualización de información, seguimiento de las incidencias).

El adjudicatario deberá contar con los recursos y capacidad suficientes para asumir la carga de trabajo que le sea derivada en cada momento, incorporando los refuerzos que fuesen necesarios, de forma que en todo momento se respeten los plazos de atención y entrega de resultados fijados entre ambas partes y dentro de las ventanas u horarios de atención acordados.

9.6 Ubicación

El adjudicatario aportará la infraestructura del CAU-AE, que contará con el equipamiento necesario: puestos de trabajo con mobiliario, ordenador y teléfono, líneas de comunicaciones, centralita de llamadas, ACD, IVR, CRM y servicios de ticketing, seguimiento de incidencias, etc.

La ubicación física del equipo de atención y soporte se deberá realizar en el ámbito de la Comunidad Autónoma del Gobierno de Aragón.

9.7 Organización de los trabajos

En el CAU-AE existirá un responsable operativo de esta línea de servicio, encargado de su organización, dirección y control, de la supervisión de la calidad del mismo y del seguimiento de las incidencias.

A efectos de descripción se divide el Nivel 1 en dos líneas de trabajo, se entenderá como 1ª línea del CAU-AE el equipo y/o las actividades destinadas a la atención telefónica y resolución en primera llamada (front office), y como 2ª línea del CAU-AE el equipo y/o las actividades de back office, entre otras las de resolución de tickets que no han podido ser resueltos en primera llamada.

El adjudicatario será responsable de elaborar los procedimientos operativos del CAU-AE y de asegurar su correcta actualización.

El personal destinado a esta línea de servicio deberá adquirir conocimientos específicos del entorno y estar permanentemente actualizado en su conocimiento sobre actuaciones y procedimientos que se estén aplicando o se vayan a producir sobre las instalaciones. La formación y actualización del personal será responsabilidad del adjudicatario.

El CAU-AE deberá contar con una organización flexible y racional para cubrir adecuadamente la demanda de servicios en función de la actividad en cada momento.

9.8 Cobertura horaria

El servicio de CAU-AE deberá proporcionar una cobertura ajustada a las siguientes necesidades:

Se requerirá servicio regular de CAU-AE de 8:00 a 18:00, de lunes a jueves y de 8:00 a 16:00 los viernes, con previsión de mayor volumen de trabajo en la franja horaria de 9:00 a 14:00.

Los horarios anteriores podrán sufrir ajustes, sin que para ello el adjudicatario tenga que cubrir de forma regular mayor franja horaria.

9.9 Niveles de servicio

La atención de primer nivel deberá realizarse en plazos acotados y según unos parámetros de calidad que en parte se miden mediante valores cuantitativos (número máximo de llamadas perdidas, tiempo máximo de espera hasta la atención por parte del operador humano, etc.) y en parte por características subjetivas como el buen trato, la capacidad de comprender a quien

manifiesta una queja o la capacidad de analizar el problema para cuantificar su importancia y gravedad.

En el presente apartado se establecen los parámetros cuantitativos utilizados para medir la calidad del servicio y que constituirán los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Su incumplimiento será motivo de penalización económica sobre la facturación del servicio. El grado de cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente. El adjudicatario deberá identificar en cada incumplimiento las causas del mismo.

El nivel de servicio del CAU-AE se medirá en base al tratamiento de las llamadas recibidas y a la capacidad y calidad de resolución. Se establecen los siguientes indicadores junto con sus niveles objetivo y la penalización correspondiente en caso de incumplimiento:

| <u>Indicador</u> | <u>Definición</u> | <u>Objetivo mensual</u> | <u>% Penalización</u> (aplicado al importe de la factura correspondiente al mes en el que se produzca la desviación) |
|--|--|-------------------------|---|
| A1. Tiempo medio de espera en llamadas telefónicas | Duración media en segundos del tiempo de espera en llamadas telefónicas. | ≤ 12 seg | 0,3% por cada segundo por encima del tiempo medio |
| A2. Porcentaje de llamadas abandonadas | Total de llamadas que no han sido atendidas, sobre el total de llamadas recibidas | $\leq 5\%$ | 0,3% por cada punto porcentual de incumplimiento. |
| A3. Porcentaje de correos priorizados en un plazo no superior a 1 hora | Total de correos recibidos en el CAU-AE y registrados como tickets en un plazo no superior a 1 hora desde su recepción, sobre el total de correos registrados. | $\geq 95\%$ | 0,3% por cada punto porcentual de incumplimiento. |
| A4. Porcentaje de resolución en la primera llamada | Total de tickets resueltos por el CAU-AE en su primera recepción de llamada, sobre el total de tickets resueltos por el CAU-AE que tengan su origen en una llamada telefónica. | $\geq 75\%$ | 0,3% por cada punto porcentual de incumplimiento. |
| A5. Tickets de prioridad 1 resueltos en menos de 2 horas | Total de tickets P1, resueltos por el CAU-AE, cuyo tiempo de resolución es igual o inferior a 2 horas. | 100% | 0,5% por cada ticket incumplido |
| A6. Tickets de prioridad 2 resueltos en menos de 4 horas. | Total de tickets P2, resueltos por el CAU-AE, cuyo tiempo de resolución es igual o inferior a 4 horas. | 100% | 0,4% por cada ticket incumplido |
| A7. Tickets de prioridad 3 resueltos en menos de 8 horas. | Total de tickets P3, resueltos por el CAU-AE, cuyo tiempo de resolución es igual o inferior a 8 horas. | 100% | 0,3% por cada ticket incumplido |

| | | | |
|---|---|------------|---|
| A8. Tickets de prioridad 4 resueltos en menos de 16 horas. | Total de tickets P4, resueltos por el CAU-AE, cuyo tiempo de resolución es igual o inferior a 16 horas. | 100% | 0,2% por cada ticket incumplido |
| A9. Porcentaje de reaperturas | Total de tickets resueltos que hayan sido reabiertos por no conformidad con la solución, sobre el total de tickets resueltos. | $\leq 3\%$ | 0,4% por cada punto porcentual de incumplimiento. |
| A10. Porcentaje de actuaciones a demanda finalizadas en el plazo acordado | Total de actuaciones a demanda finalizadas dentro del plazo acordado, sobre el total de actuaciones a demanda con plazo acordado. | 100% | 100€ por cada día de incumplimiento. |

Las incidencias y peticiones de servicio resueltas en primera llamada no se contabilizarán para el cálculo de los indicadores referidos a tickets priorizados.

Dado un indicador, se considerará incumplimiento cuando el adjudicatario no alcance el nivel objetivo fijado. El grado de incumplimiento se refiere a la distancia existente entre el nivel alcanzado a nivel global y el nivel objetivo.

Los acuerdos de nivel de servicio podrán ser revisados de mutuo acuerdo entre el Gobierno de Aragón y el adjudicatario en función de la experiencia adquirida en el transcurso del contrato.

El adjudicatario deberá elaborar el informe correspondiente a este apartado incluyendo los datos de agregación y el desglose de indicadores.

El licitador incluirá en su oferta el modelo de informe que se compromete a realizar en cumplimiento de este apartado siendo, la evaluación de su idoneidad, parte de los criterios sujetos a evaluación previa.

Indicadores adicionales

De forma adicional se incluirán otros indicadores que, mediante el seguimiento de su evolución en el tiempo, ayuden a dimensionar adecuadamente el servicio, como por ejemplo:

- Nº de llamadas recibidas
- Nº de correos recibidos
- Duración media de las llamadas
- Nº y porcentaje de interacciones por procedencia (teléfono, correo, web)
- Tiempo medio de resolución de tickets, por prioridad
- Distribución horaria por días de la semana

También podrán incluirse indicadores adicionales de calidad, como por ejemplo:

- Nº y porcentaje de tickets mal categorizados
- Nº de quejas recibidas sobre el servicio de CAU-AE
- Evaluación en sondeos sobre la calidad del servicio

10 Oficina Técnica de apoyo a la Dirección del Proyecto.

10.1 Actividades de la Oficina Técnica.

Dada la complejidad del proyecto y la diversidad de servicios, aplicaciones y actuaciones a abordar el adjudicatario de este lote prestará el servicio de Oficina Técnica.

Como apoyo a la Dirección Facultativa, participará en todos los aspectos del proyecto salvo en aquellos específicos de la construcción de los servicios (codificación, despliegue, etc).

No se consideran como actividad de la Oficina Técnica labores administrativas que, por definición, corresponden a la propia ejecución de los trabajos y por tanto a la adjudicataria del lote de desarrollo tales como la elaboración de actas de reuniones o informes de seguimiento.

No obstante la Oficina Técnica podrá emitir Informes a la Dirección cuando estos sean necesarios ya sea como apoyo a la toma de decisiones o en la verificación de información aportada por la ejecución de los trabajos.

Participará, por tanto, en la siguiente relación de actividades:

- Definiciones funcionales de los servicios y aplicaciones. Contemplando principalmente el enfoque de los usuarios ya sean empleados o ciudadanos y teniendo en cuenta las necesidades del Gobierno de Aragón y la mejor gestión de los propios servicios.
- Establecimiento y priorización de los requisitos tanto globales como específicos de cada iteración de desarrollo de los servicios y aplicaciones objeto del contrato.
- Seguimiento del cumplimiento de requisitos en cada versión de los servicios y aplicaciones.
- Seguimiento de la planificación de cada uno de los servicios y aplicaciones,
- Identificación de riesgos: Evaluación del impacto, propuesta de soluciones técnicas y organizativas.
- Supervisión de cada fase del ciclo de vida de desarrollo de los servicios y aplicaciones.
- Difusión, publicidad y formación de los servicios tanto interna en el Gobierno de Aragón como externa al resto de usuarios y administraciones.
- Seguimiento de la actividad en explotación de los servicios y aplicaciones correlacionando la información aportada por las actividades de Administración y Soporte, el equipo de pruebas y la coordinación interna y externa de los proyectos.

Para realizar su labor, la Oficina Técnica tendrá acceso a toda la documentación que se genere en el ámbito del proyecto y a las diferentes plataformas y entornos disponibles con el fin de realizar, en su caso, las comprobaciones que sean necesarias para garantizar su servicio.

La Oficina Técnica podrá abordar la realización de consultas y pequeños desarrollos o servicios que se consideren susceptibles de mejora ya sea como prueba de concepto o como mejora estructural.

La Oficina Técnica elaborará, de forma mensual, un informe de seguimiento de las actividades realizadas que contemple los principales indicadores asociados al proyecto en general y a la propia oficina en particular.

10.2 Composición de la Oficina Técnica

La Oficina Técnica deberá estar compuesta por al menos 4 analistas funcionales con la posibilidad de incrementar el número de componentes como mejora que será valorada conforme a los criterios objetivos del PCAP.

Cada componente de la Oficina Técnica deberá acreditar una experiencia mínima de 1 año como analista funcional y 3 años como analista programador en entornos J2EE o 4 como analista programador en entornos J2EE con alta carga de integración entre diferentes sistemas y servicios.

Para el correcto cumplimiento de las actividades descritas en el apartado anterior cabe destacar la necesidad de que en los componentes de la Oficina Técnica concurren, adicionalmente a la experiencia, las siguientes aptitudes:

- Facilidad para la adquisición de nuevos conocimientos tanto técnicos como funcionales y jurídicos.
- Capacidad para interrelacionar conceptos técnicos y funcionales con aspectos no relacionados directamente con la tecnología como puedan ser aspectos jurídicos, de usabilidad, beneficios potenciales, seguridad, etc.
- Flexibilidad para la identificación de soluciones ante la aparición de dificultades técnicas o cambios en el marco técnico, jurídico y funcional que afectan a los requisitos.
- Potenciación de la comunicación en entornos complejos con diferentes agentes involucrados no solo en el área técnica de desarrollo.
- Adaptabilidad tanto a las posibilidades de las herramientas y tendencias tecnológicas actuales como al marco tecnológico del Gobierno de Aragón.

Durante la ejecución del contrato la Dirección Facultativa del proyecto evaluará de forma individualizada a cada uno de los componentes propuestos por el adjudicatario comprobando los aspectos identificados en los C.V. y valorando la adecuación del componente de acuerdo al conjunto de actividades a realizar.

Se establecerán penalizaciones correspondientes a la falta de disponibilidad del servicio de Oficina Técnica independientemente de que esta indisponibilidad se deba a la falta de propuestas para la composición de la misma o la falta de adecuación de los componentes a la actividad a llevar a cabo.

10.3 Lugar de prestación del servicio

La Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios establecerá la ubicación física donde ejercerá sus funciones la Oficina Técnica en función de las necesidades específicas del proyecto en cada momento del mismo.

Inicialmente se contempla como lugar de prestación del servicio las dependencias de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios (DGFPCS) en el Edificio Pignatelli, Pº Mª Agustín 36, 50071, Zaragoza. A criterio de la DGFPCS podrá ubicarse ya sea en la Oficina de Desarrollo, las dependencias del adjudicatario del lote 2 o en alguna otra de las dependencias del Gobierno de Aragón.

En cualquier caso, la prestación del servicio requerirá de desplazamientos entre las diferentes ubicaciones del proyecto de forma constante para garantizar un alto nivel de coordinación.

La prestación del servicio se realizará con equipamiento aportado por el adjudicatario del lote.

11 Propuesta técnica

La propuesta técnica deberá recoger la organización y el contenido del desarrollo concreto de cada una de las materias indicadas en los apartados identificados en el alcance.

Las propuestas deberán seguir fielmente la estructura presentada en este apartado siendo objeto de exclusión el incumplimiento de esta obligación.

11.1 Propuesta general de trabajo

Se describirá en este apartado el modelo de trabajo propuesto por el licitador y herramientas destacables a utilizar.

En caso de que la propuesta del licitador incorporara elementos, herramientas, módulos o funcionalidades adicionales que afectaran al conjunto de elementos del alcance deberá ser descrita en este apartado.

Deberá incluir una propuesta general de coordinación estratégica y ejecutiva con la Dirección del proyecto.

Asimismo deberá incluir una descripción general de la distribución de trabajos, equipos, carga de trabajo y mecanismos de coordinación técnica tanto entre los equipos de trabajo propios del proyecto como con aquellos dependientes de otros organismos con los que es preciso colaborar para el desarrollo, implantación y explotación de servicios como por ejemplo unidades técnicas de AST.

Por último deberá incluirse una planificación general y de alto nivel con los hitos más relevantes en cada uno de los apartados identificados en el alcance.

11.2 Propuesta funcional lote 1

Para cada aspecto del alcance (apartados 4, 5, 6, 7, 8 y 9 del PPT), el licitador ofrecerá líneas concretas de actuación y solución técnica propuesta.

Las propuestas funcionales que realice el licitador deberán estar descritas técnica y funcionalmente orientadas a la solución para cada uno de los apartados. No tomándose en consideración la información que ya se encuentre disponible en el ámbito del pliego de prescripciones técnicas, documentación asociada a los servicios y aplicaciones o liberada por el Gobierno de Aragón en el Centro de Transferencia de Tecnologías de las Administraciones Públicas.

Para cada apartado y subapartado se describirá al menos:

- Propuesta de solución
- Aspectos relevantes a destacar de la solución propuesta
- Impacto en los servicios y aplicaciones
- Planificación de actividades indicando los hitos más relevantes
- Recursos asignados – Equipo de Trabajo.
- Herramientas de infraestructura y aplicaciones adicionales requeridas a las indicadas en este pliego.

En aquellos casos en los que el licitador lo estime conveniente podrá dividir un subapartado en los puntos indicados hasta el tercer nivel de este PPT siguiendo la misma estructura descriptiva indicada en el párrafo anterior (propuesta, aspectos, impacto, planificación, recursos, herramientas)

En el apartado 9 (Actividades de administración y soporte) el licitador deberá indicar una propuesta de elementos, servicios, material y entregables describiendo el impacto estimado en la reducción de la necesidad de atención personal a usuarios así como la propuesta de informe de seguimiento

El licitador tendrá que tener en cuenta que las diferentes iniciativas a desarrollar cursarán con esquemas temporales independientes con el objetivo de minimizar el tiempo de implantación de las mejoras funcionales y disposición final del sistema.

11.3 Propuesta funcional lote 2

Dado el carácter coordinador de la Oficina Técnica se requiere a los licitadores a este lote la realización de una propuesta técnica de resolución y ejecución completa del contrato con el fin de que puedan reflejar el nivel de comprensión y detalle de las labores en las que se verá implicada la Oficina Técnica.

Por tanto deberán cumplimentar la propuesta funcional asociada al lote 1 excluyendo el apartado de elementos materiales por no ser relevantes en la actividad de coordinación a desarrollar por parte de la Oficina Técnica.

La parte específica del lote 2 se estructurará en dos apartados distribuidos conforme a los aspectos del alcance descritos en los puntos 10.1 y 10.2 de este PPT.

Valorándose los elementos siguientes, en los apartados correspondientes en la oferta a los puntos 10.1 y 10.2 del PPT, además de aquellos indicados específicamente en los citados apartados:

- Descripción de las actividades asociadas a los proyectos de desarrollo indicando las tareas susceptibles de realizarse por parte de la Oficina Técnica.
- Diseño de la Oficina Técnica en cuanto a actividades y funciones.
- Diseño del marco de colaboración con el adjudicatario de las actividades de desarrollo que maximice la eficiencia en el desarrollo de servicios y aplicaciones de calidad.
- Propuesta de herramientas, soluciones técnicas y requisitos funcionales que garanticen la correcta colaboración entre todos los agentes implicados.
- Descripción del perfil o perfiles que cumplirá el personal asignado a la Oficina Técnica
- Modelo de informe de seguimiento, propuesta de indicadores, etc.

El licitador no deberá indicar, ni deberá inferirse de la información aportada en la oferta, el número de recursos total que compondrá la Oficina Técnica dado que este valor forma parte de los criterios sujetos a valoración posterior.

11.4 Propuesta de organización

Se presentará el modelo de trabajo y organización del proyecto detallando los aspectos más relevantes en cuanto a la puesta en marcha del conjunto y la disponibilidad de los recursos indicando los siguientes apartados:

- Acondicionamiento de la Oficina
- Disponibilidad de las comunicaciones
- Puesta en marcha de servidores para el desarrollo (identificando servicios)
- Equipamiento para los puestos de trabajo

- Incorporación de los recursos humanos
- Puesta en marcha de los sistemas y servicios para la prestación del servicio de soporte
- Prestación inicial del servicio de administración y soporte
- Evolución prevista y supervisión.
- Formación, en su caso, de los componentes
- Planificación de coordinación con Oficina Técnica y Dirección Técnica del proyecto
- Coordinación de despliegues (AST, administración y soporte, oficina y dirección)

Con respecto a los recursos humanos se detallarán las funciones previstas para cada uno de los roles, que incluirán no sólo las meramente técnicas sino cualquier otra necesaria para la correcta ejecución del proyecto y la buena marcha de los trabajos.

Se detallará la distribución de responsabilidades y la forma de realizar las suplencias en caso de ausencia de alguno de los miembros de forma que en todo momento se mantenga una adecuada ejecución, supervisión y control de los trabajos.

La oferta deberá incorporar un organigrama detallado indicando:

- Representación gráfica de la organización, equipos y recursos
- Distribución y organización de los perfiles.
- Los equipos de trabajo que se considere necesario establecer.
- Recursos/perfiles asignados de forma continua/total a cada equipo
- Recursos/perfiles que puedan asignarse de forma temporal a cada equipo o recursos asignados a varios equipos.
- Posibles refuerzos previstos.

11.5 Planificación

Para cada uno de los aspectos incluidos en el alcance (apts 4, 5, 6, 7, 8 y 9 del PPT, incluyendo el apartado 10 para aquellas ofertas al lote 2), la oferta presentará una planificación que deberá contener una estimación de los recursos dedicados e identificará aquellos hitos relevantes de acuerdo con las necesidades del Gobierno de Aragón.

Se tomará como fecha de inicio de referencia el 1 de septiembre de 2015.

Se valorará el nivel de detalle y aquellos aspectos que se indican en el PCAP.

11.6 Propuesta técnica de conexión con el Gobierno de Aragón.

Se especificarán los parámetros, líneas, equipos y protocolos utilizados para implementar la conexión entre la oficina donde se ejecuten los trabajos y el Gobierno de Aragón, especificando los interfaces y la capacidad de control sobre dichos equipos de forma que, en base a la documentación aportada.

Esta propuesta técnica de conexión deberá cumplir con los requisitos técnicos y de seguridad definidos por el Gobierno de Aragón. Con carácter general se contemplan las siguientes estrategias de conexión:

- VPN a través de Internet (Lan2Lan). Según la cual el adjudicatario asume todos aquellos costes asociados a la conectividad y elementos en su extremo de la conexión.

- Línea Dedicada. Donde el adjudicatario deberá asumir tanto los costes asociados a las líneas de comunicaciones como a los elementos de red que sean necesarios en ambos extremos de la comunicación.

Independientemente de la estrategia por la que opte el licitador la comunicación deberá garantizar un mínimo de 10Mbps simétricos con elementos de control de tráfico, disponibilidad superior al 95% y la realización de informes de utilización y consumo.

Se detallará la planificación prevista para la conexión con los servicios informáticos del Gobierno de Aragón, que no podrá exceder de 10 días hábiles desde la fecha de inicio de la ejecución del contrato. Su incumplimiento podrá estar sujeto a las penalidades previstas en el pliego de prescripciones administrativas.

11.7 Asignación de Recursos

En base a la propuesta de organización y la planificación, deberá presentarse un cuadro resumen de asignación de los recursos, indicando para cada uno de ellos el inicio de su participación, duración de la misma y porcentaje de dedicación.

Dada la naturaleza del contrato y la especificidad de gran cantidad de aspectos asociados al desarrollo de servicios de Administración Electrónica en el Gobierno de Aragón no se considera eficiente un modelo de asignación de recursos humanos que pueda dar lugar a un índice de rotación de recursos superior al 10% anual ni a fluctuaciones superiores al 10% en el número de recursos asignados.

Por tanto, para los apartados 5, 6, 7 y 8 el licitador deberá indicar el número total de perfiles y recursos asignados a jornada completa durante los 24 meses de duración del contrato.

El apartado 9 describe un servicio cuya carga de actividad puede variar, tanto a lo largo del proyecto como a lo largo de una sola jornada, computándose su servicio en función de las peticiones recibidas/resueltas por lo que los recursos que puedan destinarse a estas labores no serán computables ni susceptibles de supervisión por parte de la Dirección del Proyecto.

No obstante la oferta deberá describir y establecer un perfil como coordinador y responsable de este apartado con disponibilidad para atender las necesidades del proyecto y participar en las actividades de coordinación, informe, etc.

El adjudicatario deberá incrementar, si así fuera necesario, la asignación de recursos para el cumplimiento de los hitos comprometidos del proyecto ya sea en este pliego de prescripciones técnicas, en la planificación incorporada en la oferta o en aquellos que establezcan en Comité de Dirección.

Se indicarán las jornadas previstas totales para los desarrollos, nuevas funcionalidades, adaptaciones y normalizaciones previstas así como la planificación tomando como fecha de referencia una hipotética fecha de inicio el 1 de septiembre de 2015.

Incorporación de los recursos humanos al proyecto:

- a) Los indicados en el Compromiso de adscripción de medios personales (Anexo V del PCAP) referentes al servicio de soporte (Responsable de Soporte y Operador) deberán incorporarse al proyecto en la fecha de inicio de éste.
- b) Los recursos correspondientes a la Oficina Técnica deberán incorporarse al proyecto en la fecha de inicio de éste.
- c) Los recursos correspondientes a Jefe de Proyecto, Analista Funcional y al menos el 50% de los Analistas Programadores indicados en el Compromiso de adscripción de

medios personales (Anexo III del PCAP) deberán incorporarse al proyecto en la fecha de inicio de éste.

- d) Los recursos correspondientes al resto de los Analistas Programadores indicados en la oferta y, al menos, 50% del total de los programadores indicados en la oferta deberán incorporarse al proyecto antes de 30 días desde la fecha de inicio de éste.
- e) El resto de recursos ofertados deberán incorporarse al proyecto antes de 60 días desde la fecha de inicio de éste.

El plazo desde el inicio del proyecto hasta la incorporación efectiva de los recursos dentro de los márgenes establecidos será incorporado a la bolsa de horas de compensación que se describe en los anexos correspondientes del PCAP.

En el caso de incumplimiento de estas condiciones se aplicarán las penalizaciones establecidas sin perjuicio de la obligación de compensación por la ausencia.

El cumplimiento de los aspectos asociados a las ofertas deberá ser acreditado y certificado de forma previa a la presentación de las facturas. La Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios podrá establecer las medidas de control que estime necesarias para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el adjudicatario en base a los pliegos de prescripciones y la oferta.

11.8 Elementos materiales

El adjudicatario deberá poner a disposición de los miembros del equipo de trabajo todos los elementos y suministros necesarios para desarrollar su trabajo en óptimas condiciones.

Específicamente deberá:

- Dotar a los puestos con todo el equipamiento software necesario, con hardware de altas prestaciones y lector de tarjetas inteligentes.
- Impresoras escáner multifuncional de red que cumplan los requisitos de homologación del Gobierno de Aragón
- Escáneres autónomos de diversa configuración cuando sea necesario.

11.8.1 Comunicaciones

La oficina deberá contar con conexión privada con el Gobierno de Aragón al menos para las siguientes comunicaciones:

- Acceso de alta disponibilidad y baja latencia a los servicios desplegados en los entornos de desarrollo, preproducción y producción del Gobierno de Aragón.
- Acceso de alta disponibilidad y baja latencia desde el Gobierno de Aragón al entorno de desarrollo del adjudicatario.
- Acceso desde los dos puestos situados en la sala de trabajo de la Dirección Facultativa a la red interna del Gobierno de Aragón.
- Acceso por audio y videoconferencia desde y hacia la oficina física.
- Acceso a los sistemas de control de incidencias, peticiones y del servicio de CAU-AE para labores de seguimiento, control y supervisión.
- Acceso WiFi tanto a Internet como al entorno de desarrollo para facilitar la conectividad de computadoras portátiles y dispositivos de movilidad.

Adicionalmente deberá proveer de un acceso desde Internet con IP fija para que los servicios desplegados en el entorno de desarrollo puedan ser verificados desde diferentes puntos y colectivos de usuarios así como cuando fuera necesario para el acceso a entornos de desarrollo del estado cuando se requiera interoperabilidad mediante accesos múltiples compatibles SARA/RACI/Internet.

El adjudicatario deberá incluir un servicio de intercambio de ficheros de gran capacidad, servidor FTP, accesible tanto a través de la red interna del Gobierno de Aragón como desde el acceso a través de la IP fija. La capacidad de este servicio deberá estar acondicionado para superar ampliamente la comunicación de ficheros de más de 5 Gigabytes. En el caso de que algún despliegue o actuación superase el máximo disponible, o se considerara un tiempo de descarga inasumible, el Gobierno de Aragón podrá requerir al adjudicatario su remisión mediante soporte físico.

El adjudicatario deberá disponer de un sistema de videoconferencia que podrá ser utilizado ilimitadamente por el Gobierno de Aragón sin coste alguno cuantas veces considere necesario para la comunicación con los miembros del equipo de trabajo.

El proyecto de comunicaciones establecerá la propuesta técnica para la realización de videoconferencias que incluirá todos aquellos elementos que sean necesarios para que desde al menos 3 puestos del Gobierno de Aragón se puedan efectuar videoconferencias.

En el proyecto se detallarán las tecnologías, capacidades y configuración que, cumpliendo con los requerimientos del Gobierno de Aragón, le permitan realizar estas comunicaciones. En concreto actualmente existen las soluciones correspondientes utilizando VPN a través de Internet (Lan2Lan) o Línea Dedicada conforme a lo establecido en el apartado 11.6.

El adjudicatario deberá garantizar una disponibilidad superior al 95% de las comunicaciones telemáticas dedicadas al proyecto, valorándose compromisos superiores tanto en disponibilidad como en ancho de banda garantizado de las comunicaciones.

11.8.2 Equipamiento de servidores

El adjudicatario, además de los servidores de red y de ficheros necesarios para el almacenamiento y gestión de los desarrollos, deberá proveer al equipo de desarrolladores de un entorno de desarrollo que conste de servidores para la gestión de los proyectos, requisitos, código fuente, calidad de los trabajos, etc. así como servidor de base de datos, servidor de aplicaciones y servidor web para la realización de las pruebas de desarrollo necesarias previas al despliegue en los entornos del Gobierno de Aragón.

Este entorno de desarrollo será accesible por parte de la Dirección Facultativa del proyecto, y quien esta autorice, a efectos de seguimiento, control y validación previa de los trabajos realizados.

La definición del entorno de desarrollo contemplará los requisitos establecidos en el apartado 5.6.

Dado que es posible la actualización del equipo físico-lógico de base, las plataformas corporativas y las especificaciones técnicas de utilización en el Gobierno de Aragón durante la vigencia del proyecto, el adjudicatario deberá adecuar sus sistemas en todo momento para el cumplimiento de este requisito.

El adjudicatario deberá garantizar una disponibilidad igual o superior al 95% de los servidores y servicios indicados.

Se valorará en este punto la capacidad propuesta, disponibilidad comprometida y la forma de provisión de cada uno de los servicios, con los niveles garantizados de forma que permitan el

buen funcionamiento de los equipos de desarrollo. Se documentarán en la oferta técnica los compromisos adquiridos en la provisión de estos servicios, bien sea directamente o a través de terceros.

El adjudicatario monitorizará los servidores y servicios en sus entornos de desarrollo y facilitará al Gobierno de Aragón los informes que certifiquen los niveles de disponibilidad correspondientes.

El adjudicatario realizará cuantos desarrollos y funcionalidades sean necesarios para garantizar e incrementar el nivel de monitorización de los servicios indicados en el alcance de este contrato así como de aquellos de los que estos dependan en los diferentes entornos del Gobierno de Aragón.

En cualquier caso se podrán aplicar penalidades para el caso de indisponibilidades que impidan el correcto desempeño completo de las tareas de más del 50% de los equipos de trabajo durante un periodo superior a los 30 minutos (o intervalos equivalentes durante una jornada laboral), de los entornos previstos en la oferta y/o compensaciones del tiempo de trabajo perdido con ocasión de estas indisponibilidades, que serán aprobadas por el Comité de Seguimiento.

11.8.3 Oficina física

En cumplimiento de lo indicado en el apartado 14.1 “lugar de ejecución de los trabajos” las ofertas incluirán la ubicación física, en la ciudad de Zaragoza, destinada a la oficina de proyecto en la que deberán desempeñar su labor los técnicos involucrados en las labores de desarrollo.

Asimismo la oficina contará con al menos dos salas de reuniones con capacidad suficiente para su utilización en el ámbito del trabajo y una sala a disposición de la Dirección Facultativa equipada con, al menos, dos puestos de trabajo con el equipamiento informático correspondiente.

La descripción de la oficina incluirá la localización, metros cuadrados útiles destinados a puestos de desarrollador, metros útiles totales incluyendo la disposición de las salas de reuniones y dependencias destinadas a la Dirección Facultativa así como la descripción de zonas comunes y elementos estructurales del edificio.

Se valorará la ubicación de la oficina en referencia al centro de trabajo de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios así como la propuesta general de distribución, espacio y capacidades descritas.

El equipo correspondiente al apartado 9 de este PPT podrá ubicarse en una dependencia diferente a la oficina de desarrollo indicando la oferta el lugar y estableciendo los requisitos necesarios de señalización FEDER y conectividad siempre y cuando la oferta identifique de forma clara y expresa las medidas para garantizar la coordinación entre ambas funciones.

12 Metodología de Desarrollo

La planificación, ejecución, análisis, diseño, construcción, implantación y mejoras de aplicaciones o sistemas de información se ajustarán a lo contenido en la Metodología MÉTRICAv3 promovida por el Consejo Superior de Informática en su última versión disponible o alguna metodología de desarrollo ágil siempre y cuando el licitador justifique de forma explícita su conocimiento en la metodología de desarrollo a emplear.

13 Formación

El adjudicatario del Lote 1 se compromete a realizar 200 horas de formación, ya sea presencial o mediante la plataforma de teleformación del Gobierno de Aragón, durante el periodo de ejecución del contrato de acuerdo a los requisitos y las necesidades de los servicios que establezca la Dirección Facultativa.

La formación podrá versar tanto en aspectos de utilización directa de las aplicaciones por parte de los usuarios empleados, ciudadanos y empresas como en aspectos de integración de aplicaciones con los servicios de Administración Electrónica.

La generación de los contenidos de formación se corresponde con lo establecido en el apartado 9, administración y soporte, de este PPT incluyéndose en este apartado la parte específica de atención presencial, ejercicios prácticos y evaluación de aprovechamiento de los cursos de tele-formación.

14 Gestión del proyecto

14.1 Equipo de trabajo

Todo el equipo de trabajo identificado en el apartado 11.7, realizará su trabajo con dedicación exclusiva al proyecto, salvo el Jefe de Proyecto que lo hará al menos en un 80% computado semanalmente, con una dedicación horaria que en promedio anual será de 40 horas semanales de trabajo efectivo con jornada de lunes a viernes.

El régimen de trabajo será establecido por la Dirección Facultativa del proyecto mediante instrucciones que serán de obligado cumplimiento por el adjudicatario.

Si por cualquier otra causa un miembro del equipo de trabajo no pudiera realizar el horario de trabajo en cómputo semanal, el Gobierno de Aragón podrá optar bien porque sea sustituido por otro que lo pueda cumplir o bien porque el adjudicatario incorpore como complemento sin cargo al proyecto otra persona que cumpla con los requerimientos del perfil, que realizará el complemento de la jornada anual, sin perjuicio de las penalizaciones a que pudiera dar lugar la ausencia de los medios personales adscritos.

Para la comprobación de los requisitos mínimos exigidos para el perfil antes de proceder a su incorporación, el adjudicatario entregará al representante del Gobierno de Aragón el Currículo Vital (CV) de cada candidato a integrarse en el equipo de trabajo, que se considerará refrendado por el adjudicatario. La valoración del periodo de trabajo desarrollado en otra función en este mismo proyecto sólo será computable con la aprobación del representante

A efectos de comprobar los datos aportados en el currículum, el Gobierno de Aragón podrá solicitar la acreditación documental de estos méritos. Para poder verificar la conformidad de los conocimientos y experiencia declarados por el candidato propuesto, el Gobierno de Aragón se reserva un periodo de 2 meses desde su incorporación, durante el cual podrá comprobar, si lo considera necesario, la realidad de los conocimientos y experiencia aportados.

El adjudicatario está obligado a poner los medios necesarios para que todos los miembros del equipo de trabajo realicen sus tareas con la diligencia que se espera de sus conocimientos y experiencia profesional declarada en el Currículo Vital. Cualquier disconformidad en este punto será puesta en conocimiento de la Dirección Facultativa para que tome las medidas oportunas antes de que sea trasladada al Comité de Seguimiento.

En caso de sustitución de un recurso, o absentismo prolongado que requiera periodos de sustitución, el adjudicatario deberá garantizar la correcta transferencia del conocimiento mediante un periodo de solapamiento de 15 días naturales sin coste adicional alguno. En caso

de no realizarse el periodo de solapamiento se incorporarán las jornadas a la bolsa de horas de compensación que se describe en los anexos correspondientes del PCAP.

14.2 Metodología de trabajo

La documentación, control y seguimiento de los trabajos individuales, así como una perfecta visión del progreso y avance de todas las iniciativas, se plantea como una actividad crítica dentro de este pliego.

Es por esto que el licitador deberá describir el apartado correspondiente de la oferta con detalle y concreción como va a organizar esta actividad.

14.2.1 Modelo de relación

Corresponde a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

Se designará por la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios el Director Facultativo del contrato cuyas funciones, en relación con el objeto del presente contrato serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos respecto a los trabajos.

El Director Facultativo podrá delegar sus funciones en una o varias personas de su equipo.

Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El Responsable de Contrato de cada lote adjudicado deberá designar un Director de Proyecto que asumirá las labores de interlocución con el Director Facultativo durante la prestación del servicio.

El licitador propondrá un modelo de relación con el Gobierno de Aragón y el resto de estructuras que constituyen los Comités de Dirección y Seguimiento de los trabajos así como sus funciones y responsabilidades.

Como estructuras mínimas deberán describirse:

Comité de Dirección de cada Lote.

Compuesto por parte del Gobierno de Aragón por:

- El Director General de Función Pública y Calidad de los Servicios
- El Director Facultativo del contrato.
- Quienes éstos estimen conveniente en función de las necesidades del proyecto.

Compuesto por parte del adjudicatario por:

- El Responsable del Contrato del lote correspondiente.
- El Director de Proyecto del lote correspondiente.
- Quienes éstos estimen conveniente hasta un máximo de 3.

Tiene por competencia el conocimiento, supervisión y aprobación de todos aquellos aspectos de relevancia que afecten al desarrollo del proyecto. Deberán informarse y ser aprobados por el comité de Dirección, los avances en los trabajos, facturación, compromisos temporales de puesta en marcha de servicios, cambios en el alcance funcional de los sistemas y servicios desarrollados por los grupos de trabajo, seguimiento del nivel de utilización y problemas en la disponibilidad de los servicios.

Comité de Seguimiento de cada Lote.

Compuesto por la Dirección Facultativa y los Directores de Proyecto de las empresas adjudicatarias de cada lote y los técnicos que correspondan en cada momento.

El Comité de Seguimiento tendrá como competencias el seguimiento de la actividad con un mayor grado de detalle, el análisis de situaciones que afecten al correcto desarrollo de los trabajos y objetivos del contrato y la elaboración de propuestas al Comité de Dirección.

Adicionalmente se podrán crear grupos técnicos de trabajo para el seguimiento de actividades específicas.

14.2.2 Control y seguimiento de los trabajos

El seguimiento y control del proyecto se realizará sobre las siguientes bases:

- Para la adecuada realización de la actividad de seguimiento, deberá soportarse un cuadro de métricas objetivas que indiquen sin lugar a dudas los niveles de avance y las fuentes de problemas en cada momento.
Estas métricas serán detalladas en la propuesta del licitador y se aprobarán en una de las reuniones iniciales de trabajo, siendo éstas la base para el control y penalizaciones.
- Así mismo el licitador incluirá en la propuesta un plan de reuniones indicando propósito, participantes, periodicidad y documentación de entrada y salida.

El adjudicatario colaborará con el Gobierno de Aragón en la elaboración de protocolos conducentes a la optimización de los procesos afectados.

14.2.3 Gestión de los Cambios

Siendo uno de los propósitos de este pliego la evolución de los desarrollos, se considera de importancia la propuesta específica para la gestión de los cambios en los desarrollos.

14.2.4 Plan de riesgos

El Plan de Riesgos será elaborado por el adjudicatario del lote 1 con la participación de al menos un representante del Gobierno de Aragón. La elaboración del Plan de Riesgos no será una tarea a realizar únicamente en el inicio del proyecto, sino que deberá ser un punto de partida, siendo necesaria su actualización constante para la correcta identificación y solución de los riesgos potenciales y concretos.

Las fases de la elaboración del Plan de Riesgos serán:

- Identificación de Riesgos
- Valoración de Riesgos
- Diseño de Acciones Mitigantes
- Diseño de Acciones Correctoras

Por parte de la empresa adjudicataria se deberá identificar y valorar los riesgos asociados al proyecto, manteniendo actualizado en todo momento el Plan de Riesgos

Se deberá incluir un borrador inicial de este plan en la propuesta técnica.

14.3 Documentación del proyecto

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar y entregar en el formato adecuado toda la información que sea de aplicación durante la ejecución del proyecto, la cual no se considerará cerrada hasta la aceptación formal por parte del Gobierno de Aragón en cada documento particular.

La documentación será de propiedad exclusiva del Gobierno de Aragón sin que el adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de éste, que la daría en su caso previa petición formal con expresión del fin.

Como mínimo durante el curso del proyecto se hará entrega periódica de la siguiente documentación en cada una de las fases, objetivos o hitos:

Para cada iniciativa a desarrollar:

- Documentación de especificación de requisitos
- Documentación de análisis y diseño.
- Plan de pruebas e informes de las pruebas realizadas.
- Documento de integración con las herramientas preexistentes.
- Plan e informe de pruebas de integración con el resto de módulos del proyecto y herramientas existentes.
- Documento de seguridad.
- Manuales de instalación y configuración.
- Manuales de usuario.
- Manuales de operación y administración.
- Manual de Interoperabilidad Técnica.

La documentación que se relaciona en el apartado anterior parte de la ya existente asociada a los proyectos, ya sea en el Centro de Transferencia de Tecnologías o en alguna versión de actualización posterior. Esta documentación podrá presentar pequeñas modificaciones frente al estado actual de las aplicaciones cuya actualización deberá asumir el adjudicatario.

Cada ciclo de despliegue conllevará la actualización de los documentos para adecuarlos a las necesidades de su utilización. Si bien algunos documentos podrán actualizarse mediante la incorporación de anexos por cada ciclo, se considera que los manuales deberán reflejar fielmente la situación correspondiente al último despliegue.

Documentos relacionados con la gestión del proyecto:

- Informe de lanzamiento del proyecto
 - Objetivos.
 - Cronograma detallado de cada iniciativa (presentación de fases y tareas)
 - Cronograma global.
 - Presentación de los equipos de trabajo y participación en cada uno de las iniciativas.

- Configuración de comunicaciones necesaria para la conexión de los sistemas dentro del esquema general del Gobierno de Aragón.
- Planes de implantación
- Informe bimensual de seguimiento de cada iniciativa.
- Informe trimestral de progreso global de todas las iniciativas.
- Actas de las reuniones de seguimiento.
- Actas de reuniones técnicas con acuerdos alcanzados
- Informe de cierre y conclusiones del proyecto.

El Gobierno de Aragón determinará el plazo para la validación de cualquier documento o entregable, desde el momento en que es puesto a su disposición.

15 Condiciones generales

15.1 Lugar de ejecución de los trabajos.

La ejecución de los trabajos de desarrollo deberá realizarse en una oficina ubicada en la ciudad de Zaragoza que quedará adscrita a la ejecución de este contrato. Dispondrá del equipamiento y acondicionamiento suficiente para la realización de los trabajos, durante toda la vida del proyecto.

Los medios mínimos con los que se debe dotar dicha oficina se encuentran expresados en el pliego de prescripciones administrativas y en los apartados correspondientes a los medios materiales.

Se deberá permitir el acceso a las instalaciones de trabajo, a cualquier miembro de los diferentes comités o quienes éstos designen, dentro de los horarios definidos por el Comité de Dirección, para lo que se habilitará específicamente una dependencia con dos puestos de usuario dotados del hardware y software necesario para el correcto desempeño de las labores a realizar en ellos.

La prestación del servicio de soporte podrá realizarse en dependencias independientes de las correspondientes al equipo de desarrollo. Pudiendo estas ubicarse en cualquier localidad de la Comunidad Autónoma de Aragón para garantizar el acceso a las instalaciones necesario para la supervisión y control de la ejecución del contrato.

Toda dependencia que se adscriba a este contrato deberá contar con una separación o identificación clara con respecto al resto de dependencias ajenas al proyecto o que se consideren comunes al edificio, debiendo el adjudicatario incorporar los distintivos referidos a la ejecución del contrato conforme a los requerimientos de publicidad de los Fondos Europeos.

15.2 Desarrollo de trabajos en régimen de cofinanciación.

Dado el carácter cofinanciado del proyecto con fondos FEDER y los requisitos de identificación sobre los empleos creados, el especial seguimiento de los costes, derechos de los trabajadores asociados a los mismos. Así como, en atención a las necesidades de coordinación de los diferentes equipos y organismos involucrados y las penalidades asociadas al incumplimiento de requisitos en la prestación del servicio, se establecen las siguientes obligaciones de carácter general para el cumplimiento por parte del adjudicatario:

- Deberá proporcionar la relación completa de empleos generados en relación al proyecto así como la identificación de los trabajadores participantes en el mismo.

- Deberá garantizar que todo el personal cumple con el horario establecido y a efectos de justificación deberá dotar a la oficina y a los empleados, de mecanismos automatizados que registren la presencia en el puesto de trabajo, cuyos resultados, tanto de detalle como acumulados en relación a la jornada prevista de trabajo.
- El horario de presencia obligatoria de los miembros del equipo de trabajo deberá incluir al menos el periodo entre las 9:00 y las 14:00.
- En atención a las necesidades personales se podrán establecer excepcionalmente y de común acuerdo con el Gobierno de Aragón jornadas específicas de trabajo, sin perjuicio del cumplimiento de la jornada semanal.
- Podrá proponer anualmente modificaciones al horario y al calendario, incluyendo a lo sumo hasta dos jornadas de descanso anuales, cuya aceptación de común acuerdo deberá realizarse en el Comité de Dirección, sin perjuicio del cumplimiento del promedio de la jornada semanal anual.
- Deberá establecer los turnos adecuados de descanso y vacaciones para que todas las actividades estén atendidas debidamente, en especial las de los miembros del equipo de dirección, control y seguimiento.

El adjudicatario deberá poner a disposición del Gobierno de Aragón la información correspondiente al cumplimiento de los apartados anteriores. En cualquier momento el Gobierno de Aragón podrá comprobar la efectividad de las medidas indicadas en este apartado.

15.3 *Licencias*

Preferentemente, se utilizarán componentes de software libre o fuentes abiertas para el desarrollo de cada una de las iniciativas. En caso de utilizar productos propietarios el adjudicatario será responsable del suministro y mantenimiento de las licencias durante todo el período de ejecución del proyecto incluyendo la prórroga del mismo. El licitador deberá identificar claramente en su oferta los productos sujetos a licencias y los costes de mantenimiento posterior una vez finalizado el proyecto.

Entre los componentes de cuyo coste de licencias se hará cargo el adjudicatario en los entornos del Gobierno de Aragón, se encuentra ya identificado el producto OTRS en el apartado 9.

Tal como se indica en el apartado 5 no se incluye en esta licitación el coste de licencias de los entornos corporativos del Gobierno de Aragón.

15.4 *Aplicativos de Terceros accesibles por la Administración*

El Comité de Dirección de proyecto podrá valorar la incorporación de aplicativos que se encuentren disponibles para la Administración.

15.5 *Propiedad intelectual*

El contratista acepta expresamente que todos productos obtenidos como resultado del objeto de este contrato, entendiéndose como tales la aplicación informática adaptada, los programas desarrollados, los sistemas desarrollados para su adaptación a las necesidades concretas de los receptores de la misma, la documentación generada y cuantos productos resulten del desarrollo final del mismo, así como los obtenidos de la explotación posterior de dichos sistemas, quedarán en propiedad del Gobierno de Aragón con exclusividad y a todos los efectos, para utilizarlos como desee sin restricción alguna

Toda la documentación quedará en propiedad de la Administración sin que el adjudicatario pueda conservarla o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del órgano de contratación, que la daría en su caso previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

15.6 Transferencia de tecnología y conocimiento.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato y en la fase de soporte técnico el Adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección Facultativa del proyecto la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

El adjudicatario deberá incorporar, a indicación del Gobierno de Aragón, de forma progresiva los desarrollos realizados durante la ejecución del contrato al Centro de Transferencia de Tecnologías de las Administraciones Públicas. Incorporándose, a tal efecto, tanto la documentación, manuales, etc como el propio código fuente siguiendo las directrices correspondientes.

Durante la fase final de la ejecución del contrato o, en su caso, del periodo de prórroga, el adjudicatario elaborará y ejecutará un plan de transferencia tecnológica y conocimiento a las personas o equipos que así establezca la Dirección Facultativa.

15.7 Seguridad y confidencialidad.

El adjudicatario estará obligado a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva de todos aquellos datos y documentos a los que tenga acceso por motivo de los trabajos a desarrollar objeto del proyecto. A estos tendrán acceso, exclusivamente, aquellas personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a este contrato.

Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información. Todos los ficheros que se pongan a disposición del personal de la empresa, para la ejecución de los servicios contratados son propiedad de los titulares de los mismos y están registrados y sometidos a la salvaguarda que establece la legislación vigente, en especial la relativa a la protección de datos personales (LOPD). Toda utilización con propósito distinto del contratado y, en especial, toda cesión de información a terceros será perseguida ante los tribunales.

El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento de los responsables designados por el Órgano de Contratación, inmediatamente después de ser detectado, cualquier sospecha de errores eventuales que pudieran producirse en el sistema de seguridad de la información.

15.8 Condiciones de garantía

El plazo de garantía será de DOCE MESES a contar a partir de la firma del Acta de Recepción Definitiva de los productos por parte del Gobierno de Aragón.

Durante el periodo de garantía, el adjudicatario se compromete a realizar el mantenimiento de todos los productos, y el soporte técnico telefónico y presencial que pudiera llevar asociado la resolución de los problemas que se planteasen y sus gastos derivados durante la totalidad de la duración del contrato y el periodo de garantía.

Durante el periodo de garantía y para aquellas incidencias que le sean aplicables, el adjudicatario se comprometerá a resolverlas en un tiempo no superior al indicado a continuación en función de su prioridad:

| | | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <u>P1</u> | <u>P2</u> | <u>P3</u> | <u>P4</u> |
|-----------|-----------|-----------|-----------|

| | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| 2 días laborables | 4 días laborables | 8 días laborables | 20 días laborables |
|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|

Las descripciones de los códigos de prioridad figuran en el anexo VII.

En cualquier caso, el Gobierno de Aragón se reserva la posibilidad de ejecutar con cargo a la garantía aquellas subsanaciones reclamadas al adjudicatario que no hayan sido solucionadas en los plazos establecidos y que impidan el funcionamiento correcto de las aplicaciones entregadas.

15.9 Cumplimiento de los requisitos y especificaciones técnicas para el desarrollo e implantación de aplicaciones y servicios en los entornos del Gobierno de Aragón

El adjudicatario asume el cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas por parte del Gobierno de Aragón en lo referente a los entornos y servicios corporativos del Gobierno de Aragón.

En aquellos casos en los que las soluciones técnicas pudieran presentar incompatibilidades con las citadas especificaciones, o conforme a la evolución de éstas a lo largo del tiempo, el adjudicatario se compromete a realizar cuantas modificaciones y actualizaciones sean necesarias para garantizar su correcto cumplimiento en todo momento durante la ejecución del contrato.

15.10 Incompatibilidad entre lotes

Con el objetivo de garantizar la independencia en la actividad de la Oficina Técnica, objeto del contrato del Lote 2, se establece una incompatibilidad en la adjudicación de ambos lotes a una misma empresa o, en su caso, la participación en una agrupación adjudicataria.

Por tanto, los licitadores deberán hacer constar en el Sobre 1 una declaración de preferencia en la adjudicación de uno u otro lote en el caso de que la clasificación de las ofertas diera lugar a situaciones de incompatibilidad.

Esta declaración deberá ser coherente en el conjunto de ofertas en las que figure el licitador independientemente de que concurra de forma individual, dentro de una UTE o en cualquier otra forma de agrupación de empresas.

15.11 Subcontratación

Se permite la subcontratación de recursos técnicos y humanos a terceras empresas hasta un 60%, con la excepción de posibles subcontrataciones entre los adjudicatarios del lote 1 y el lote 2 para garantizar la independencia de la Oficina Técnica.

El Gobierno de Aragón mantendrá, en todo caso, el derecho a inspeccionar, controlar y evaluar la calidad y adecuación al PPT y la oferta de cualquier elemento o recurso asignado al proyecto independientemente del proveedor final en caso de subcontratación.

La subcontratación no podrá, en ningún caso, implicar la pérdida de control o falta de responsabilidad por parte de los adjudicatarios sobre los trabajos a realizar, manteniéndose la interlocución, coordinación, facturación y, en su caso, aplicación de penalidades por parte del Gobierno de Aragón únicamente con los adjudicatarios de los diferentes lotes.

15.12 Prórroga del Contrato.

La prórroga del Lote 1, de hasta 12 meses, contemplará únicamente las actuaciones asociadas a la administración, soporte y mantenimiento evolutivo de los servicios.

Por tanto, se tomará como importe de esta prórroga el 50%, correspondiente a la duración de 12 meses de prórroga con respecto a los 24 meses de ejecución del contrato, del importe de adjudicación de la oferta en los apartados :

- MANTENIMIENTO EVOLUTIVO, SOPORTE N2 Y N3, COSTES DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO FISICO-LOGICO Y DEPENDENCIAS
- ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE A USUARIOS E INTEGRADORES

En todo caso, serán de aplicación, durante la ejecución de la prórroga los aspectos y mejoras propuestos en la oferta, incluyendo especialmente, aquellas que hayan sido objeto de valoración previa o posterior.

El equipamiento, licencias, líneas de comunicaciones y cualquier otro elemento físico-lógico implantado por parte del adjudicatario en sus instalaciones se mantendrán operativos durante el periodo completo de ejecución de la prórroga.

El servicio de Administración y Soporte a Usuarios e Integradores será prorrogado en el conjunto completo de sus funciones.

Las actividades contempladas en el marco del mantenimiento evolutivo incluyen mejoras de rendimiento y disponibilidad y de adecuación a los cambios normativos, funcionales o de infraestructura así como las actuaciones de soporte de nivel 2 y nivel 3.

Los recursos humanos adscritos al equipo de desarrollo de mantenimiento evolutivo durante la fase de prórroga, manteniendo la proporcionalidad entre los importes de licitación correspondientes a las actividades a realizar, no podrá ser inferior al 30% de aquellos adscritos durante la ejecución del contrato. La citada medida de proporcionalidad se aplicará manteniendo la relación entre los recursos asignados a cada perfil profesional. No se contempla la posibilidad de asignación parcial al proyecto exceptuando al jefe de proyecto por lo que cualquier medida de ajuste sobre la proporción será, en todo caso, de incremental.

Durante la ejecución de la prórroga, el espacio asignado en la Oficina Física podrá adecuarse a las necesidades del equipo de desarrollo reduciéndose con una proporcionalidad equivalente a la indicada en el apartado anterior. En todo caso, se mantendrán los requisitos de señalización FEDER.

La prórroga del contrato asociado al Lote 2, de hasta 12 meses adicionales, contemplará únicamente las actuaciones asociadas al seguimiento de las actuaciones de soporte y mantenimiento evolutivo de los servicios.

El importe de prórroga se corresponderá, en este lote, al 50% del ofertado en el apartado **“PRECIO - SEGUIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN, SOPORTE N1, MANTENIMIENTO EVOLUTIVO + SOP N2, N3”** dada la relación entre el plazo de ejecución (24 meses) y el plazo de prórroga (12 meses).

Durante la prórroga del contrato la composición de la Oficina Técnica deberá mantener una asignación de, al menos, 2 de los recursos con adscripción completa al servicio.

16 Ofertas.

16.1 Formato

El tipo de letra será Arial 11 con un interlineado sencillo y con unos márgenes laterales no inferiores a 2,5 cm. La oferta del sobre 2 no podrá superar las 200 páginas para el lote 1 y 150 para el lote 2 no procediéndose a leer y valorar a partir de número máximo de página indicado para cada lote.

En el caso de incluir información de presentación y referencias de la empresa, ésta no deberá superar las 10 páginas y será contabilizada dentro del cómputo total correspondiente. En ningún caso se valorará la información sobre presentación y referencias.

En cada sobre, según se indica en el PCAP, deberá incluirse copia electrónica en formato PDF de todos los documentos presentados. Esta copia deberá ser fiel a los documentos presentados, sin ampliar ni minorar el contenido de los mismos. La mesa de contratación podrá realizar cuantas comprobaciones estime necesarias en ambos tipos de documentos procediendo a descalificar a aquellas ofertas que presente variaciones en los formatos electrónicos.

16.2 Contenido.

Además de la documentación exigida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) en cada uno de los tres sobres, se incluirá adicionalmente:

16.2.1 SOBRE 1

- No se contempla información adicional a lo establecido en el PCAP..

16.2.2 SOBRE 2. LOTE 1.

Con el fin de facilitar la valoración de las ofertas presentadas, la oferta técnica deberá estructurarse de acuerdo al siguiente índice siguiendo lo establecido en el apartado 11 de este documento:

- Índice que se corresponda con el contenido de la propuesta.
- Tabla de localización de respuestas específicas a los criterios objeto de valoración previa.
- Resumen Ejecutivo: resumen de los contenidos más significativos de la propuesta y mejoras relevantes a los requerimientos exigidos.
- Propuesta general de trabajo
- Propuesta funcional lote 1
 - Actualización Tecnológica
 - Publicación de Información
 - Nuevos servicios
 - Mejoras funcionales
 - Actividades de administración y soporte
- Propuesta de organización
- Planificación

- Propuesta técnica de conexión
- Asignación de recursos
- Elementos materiales
 - Comunicaciones
 - Equipamiento de servidores
 - Oficina Física

16.2.3 SOBRE 2. LOTE 2.

Con el fin de facilitar la valoración de las ofertas presentadas a este lote, la oferta técnica deberá estructurarse de acuerdo al siguiente índice:

- Índice que se corresponda con el contenido de la propuesta.
- Tabla de localización de respuestas específicas a los criterios objeto de valoración previa.
- Resumen Ejecutivo: resumen de los contenidos más significativos de la propuesta y mejoras relevantes a los requerimientos exigidos.
- Propuesta general de trabajo
- Propuesta funcional lote 1
 - Actualización Tecnológica
 - Publicación de Información
 - Nuevos servicios
 - Mejoras funcionales
 - Actividades de administración y soporte
- Propuesta funcional lote 2
 - Actividades
 - Composición
- Propuesta de organización
- Planificación
- Asignación de recursos

16.2.4 SOBRE 3. LOTE 1

Adicionalmente a lo establecido en el PCAP, deberá aportar información específica con respecto a cada uno de los siguientes apartados:

1. PRECIO DE LICITACIÓN. Con un máximo de 4.415.145,56 € (IVA excluido). Desglosado en los siguientes apartados:
 - a. PRECIO - DESARROLLO DE SERVICIOS. Con un máximo de 2.596.002,00€ (IVA excluido) incluye todos los trabajos de desarrollo de nuevos servicios, aplicaciones y funcionalidades establecidos en el alcance de este pliego.
 - b. PRECIO - MANTENIMIENTO EVOLUTIVO, SOPORTE N2 Y N3, COSTES DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO FISICO-LOGICO Y DEPENDENCIAS. Con un

máximo de 1.134.638,00 € (IVA excluido) incluye aquellas funcionalidades asociadas al mantenimiento evolutivo, mejoras de rendimiento y disponibilidad y adecuación a los cambios normativos, funcionales o de infraestructura así como las actuaciones de soporte de nivel 2 y nivel 3 y los costes asociados al equipamiento material y dependencias. El 50% del importe ofertado se contemplará en el cálculo del importe de la prórroga.

- c. **PRECIO - ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE A USUARIOS E INTEGRADORES.** Con un máximo de 486.805,56 € (IVA excluido) incluye las actividades reflejadas en el apartado 9 del PPT incluyendo cualquier coste que se derive de la atención a usuarios peticiones habituales y asociadas a picos de actividad conforme lo establecido en el apartado 9. El 50% del importe ofertado se contemplará en el cálculo del importe de la prórroga.
 - d. **PRECIO - PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO.** Con un máximo de 197.700,00 € (IVA excluido) incluye las actividades de adecuación de CPD, implantación de entornos físico-lógicos de desarrollo, puestos de trabajo, etc,
 - e. **PRECIO - REDUCCIÓN DEL COSTE DE LLAMADA ADICIONAL.** Con un máximo de 1,50€ (IVA excluido) por llamada/actuación adicional. El licitador ofertará el coste de llamada adicional sobre el número de peticiones día ofertado.
- 2. **RECURSOS - Nº DE RECURSOS ADICIONALES DESARROLLO (REGLA DE 1/2).** Número de perfiles Programador (P) y Analista Programador (AP) adicionales a los establecidos en la adscripción de medios. Por cada perfil AP adicional podrá incluirse hasta un máximo de dos perfiles P. La relación total P/AP no podrá superar el factor 2,5. Contabilizándose otros perfiles superiores como AP a excepción de perfiles de operación o equivalentes que se contabilizarán como perfil P.
 - 3. **ACTUACIONES - Nº DE PETICIONES/DIA SUPERIOR A 150.** Número de actuaciones diarias a las que el licitador se compromete a atender dentro del marco de actividad habitual de atención y soporte. Aquellas peticiones adicionales sobre el número ofertado se computarán en base al apartado 1.e de este apartado.
 - 4. **ACTUACIONES - Nº DE SERVICIOS SUSCEPTIBLES DE NIVEL 1.** Número de servicios adicionales a los reflejados en el alcance de este PPT susceptibles de ser incorporados al servicio de soporte por parte del Gobierno de Aragón siempre y cuando no se supere el número de peticiones/día ofertado.
 - 5. **ACTUACIONES - Nº DE PETICIONES/DIA DURANTE 90 DIAS/AÑO (PICO).** Número máximo de actuaciones diarias adicionales al ofertado en el apartado 3 que el licitador se compromete a atender durante periodos de alta actividad (pico) durante un máximo de 90 días laborales al año. El cálculo del coste repercutido se realizará en función de lo ofertado en el punto 1.e dentro de los parámetros establecidos en el apartado 9 del PPT.

16.2.5 SOBRE 3. LOTE 2

El licitador deberá indicar de forma explícita la información asociada a los criterios indicados en el apartado correspondiente en el PCAP indicando:

- 1. **PRECIO DE LICITACIÓN.** Con un máximo de 599.040,00 € (IVA excluido). Desglosado en los siguientes apartados:
 - 1. **PRECIO - SEGUIMIENTO PUESTA EN MARCHA Y DESARROLLO.** Con un máximo de 386.880,00 € (IVA excluido) incluye las actividades de seguimiento

asociadas al seguimiento y control tanto de la puesta en marcha de proyecto como al desarrollo de las funcionalidades establecidas en el alcance de este PPT.

2. PRECIO - SEGUIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN, SOPORTE N1, MANTENIMIENTO EVOLUTIVO + SOP N2/N3. Con un máximo de 212.160,00 € (IVA excluido) incluye las actividades de seguimiento del servicio de Administración y soporte de Nivel 1, 2 y 3 y el seguimiento de las tareas de desarrollo asociadas al mantenimiento evolutivo y adecuación a los cambios normativos, funcionales o de infraestructura. El 50% del importe ofertado se contemplará en el cálculo del importe de la prórroga del lote 2.
2. RECURSOS - INCORPORACIÓN DE UN AP ADICIONAL A LA OFICINA TÉCNICA. El licitador podrá ofertar recursos adicionales en la composición de la Oficina Técnica.

17 Periodo de ejecución

El periodo de ejecución será de 24 meses desde la fecha de inicio de los trabajos objeto del presente contrato con una prórroga de 12 meses adicionales susceptible de aplicar en ambos lotes conforme lo establecido en el apartado 15.12.

18 Facturación de los trabajos

Se efectuarán pagos parciales conforme se vayan ejecutando los trabajos mediante la presentación de facturas debidamente certificadas por el Director Facultativo que designe la Administración. Se realizarán como máximo 6 certificaciones por año completo o fracción.

El importe y el informe del Director Facultativo asociado a las facturas serán aprobadas por parte del Comité de Dirección de forma previa a su emisión.

Las facturas emitidas, correspondientes a cada lote, reflejarán adecuadamente el impuesto sobre el valor añadido y el detalle de los trabajos realizados desglosándose en los apartados correspondientes a:

- Puesta en marcha del Proyecto
- Desarrollo de Servicios
- Mantenimiento evolutivo, soporte N2 y N3, costes de mantenimiento de equipo físico-lógico y dependencias
- Soporte a Usuarios e Integradores.

Cada apartado incluirá una indicación/descripción general de los conceptos y trabajos incluidos en la factura que deberán ser descritos con mayor detalle en el preceptivo informe adjunto a la misma para su aprobación.

Zaragoza, a 27 de abril de 2015

EL DIRECTOR GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Fdo.: Ignacio Murillo Garcia-Atance

ANEXO I. Relación de aplicaciones y servicios existentes objeto de este contrato y mejoras identificadas en el momento actual

Se relaciona a continuación el conjunto de servicios y aplicaciones sobre las que deberán realizarse las actividades de actualización tecnológica, administración y soporte incluyendo además las principales mejoras funcionales identificadas por el SAE para realizar en una primera fase de evolución.

La relación siguiente no es completa, debiendo asumir el adjudicatario todas aquellas mejoras funcionales derivadas de la evolución del marco normativo, marco tecnológico y necesidades funcionales, de usabilidad o asociadas a la mejora de la utilización de los servicios.

La relación y estructura de las funcionalidades contenidas en este anexo constituye una primera aproximación realizada durante la elaboración del actual pliego de prescripciones técnicas siendo susceptibles de reorganización tanto en las ofertas de los licitadores como de forma posterior durante la fase de análisis y diseño cuya aprobación corresponderá al Comité de Dirección Técnica.

Asimismo se valorará conforme a lo establecido en los PCAP aquellas propuestas de mejoras funcionales no contempladas en la siguiente relación.

Acrónimos y nombres descriptivos de los servicios y aplicaciones.

Con relación de servicios y/o aplicaciones incluidos en este apartado se utilizarán los siguientes acrónimos para facilitar el establecimiento de referencias en algunos casos se utilizan diferentes descripciones para un mismo servicio y, en otros, diferentes servicios se incluyen en un mismo acrónimo.

Identificación, Autorización, Firma y Organigrama

ADMINDE - ADMINISTRACIÓN DELEGADA

Gestión Delegada de Identidades y Accesos

Servicio de Gestión Delegada y Alta de Usuario

Servicio de Gestión Delegada de Altas de Usuario

Administración Delegada de Usuarios

SIU - SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS

Gestión de Identidades

Servicio de Gestión de Identidades y Accesos

PAU - PLATAFORMA DE AUTORIZACIÓN DE USUARIOS

Gestión de Accesos

Servicio de Gestión de Accesos

Servicio de Políticas de Acceso

PFI - PORTAFIRMAS ELECTRÓNICO

Portafirmas Corporativo

Servicio de Portafirmas Corporativo

Servicio de Porta Firmas corporativo
SECVR - SECRETARÍA VIRTUAL
Secretaría Virtual

Gestión de Documentos Electrónicos

CCSV - SERVICIO DE ALMACENAMIENTO Y VERIFICACIÓN DE
DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Verificación de Documentos Electrónicos
Consulta de documentos mediante Código Seguro de Verificación
Servicio de Verificación de Documentos Electrónicos

SCDE - SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS
Servicio de Certificación de Documentos Electrónicos

SCE - SISTEMA COMPULSA ELECTRÓNICA
Copia/Compulsa Electrónica
Servicio de Copia y Compulsa Electrónica

Gestión de Expedientes Administrativos

BENT - BANDEJA DE ENTRADA
Bandeja de Entrada

Servicio de Gestión de Bandeja de Entrada

SGA - SISTEMA GESTIÓN AVISOS
Gestión de Alertas
Servicio de Gestión de Alertas

SCET - SERVICIO CONSULTA ESTADO TRAMITACIÓN
Servicios de Consulta del Estado de Tramitación
Servicio de Consulta del Estado de Tramitación

Gestión de Solicitudes, Escritos, Facturas y Pago Electrónico

OVT - OFICINA VIRTUAL DE TRÁMITES

DESFOR - CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS
Formularios estáticos

ETT - ENTORNO DE TRAMITACION TELEMÁTICA
Entorno Telemático de Tramitación

SSS - SERVICIO DE SUBSANACIÓN DE SOLICITUDES
SERVICIOS DE APORTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN.
Subsanación Electrónica
Servicio de Subsanación Electrónica
Aportación Voluntaria de Documentación

Servicio de Aportación Voluntaria de Documentación

Presentación de Alegaciones

Servicio de Presentación de Alegaciones

Manifestación de Consentimiento

Servicio de Manifestación de Consentimiento

Presentación de Recursos

Servicio de Recursos

SPG – Solicitud de Propósito General

SERI - SERVICIOS DE RESPUESTA INMEDIATA

Servicios de Respuesta Inmediata

Servicio de Respuesta Inmediata

NOTIF_LOPD - NOTIFICACIONES LOPD

Notificación a AEPD de ficheros de protección de datos.

PPE - PLATAFORMA DE PAGO ELECTRÓNICO

Petición de Pago Electrónico

Pasarela de Pago Electrónico

Plataforma de Pago Telemático

Servicio de Plataforma de Pago

SFE - SERVICIO DE FACTURA ELECTRÓNICA

Factura Electrónica

Registro y Notificaciones

SRT - SERVICIO REGISTRO TELEMÁTICO

SRT V2

Registro Telemático V2

SRT V3

Registro Telemático V3

REGISTRO TELEMÁTICO 3

SNT - SERVICIO DE NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS

SNT V2

Notificaciones Telemáticas V2

Sistema de Notificaciones Telemáticas

SNT V3

Notificaciones Telemáticas V3

Sistema de notificaciones telemáticas 3

Servicio de Notificaciones Telemáticas / Servicio de Notificación Telemática

PCON - PERFIL DEL CONTRATANTE

Perfil del Contratante

Perfil de Contratante

Catálogo de Servicios de Consulta e Interoperabilidad de Datos

SVCD - SERVICIO VERIFICACIÓN Y CONSULTA DE DATOS

Verificación y Consulta de Datos

SPD - SERVICIO PROVEEDOR DE DATOS

Proveedor de Datos

Servicio Proveedor de Datos

Servicio de Proveedor de Datos

DSCP - CONSOLIDACIÓN DE DATOS Y CONSULTA DE CERTIFICADOS PARA INTEROPERABILIDAD SPD

Certificado de Discapacidad

Servicio de Consulta de Datos de Discapacidad

Análisis Consolidación datos distribuidos.

SGI - SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Gestión de Incidencias

Servicio de Gestión de Incidencias

EAPL - ESTADO DE APLICACIONES

Estado de Aplicaciones

PMON - PORTAL DE MONITORIZACIÓN

Monitorización de Rendimiento

Relaciones de mejora identificadas en cada proyecto

| SERVICIO | MÓDULO | DESCRIPCIÓN |
|----------|-------------|--|
| SIU | GENERAL | Eliminar la utilización de Scripts de Base de datos en la gestión y administración. |
| SIU | ORGANIGRAMA | Revisar WS para mostrar cambios en organigrama. |
| SIU | SELLO | Gestión de sello de órgano, actualmente se realiza dando de alta el sello para un cargo en concreto pero no permite indicar quien es el titular, además una vez dado de alta no se puede modificar siendo necesario realizar una baja y un alta. |
| SIU | ORGANIGRAMA | Automatizar la modificación de los nombres de Organismos para que sean todos en Mayúsculas. |
| SIU | SELLO | Administrar el alta de los sellos de órgano para permitir que varios cargos puedan tener asignado el mismo, en |

| | | |
|-----|---------------------|--|
| | | escenarios donde exista delegación de firma. |
| SIU | SELLO | Permitir que varios usuarios puedan utilizar el mismo sello de órgano para la firma de documentos que así lo permita la normativa en función de las delegaciones asociadas a cada procedimiento |
| SIU | ORGANIGRAMA / SELLO | Comprobar el efecto del cambio de estructura en las asignaciones de sellos de órgano para que se realicen automáticamente. |
| SIU | SELLO | Cambiar el tratamiento de la tabla <i>"siu_stamp"</i> para que se incluya tanto en la administración como en la tabla el nombre y apellidos del titular del sello, ya que actualmente se almacenan en el campo <i>"holder"</i> que incluye la concatenación de nombre y apellidos y, sin embargo, tanto el componente de generación y firma de pdf como las aplicaciones sectoriales necesitan estos valores por separado. |
| SIU | ORGANIGRAMA | Mejorar la gestión de cargos en SIU no se pueden editar una vez dados de alta, al darlos de alta se crea siempre asociado a la persona y el organismo. |
| SIU | ORGANIGRAMA | Mejora de la gestión de los cargos, establecer una forma homogénea de codificar los cargos como por ejemplo director general para evitar cargos duplicados o problemas de búsqueda. |
| SIU | ORGANIGRAMA | Incorporar el orden de prelación como un atributo del organismo, rellenando como mínimo hasta nivel 2 |
| SIU | ORGANIGRAMA | Desarrollar la gestión de logos de las unidades para así poder en los documentos sacar los logos correspondientes. |
| | ORGANIGRAMA | Establecer mecanismos para gestionar la evolución en el tiempo de los organismos pudiendo consultarse la evolución de un organismo en el tiempo tanto en sucesivas legislaturas como en las previas a un momento dado. Para ello es necesario clasificar las fusiones y las escisiones de los organismos en los cambios de estructura. |
| | ORGANIGRAMA | Incorporar la estructura orgánica y su evolución desde la constitución de la Comunidad Autónoma de Aragón para la correcta gestión de los archivos. |
| SIU | GRUPOS DE GESTIÓN | En Administración delegada mejora de la presentación de la información para así mejorar el rendimiento de la aplicación, por ejemplo, actualmente se muestran los mismos grupos de gestión para todos organismos. |
| SIU | USUARIOS | Carga y actualización automatizada de usuarios y organismos utilizando datos existentes en el frontal de SIRHGA. |

| | | |
|---------|-------------------|--|
| SIU | GRUPOS DE GESTIÓN | Incorporación de funcionalidad asociada a la asociación de un usuario a varios grupos de gestión y a varias unidades organizativas de la misma entidad administrativa. |
| ADMINDE | GENERAL | Incorporación del conjunto total administrable de funcionalidades de SIU/PAU en la adm delegada. |
| ADMINDE | USABILIDAD | Mejorar las búsquedas de usuario en la administración delegada incluyendo NIF, dirección de correo, nombre y apellidos |
| ADMINDE | ORGANIGRAMA | Establecimiento de una fecha de efectos en la información sobre organismos y usuarios. Esta fecha podrá ser pasada o futura para establecer versiones provisionales de organigrama o planificar la entrada en producción frente a cambios de estructura. |
| PAU | PROCEDIMIENTOS | Mejora del comportamiento del cliente de acceso a DESFOR para minimizar la tasa de peticiones. Tras las pruebas realizadas en DESFOR se estima que la mejora debe realizarse en PAU |
| PAU | GRUPOS DE GESTIÓN | Mejorar el proceso de carga de grupos de gestión y sus procedimientos, ante la aparición de una situación no controlada permitir que solo se muestre la información que ya esta almacenada en PAU. |
| PAU | GENERAL | Eliminar la utilización de Scripts de Base de datos en la gestión y administración. |
| PAU | GENERAL | Mejorar la usabilidad de los interfaces de usuario. Posibilidad de utilizar el servicio minimizando el uso del ratón mediante la utilización del tabulador. |
| CCSV | EXPEDIENTE | En la cabecera del índice del expediente debe constar tanto el CSV del índice, como el CSV del expediente y el Nº de expediente administrativo. |
| CCSV | PUBLICO | Funcionalidad para la consulta del BOA en la parte pública del servicio CCSV. Esta consulta no estará sujeta a identificación del solicitante |
| CCSV | PUBLICO | Tipo de acceso, documento público, que no requiera la firma de un documento para consultarlo. La funcionalidad deberá contemplar la posibilidad de saturación del servicio en caso de sobre-utilización ya sea por alta demanda o por ataque de denegación de servicio. |
| CCSV | PUBLICO | Acceso directo con URL a la búsqueda de un documento definido como PÚBLICO. |
| CCSV | EXPEDIENTE | Modificar el almacenamiento de los documentos no asociados a expediente para incorporarlos en una |

| | | |
|------|---------------------|---|
| | | <p>estructura de directorios “folder” de Documentum para mejorar tanto la organización como el rendimiento general del sistema.</p> <p>Por ejemplo: año/cod_procedimiento o cod_procedimiento/año.</p> <p>Una vez desarrollada la funcionalidad se deberán migrar los documentos y expedientes existentes.</p> |
| CCSV | CLASE | Integrar con la información de CLASE para la gestión automatizada de metadatos de Archivo. |
| CCSV | MODELO DE METADATOS | Actualización del esquema de metadatos para incorporar las sugerencias de Archivo asociadas al almacenamiento y conservación a largo plazo. |
| CCSV | MODELO DE METADATOS | Funcionalidad de garantizar la convivencia de más de un modelo de metadatos, se debe contemplar que el esquema viene informado en los propios metadatos de documento y expediente. |
| CCSV | RENDIMIENTO | <p>Incluir en el cliente de integración a disposición de los integradores un método para el envío a Documentum de ficheros grandes, de forma que sea transparente a los integradores.</p> <p>Ya se está utilizando el protocolo específico que ofrece Documentum (UCF), el protocolo estándar de integración (CMIS) o la integración con el servicio de Valija Electrónica a desarrollar en el marco de esta licitación o una combinación de todos ellos.</p> |
| CCSV | DOCUMENTO | WS para generar el XML de Metadatos adaptado a la NTI de Documento Electrónico. Dicho XML deberá ser compatible con INSIDE. |
| CCSV | DOCUMENTO | Funcionalidad para la carga de documentos a partir de un XML de metadatos adaptado a NTI e INSIDE |
| CCSV | DOCUMENTO | <p>Posibilidad de invocar a ese WS para la obtención del XML- INSIDE, desde las pantallas de presentación de los documentos y el resto de aplicaciones.</p> <p>De forma obligatoria se incorporará en CCSV_PUB, PFI y SCE así como en el resto de aplicaciones objeto de esta licitación en las que sea susceptible de descargar documentación.</p> |
| CCSV | EXPEDIENTE | WS para generar el XML de Metadatos adaptado a la NTI de Expediente Electrónico. Dicho XML deberá ser compatible con INSIDE, siempre que INSIDE maneje Expediente Electrónico. |
| CCSV | EXPEDIENTE | Funcionalidad para la carga de expedientes completos a partir de un XML de metadatos adaptado a NTI e INSIDE |

| | | |
|------|---------------------|---|
| CCSV | EXPEDIENTE | Funcionalidad para que en CCSV_PRIV se puedan visualizar los metadatos complejos de forma amigable. |
| CCSV | EXPEDIENTE | Funcionalidad para la visualización de expedientes y documentos almacenados en soportes electrónicos (CD, USB, Unidades de Red) almacenados en formato adaptado a NTI e INSIDE. |
| CCSV | EXPEDIENTE | Funcionalidades para la consulta de información una vez que los documentos y expedientes se encuentran en fase de Archivo. Generación de XMLs para consultas, Datos a almacenar, consultas de utilidad a archivo. Utilidades de búsqueda y presentación de la información |
| CCSV | PUBLICO | Funcionalidad para el acceso controlado con medidas de seguridad adicionales a expedientes completos en el interfaz público. |
| CCSV | PUBLICO | Incorporar la funcionalidad para la verificación de expedientes intercambiados conforme a INSIDE. Dado el identificador de intercambio de un expediente, permita confirmar que existe en nuestra sede, y mostrar su contenido en el momento del intercambio. |
| CCSV | MODELO DE METADATOS | Modificar el funcionamiento de las búsquedas en el sistema para maximizar los resultados permitiendo no discriminar mayúsculas y minúsculas, acentos, etc. |
| CCSV | ARCHIVO | Mejoras en las búsquedas sobre el conjunto de documentos. Establecer campos susceptibles de búsqueda y optimización de las mismas. |
| CCSV | CORE | Realización de búsquedas tolerantes a mayúsculas y signos de acentuación y cadenas completas. |
| CCSV | USABILIDAD | Independización de las consultas del ciudadano y el gestor del algoritmo de generación del CSV. Para habilitar, por ejemplo, la consulta del CSV de iBOA |
| CCSV | ARCHIVO | Plantear las dos fases de conservación de los documentos: procesos que se llevarán a cabo en documentos, metadatos y firmas, permisos de acceso en función de las diferentes fases, aplicación del plan de eventos. Las fases de conservación que se plantean actualmente son: Paso al Archivo Central y Paso al Archivo Histórico. |
| CCSV | INTERFAZ | Gestión de documentos públicos incorporando controles para evitar abusos o ataques de denegación de servicio. |
| PFI | COMPONENTE PDF | Optimizar el proceso de normalización de documentos PDF (Conversion PDF a PDF/A) en el componente PDF e |

| | | |
|-----|----------------|---|
| | | integrar el componente en aquellos servicios que no lo estén utilizando. |
| PFI | COMPONENTE PDF | Modificar la conversión PDF a PDF/A para eliminar la conversión a imagen en la medida de lo posible para permitir la búsqueda de textos. |
| PFI | COMPONENTE PDF | La función de añadir la banda de firma debe detectar la orientación y el tamaño de cada página del documento. |
| PFI | COMPONENTE PDF | Normalización de la información asociada a la banda de firma |
| PFI | PREPARACIÓN | Mejora del sistema de búsquedas de firmantes. El usuario debe disponer de los siguientes métodos de identificación de firmante: <ul style="list-style-type: none"> - Firmantes jerárquicos - Últimos firmantes - Búsqueda avanzada (usuarios de PFI en SIU) |
| PFI | SELLO | Incorporar la funcionalidad de preparación de documentos para firma por Sello de Órgano por parte de cualquier usuario preparador. El preparador deberá identificar como firmante al empleado que tiene delegada la firma para el procedimiento |
| PFI | SELLO | Ampliar la información disponible en el PFI_PRIV sobre los procesos de firma con sello. Deberá visualizarse el estado, el número de reintentos, errores en el proceso, tiempo invertido. |
| PFI | PREPARACIÓN | Incorporar la cumplimentación automática de metadatos conforme a las nuevas funcionalidades a desarrollar en CCSV en el marco de este contrato. Unificar los formularios de introducción de metadatos con el resto de servicios (ej: SCE) |
| PFI | PREPARACIÓN | Mejora del proceso de incorporación de documentos para firma permitiendo, por ejemplo, la incorporación de un documento a partir de un CSV almacenado como un borrador. |
| PFI | SELLO | Acceso individualizado por parte del preparador a cada uno de los documentos firmados durante un proceso de firma con sello de órgano incluyendo los documentos de autorización y los de resultado del proceso |
| PFI | FIRMA | Gestión de las características de los documentos para la correcta generación de la "banda de firma". Por ejemplo, orientación y tamaño de los documentos así como la posibilidad de que un documento incluya en su interior |

| | | |
|-----|--------------|--|
| | | páginas de diferentes tamaños y orientación. |
| PFI | FIRMA/SELLO | Funcionalidad para el tratamiento de cancelación de operaciones de firma con sello de órgano. Anulación de documentos, reinicio de la operación de firma, etc. Información al firmante, al preparador y al usuario administrador. |
| PFI | FIRMA | Incorporación de WS que permitan informar a PFI de las características de Multifirma y Quorum asociados a un documento pendiente de firma. |
| PFI | FIRMA | Gestión de la firma de documentos por parte de terceras aplicaciones. Las aplicaciones pueden actualizar el estado de firma de los documentos propuestos para firma. PFI debe comprobar esta situación así como las condiciones de Multifirma y Quorum |
| PFI | INTEGRACIÓN | Incorporar nuevos casos de uso de integración de aplicaciones con firma electrónica. Construcción de un ejemplo demostrador para la integración de una aplicación a través de CCSV incorporando el metadato "Pendiente de Firma" y "Firmante Propuesto" |
| PFI | FIRMA | Incorporación de funcionalidad de Copia Auténtica y Compulsas Electrónicas en PFI como funcionalidades propias del servicio sin requerir acceso a SCE. Se debe incluir la posibilidad de que la compulsas y copia auténtica utilicen un Sello de Órgano en la firma asociada. |
| PFI | SELLO ORGANO | Modificación del documento de autorización para gestionar saltos de página y admitir cualquier número de documentos y descripciones de los mismos variables en longitud |
| SSS | INTEGRACIÓN | Modificación de la integración con Catálogo para mostrar los procedimientos en SSS_PRIV. Utilización de XML, Tabla de atributos o WS específico |
| SSS | INTERFAZ | Incorporar nuevas descripciones, cambio de términos y títulos para facilitar la utilización del servicio indicando en cada tipo de suboperación (subsanción, aportación, recurso) la información completamente adaptada. |
| SSS | REGISTRO | Reutilización de los documentos electrónicos almacenados en el gestor documental. Los documentos aportados por el ciudadano se almacenan una vez en el gestor siendo enlaces del mismo los que se asociarán al registro telemático o se reenviarán a través de BENT |

| | | |
|------|--------------------------------|--|
| SSS | REGISTRO | Presentación de documentos a través de Localizador CCSV verificando el control de acceso de los documentos del interesado |
| SSS | REGISTRO | Funcionalidad de mejora en la introducción de la información y los registros presentando por ejemplo tanto el nombre del fichero como la descripción de los mismos. |
| SSS | INTERFAZ | Mejoras de usabilidad del servicio en la presentación de listados, ordenaciones, filtros. |
| SVCD | OFFLINE | Funcionalidad para permitir concatenar varias consultas y generar un documento con el resultado de todas ellas. |
| SVCD | IRPF | Adecuación del servicio a las necesidades establecidas por parte de la AEAT para el acceso al IRPF. |
| SPD | DISCAPACIDAD | Adecuación del servicio de consulta de datos de Discapacidad a la normalización del mismo establecida por el MINHAP: Tipo Discapacidad, ampliación de tamaño para nº de expediente. |
| SPD | ADMIN. | <p>Funcionalidad para el acceso al log de auditorías que facilite la generación de solicitudes de verificación del cumplimiento de la gestión de autorizaciones de consulta así como la generación de listados en respuesta a solicitudes de otros prestadores canalizadas por el MINHAP.</p> <p>La funcionalidad deberá traducir los códigos internos de identificación de las peticiones en códigos de intercambio SCSP y viceversa.</p> |
| PPE | PORTAL | Mejoras de usabilidad a través de filtros por tasa, por procedimiento, etc. |
| PPE | PORTAL | Realizar los cambios necesarios en la administración de los modelos-conceptos que permitan llegar/generar las tarifas sin necesidad de establecer un formulario específico por cada tarifa |
| PPE | DISPONIBILIDAD/R ENDIMIENTO | Mejoras en los indicadores de disponibilidad y rendimiento tanto de PPE_ADMIN como de PPE_PRIV |
| PPE | PORTAL | Mejorar el proceso de realización y descarga de justificantes de pago contemplando la posibilidad de modificación de los formularios a lo largo del tiempo. |
| SGI | USABILIDAD | Mejoras en la presentación de la información al ciudadano, filtros y consulta. |
| SGI | INTEGRACIÓN | Posibilitar que las aplicaciones puedan mostrar el conjunto de incidencias asociadas a determinados servicios. |

| | | |
|--------|-------------|--|
| SECVIR | INTEGRACIÓN | Almacenamiento de documentos en CCSV |
| SECVIR | USABILIDAD | Incorporación de los documentos de forma individual |
| SECVIR | INTEGRACIÓN | Envío de la documentación a través de la bandeja de entrada |
| SECVIR | INTEGRACIÓN | Integración con SIU/PAU |
| ETT | INTEGRACIÓN | Integración con SIU/PAU |
| ETT | INTEGRACIÓN | Integración con CCSV, contemplando la apertura de expediente cuando proceda. |
| ETT | INTEGRACIÓN | Mejora de la integración con SRT |
| ETT | INTEGRACIÓN | Mejora de la distribución de métodos y WS privados y públicos |
| ETT | INTEGRACIÓN | Incorporación de localizadores CSV en todos los servicios |
| ETT | INTEGRACIÓN | Incorporar la entidad y la signatura de los procedimientos en los WS. |
| ETT | INTEGRACIÓN | Desarrollar un conector/librería java para distribuir a los integradores. |
| ETT | INTEGRACIÓN | Simplificar el consumo de servicios de integración a través de librería y a través del bus SOA. |
| ETT | FIRMA | Incorporar la firma co-sign pudiendo establecerse por configuración para cada procedimiento la posibilidad de hacer doble firma (modo actual) o co-sign. |
| ETT | ADMIN. | Modificación de datos de un usuario desde la administración de ETT |
| ETT | INTEGRACIÓN | Integración con SVCD incorporando campos específicos para los servicios a consultar |
| ETT | INTEGRACIÓN | Integración con la versión 3 de SNT para utilizar la incorporación de documentos a través de localizar CSV |
| ETT | INTEGRACIÓN | Incorporación de funcionalidades para la utilización de la representación por funcionario público. Consultando el registro electrónico de apoderamientos (REA) cuando proceda. |
| ETT | USABILIDAD | Flexibilización de la posibilidad de establecimiento de un formulario como solicitud de forma que permita la presentación de algunos documentos que aunque aparezcan como anexo en el catálogo puedan ser presentados de forma autónoma. |
| OVT | USABILIDAD | Reordenación automática de listados en función de la fecha de publicación de los procedimientos |
| SCDE | INTEGRACIÓN | Almacenamiento en CCSV de las plantillas de firma a utilizar |

| | | |
|------|-------------|--|
| SCDE | INTEGRACIÓN | Mejora de la petición de sellado en base a localizador CSV y sello |
| SCDE | USABILIDAD | Control de acceso y modificación de la visualización listados de documentos en la aplicación de gestores, filtros y visualización de todos los documentos independientemente del origen (web, ws) |
| SCDE | INTEGRACIÓN | Incorporar a los WS tipos de metadatos complejos así como la adaptación para incorporar automáticamente aquellos inferidos del código de procedimiento |
| SCDE | INTEGRACIÓN | Elegibilidad en la llamada al WS del sello a utilizar en los documentos de de resumen y cancelación |
| SCDE | USABILIDAD | Normalización de las pantallas de introducción de metadatos, precarga automatizada |
| SRT | GESTIÓN | Incorporación de tareas offline para minimizar el tiempo de registro. Incorporación de documentos a CCSV, relaciones, etc. |
| SRT | INTEGRACIÓN | Mejorar el proceso de obtención de organismos y tramites para la realización del asiento registral |
| SRT | MIGRACIÓN | Migración y consolidación de todos los asientos registrales realizados en SRT (v1,v2,v3). Se encuentra desarrollado el proceso pero la ejecución y la consolidación de la información se debe realizar de forma previa a la desactivación de SRTv2 |
| SRT | DOCUMENTOS | Revisión de metadatos asociados a los justificantes y documentos para adecuarlos a la última versión del modelo documental. |
| SRT | DOCUMENTOS | Incorporar gestión de logotipos en función de la administración, departamento y organismo |
| SRT | INTEGRACIÓN | Eliminar el campo "promoter" de los WS o, en su caso, establecer el campo como opcional y desaconsejar su utilización en el material de integración |
| SNT | USABILIDAD | Modificación de la funcionalidad de generación de plantillas para gestionar textos de tamaño variable y saltos de página |
| SNT | USABILIDAD | Potenciar la funcionalidad de generación de notificaciones a partir de hojas de cálculo |
| SNT | USABILIDAD | Incorporar funcionalidad de creación de notificaciones que permita combinar documentos, personas y tipos de notificación. Tanto con origen de hoja de cálculo como en los WS. |
| SNT | USABILIDAD | Creación de notificaciones para varias personas desde la aplicación de los empleados públicos pudiendo incorporar de forma automática un documento único igual para cada |

| | | |
|------|---------------|---|
| | | notificación independiente. |
| SNT | USABILIDAD | Simplificar la Firma y emisión de grandes volúmenes de notificaciones estableciendo un ciclo de petición de pin y enviando todas las firmas a PFI para proceder a la emisión de forma automatizada una vez firmadas o en función de que los documentos sean firmados. |
| SNT | USABILIDAD | Crear una notificación de subsanación que automáticamente establezca el periodo de subsanación y, en el sentido inverso, crear un periodo de subsanación en SSS que automáticamente envíe una notificación |
| SNT | GESTIÓN | Constituir SNT como servicio de Comunicación. Modificar título y habilitar la posibilidad de envíos sin recibo de registro ni requerimiento de aceptación al ciudadano |
| SNT | USABILIDAD | Incorporar avisos configurables sobre la expiración de un plazo de notificación. Por defecto 2 días antes del fin de plazo. |
| SNT | INTEGRACIÓN | Integración con SGA para el envío de correos. |
| SNT | INTEGRACIÓN | Envío al preparador de un correo electrónico, a través de SGA, cuando un ciudadano acepta o rechaza una notificación. |
| SNT | USABILIDAD | Incorporar la funcionalidad para utilizar sello de órgano en la firma y emisión de notificaciones cuando el procedimiento así lo establezca. |
| SGA | INTEGRACIÓN | Incorporación de funcionalidades para la utilización de SGA con ciudadanos y gestores de otras administraciones. El ciudadano podrá estar registrado (DNI-email). En caso de no estar registrado sólo se admitirán mensajes dirigidos al correo electrónico siendo acumulados y enviados agregados en un mensaje. |
| PMON | RENDIMIENTO | Acumulación en bloques de llamadas (evitar sobre llamadas en bloques temporales). |
| PMON | CONFIGURACIÓN | Habilitación/Deshabilitación por administración del registro de tiempos en diferentes métodos. |
| PMON | CONFIGURACIÓN | Configuración de la información a almacenar por administración. Cantidad y aspectos. |
| PMON | INFORMACIÓN | Datos extendidos. Incorporar al componente la posibilidad de registrar información adicional a través de los XMLs. El registro de datos extendidos deberá ser administrable sin necesidad de reinicio. |
| PMON | INFORMACIÓN | Indicadores. Incorporar lógica y consultas para el cuadro de mandos. |
| PMON | SISTEMAS | Migración a la versión de Oracle actualmente indicada por AST |

| | | |
|------|---------------|--|
| PMON | INFORMACIÓN | Incorporación de información de errores para posibilitar evaluación de situaciones de incidencia. |
| PMON | CONSOLIDACIÓN | Gestión de la información a medio y largo plazo. Tanto de auditoria como de rendimiento. |
| PMON | USABILIDAD | Mejoras de usabilidad, ergonomía, visualización, etc. |
| PMON | INFORMACIÓN | Desglose de las peticiones para identificar elementos de saturación. |
| SERI | ACTUALIZACIÓN | Mejora de la tipología de fusión para los resultados: Además del modelo de fusión PDF se podrá utilizar algún otro tipo de tecnología que permita una mayor flexibilidad en la creación del documento de salida |
| SERI | INTEGRACIÓN | Integrar con el registro de salida para los casos en que sea necesario: Se realizará de forma automatizada el asiento de registro de salida de la comunicación al interesado del resultado de la petición de servicio. |
| SERI | INTEGRACIÓN | Emisión por diversos canales: Además de la recepción inmediata se permitirá, de forma controlada para cada servicio, el envío mediante otros canales del resultado del servicio. |
| SERI | INTEGRACIÓN | Flexibilizar las posibilidades de pago telemático de los pagos asociados a la presentación de forma que se pueda utilizar la totalidad de las posibilidades |
| SERI | USABILIDAD | Mejoras para facilitar la incorporación de nuevos servicios telemáticos: tendentes a homogeneizar y simplificar la incorporación de los servicios disponibles a través del servicio proveedor de datos como los que se puedan acceder a través de bases de datos o de servicios de intermediación. |
| SERI | INTEGRACIÓN | Integración con el Servicio de Portafirmas para aquellos procedimientos que no puedan ser automatizados completamente, que se permita la firma manual en el caso de que la regulación así lo determine. |

ANEXO II. Descripción de perfiles

| Conocimientos Previos | Tareas Responsabilidades | Experiencia previa para la capacitación del puesto |
|---|--|---|
| Jefe de Proyecto | | |
| <p>Los requeridos para el Analista Funcional.</p> <p>Debe tener el conocimiento suficiente y la experiencia en gestión de grupos humanos y administración de proyectos como para guiar de una manera eficaz a los miembros del equipo de trabajo, establecer la adecuada relación con el área usuaria y mantener correctamente los canales de comunicación con los elementos decisivos de la organización.</p> <p>Formación mínima: Titulación superior</p> | <p>Es responsable de la organización, del desarrollo y control permanente del proyecto, supervisando el ajuste a los programas y objetivos iniciales establecidos. Desarrolla el plan de trabajo y elabora informes periódicos de avance.</p> <p>Identifica problemas, desarrolla soluciones y recomienda acciones.</p> <p>Garantiza la calidad de los productos finales.</p> <p>Propone al cliente la aprobación de los hitos establecidos en el proyecto, solicitando su concurso en caso necesario para el tratamiento de asuntos extraordinarios.</p> <p>Propone la participación de expertos funcionales.</p> <p>Dirige la elaboración de propuestas u ofertas y presentaciones divulgativas del Sistema.</p> | <p>Mínimo de 5 años con categoría de Jefe de proyecto en proyectos software, con una dedicación al liderazgo y dirección de proyectos de más del 75% del tiempo, con equipos.</p> <p>Experiencia de más de 3 años en proyectos de desarrollo de Software con equipos de desarrollo de más de 20 personas.</p> |
| Analista Funcional | | |
| <p>Posee conocimientos de informática general que permiten identificar y afrontar los problemas de integración con otros campos o entornos técnicos.</p> <p>Domina la metodología de desarrollo de sistemas.</p> <p>Conoce los conceptos básicos del área de negocio del proyecto.</p> <p>Formación mínima: Titulación media o superior</p> | <p>Puede realizar las asignadas al Analista - Programador.</p> <p>Obtiene información para la realización o mejora de módulos. Mantiene relación con usuarios finales y con el responsable funcional del proyecto.</p> <p>Realiza el diseño funcional y técnico del sistema o de módulos en sistemas complejos.</p> <p>Revisa el diseño detallado de módulos y la programación del equipo, comprobando que los programas se adecuan a los requisitos.</p> <p>Analiza incidencias.</p> <p>Define, planifica y realiza la prueba del sistema y la conversión.</p> <p>Participa en la elaboración y realización de presentaciones divulgativas del</p> | <p>Mínimo de 3 años con categoría de Analista Funcional o 2 años de Analista Funcional y un año como Analista Programador</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Sistema.</p> <p>Supervisa un pequeño equipo, responsabilizándose de la consecución de objetivos a corto plazo.</p> <p>Transmite y explica los valores propios de la organización. Orienta a su equipo a la consecución de objetivos. Promueve la formación del equipo de trabajo.</p> | |
| Analista Programador | | |
| <p>Posee conocimientos de informática general que permiten identificar y afrontar los problemas de integración con otros campos o entornos técnicos.</p> <p>Domina la metodología de desarrollo de sistemas.</p> <p>Conoce los conceptos básicos del área de negocio del proyecto.</p> <p>Formación mínima: Titulación media o superior</p> | <p>Puede realizar las asignadas al Programador.</p> <p>Obtiene información para la realización o mejora de módulos. Mantiene relación con usuarios finales y con el responsable funcional del proyecto.</p> <p>Realiza el diseño funcional y técnico del sistema o de módulos en sistemas complejos.</p> <p>Revisa el diseño detallado de módulos y la programación del equipo, comprobando que los programas se adecuan a los requisitos.</p> <p>Analiza incidencias.</p> <p>Define, planifica y realiza la prueba del sistema y la conversión.</p> <p>Participa en la elaboración y realización de presentaciones divulgativas del Sistema.</p> <p>Supervisa un pequeño equipo, responsabilizándose de la consecución de objetivos a corto plazo.</p> <p>Transmite y explica los valores propios de la organización. Orienta a su equipo a la consecución de objetivos. Promueve la formación del equipo de trabajo.</p> | <p>Mínimo de 3 años con categoría de Analista programador o de 2 años de Analista programador y 1 año de experiencia de programador</p> |
| Programador | | |
| <p>Posee los conocimientos necesarios del entorno lógico del proyecto para desarrollar su trabajo diario. Muy especializado en labores de construcción de programas y en las herramientas que la facilitan.</p> <p>Tiene conocimientos generales sobre sistemas de información y metodologías de desarrollo.</p> | <p>Elabora el diseño detallado de programas con un elevado grado de supervisión.</p> <p>Codifica, revisa y realiza la prueba unitaria de los programas.</p> <p>No participa directamente, pero atiende a las incidencias que surgen durante la prueba del sistema o durante la conversión de datos.</p> | <p>Mínimo de 12 meses desarrollado tareas de programación en Java</p> <p>Al menos 6 meses de experiencia en desarrollo en entorno Eclipse.</p> |

| | | |
|---|--|---|
| Conoce estándares de programación JAVA. Formación: Formación Profesional de Grado Superior o equivalente. | Realiza el seguimiento de las incidencias que se le asignan. Evalúa y analiza cambios con un elevado grado de supervisión. | |
| Operador CAU | | |
| Posee los conocimientos necesarios del entorno del proyecto para desarrollar su trabajo diario. Muy especializado en labores de soporte técnico a usuarios de las aplicaciones y en las herramientas que lo facilitan. Tiene conocimientos generales sobre sistemas de información y soporte técnico a usuarios. Conoce estándares de soporte a usuarios. Formación mínima: Formación Profesional de Grado Superior o equivalente. | Da soporte técnico de primer nivel, en incidencias y consultas, a los usuarios de las aplicaciones y servicios de Administración Electrónica Realiza las actuaciones a demanda y el seguimiento de las incidencias que se le asignan Escala las incidencias que no pueden ser resueltas en el primer nivel Colabora en la elaboración de la documentación que facilite el soporte técnico de primer nivel a los usuarios Colabora en la elaboración de la documentación o material multimedia de autoayuda para los usuarios | Mínimo de 12 meses en soporte técnico a usuarios de aplicaciones informáticas |
| Responsable CAU | | |
| Los mismos que operador CAU Formación mínima: Formación Profesional de Grado Superior o equivalente. | Responsable operativo de la línea de CAU. Se encarga de la organización, dirección y control de la línea de servicio y de la supervisión de la calidad del mismo. Realiza las labores de operador del CAU cuando es necesario | Mínimo de 12 meses como responsable/coordinador/supervisor de CAU de aplicaciones informáticas Mínimo de 12 meses en soporte técnico a usuarios de aplicaciones informáticas |

ANEXO III. Curriculum Vitae del equipo de trabajo

Los Curriculum Vitae de los miembros del equipo de trabajo, se presentarán en el formato que se especifica a continuación.

1. PERFIL OFERTADO :

2. DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos

Fecha nacimiento

3. TITULACIÓN ACADÉMICA OFICIAL (por fecha descendente)

| Título | Nivel (FP GRADO MEDIO / UNIVERSIDAD GRADO MEDIO / UNIVERSIDAD GRADO SUPERIOR / DOCTORADO) | Observaciones |
|--------|---|---------------|
| | | |

4. FORMACIÓN RECIBIDA (por fecha descendente)

| Tipo (master/curso/seminarios...) | Denominación | Horas | Fecha | Entidad Organiza | Entidad Imparte | Entorno tecnológico y/o funcional |
|--------------------------------------|--------------|-------|-------|------------------|-----------------|--------------------------------------|
| | | | | | | |

5. DATOS PROFESIONALES (por fecha descendente)

Empresa u Organismo:

Categoría actual:

Fecha desde: Fecha hasta:

Descripción Funciones:

Desglose de proyectos (por fecha descendente)

| Nombre | Descripción | Empresa u Organismo | Categoría ejercida en el | Fecha desde | Fecha hasta | Meses | Entorno Funcional | Entorno tecnológico y/o funcional |
|--------|-------------|------------------------|-----------------------------|-------------|-------------|-------|----------------------|--------------------------------------|
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

ANEXO IV: Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón.

ORDEN de 29 de julio de 2009, del Consejero de Presidencia, BOA de 19 de agosto de 2009, por la que se da publicidad al acuerdo de 21 de julio de 2009 del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Adoptado por el Gobierno de Aragón el día 21 de julio de 2009 «Acuerdo por el que se aprueba el Plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón», se procede a su publicación en anexo a la presente Orden. El Plan de Administración Electrónica.

Se encuentra accesible en las siguientes direcciones:

http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/BRSCGI?CMD=VERDOC&BASE=BOLE&PIECE=BOLE&DOCR=1&SEC=BUSQUEDA_FECHA&RNG=200&SEPARADOR=&&@PUBL-E=20090819

y

http://portal.aragon.es/portal/page/portal/DGA/E_ADMINISTRACION

ANEXO V : Utilización de firma electrónica en procedimiento administrativo.

Todos aquellos servicios que participen directa o indirectamente en un procedimiento administrativo habrán de cumplir los siguientes requisitos de firma electrónica en su relación con los ciudadanos, empresas y otros organismos y en la actividad de los funcionarios a través del medio electrónico:

El sistema se alojará en servidor seguro de la sede electrónica del Gobierno de Aragón, por lo que contará con sistema de identificación de servidor basado en certificado electrónico expedido a tal efecto por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

La firma y publicación de documentos se realizará, por parte de los usuarios autorizados para ello y previa autenticación en el sistema, mediante firma electrónica reconocida conforme al estándar ETSI TS 101 733 V1.7.3 (CAAdES) o ETSI TS 101 903 V1.2.2 (XAdES) o versiones superiores de los mismos incluyendo referencia temporal cierta aportada por tercero de confianza (TimeStamp).

El servicio permitirá la verificación de la información de firma electrónica y sellado temporal asociada a los documentos publicados o la exportación de dicha información de firma para su verificación por parte de terceros.

En su caso, la autenticación en el sistema se realizará mediante la utilización de certificados electrónicos reconocidos conformes a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, que se ajusten a la recomendación UIT X.509 versión 3 o superiores (ISO/IEC 9594-8 de 1997). No podrán utilizarse certificados electrónicos caducados o revocados para acceder al sistema.

La integración funcional con otros sistemas de las diferentes organizaciones y Administraciones se realizará a través de interfaces automatizados de servicios webs, conforme al estándar WSDL 1.1 o superior del W3C, cuya definición inicial y sucesivas actualizaciones serán puestas a disposición de los diferentes organismos. Utilizándose preferiblemente firma electrónica (XAdES) en la autenticación de los sistemas.

ANEXO VI : Utilización de Documentos Electrónicos en el procedimiento administrativo.

Los documentos electrónicos se ajustarán al estándar ISO 19005-1:2005 (PDF/A) con la inclusión, como metainformación conforme a la iniciativa «Dublín Core Metadata Initiative (DCMI)», de toda la información contenida en el documento para posibilitar su remisión, procesado y utilización posterior.

Los documentos electrónicos firmados poseerán vinculada la información de firma electrónica reconocida conforme al estándar ETSI TS 101 733 V1.7.3 (CAAdES) o ETSI TS 101 903 V1.2.2 (XAdES) o versiones superiores de los mismos incluyendo referencia temporal cierta aportada por tercero de confianza (TimeStamp).

La información y los documentos publicados en el sistema se mantendrán disponibles al menos durante el tiempo de vigencia administrativa de los mismos.

Los sistemas de información, o el sistema general de consulta de documentos electrónicos, estarán disponibles los 7 días de la semana las 24 horas del día.

Se habilitarán las necesarias herramientas de monitorización que garanticen, mediante prueba fehaciente, tanto la disponibilidad de la información publicada como la no manipulación de la misma desde su puesta a disposición.

ANEXO VII : Descripción de los códigos de prioridad

Código de IMPACTO:

Se obtiene de la siguiente tabla, en base al volumen o tipología de usuarios afectados, determinando el grado de impacto en la organización.

| Impacto | Descripción |
|---------|---|
| 1 | EMPRESA, VENTANILLA, CIUDADANOS. Cuando afecta a toda la organización, a más de un Departamento o tiene repercusión directa en servicios administrativos prestados en ventanilla cara a ciudadanos y empresas. |
| 2 | DEPARTAMENTO, UNIDAD NEGOCIO. Cuando afecta a un único departamento o en general a una unidad de negocio. |
| 3 | USUARIOS MÚLTIPLES. Cuando afecta a más de un usuario en relación al uso o configuración común y particular de algún servicio. |
| 4 | USUARIO / PUESTO. Cuando afecta a un único usuario o puesto de trabajo. |

Código de SEVERIDAD:

Se obtiene de la siguiente tabla, según el grado de afectación a la continuidad del negocio u operaciones habituales:

| Severidad | Descripción |
|-----------|--|
| 1 | La aplicación está fuera de uso , inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones, y no existen alternativas de operación disponibles. |
| 2 | La aplicación está degradada afectando a la continuidad de negocio u operaciones habituales sin alternativa de uso . Pérdida parcial de funciones del negocio y no existen alternativas de operación disponibles. Situación donde el usuario no puede ejecutar algunas funciones específicas de una aplicación del negocio, no existiendo alternativas para dichas funciones. |
| 3 | La aplicación está degradada afectando a la continuidad de negocio u operaciones habituales con alternativa de uso . Aunque el rendimiento del sistema o aplicación esté degradado, no inhabilita su función de negocio. En esta situación, el usuario no puede usar las aplicaciones, sistemas o servicios como fueron concebidos, pero existen mecanismos de operación que pueden funcionar para dichas funciones. |
| 4 | La aplicación está degradada pero no afectan a la |

continuidad de negocio u operaciones habituales

Códigos de prioridad:

De acuerdo con los códigos descritos de impacto y severidad, se fija la prioridad según el siguiente cuadro:

| PRIORIDAD | Impacto | | | |
|---|--|--|----------------------------|------------------------|
| Severidad | 1 EMPRESA VENTANILLA CIUDADANOS | 2 DEPARTAMENTO UNIDAD NEGOCIO | 3 USUARIOS MULTIPLES | 4 USUARIO PUESTO |
| 1. Aplicación fuera de uso | P1 | P1 | P2 | P3 |
| 2. Aplicación degradada sin alternativa | P1 | P2 | P3 | P3 |
| 3. Aplicación degradada con alternativa | P2 | P3 | P3 | P4 |
| 4. Aplicación degradada que no afecta a la continuidad de negocio u operaciones habituales | P3 | P3 | P4 | P4 |