

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SUMINISTRO DE UNA OFICINA TÁCTIL DE TRAMITACIÓN DE CERTIFICADOS Y VOLANTES, PARA LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, Y EL MANTENIMIENTO POSTERIOR A LA GARANTÍA, PARA EL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL, este contrato está cofinanciado el 80% por el FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER).

La Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de “Ciudad Real-2022 ECO INTEGRADOR” (en adelante EDUSI Ciudad Real), fue aprobada mediante Resolución de 29 de septiembre de 2016, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se conceden ayudas de la primera convocatoria para la selección de estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado que serán cofinanciadas mediante el Programa Operativo FEDER de crecimiento sostenible 2014-2020, convocadas por Orden HAP/2427/2015, de 13 de noviembre. Esta Resolución fue publicada en el BOE nº 239 de 3 de octubre de 2016.

El Fondo Europeo de Desarrollo Regional cofinancia la presente acción, contribuyendo a las prioridades de la Unión Europea en materia de cohesión económica, social y territorial, mediante inversiones estratégicas que redundan en el crecimiento económico de Ciudad Real.

La presente acción será objeto de cofinanciación mediante el Programa Operativo de Crecimiento Sostenible a través de la Línea de Actuación LA1. “TARJETA DE FIDELIZACION CIUDADANA Y ADMINISTRACION ELECTRONICA”, del Objetivo Específico OE 233. “Promover las TIC en Estrategias de desarrollo urbano integrado a través de actuaciones en Administración electrónica local y Smart Cities”, del Objetivo Temático OT 2, en un porcentaje máximo del 80% sobre los costes totales de la misma.

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto del presente contrato, el suministro de de una oficina táctil de tramitación, con su correspondiente integración tanto con el Padrón de Habitantes, y los servicios web con la plataforma electrónica SIGEM que gestiona la Excm. Diputación, posterior al año de garantía, tres años de mantenimiento de la misma.

En la actualidad este Ayuntamiento tiene en funcionamiento la aplicación de la Gestión integral del Padrón de Habitantes, los servicios web correspondientes a la página web (servicios al ciudadano), y está gestionando la integración con la firma electrónica de la plataforma SIGEM, de los siguientes documentos:

- Volante empadronamiento individual.
- Volante empadronamiento colectivo.
- Certificado empadronamiento individual.
- Certificado empadronamiento colectivo.
- Certificado de convivencia.
- Volante histórico de habitante.

- Volante histórico de domicilio.
- Volante histórico de convivencia.
- Certificado histórico de habitante.
- Certificado histórico de domicilio.
- Certificado histórico de convivencia

La integración de estos servicios web (atención al ciudadano), están totalmente integrados con la citada plataforma SIGEM, que gestiona directamente la Excm. Diputación.

La aplicación de la Gestión integral del Padrón de Habitantes, así como el desarrollo de la integración de los servicios web con la plataforma SIGEM, han sido suministrados por la empresa SPAI INNOVA ASTIGITAS, S.L.

Surge la necesidad de adquirir una oficina táctil de tramitación integrada con la citada aplicación, ya que son muchos los ciudadanos que acceden a la oficina de atención al ciudadano.

De los muchos ciudadanos que acceden a la citada oficina, un porcentaje elevado es para la obtención de los diferentes certificados de empadronamiento, la mayoría no tienen certificado digital para la gestión a través de la sede electrónica, etc., en definitiva no tienen opción de obtener los diferentes certificados de empadronamiento.

SEGUNDA.- REQUERIMIENTOS DEL SUMINISTRO.

Para resolver el problema de estos ciudadanos, y agilizar el servicio de la propia oficina de atención, se presenta la posibilidad de adquirir una Oficina táctil de tramitación, que deberá incluir lo siguiente:

- Impresora A4.
- Pantalla.
- Lector de DNI + Pasaporte + Tarjeta de Residencia.
 - Área de escaneo activa: 120 mm x 89 mm.
 - Fuentes de iluminación: led blanco visible.
 - Resolución imagen 700 ppi.
 - Sensor 12 mp.
 - Formatos de imagen: bmp, jpg, jpg2000 y png.
 - Profundidad de color de la imagen 24 bits.
 - Mejora de imagen automática.
 - Detección automática de documentos.
 - Eliminación de reflejos.
 - Control de luz adaptativo.

- Software adaptive recognition viz ocr.
- Fuentes de iluminación.
- Códigos de barras.

- Para que esta oficina táctil pueda estar operativa es necesario realizar los siguientes trabajos:

- Diseño de pantallas e interfaces de la aplicación de la oficina táctil.
- Desarrollo del software de la oficina táctil de tramitación.
- Menús interactivos y desarrollo de la interfaces.
- Módulo de conexión con servicios web del Padrón SPAI Población.
- Software de control de la propia oficina táctil.
- Creación de informes / estadísticas.
- Diseño gráfico personalizado.
- Reemplazo de componentes.
- Visitas periódicas para puesto a punto.
- Sustitución de consumibles (tonner y tambores).
- Sustitución de vinilos de rotulación.
- etc.

TERCERA.- REQUERIMIENTOS DEL SOFTWARE.

Software necesario para la integración con el Padrón de Habitantes Spai-Población y la Plataforma electrónica SIGEM, de la Diputación.

- Respecto a la prestación del Servicio para el desarrollo de software necesario para la integración de esta Oficina Táctil de tramitación con el Padrón de Habitantes y la Plataforma electrónica SIGEM de la Diputación, son necesarios los servicios web que se detallan:

- El escenario diseñado para los citados servicios son los siguientes:

- Un ciudadano al presentarse en la Oficina de Atención, podrá introducir su DNI – Pasaporte – Tarjeta de Residencia en la Kiosco Oficina Táctil, el sistema deberá realizar la lectura, y a través de los servicios Web, conectarse al Padrón de Habitantes de SPAI Población para realizar la búsqueda de la persona empadrona y la impresión del certificado o volante que estén disponibles en cada momento, posteriormente el sistema tendrá que conectarse con los servicios web de la plataforma electrónica SIGEM, que gestiona la Excm. Diputación, para firmar electrónicamente el documento que se desea obtener.

Con este sistema, el Ayuntamiento de Ciudad Real pretende ofrecer otra opción a los ciudadanos que por cualquier circunstancia no tenga certificado digital, o que

3

eventualmente no tengan acceso a la sede electrónica para poder generar sus certificados o volantes de una forma automática, y de esta manera hacer más eficiente la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano ya que habitualmente es una dependencia municipal que recibe a muchos ciudadanos solicitando este tipo de documentos.

CUARTA.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario estará obligado a tratar de de forma confidencial y reservada tanto la información recibida como la derivada de la ejecución del contrato, no pudiendo ser objeto de difusión, publicación o utilización para fines distintos a los establecidos en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez que el contrato haya finalizado o haya sido resuelto.

A.-Tratamiento de datos:

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener indefinidamente, absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, incluidos en el registro de actividades de tratamiento del Excmo. Ayuntamiento de Ciudad Real, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El licitador quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (REGLAMENTO 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 27 de abril de 2.016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE).

El adjudicatario, según el párrafo anterior, tendrá las siguientes obligaciones:

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a partir de la suscripción del presente contrato a:

a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2.016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE) o cualquier otra

disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediateamente al responsable.

c. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

d. No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten al tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de, al menos un mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

e. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

f. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad.

g. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

h. Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

i. Llevar por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1.- El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

2.- Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

3.- En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del Reglamento General de Protección de Datos, la documentación de garantías adecuadas.

j. En el caso de llevar a cabo el encargo de tratamiento en sus locales, realizar un análisis de riesgos relativos al tratamiento objeto de encargo e implantar las siguientes medidas técnicas y organizativas de seguridad que resulten de aplicación a la luz de los resultados de dicho análisis –estas medidas sustituirán a las previstas en el punto 4.1. g) anterior- de las siguientes:

a) La seudonimización y el cifrado de datos personales cuando sea procedente.

b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

c) La capacidad de restituir la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

k. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1.- Acceso, rectificación, supresión y oposición.

2.- Limitación del tratamiento.

3.- Portabilidad de datos.

4.- A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección que indique el responsable. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, justamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

I. Notificar al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, y a través del correo electrónico corporativo dispuesto al efecto, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

m. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a).- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b).- El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

c).- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

d).- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

o. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

p. Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

q. Designar un delegado de protección de datos si resultare obligatorio su nombramiento y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

B.-Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad:

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de e-administración afectados por el pliego.

En este sentido, el adjudicatario se compromete expresamente a cumplir y velar por el cumplimiento legal establecido en cuanto a la adopción de las medidas de seguridad indicadas en los Reales Decretos 3/2010, de 8 de enero, ENS, Esquema Nacional de Seguridad y 4/2010, de 8 de enero – ENI, Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El nivel de implantación de las medidas vendrá determinado por la categorización del sistema de información, determinado por el órgano competente sobre la valoración e importancia de la información que se maneja y los servicios prestados por el adjudicatario en la ejecución del pliego.

El adjudicatario garantizará los principios básicos y requisitos mínimos de protección requeridos en el Esquema Nacional de Seguridad, para una protección adecuada de la información. Es de aplicación que el adjudicatario garantice el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en aquellos medios electrónicos de los que sean responsables o sobre los que realizan la prestación de servicios.

Entre los sistemas de la Administración objetos del ENS los hay de nivel alto. Los licitadores estarán obligados a incluir en su oferta, para el caso de ser adjudicatario, la ejecución de un “Plan de seguridad para el cumplimiento del ENS”, donde describirán las medidas de seguridad y procedimientos que aplican en relación a la prestación del servicio, cubriendo todos los requisitos del R.D. 3/2010 y medidas de su anexo que les sean de aplicación en función de la categoría del sistema de información.

A petición de la Administración, el adjudicatario deberá remitirle los documentos de seguridad elaborados por el tratamiento de datos personales de aquélla.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad de dicho documento, así como de las exigidas en el “Plan de seguridad para el cumplimiento del ENS” descrito anteriormente, y de las exigidas en el Reglamento General de Protección de Datos, y en el documento de seguridad relativo a secreto estadístico referido en el apartado 17.

Para ello la Administración deberá avisar al adjudicatario con 5 días de antelación de la realización de dicha auditoría. El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

QUINTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

- El contrato de suministro, con un año de garantía a partir de la puesta en marcha y su correspondiente acta de recepción, tendrá un mantenimiento adicional de 3 años.

Por lo que la duración de este contrato será de 4 años, incluidos los 3 años de mantenimiento.

SEXTA.- PRECIO DEL CONTRATO.

Por la adquisición de Hardware.

1.- Adquisición Oficina Táctil de tramitación:	
- Impresora A4.	
- Lector de DNI, Pasaporte y Tarjeta de residencia.	
- Pantalla.	
- Adaptación del entorno a las necesidades de este Ayuntamiento,	
integrando con la plataforma de firma electrónica, software necesario, etc.	
- Un año de garantía.	
Total Oficina táctil sin I.V.A.....	16.458,00€
I.V.A. (21%).....	3.456,18€.
<u>Total Adquisición Oficina Táctil I.V.A. Incluido.....</u>	<u>19.914,18€.</u>

Por el mantenimiento posterior al año de garantía (tres años de mantenimiento).

1.- Mantenimiento por 3 años	15.444,00€.
I.V.A. (21%).....	3.243,24€.

Total 3 años de mantenimiento I.V.A. Incluido..... 18.687,24€.

El precio total de este contrato será:

Total Adquisición Oficina táctil sin I.V.A.....	16.458,00€.
Total 3 años de mantenimiento sin I.V.A.	15.444,00€

Total Hardware y Mantenimiento sin I.V.A. 31.902,00€.
21% I.V.A. 6.699,42€

Total Hardware y Mantenimiento con I.V.A. 38.601,42€

SÉPTIMA.- FORMA DE PAGO.

El gasto por la adquisición de la oficina táctil, es de carácter único, y el pago de la factura se hará posterior a la firma del acta de recepción, presentando la correspondiente factura electrónica a través de la plataforma FACE.

El gasto por mantenimiento, se realizará a partir del año de garantía, por tanto el contrato tendrá 3 años de mantenimiento, el pago de las facturas se hará trimestral, presentando la correspondiente factura electrónica a través de la plataforma FACE.

Las partidas presupuestarias para este gasto son las siguientes:

- Adquisición de la oficina táctil, se hará con cargo a la partida presupuestaria: 9271.62609: EDUSI. (LA1-OT2) Nuevas Tecnologías.

- Gasto correspondiente a los 3 años de mantenimiento, se hará con cargo a la partida presupuestaria: 9201.22798: Contratos Mantenimiento Informática.

Ciudad Real, 11 de Septiembre de 2.023

Fdo: Juan Vicente Guzmán González.
Jefe de la Sección Informática.