PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, PRESTACIÓN EN MODALIDAD SAAS Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, SEDE ELECTRÓNICA Y REGISTRO GENERAL ELECTRÓNICO PARA LA CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA, SERVICIOS Y NAVEGACIÓN DE GRAN CANARIA

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN NÚMERO 19/2026

1. Introducción

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Gran Canaria (en adelante, la Cámara) es una corporación de derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, cuyo régimen jurídico viene determinado por la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación (en adelante, Ley 4/2014), por el Real Decreto 669/2015, de 17 de julio, que la desarrolla, por la Ley 10/2019, de 25 de abril, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Canarias (en adelante, Ley 10/2019), y por su Reglamento de Régimen Interior.

La Cámara ejerce las funciones de carácter público-administrativo que le atribuyen el artículo 5 de la Ley 4/2014 y el artículo 4 de la Ley 10/2019, y, en el ejercicio de las competencias que impliquen el uso de potestades públicas, le resulta de aplicación supletoria la legislación referente a la estructura y funcionamiento de las Administraciones Públicas, en cuanto sea conforme con su naturaleza y finalidades (artículo 2.2 de la Ley 4/2014 y artículo 2.3 de la Ley 10/2019). Por este motivo, y como decisión estratégica propia orientada a la modernización, la eficiencia y la mejora del servicio que presta a las empresas de su demarcación, la Cámara ha decidido dotarse de una plataforma de administración electrónica que tome como referencia los estándares de seguridad, interoperabilidad, identificación y firma electrónica que el ordenamiento jurídico exige a las Administraciones Públicas —en particular, el Esquema Nacional de Seguridad, el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Reglamento (UE) n.º 910/2014 (en adelante, Reglamento eIDAS)—, sin que ello suponga el reconocimiento de una obligación legal directa que no le resulte exigible.

Asimismo, la Cámara está sujeta a las obligaciones de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en lo relativo a sus actividades sujetas a derecho administrativo (artículo 2.1.e), lo que refuerza la conveniencia de contar con herramientas electrónicas que faciliten su cumplimiento.

2. Objeto

Es objeto de este pliego definir las prescripciones técnicas que regirán la contratación de una plataforma de administración electrónica en modalidad Software como Servicio (en adelante, SaaS), que incluya, como mínimo, sede electrónica, portal de transparencia, Registro General Electrónico de Entrada y Salida, gestión de expedientes, firma electrónica, notificaciones, gestión de

los órganos de gobierno (Pleno y Comité Ejecutivo) y demás órganos colegiados, archivo electrónico y gestión de facturas y gastos, así como los servicios de implantación, traslado de la configuración, integración, formación, soporte y mantenimiento necesarios para su puesta en funcionamiento y uso durante la vigencia del contrato.

La plataforma deberá estar alineada con los siguientes estándares y referencias normativas, en los términos expresados en la introducción:

- Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación, y Real Decreto 669/2015, de 17 de julio.
- Ley 10/2019, de 25 de abril, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Canarias.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), y Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, como referencia funcional.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), y sus Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI).
- Reglamento (UE) n.º 910/2014 (eIDAS), en su redacción vigente, y Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, y norma EN 301 549 V4.1.1 (2026) o la que la sustituya, como referencia de accesibilidad.

3. Descripción del entorno y situación actual

3.1 Organización de la Cámara

Los órganos de gobierno de la Cámara son el Pleno, el Comité Ejecutivo y la Presidencia. El Reglamento de Régimen Interior prevé, además, comisiones de carácter consultivo, la Secretaría General —que lleva el registro general de documentos, custodia el archivo y el sello corporativo, redacta las actas y expide las certificaciones— y la Dirección General (Director Gerente). La Cámara cuenta, además, con una Mesa de Contratación de carácter permanente. El Pleno y el Comité Ejecutivo pueden celebrar sesiones total o parcialmente por medios telemáticos, y las convocatorias se realizan, con carácter general, por medios electrónicos. Es objetivo de esta contratación

que la gestión completa de las sesiones de estos órganos se realice a través de la plataforma, conforme al apartado 6.12.

3.2 Situación tecnológica actual

La Cámara dispone actualmente de una plataforma de sede electrónica a través de la cual se tramitan, entre otros, procedimientos de convocatorias de ayudas y programas. Está previsto que dicha plataforma permanezca operativa, como mínimo, hasta el 31 de marzo de 2028, por lo que podrá coexistir con la nueva plataforma durante un periodo transitorio en el que se finalizará en ella la tramitación de los expedientes y convocatorias abiertos. La información histórica de la plataforma actual permanecerá en ella y no será objeto de migración.

La gestión económica y contable se realiza mediante el sistema ERP de la Cámara, objeto de migración a una versión en modalidad SaaS conforme al expediente de contratación 12/2025, con el que la nueva plataforma deberá poder integrarse mediante la API del apartado 6.20, en los términos de los apartados 6.16 y 6.17 del presente pliego.

3.3 Volumetría estimada

A efectos de dimensionamiento de la solución, se facilitan los siguientes datos de referencia, basados en la actividad media del último año, que no tienen carácter limitativo:

Magnitud	Valor de referencia
Usuarios internos de la plataforma	Aprox. 40
Asientos registrales (entrada y salida) al año	Aprox. 1.000
Expedientes iniciados al año	Aprox. 2.500
Notificaciones y comunicaciones electrónicas al año	Aprox. 10.000
Procedimientos y trámites a configurar en el catálogo inicial	Aprox. 25
Facturas de proveedores recibidas al año	Aprox. 2.500
Pleno: vocales con voto / vocales asesores sin voto (art. 8 y 9 del Reglamento de Régimen Interior)	60 / hasta 10
Comité Ejecutivo: miembros (art. 18 del Reglamento de Régimen Interior)	Hasta 15
Sesiones ordinarias mínimas al año: Pleno / Comité Ejecutivo (art. 13 y 20 del Reglamento de Régimen Interior)	4 / 6
Otros órganos colegiados a configurar (Mesa de Contratación, comisiones consultivas)	Entre 8 y 12
Procedimientos, formularios y flujos de trabajo configurados en la plataforma actual	Entre 10 y 15

La plataforma deberá prestarse **sin limitación en el número de usuarios internos ni en la capacidad de almacenamiento documental**, de forma que la documentación generada y recibida se conserve íntegramente en la plataforma durante toda la vigencia del contrato.

4. Alcance de la contratación

El contrato comprende las siguientes prestaciones:

- La puesta a disposición de la plataforma en modalidad SaaS, incluyendo la infraestructura, el alojamiento, las comunicaciones, la seguridad, las copias de seguridad, las actualizaciones y el mantenimiento correctivo, adaptativo, incluido el derivado de cambios normativos, y perfectivo, sin que la Cámara deba realizar inversión alguna en infraestructura propia.
- La implantación, configuración y parametrización de la plataforma, incluyendo la definición y configuración del catálogo inicial de procedimientos y trámites, modelos y plantillas, flujos de tramitación, órganos, usuarios y permisos.
- La preparación de la plataforma para su conexión con los servicios comunes de la Administración General del Estado y, en caso de que la Cámara lo requiera, la gestión de las adhesiones, configuración y activación de dichas conexiones, en los términos del apartado 6.19.
- La reproducción en la nueva plataforma de los procedimientos, formularios, plantillas, flujos de trabajo y demás configuraciones de la plataforma actual, y la planificación de la convivencia entre ambas, en los términos del apartado 4.3.
- La puesta a disposición de la API que permita la integración con el sistema ERP de la Cámara y la colaboración técnica con su proveedor, en los términos de los apartados 6.16, 6.17 y 6.20.
- Los servicios de consultoría, gestión del cambio, formación inicial y continua, soporte a usuarios y atención a los solicitantes durante toda la vigencia del contrato.
- La devolución íntegra de la información y la colaboración en la transición a la finalización del contrato.

4.1 Módulos de la plataforma

La plataforma se estructurará, como mínimo, en dos ámbitos diferenciados:

- **Backoffice de gestión**, que facilite la tramitación electrónica de los procedimientos, integrando el registro de entrada y salida, la gestión completa de expedientes, los libros oficiales, la gestión de los órganos de gobierno y colegiados, la firma electrónica, las notificaciones, la gestión de facturas y gastos y el archivo.
- **Sede electrónica**, dirigida a empresas y personas físicas, con catálogo de trámites y formularios, tablón de anuncios, portal de transparencia conectado con el backoffice y carpeta electrónica para la consulta de expedientes, notificaciones, registros y facturas.

4.2 Registro General Electrónico de Entrada y Salida

La Cámara considera prioritario dotarse de un Registro General Electrónico de Entrada y Salida propio y único, que permita gestionar de forma unificada la recepción y remisión de toda la documentación dirigida a la Cámara o cursada por esta, con independencia del canal de presentación o de la unidad destinataria, y que esté preparado para interoperar con las Administraciones Públicas a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR) si la Cámara lo requiriera. Los módulos de sede, gestión documental, tramitación e interoperabilidad deberán diseñarse de forma coherente con la existencia de este registro único, conforme a lo detallado en el apartado 6.5.

4.3 Traslado de la configuración y convivencia con la plataforma actual

Los expedientes iniciados en la plataforma actual finalizarán su tramitación en ella durante el periodo de convivencia indicado en el apartado 3.2, y la información histórica (asientos registrales, expedientes, documentos y registros de actividad) permanecerá en dicha plataforma, por lo que no será objeto de migración. Desde la puesta en producción, los nuevos procedimientos se tramitarán exclusivamente en la nueva plataforma.

El adjudicatario deberá:

- Analizar los procedimientos, formularios, plantillas, flujos de trabajo, perfiles y permisos y demás configuraciones de la plataforma actual.
- Reproducirlos en la nueva plataforma con funcionalidad equivalente, incorporando las mejoras que se acuerden con la Cámara en la fase de análisis.
- Verificar su funcionamiento en el entorno de pruebas y someterlos a la validación de la Cámara antes de su puesta en producción, con informe de resultados.
- Planificar, junto con la Cámara, la convivencia de ambas plataformas, de forma que los interesados y el personal sepan en todo momento a través de cuál deben presentar y tramitar cada procedimiento.

La información sobre la configuración de la plataforma actual se obtendrá con la colaboración de la Cámara y, en su caso, de su proveedor actual.

5. Requisitos técnicos mínimos de la solución

La plataforma deberá cumplir los requisitos de este apartado, que tienen carácter excluyente, durante toda la ejecución del contrato. Los requisitos que se acreditan mediante certificación o documentación específica se justificarán en el sobre n.º 1 en los términos indicados en el PCAP.

5.1 Seguridad: Esquema Nacional de Seguridad, categoría ALTA

Tomando como referencia el Anexo I del ENS, la Cámara considera que el sistema de información objeto del contrato debe calificarse en la categoría ALTA, al poder causar un incidente de seguridad un perjuicio muy grave en las siguientes dimensiones: **autenticidad**, ya que la plataforma custodiará de forma centralizada los certificados de firma de los cargos y del personal y el sello electrónico de la Cámara, cuyo compromiso permitiría dictar actos,

acuerdos y certificaciones fraudulentos con efectos jurídicos frente a terceros; **integridad y trazabilidad**, ya que el registro general acreditará la fecha y hora de presentación de solicitudes en las convocatorias de ayudas y programas, determinantes del cumplimiento de plazos y, en su caso, del orden de prelación, y las actas y acuerdos de los órganos de gobierno; y **confidencialidad**, por el tratamiento de datos personales y económicos de empresas y personas físicas y de información reservada de los órganos de gobierno y de los procedimientos de contratación.

En consecuencia, la plataforma deberá disponer de **Certificación de Conformidad con el ENS en categoría ALTA**, emitida por una entidad de certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) que figure en la relación de entidades de certificación publicada por el Centro Criptológico Nacional (CCN), cuyo alcance comprenda la plataforma ofertada, acompañada, en su caso, de la certificación de los servicios de infraestructura en la nube sobre los que se presta.

Asimismo, la plataforma deberá autenticar a los usuarios internos mediante certificado electrónico o doble factor y disponer de un registro de auditoría de los accesos y operaciones, conservado conforme al ENS y consultable por la Cámara.

5.2 Seguridad y privacidad en la nube

El licitador, o la entidad que preste el servicio, deberá disponer de un sistema de gestión de la seguridad de la información certificado conforme a la norma **ISO/IEC 27001**, extendido a los controles de las normas **ISO/IEC 27017** (controles de seguridad para servicios en la nube) e **ISO/IEC 27018** (protección de información de identificación personal en nubes públicas que actúan como encargadas del tratamiento), o equivalentes, cuyo alcance comprenda la prestación en modalidad SaaS de la plataforma ofertada. Se admitirán certificados conforme a la edición 2019 o 2025 de la norma ISO/IEC 27018. No serán suficientes los certificados del proveedor de infraestructura en la nube que no cubran la plataforma ofertada.

La plataforma deberá cumplir el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la LOPDGDD, aplicando los principios de protección de datos desde el diseño y por defecto.

5.3 Infraestructura y disponibilidad

La plataforma deberá alojarse en, al menos, dos Centros de Proceso de Datos (CPD) ubicados en territorio de la Unión Europea y situados en emplazamientos geográficos distintos, de forma que una contingencia que afecte a uno de ellos no comprometa la continuidad del servicio. No se admitirán transferencias internacionales de datos fuera del Espacio Económico Europeo.

Ambos CPD deberán disponer de una infraestructura de mantenimiento concurrente **(Tier III o equivalente)**, acreditada mediante certificación Tier III del Uptime Institute, ANSI/TIA-942 Rated 3, EN 50600 clase de disponibilidad 3 o equivalentes. La disposición de un CPD principal tolerante

a fallos (Tier IV, Rated 4, clase de disponibilidad 4 o equivalente) no es requisito mínimo y se valorará como mejora conforme al apartado 14.

Se realizarán copias de seguridad diarias, cifradas y almacenadas en ubicación distinta, con una retención mínima de 30 días. El objetivo de punto de recuperación (RPO) no será superior a 1 hora y el objetivo de tiempo de recuperación (RTO) no será superior a 4 horas ante contingencia grave.

5.4 Conectividad redundante y protección frente a ataques DDoS

Para asegurar la alta disponibilidad frente a fallos de la red de comunicaciones, la solución deberá disponer de una de las siguientes arquitecturas de conectividad, no siendo admisibles configuraciones que dependan de un único proveedor de acceso a Internet o que presenten un único punto de fallo:

- **Múltiples proveedores:** conectividad simultánea a través de, al menos, dos proveedores de servicios de Internet distintos e independientes, con acometidas físicas separadas, y conmutación por error automática y/o balanceo de carga, de forma que el fallo de uno no produzca una interrupción perceptible del servicio.
- **Sistema Autónomo propio:** operación como Sistema Autónomo (AS) registrado en el Registro Regional de Internet correspondiente (RIPE NCC), con espacio de direccionamiento IP público propio y sesiones de enrutamiento con, al menos, dos proveedores de tránsito IP diferentes.

Todas las líneas de conectividad de ambos CPD deberán contar con un sistema gestionado de protección frente a ataques de denegación de servicio distribuido (DDoS), capaz de mitigar ataques volumétricos de red (capas 3 y 4 del modelo OSI) y ataques de aplicación (capa 7). La solución de mitigación deberá contar con umbrales de activación y procedimientos de actuación documentados.

5.5 Interoperabilidad y acceso

La plataforma deberá ser conforme con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y sus Normas Técnicas de Interoperabilidad de documento electrónico, expediente electrónico, digitalización, copiado auténtico y conversión, política de firma, intercambio de datos de registro (SICRES) y catálogo de estándares.

La plataforma será una aplicación web accesible desde los navegadores de uso común en sus versiones soportadas, sin necesidad de instalar componentes adicionales, salvo la aplicación de firma del interesado.

6. Requerimientos funcionales

La plataforma ofertada deberá cumplir, como mínimo, los siguientes requerimientos funcionales.

6.1 Sede electrónica

La plataforma dispondrá de un módulo de sede electrónica que ponga a disposición de las empresas y de cualquier persona interesada los contenidos y servicios propios de la tramitación electrónica de la Cámara, tomando como referencia el artículo 38 de la LRJSP y el artículo 11 del Real Decreto 203/2021. La sede incluirá, como mínimo: catálogo de trámites gestionable por la Cámara conforme al apartado 6.8, carpeta electrónica del interesado, tablón de anuncios, verificación de documentos mediante código seguro de verificación (CSV), calendario de días inhábiles, fecha y hora oficial, e información sobre accesibilidad y protección de datos.

La interfaz de la sede deberá cumplir, como mínimo, el nivel de accesibilidad AA de las pautas WCAG 2.2, de acuerdo con la norma EN 301 549 (UNE-EN 301549) en su versión vigente, en lo que resulte aplicable.

La sede permitirá la identificación de los interesados mediante certificado electrónico cualificado. La plataforma deberá estar preparada para integrar el sistema Cl@ve, en sus distintas modalidades, y, conforme al artículo 6 del Reglamento eIDAS, los medios de identificación electrónica notificados por otros Estados miembros de la Unión Europea a través del nodo eIDAS, en caso de que la Cámara lo requiera y obtenga acceso a dichos servicios (apartado 6.19).

6.2 Gestión de la representación

La plataforma permitirá que un representante acredite su representación, como mínimo, mediante los siguientes medios:

- Identificación con certificado electrónico de representante de persona jurídica o entidad sin personalidad jurídica.
- Registro propio de representantes habilitados por la Cámara, con carácter general o específico, para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados.

El representante que acceda con certificado de representante o como representante habilitado podrá consultar en la carpeta electrónica **todos los expedientes, asientos registrales, notificaciones y facturas de la entidad representada**, y no solo los que haya presentado personalmente, así como recibir y comparecer a las notificaciones dirigidas a dicha entidad y actuar en los trámites en su nombre.

6.3 Firma del interesado

La plataforma permitirá a empresas y personas físicas firmar sus actuaciones en la sede mediante la aplicación AutoFirma y, en caso de que la Cámara lo requiera y obtenga acceso a dicho servicio (apartado 6.19), mediante Cl@ve Firma, así como, de conformidad con el Reglamento eIDAS, mediante certificados cualificados expedidos por prestadores de otros Estados miembros. Para la atención presencial, el sistema permitirá la integración con dispositivos de firma biométrica que capturen firma manuscrita digitalizada con datos biométricos en tabletas.

6.4 Oficina de asistencia en materia de registros

La plataforma permitirá la presentación asistida de solicitudes por el personal de la Cámara en nombre de los interesados que lo soliciten, la digitalización de la documentación aportada en papel y la expedición de copias auténticas, y mantendrá actualizado un registro del personal habilitado para la identificación y firma de los interesados en estas actuaciones.

6.5 Registro electrónico general

La plataforma dispondrá de un registro electrónico general, único para toda la Cámara, en el que se practique el asiento de todo documento presentado o recibido y de todo documento remitido, garantizando su compatibilidad informática y, en su caso, su interconexión y la transmisión telemática de asientos y documentos. El registro deberá permitir, como mínimo:

- La anotación de asientos de entrada y salida con fecha y hora oficiales, número de asiento, interesado, remitente o destinatario, extracto, unidad de tramitación y referencia al expediente o procedimiento correspondiente.
- La expedición automática de recibo o justificante de presentación, firmado con sello electrónico, con indicación de la fecha y hora a efectos del cómputo de plazos.
- La configuración de un calendario propio de días hábiles e inhábiles de la Cámara.
- La preparación para la integración con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR), para el envío y recepción de asientos con otras Administraciones Públicas, incluida la gestión de rechazos y reenvíos, en caso de que la Cámara lo requiera y obtenga acceso a dicho servicio (apartado 6.19).
- La distribución automática o manual de los registros de entrada a los departamentos de la Cámara y su vinculación con expedientes.
- La consulta por los interesados, a través de la carpeta electrónica, de sus asientos registrales.
- La emisión del libro de registro de entrada y salida con las garantías de integridad y autenticidad.

Si la Cámara requiriera la integración con SIR, el adjudicatario gestionará la solicitud de alta en el Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3) y en SIR y la activación de la integración, en los términos del apartado 6.19, sin que ello suponga el reconocimiento de la Cámara como Administración Pública a efectos de la LPAC y la LRJSP.

6.6 Digitalización y copias auténticas

La plataforma dispondrá de un sistema de digitalización de documentos presentados en papel, y de generación de copias auténticas, conforme a la NTI de Digitalización de Documentos y a la NTI de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos.

6.7 Gestión documental y expediente electrónico

La plataforma generará y gestionará los documentos y expedientes en formato electrónico conforme a la NTI de Documento Electrónico y a la NTI de Expediente Electrónico, con su índice firmado y metadatos obligatorios, y permitirá la exportación de documentos y expedientes completos en los formatos estructurados ENI. Incluirá un buscador avanzado por metadatos y contenido, control de versiones y permisos por usuario, unidad y expediente.

6.8 Tramitación de expedientes

La plataforma permitirá definir el catálogo de procedimientos de la Cámara, pudiendo tomar como referencia la estructura del Sistema de Información Administrativa (SIA), y complementarlo con las descripciones que la Cámara considere oportunas. Permitirá generar la documentación del expediente a partir de modelos y plantillas normalizados con combinación de datos, configurar flujos y tareas de tramitación, plazos y alertas, y gestionar el expediente de inicio a fin. El adjudicatario formará a los perfiles de la Cámara que se determinen para que puedan definir y modificar procedimientos de forma autónoma.

En particular, la plataforma dispondrá de herramientas de configuración que no requieran programación, que permitan a la Cámara, **sin intervención ni coste del proveedor**: crear, modificar, publicar y despublicar trámites y convocatorias en la sede; diseñar sus formularios (campos, validaciones y documentación requerida); configurar sus flujos de tramitación y plantillas; duplicar una convocatoria existente para reutilizarla; y programar la apertura y cierre automáticos de los plazos de presentación.

El diseñador de formularios permitirá, como mínimo:

- **Tipos de campo** de uso común con validación automática de formato: NIF de personas físicas (DNI y NIE) y de personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica, con validación del carácter de control de cada tipo; correo electrónico, teléfono, IBAN, código postal, fechas, importes y números, textos, listas desplegables, casillas de selección y adjuntos, con control del formato y del tamaño de los ficheros.
- **Tesauros y catálogos reutilizables** gestionados por la Cámara (por ejemplo, municipios, sectores o CNAE), que puedan utilizarse en varios formularios y actualizarse de forma centralizada.
- **Campos calculados** a partir de otros campos del formulario (sumas, porcentajes, importes, fechas), y **campos condicionales** que se muestren, oculten o sean obligatorios en función de las respuestas.
- **Prerrelleno** de los datos del interesado o del representante a partir de su identificación electrónica y de los datos de terceros de la plataforma.
- **Tablas o bloques repetibles** para introducir varios elementos (por ejemplo, socios, gastos o actuaciones).
- **Incorporación de los datos del formulario como metadatos o datos estructurados del expediente**, utilizables en plantillas, flujos, búsquedas y en la integración con otros sistemas mediante la API.

Sin perjuicio de lo anterior, la Cámara podrá encargar en cualquier momento al adjudicatario la creación o modificación de trámites y convocatorias conforme al servicio del apartado 9.4.

6.9 Firma electrónica del personal

Dado que el servicio se contrata en modalidad SaaS, la plataforma permitirá la firma electrónica del personal mediante un sistema de firma en la nube, basado en la custodia centralizada de los certificados en un módulo de seguridad hardware (HSM), sin dependencia de elementos hardware en los puestos de trabajo. El HSM deberá disponer de certificación FIPS 140-3 nivel 3, FIPS 140-2 nivel 3 (incluidos los certificados que figuren en la lista histórica del NIST), Common Criteria EAL4+ o equivalente. La plataforma incluirá un portafirmas con firma individual, en cascada y en paralelo, y firma masiva, con los requisitos indicados a continuación. La plataforma deberá admitir la custodia de los certificados que aporte la Cámara; su suministro por el adjudicatario no es requisito mínimo y se valorará como mejora conforme al apartado 14.

La política de firma de la Cámara requiere:

- Firma PAdES para documentos y uso del formato PDF/A, con fuentes incrustadas.
- Sello de tiempo cualificado en todas las firmas electrónicas.
- Firmas longevas, aplicando las reglas de confianza de la NTI de Política de firma y sello electrónicos y de certificados de la Administración, con resellado periódico.
- Compatibilidad con certificados cualificados emitidos por cualquier prestador incluido en la lista de confianza (TSL) española.

El portafirmas permitirá, además:

- **Firmantes externos:** incorporar a los circuitos de firma a personas ajenas a la plantilla de la Cámara, como los vocales del Pleno o los terceros firmantes de convenios, que accederán mediante enlace seguro con identificación y firmarán con su propio certificado electrónico (AutoFirma o firma en la nube), en combinación y en el orden que se defina con los firmantes internos, con trazabilidad de cada firma e incorporación automática del documento firmado al expediente.
- **Portafirmas móvil:** el uso completo del portafirmas desde la aplicación móvil para iOS y Android descrita en el apartado 6.10, tanto por firmantes internos como externos.

6.10 Aplicación móvil

El servicio dispondrá de una aplicación móvil para iOS y Android que permita, como mínimo: utilizar el portafirmas completo (bandeja de documentos pendientes, consulta del documento y sus anexos, firma individual y en bloque, rechazo motivado y avisos en el dispositivo), validar documentos, consultar expedientes, adjuntar archivos (documentos, fotografías, vídeos, etc.) a los expedientes y buscar y filtrar expedientes por distintos campos.

6.11 Actuaciones automatizadas

La plataforma permitirá configurar de forma sencilla actuaciones automatizadas (emisión de justificantes, certificados, comunicaciones, cambios de estado), empleando como sistema de firma un sello electrónico cualificado de la Cámara, aportado por esta salvo que el adjudicatario oferte la mejora del apartado 14.2.

6.12 Órganos colegiados y unipersonales, resoluciones y libros

Tomando como referencia los artículos 36 y 84 de la LPAC, la plataforma permitirá finalizar los procedimientos por resolución, desistimiento, renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida, y declaración de caducidad, y contemplará, como mínimo, los siguientes supuestos:

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

Para gestionar las resoluciones y acuerdos, la plataforma dispondrá de un módulo de gestión de los órganos unipersonales y colegiados con competencias para la aprobación de actos, entre ellos el Pleno, el Comité Ejecutivo, la Mesa de Contratación y las comisiones consultivas de la Cámara, con, al menos, las siguientes características:

- Permitir la creación de tantos órganos, unipersonales o colegiados, como sea necesario configurar.
- Identificar en cada órgano unipersonal la persona física titular, de forma que una misma persona física pueda ser titular de dos o más órganos unipersonales.
- Configurar cada órgano colegiado distinguiendo si ostenta facultades de resolución o de informe y consulta, y preconfigurar los miembros con derecho a voto y las personas que participen en las sesiones como invitados, sin voz ni voto, sin perjuicio de que los datos de los asistentes puedan editarse con ocasión de la convocatoria o celebración de cada sesión.

El módulo de órganos colegiados deberá permitir, como mínimo:

- La configuración y tramitación de los expedientes de los órganos colegiados.
- La remisión de propuestas desde los expedientes que tramiten los servicios gestores para la inclusión de los asuntos en las sesiones.
- La revisión previa a la inclusión de los asuntos en las convocatorias o, en su caso, su devolución a los servicios gestores.
- Garantizar que los expedientes remitidos por los servicios gestores no puedan modificarse hasta la adopción de los acuerdos o su devolución.
- La vinculación de los asientos registrales dirigidos a cada órgano colegiado para su posible inclusión en los expedientes de las convocatorias.

- La gestión de los miembros de cada órgano, el envío de las convocatorias y el seguimiento del estado de las comunicaciones y de las asistencias.
- El acceso completo, por medios electrónicos, de los miembros del órgano a los expedientes y asuntos incluidos en el orden del día.
- La resolución de múltiples actos de la misma naturaleza en un solo acuerdo, generando certificados y notificaciones individualizados.
- El registro de los acuerdos y de las votaciones.
- La generación automática de los certificados, notificaciones y actas correspondientes.

La plataforma dispondrá, asimismo, de las funcionalidades necesarias para gestionar los diferentes libros de resoluciones.

6.13 Sistema de videoconferencias

Tomando como referencia el artículo 17.1 de la LRJSP, la plataforma permitirá la celebración de reuniones telemáticas de los órganos de gobierno, órganos administrativos y Mesa de Contratación de la Cámara. Las videoconferencias podrán ser grabadas y certificadas, incorporándose automáticamente al expediente administrativo del órgano colegiado o publicándose en el portal de transparencia, y podrán retransmitirse en directo en plataformas de difusión o redes sociales.

6.14 Notificaciones y comunicaciones

La plataforma permitirá practicar notificaciones y comunicaciones electrónicas mediante comparecencia en la sede electrónica, con aviso al correo electrónico y, en su caso, al teléfono móvil del interesado, registrará las evidencias de puesta a disposición, acceso, rechazo o expiración y las incorporará automáticamente al expediente. Permitirá, asimismo, la gestión de notificaciones en papel generadas desde la plataforma, con incorporación de los justificantes de entrega. La plataforma deberá estar preparada para integrarse con el servicio NOTIFICA de la Administración General del Estado, para la puesta a disposición de las notificaciones en la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), en caso de que la Cámara lo requiera y obtenga acceso a dicho servicio (apartado 6.19).

6.15 Archivo electrónico

La plataforma incluirá la gestión archivística desde la apertura del expediente, facilitando la organización del fondo documental, la clasificación conforme al cuadro de clasificación de la Cámara, la descripción mediante metadatos, la aplicación de calendarios de conservación y la preservación de las firmas a largo plazo. El cuadro de clasificación se asociará a las series documentales y a los procedimientos, de forma que los expedientes y sus documentos **hereden automáticamente** los metadatos correspondientes (clasificación, plazos de conservación, régimen de acceso y valoración), sin intervención manual del usuario. La plataforma permitirá exportar cualquier documento o expediente en formato ENI conforme al apartado 6.7. Deberá ser capaz de generar paquetes de transferencia (SIP) para su envío a un archivo definitivo diseñado conforme al modelo OAIS (ISO 14721).

6.16 Factura electrónica e integración con el ERP

La sede electrónica dispondrá de un trámite específico para que los proveedores de la Cámara presenten sus facturas electrónicas, en formato Facturae y en los demás formatos que la Cámara admita, con validación automática de su estructura y de la firma, cuando la tenga, y asiento en el registro general. La plataforma deberá **permitir, a través de la API del apartado 6.20, su integración con el ERP de la Cámara** para la facturación electrónica, como mínimo en los siguientes términos:

- Envío al ERP de los datos estructurados de cada factura recibida (emisor, NIF, número, fechas, bases imponibles, tipos e importes de impuestos, retenciones, total y necesidad de gasto vinculada), junto con el enlace de descarga del documento original almacenado en la plataforma.
- Recepción desde el ERP del estado de cada factura (conformada, contabilizada, rechazada, pagada) y su reflejo en el expediente y en la carpeta electrónica del proveedor.
- Sincronización con el ERP de los datos maestros de proveedores (terceros) necesarios para la tramitación.

La plataforma deberá estar preparada, además, para conectarse con el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACe) en caso de que la Cámara lo requiera y obtenga acceso a dicho servicio (apartado 6.19).

6.17 Necesidades de gasto, aprobación de gastos e integración con el ERP

La plataforma permitirá tramitar electrónicamente el ciclo completo del gasto, con los siguientes requisitos mínimos:

- **Necesidad de gasto previa:** todo gasto se iniciará mediante un expediente de necesidad de gasto, en el que el usuario identificará el programa, proyecto o partida presupuestaria. En el momento de su creación, la plataforma permitirá obtener del ERP de la Cámara, a través de la API del apartado 6.20, la información de las partidas presupuestarias, el importe comprometido y el importe disponible, e impedirá la tramitación o advertirá de ella, según configure la Cámara, cuando el importe solicitado supere el disponible.
- **Flujos de aprobación configurables:** la necesidad de gasto y las facturas se someterán a flujos de validación y aprobación en los que intervengan sucesivamente los empleados de la Cámara según los niveles de autorización que esta determine, dejando constancia firmada de cada validación o rechazo.
- **Vinculación de facturas:** las facturas recibidas a través de la sede o, en su caso, de FACe se vincularán a la necesidad de gasto correspondiente, pudiendo incluirse varias facturas dentro de una misma necesidad de gasto, con control del importe consumido y pendiente.
- **Integración con el ERP:** la plataforma permitirá comunicar al ERP, a través de la API, los datos estructurados de las necesidades de gasto aprobadas y de las facturas conformadas, junto con el enlace de descarga del documento original almacenado en la plataforma, de forma que la

documentación se conserve en la plataforma y el ERP disponga de acceso a ella sin duplicar almacenamiento.

El desarrollo de la integración con el ERP no forma parte del objeto del contrato. El adjudicatario pondrá a disposición de la Cámara y del proveedor de su ERP la API descrita en el apartado 6.20, su documentación y un entorno de pruebas, y prestará la colaboración técnica necesaria para dicha integración.

6.18 Transparencia y tablón de anuncios

La plataforma dispondrá de un portal de transparencia y de un tablón de anuncios electrónico conectados con el backoffice, que permitan publicar la información sujeta a publicidad activa y los anuncios de la Cámara con sellado de tiempo de los periodos de exposición y emisión de diligencias de publicación.

6.19 Conexión con servicios comunes de la Administración General del Estado

La Cámara no tiene la condición de Administración Pública, por lo que su acceso a los servicios comunes de la Administración General del Estado depende de los requisitos de adhesión de cada servicio y no puede garantizarse. Por ello, la plataforma deberá estar **preparada técnicamente** para conectarse, directamente o a través de un Punto de Presencia de la Red SARA, con los siguientes servicios: Cl@ve (identificación y firma), APODERA (apoderamientos), SIR y DIR3 (registro), NOTIFICA (notificaciones) y FACe (facturas).

Si durante la vigencia del contrato la Cámara necesitara utilizar alguno de dichos servicios y obtuviera acceso a él, el adjudicatario gestionará, con la colaboración de la Cámara, la adhesión, configuración y activación de la conexión en el plazo máximo de un mes desde que la Cámara lo solicite o, si fuera posterior, desde la autorización del organismo gestor. Mientras tanto, la plataforma ofrecerá los mecanismos propios descritos en este pliego (identificación y firma con certificado cualificado, registro de representantes, notificación por comparecencia en sede y presentación de facturas a través de la sede).

Cuando el adjudicatario no disponga de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA, la conexión se realizará a través de un Punto de Presencia con el que el adjudicatario acuerde, a su cargo, la prestación de dicho servicio, manteniéndose el plazo y la ausencia de coste para la Cámara.

6.20 Interfaz de programación de aplicaciones (API) e interoperabilidad con terceros sistemas

La plataforma dispondrá de una API, basada en servicios REST con mecanismos de autenticación y autorización seguros, que permita a la Cámara y a sus proveedores tecnológicos integrar la plataforma con el ERP, la web corporativa y otras aplicaciones de mercado o desarrolladas a medida. La API permitirá, como mínimo:

- La consulta de expedientes, registros, terceros y documentos con sus metadatos.
- La creación y edición de expedientes, registros y terceros.
- La exportación de expedientes y registros completos en formato interoperable.
- La integración con el módulo de firma.
- Un bus de eventos o sistema de mensajería equivalente que publique los eventos de tramitación (registro, cambios de estado, firmas, notificaciones).
- La posibilidad de implementar conectores que envíen información estructurada a sistemas externos, en particular al ERP de la Cámara.

6.21 Gestión de convocatorias de ayudas

La plataforma dispondrá de las funcionalidades necesarias para la gestión integral de las convocatorias de ayudas y programas de la Cámara, desde su publicación hasta su resolución, configurables para cada convocatoria conforme al apartado 6.8, que comprenderán, como mínimo:

- **Hoja informativa:** ficha de cada convocatoria y trámite publicada en la sede, con, al menos, la denominación, el objeto, los beneficiarios, la normativa reguladora y el enlace a las bases, la documentación a aportar, las obligaciones de los beneficiarios, el plazo de presentación, el plazo de resolución, el órgano que resuelve y los datos de contacto.
- **Asistente de presentación:** formularios guiados, configurables para cada convocatoria, que acompañen al interesado paso a paso en la presentación de solicitudes y escritos; permitan guardar la solicitud como borrador y retomarla posteriormente; comprueben, antes de la presentación, que se han cumplimentado los campos y aportado los documentos obligatorios; y generen el documento de solicitud para su firma y registro.
- **Escritos y aportación de documentación:** presentación por el interesado, desde la carpeta electrónica, de escritos y documentación vinculados a un expediente abierto, en particular en respuesta a requerimientos de subsanación o en trámites de alegaciones, con su asiento en el registro general (apartado 6.5) y su incorporación automática al expediente.
- **Gestor de expedientes:** entorno de trabajo de los tramitadores en el que se recibirán y gestionarán todas las solicitudes registradas, que permitirá, como mínimo:
    - Controlar las nuevas solicitudes y escritos recibidos en cada convocatoria mediante una bandeja de entrada.
    - Asignar expedientes a tramitadores concretos y trasladarlos entre tramitadores, de forma individual o masiva.
    - Revisar la documentación aportada documento a documento, indicando si es válida o debe subsanarse, y generar a partir de dicha revisión el requerimiento de subsanación.
    - Practicar requerimientos de documentación y subsanación, con control automático del plazo concedido, alertas a su vencimiento y vinculación de la respuesta del interesado al requerimiento correspondiente.

- Modificar, de forma manual o automática, las fases, situaciones e hitos del expediente.
- Realizar anotaciones electrónicas internas en el expediente, no visibles para el interesado.
- Disponer de una ficha de seguimiento de cada expediente en la que conste, con fecha, hora y usuario, cada actuación relevante realizada en su gestión.
- Generar automáticamente listados de expedientes según múltiples criterios (convocatoria, fase, situación, tramitador, fechas, importes u otros datos del formulario), exportables a formatos de hoja de cálculo.
- Ejecutar actuaciones masivas sobre una selección de expedientes: cambios de fase o situación, requerimientos, comunicaciones y notificaciones.

Todo ello sin perjuicio de las funcionalidades de notificación (apartado 6.14), plantillas, plazos y alertas (apartado 6.8), e índice del expediente y búsqueda (apartado 6.7), que estarán disponibles en el gestor de expedientes.

- **Generación automática de documentos:** generación de los documentos del expediente (requerimientos, resoluciones, certificados, comunicaciones e informes) a partir de plantillas y de los datos del formulario y del expediente, de forma individual o masiva para todos o parte de los expedientes de una convocatoria, para su firma, incluida la firma masiva (apartado 6.9), o mediante actuación automatizada (apartado 6.11).
- **Informes y estadísticas:** informes de gestión configurables por la Cámara, por convocatoria y periodo, con, entre otros, el número de solicitudes, su estado de tramitación, el cumplimiento de plazos y los importes solicitados y concedidos, exportables a formatos de hoja de cálculo y PDF.
- **Publicaciones:** publicación, desde la propia convocatoria o expediente, en el tablón de anuncios de la sede (apartado 6.18), de las resoluciones del procedimiento y, en su caso, de los requerimientos colectivos de subsanación y demás actos, con secciones diferenciadas por convocatoria y acreditación de la fecha y hora de publicación mediante sello de tiempo cualificado y diligencia de publicación, que se incorporarán automáticamente a los expedientes afectados.

7. Implantación y puesta en marcha

7.1 Fases y plazos

La implantación se ejecutará conforme a un Plan de Proyecto basado en el ofertado, que deberá aprobar el responsable del contrato. La implantación completa no podrá superar **cinco meses** desde la formalización del contrato, con los siguientes plazos máximos:

Hito	Contenido mínimo	Plazo máximo
H1. Análisis y Plan de Proyecto	Análisis funcional, catálogo inicial de procedimientos, plan de traslado de la configuración y de convivencia, y plan de pruebas	1 mes
H2. Puesta en producción fase 1	Sede electrónica, registro, expedientes, firma, notificaciones, catálogo inicial de trámites	2 meses
H3. Puesta en producción fase 2	Órganos de gobierno y colegiados, actas y libros, gastos y facturas con API para la integración con el ERP, archivo, app móvil	3 meses
H4. Traslado de la configuración	Procedimientos, formularios, plantillas y flujos de la plataforma actual reproducidos y validados por la Cámara	4 meses
H5. Recepción de la implantación	Acta de recepción de la implantación completa	5 meses

7.2 Pruebas y aceptación

Cada hito se someterá a pruebas de aceptación en el entorno de preproducción, conforme al plan de pruebas aprobado. La puesta en producción requerirá la conformidad expresa del responsable del contrato, que se documentará en acta. Las incidencias detectadas deberán corregirse antes de la puesta en producción o, si son menores, en los plazos acordados.

La Cámara dispondrá, además del entorno de producción, de un entorno de preproducción o pruebas durante la implantación y durante toda la vigencia del contrato para la validación de los evolutivos y de los trámites y convocatorias.

8. Equipo de trabajo

El adjudicatario adscribirá al contrato, como mínimo, un jefe de proyecto, un consultor funcional y un técnico de integraciones, con los perfiles exigidos en el PCAP, y designará un coordinador del contrato como interlocutor único con el responsable del contrato designado por la Cámara.

9. Consultoría, formación y soporte

9.1 Consultoría y gestión del cambio

El adjudicatario prestará consultoría funcional para la revisión y simplificación de los procedimientos de la Cámara previa a su configuración, y un plan de gestión del cambio que facilite la adopción de la plataforma por el personal y por las empresas usuarias de la sede.

9.2 Formación

La formación inicial incluirá, como mínimo: formación a administradores funcionales para la configuración autónoma de procedimientos, formularios, plantillas y flujos; formación a usuarios tramitadores por perfiles; y formación específica en registro, firma, órganos colegiados, gestión del gasto y gestión de convocatorias de ayudas. Se impartirá en modalidad presencial en las instalaciones de la Cámara y/o en línea, con materiales y manuales en castellano. Durante la vigencia del contrato se ofrecerá formación continua sobre nuevas funcionalidades y para nuevas incorporaciones.

9.3 Soporte a usuarios

El adjudicatario prestará un servicio de soporte a los usuarios internos de la Cámara, en castellano, por teléfono, correo electrónico y herramienta de gestión de incidencias, al menos en horario de 8:00 a 16:00 horas (hora canaria) de lunes a viernes laborables, y un servicio de atención de incidencias críticas 24x7. Proporcionará, además, materiales de ayuda para las empresas usuarias de la sede.

9.4 Servicio de creación y configuración de trámites y convocatorias

Durante toda la vigencia del contrato, el adjudicatario prestará, **sin límite en el número de solicitudes**, un servicio de creación y modificación en la plataforma de los trámites y convocatorias que la Cámara le encargue: formularios, documentación requerida, flujos de tramitación, plantillas, notificaciones y publicación en la sede. El servicio será prestado por el equipo técnico del adjudicatario, que se encargará de crear y configurar directamente en la plataforma los trámites y convocatorias encargados, sin que la Cámara deba realizar tareas de configuración.

El trámite o convocatoria quedará configurado en el entorno de pruebas para su validación por la Cámara en el plazo máximo de **tres días hábiles** desde que la Cámara facilite la información necesaria (bases o contenido del trámite, formularios y documentación requerida), y en producción en el plazo máximo de **un día hábil** desde su validación, conforme al acuerdo de nivel de servicio del apartado 11. Las correcciones solicitadas por la Cámara durante la validación se atenderán en el plazo máximo de un día hábil.

9.5 Atención a los solicitantes

Durante toda la vigencia del contrato, el adjudicatario prestará un servicio de atención a los usuarios externos a la Cámara que presenten solicitudes, escritos o documentación a través de la sede, en particular en las convocatorias de ayudas y programas, para la resolución de cualquier incidencia técnica con la plataforma: acceso e identificación, firma, cumplimentación de formularios, aportación de documentos, presentación y registro, carpeta electrónica y notificaciones. El servicio se prestará en castellano, por teléfono y por correo electrónico o formulario web, al menos de 8:00 a 16:00 horas (hora canaria) de lunes a viernes laborables. Las consultas sobre el contenido de las convocatorias se derivarán a la Cámara.

10. Mantenimiento, evolución y garantía

Durante toda la vigencia del contrato, el adjudicatario prestará el mantenimiento correctivo, adaptativo (cambios normativos y de los servicios comunes de la AGE) y perfectivo de la plataforma, así como sus actualizaciones de versión, incluidas las nuevas funcionalidades y módulos que el fabricante incorpore con carácter general a la plataforma, que se pondrán a disposición de la Cámara sin coste adicional, y corregirá cualquier defecto, de forma que la plataforma funcione conforme a lo ofertado durante toda la vigencia del contrato. Los desarrollos evolutivos específicos que solicite la Cámara se regirán por lo dispuesto en el PCAP.

11. Acuerdo de nivel de servicio (ANS)

El adjudicatario garantizará los siguientes niveles de servicio, cuyo incumplimiento dará lugar a las penalidades previstas en el PCAP:

Indicador	Nivel exigido
Disponibilidad mensual de la plataforma (sede y backoffice), excluidas las paradas programadas comunicadas con 72 horas de antelación y realizadas fuera del horario de 8:00 a 20:00	≥ 99,90 %
Incidencia crítica (servicio no disponible o funcionalidad esencial bloqueada para todos los usuarios)	Respuesta ≤ 1 hora; resolución o solución alternativa ≤ 4 horas
Incidencia alta (funcionalidad esencial degradada o bloqueada para parte de los usuarios)	Respuesta ≤ 4 horas laborables; resolución ≤ 1 día laborable
Incidencia media	Respuesta ≤ 8 horas laborables; resolución ≤ 3 días laborables
Incidencia baja o consulta	Respuesta ≤ 1 día laborable; resolución ≤ 5 días laborables
Creación o modificación de un trámite o convocatoria encargada por la Cámara (apartado 9.4)	Disponible para validación ≤ 3 días hábiles desde la entrega de la información; correcciones ≤ 1 día hábil; puesta en producción ≤ 1 día hábil desde la validación
Notificación a la Cámara de incidentes de seguridad que afecten a sus datos	≤ 24 horas desde su detección

El adjudicatario remitirá un informe mensual de niveles de servicio, con indicadores de disponibilidad, incidencias, tiempos de respuesta y resolución. A efectos de este apartado, son horas y días laborables los comprendidos entre las 8:00 y las 16:00 horas (hora canaria), de lunes a viernes, excepto los festivos en Las Palmas de Gran Canaria. La disponibilidad se medirá mediante monitorización externa de la sede y del backoffice con una

periodicidad máxima de cinco minutos, sin perjuicio de su contraste por la Cámara con sus propios medios.

12. Seguridad de la información y exportación de datos

El adjudicatario aplicará a la plataforma y a los datos de la Cámara las medidas de seguridad técnicas y organizativas exigibles conforme al ENS en categoría ALTA y a la normativa de protección de datos personales, con privacidad desde el diseño y por defecto.

La plataforma permitirá a la Cámara obtener, **en cualquier momento durante la vigencia del contrato**, una exportación íntegra de la información alojada: asientos registrales, expedientes y documentos con sus firmas y metadatos en formato ENI, terceros, configuraciones y registros de auditoría. La exportación se realizará mediante herramientas de autoservicio de la plataforma o, a solicitud de la Cámara, en el plazo máximo de diez días naturales. La plataforma permitirá, además, exportaciones parciales por fechas, series documentales o procedimientos.

Adicionalmente, el adjudicatario realizará una **exportación completa automática con periodicidad mensual** de dicha información, en los mismos formatos, cifrada y depositada en el repositorio de titularidad de la Cámara que esta designe, de forma que la Cámara disponga en todo momento de una copia actualizada de sus datos con independencia de la continuidad del adjudicatario.

13. Finalización del contrato y reversibilidad

Las obligaciones de este apartado se aplicarán a la finalización del contrato por cualquier causa: expiración del plazo, incluida su prórroga; desistimiento de la Cámara; resolución, o mutuo acuerdo.

13.1 Plan de salida

El plan de salida se iniciará dos meses antes de la finalización de la duración inicial, salvo que la Cámara haya comunicado la prórroga, o dos meses antes de la finalización de esta o, en caso de desistimiento o resolución, en la fecha en que se comunique. En el plazo de diez días naturales desde su inicio, el adjudicatario presentará a la Cámara, para su aprobación, el plan de salida actualizado, partiendo del plan de reversibilidad incluido en su oferta, con el calendario de entregas, verificaciones y actuaciones de transición.

13.2 Entrega de la información

El adjudicatario entregará a la Cámara, no más tarde de treinta días naturales antes de la fecha de finalización o, si el plazo restante fuera menor, en el plazo de treinta días naturales desde el inicio del plan de salida, la totalidad de la información alojada en la plataforma, en formatos abiertos e interoperables, sin pérdida de información y acompañada de la documentación de su estructura, incluyendo como mínimo:

- Asientos registrales, expedientes y documentos con sus firmas y metadatos, en formato ENI.

- Libros de registro de entrada y salida, libros de actas y libros de resoluciones.
- Información de los órganos colegiados: composición, convocatorias, órdenes del día, asistencias, votaciones, acuerdos, certificaciones y, en su caso, grabaciones de las sesiones.
- Terceros, representantes y habilitaciones.
- Procedimientos, formularios, plantillas, flujos y demás configuraciones.
- Registros de auditoría de accesos y operaciones.
- Parámetros y documentación de las integraciones con el ERP de la Cámara y, en su caso, con los servicios comunes de la Administración General del Estado.
- Relación de los códigos seguros de verificación (CSV) emitidos, con la identificación del documento al que corresponde cada uno y su huella digital, de forma que la verificación de los documentos pueda mantenerse en la nueva plataforma o en el archivo de la Cámara.

13.3 Continuidad del servicio y transición

- El adjudicatario mantendrá el servicio en las condiciones contratadas hasta que la Cámara confirme por escrito la recepción completa y correcta de la información y, en todo caso, hasta la fecha de finalización.
- A solicitud de la Cámara, el adjudicatario prestará un periodo de transición de hasta tres meses tras la fecha de finalización, colaborando con la Cámara y, en su caso, con el nuevo proveedor, manteniendo el servicio y el acceso de consulta en las condiciones contratadas.
- Durante el plan de salida y la transición, el adjudicatario mantendrá operativo el servicio de verificación de documentos mediante CSV en la sede.
- Si la Cámara hubiera activado la integración con SIR durante la vigencia del contrato, el adjudicatario colaborará en el traspaso de la oficina de registro al nuevo proveedor o en su baja ordenada en SIR y DIR3, conforme a las instrucciones de la Cámara.
- Los certificados electrónicos custodiados en el sistema de firma centralizada se mantendrán operativos hasta la finalización de la transición. Los certificados suministrados por el adjudicatario se revocarán en coordinación con la Cámara, con la antelación suficiente para que esta pueda obtener otros, y los aportados por la Cámara se eliminarán del sistema de custodia, con certificación de ello.

13.4 Supresión de la información

En el plazo de treinta días naturales desde la confirmación por la Cámara de la recepción completa y correcta de la información, o desde la finalización de la transición si fuera posterior, el adjudicatario suprimirá de forma segura todos los datos de la Cámara de sus sistemas, incluidas las copias de seguridad y los sistemas de los subencargados del tratamiento, y emitirá un certificado de borrado que abarque todos ellos.

14. Mejoras valorables

Se describen a continuación las prestaciones adicionales que los licitadores podrán ofertar como mejoras, cuya valoración y acreditación se rigen por el PCAP.

14.1 Centro de Operaciones de Ciberseguridad integrado en la Red Nacional de SOC

Prestación por el licitador, directamente o mediante empresa subcontratada, de un servicio de Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) integrado en la Red Nacional de SOC coordinada por el CCN, que incluya: análisis de registros mediante SIEM del tráfico de usuarios y de la sede; generación de alertas y respuesta a incidentes; supervisión y corrección de vulnerabilidades; inteligencia de amenazas, incluida la detección de suplantación del dominio de la sede y de exposición de credenciales; búsqueda proactiva de amenazas; e intercambio de información con la Red Nacional de SOC y gestión coordinada de incidentes con la Cámara. El servicio se prestará con monitorización 24x7, notificará a la Cámara los incidentes críticos en un plazo máximo de una hora desde su detección e incluirá un informe mensual de actividad.

14.2 Certificados electrónicos

Suministro, durante toda la vigencia del contrato, de hasta cuarenta (40) certificados electrónicos cualificados de firma de persona física vinculada a la Cámara, para su personal, custodiados en el sistema de firma centralizada, y de hasta dos (2) certificados cualificados de sello electrónico de la Cámara para las actuaciones automatizadas, incluidas sus renovaciones y las sustituciones por altas y bajas de personal dentro de dichos límites, expedidos por un prestador cualificado incluido en la lista de confianza (TSL) del Estado español.

14.3 Certificaciones adicionales de la solución

- Certificación europea de protección de datos Europrivacy, u otro mecanismo de certificación aprobado conforme al artículo 42 del RGPD, cuyo alcance comprenda la plataforma ofertada.
- CPD principal tolerante a fallos (Tier IV o equivalente), conforme a la clasificación Tier IV del Uptime Institute, ANSI/TIA-942 Rated 4, EN 50600 clase de disponibilidad 4 o equivalentes.
- Certificado de conformidad de la plataforma con el ENI emitido por entidad auditora independiente, tomando como referencia la Guía de auditoría de cumplimiento del ENI.

14.4 Punto de Presencia de la Red SARA e instalación de registro certificada en SIR

Muchas de las integraciones con los servicios comunes de la Administración General del Estado requieren que las comunicaciones se realicen a través de la Red SARA. Disposición por el licitador del reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA (PdP), conforme a la Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, de forma

que, si la Cámara llegara a necesitar dichos servicios y obtuviera acceso a ellos, la gestión de la conexión quede delegada en el adjudicatario, sin que la Cámara deba asumir procesos propios de conexión, adaptación o certificación. Esta mejora exige, además, que la aplicación de registro de la plataforma ofertada esté certificada en SIR, de forma que, si la Cámara requiriera la integración de su registro con SIR, esta pueda activarse sin que la Cámara deba realizar un proceso propio de certificación.