

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT D'UN SISTEMA DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS ELECTRÒNICS (BPM) AL CONSELL COMARCAL DE LA GARROTXA I L'ADQUISICIÓ DE LLICÈNCIES I SERVEI DE MANTENIMENT PER ALS ANYS 2017 A 2020

Clàusula 1. Objecte del contracte:

L'objecte principal del contracte és el subministrament i implantació de les aplicacions necessàries per donar compliment a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i normatives publicades amb anterioritat que són paral·leles. Aquest subministrament suposa la implantació d'un gestor d'expedients com a component principal del contracte que permeti la simplificació, automatització i optimització dels processos administratius del Consell Comarcal de la Garrotxa.

Així mateix, per tal de reaprofitar les plataformes i eines proporcionades per altres administracions supramunicipals (principalment les subministrades per el Consorci Administració Oberta de Catalunya), caldrà que les aplicacions subministrades permetin la interconnexió amb aquests altres serveis descrits en la clàusula 2 del present plec de condicions tècniques.

El sistema a implantar haurà d'estar format, com a mínim, pels següents components:

- Una aplicació per a la gestió del registre d'entrades i sortides de documents que permeti les tasques de registre, gestió i traçabilitat, tant dels documents en tramitació presencial com telemàtica, així com la interoperabilitat amb la resta de les aplicacions.
- Una aplicació per a la gestió dels expedients administratius que doni suport a la gestió, seguiment i traçabilitat dels tràmits.
- Un mòdul de gestió dels actes i acords que doni suport a les necessitats relacionades amb els òrgans de govern del Consell (Comissió Informativa General, Junta de Portaveus, Ple, Comissió Permanent del Consell de Presidència, Consell de Presidència, Comissió Especial de Comptes), així com la gestió de convocatòria i tramitació associada a aquests.
- Una plataforma de tramitació interna que permeti l'execució dels processos definits al gestor d'expedients.
- Un gestor de documents que permeti emmagatzemar tots els documents electrònics generats o annexats mitjançant la definició de categories de documents i metadades associades.
- Una eina de portasignatures que permeti la signatura digital centralitzada de tots els documents i processos integrats a l'eina de gestió d'expedients.
- Les eines i mòduls transversals necessaris per garantir la funcionalitat requerida per la Llei 39/2015, en matèria de gestió d'autenticació, certificació i documentació i comunicació electrònica.

Adicionalment a la implantació d'aquestes aplicacions caldrà afegir els corresponents serveis de consultoria i formació per a la implantació dels procediments especificats en les clàusules 3 a 10 del present plec així com els necessaris per a la configuració i posada en funcionament de tot el sistema.

Clàusula 2. Connexió amb eines del Consorci AOC

El sistema que s'haurà d'implantar ha d'estar integrat i interactuar amb les eines d'administració electrònica que el Consell Comarcal de la Garrotxa té amb el Consorci Administració Oberta de Catalunya i que són:

- eNOTUM
- MUX
- eTRAC
- ViaOberta
- Plataforma de Serveis de Contractació de la Generalitat de Catalunya
- Servei de validació PSIS

Clàusula 3. Requisits del registre d'entrades i sortides

El sistema de registre d'entrades i sortides que es vulgui implantar ha de permetre, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Realitzar d'anotacions presencials així com incorporar les anotacions telemàtiques que provenguin de la carpeta del ciutadà o d'ens supramunicipals (EACAT, eFACT).
- Gestionar múltiples llibres.
- Realitzar d'anotacions de finestra única.
- Registrar la informació de múltiples interessats diferents del principal.
- Adjuntar documents a les anotacions d'entrada i sortida.
- Impressió d'un segell amb les dades de l'anotació en una impressora d'etiquetes o en un sistema de transferència tèrmica.
- Enviar còpies telemàtiques, mitjançant un sistema que no generi paper, a qualsevol responsable de les unitats organitzatives a qui van dirigits els documents d'entrada.
- Generar anotacions simples tant d'entrada com de sortida i que es puguin completar amb posterioritat, mantenint el número i dates originals del registre.
- Cercar anotacions en els diferents llibres de manera senzilla així com les anotacions associades.
- Imprimir, llistar, exportar les dades relatives a les anotacions dels diferents llibres un cop filtrades o no.
- Generar justificants d'entrada tant d'entrades normals com d'entrades simples.
- Permetre esmenar o anular registres depenent del rol.

Clàusula 4. Requisits del gestor d'expedients

El sistema de gestió d'expedients que es vulgui implantar ha de permetre, com a mínim, les funcionalitats següents:

- La incorporació de l'actual Quadre de Classificació del Consell Comarcal de la Garrotxa per a la obertura d'expedients i claus d'arxiu. A més, la creació de noves claus s'ha de poder fer de forma senzilla.
- Automatitzar d'inici els expedients, ja s'obrin internament o mitjançant una petició externa. En el segon cas, l'usuari tramitador ha de poder decidir si la documentació rebuda externament forma part d'un expedient ja obert o cal obrir-ne un de nou.

- Annexar documents escanejats.
- Generar documents electrònics basats en plantilles predefinides.
- Aplicar polítiques de signatura als documents generats.
- Cercar expedients amb un motor de cerca que permeti múltiples filtres.
- Monitoritzar l'estat d'execució dels expedients depenent del rol assignat.
- Monitoritzar l'estat d'execució per tipologies d'expedients o per estats d'execució.

Clàusula 5. Requisits del gestor d'acords, decrets i actes

El sistema de gestió de les actes i els acords que es vulgui implantar ha de permetre, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Gestionar de forma integral les sessions dels òrgans resolutoris del Consell (des de la generació d'una proposta fins a la notificació i arxiu de l'actuació).
- Signar digitalment tota la documentació que ho requereixi mitjançant el portasignatures.
- Notificar les convocatòries mitjançant notificació electrònica i vinculades amb el registre de sortides.
- Reutilitzar la informació de les propostes a fi que la generació dels acords, notificacions i certificats es faci de forma automàtica.
- Generació dels llibres dels diferents òrgans col·legiats.
- Retrocedir la tramitació d'un acord per rectificar-ne errors (només personal autoritzat).
- Generar el Llibre de Decrets
- Fer consultes de forma ràpida i senzilla per tipologia de documents (propostes, certificats, notificacions, decrets, etc) així com per sessions o mitjançant cerques avançades d'interessats, temes o claus d'arxiu.

Clàusula 6. Requisits del control de documents

El sistema de gestió de documents crearà i mantindrà una base de dades on quedaran emmagatzemats tots els documents gestionats i ha de permetre, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Definir categories de documents per a la seva classificació.
- Associar polítiques d'accés a les tipologies documentals.
- Establir herències per tal que, un cop s'entra la documentació per registre d'entrades o escaneig, sigui accessible per altres aplicacions que ho necessitin. Aquestes herències han d'acomplir els criteris de seguretat d'accés que marqui el Consell Comarcal.
- Cercar documents per tipologies
- Cercar documents per contingut
- Incorporar metadades al document com poden ser, entre d'altres, les que determina l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Permetre la validació de documents electrònics.
- Extreure llistats per tipologia, contingut, series documentals, etc.
- Gestionar la documentació i permetre'n l'accés extern mitjançant hiperenllaços que poden ser utilitzats de forma externa.
- Gestionar documents openxml (Microsoft Office)
- Gestionar documents opendocument (OASIS)

- Adjuntar documents digitals en qualsevol format (PDF, JPG, PNG, etc) i la seva edició sempre d'acord amb les polítiques d'accés i, per tant, que l'usuari tingui instal·lat el programa o visor corresponent.

Clàusula 7. Requisits del portasignatures

El portasignatures ha de ser un mòdul que permeti realitzar les signatures electròniques dels documents que es vagin generant durant la tramitació i ha de permetre, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Signar de forma individualitzada o bé conjuntament grups de documents.
- Visualitzar el document a signar
- Permetre el rebuig de la signatura.
- Enviar correus a les unitats tramitadores sobre l'estat de signatura o rebuig.
- Enviar correus d'avís als signataris i opció a desactivar aquesta opció a petició de l'usuari signador.
- Signar la documentació amb certificats expedits per les autoritats de certificació reconegudes per a l'autenticació i signatura digital avançada: Catcert, FNMT, etc.
- Signar documents des de qualsevol maquinari mòbil (telèfon o tablet).

Clàusula 8. Requisits del nucli d'informació

El nucli d'informació de tercers ha de ser un mòdul que permeti, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Importar la base de dades de BackOffice que té actualment el Consell Comarcal.
- Crear i modificar tercers (particulars, empreses o organismes)
- Veure la traçabilitat de les dades del tercer (qui les ha modificat)
- Definir qui pot crear o modificar dades de tercers
- Incloure documentació annexada al tercer (fotocopia del DNI, certificats, etc) i que aquesta sigui visible per tots els expedients en què el tercer, n'és interessat.
- Incloure totes les dades dels tercers com ara les adreces, telèfons, etc. i que permeti la visualització o no (grups d'usuaris) de documentació annexada (LOPD).
- Agrupar diferents interessats que, per error material, s'han creat amb noms diferents però són el mateix.
- Utilitzar les dades entrades com a camps reutilitzables en la documentació que es generi des del Consell.

Clàusula 9. Requisits de l'entorn d'administració del sistema:

- Permetre la incorporació del usuaris i grups d'usuaris del Consell
- Permetre implantar un sistema de permisos associats a usuaris o grups d'usuaris i per cada mòdul.
- Permetre modificar de forma fàcil la identitat d'un usuari o les seves dades de contacte.
- Dissenyar procediments genèrics que puguin ser replicats de forma senzilla a altres procediments.
- Incorporar procediments d'altres ens (reutilització).

- Dissenyar procediments específics mitjançant una interfície entenedora, plana i que faciliti la tasca de parametrització.
- Crear subprocediments que poden ser comuns a diferents fluxes i permetre posar-los i modificar-los de forma senzilla.
- Definir terminis de tramitació de les diferents fases d'un expedient.
- Establir un sistema d'alarmes de control de terminis per facilitar l'execució del procediment.
- Poder disposar d'un rol d'administrador únic per tal de poder monitoritzar les accions dels usuaris en els diferents mòduls.
- Permetre rectificar desviacions en les accions realitzades per els usuaris.
- Parametritzar plantilles d'emplenament d'assentaments en el registre d'entrades i sortides a fi de facilitar les tasques de registre.
- Definir rols a nivells d'usuaris, grups d'usuaris o unitats organitzatives per a l'execució de es diferents fases de tramitació dels expedients.
- Monitoritzar la traçabilitat de les actuacions realitzades a l'expedient amb informació de l'usuari, hora i data de realització de les accions.

Clàusula 10. Requisits de la plataforma d'interconnexió amb altres sistemes externs

La solució proporcionada per l'adjudicatari haurà d'incorporar una plataforma d'interconnexió amb tots aquells sistemes i plataformes externes necessaris per satisfer els requisits d'interoperabilitat exhibits per la Llei pel que fa a transmissió telemàtica de dades i documents electrònics procedents de les administracions, passarel·les de validació de certificats electrònics, pasarel·les de pagament, pasarel·les de comunicació per SMS i e-mail, etc.

La plataforma a més de permetre la integració amb els serveis existents del Consorci AOC ha de disposar dels mecanismes per poder ser integrada en un futur amb altres sistemes externs que puguin aparèixer.

Clàusula 11. Idioma

Tots els mòduls han d'estar disponibles, com a mínim, en català i castellà.

La documentació referent al programa, haurà d'estar com a mínim en castellà i/o català.

Clàusula 12. Webservices

El sistema haurà de suportar web services per a l'intercanvi d'informació amb altres aplicacions externes.

Clàusula 13. Instal·lació i Configuració

Caldrà presentar una proposta per a la instal·lació de l'aplicació i la configuració de les aplicacions on s'hi farà constar una planificació temporal amb els recursos que es posaran per part de l'empresa licitadora, els que es requeriran que hi posi el Consell Comarcal i una previsió de durada aproximada.

Clàusula 14. Formació i documentació

La implantació d'aquestes aplicacions requereix que es realitzi una formació als usuaris de l'ajuntament per a l'aprofitament de totes les funcionalitats. S'exigeix un mínim de 25 hores de formació que podran ser incrementades pels licitadors en les seves proposicions

Aquesta formació es realitzarà als usuaris avançats de cada àrea o servei per tal que aquests transmetin el seu coneixement a la resta d'usuaris.

Per tant, les ofertes presentades per els licitadors hauran de preveure la formació avançada a aquests perfils d'usuaris.

La formació específica a la resta d'usuaris es realitzarà amb recursos propis i orientada a perfils concrets de cada usuari.

L'empresa haurà de elaborar i lliurar els manuals explicatius del funcionament de les aplicacions i mòduls instal·lats. Aquesta documentació ha d'incloure tant la part de l'usuari tramitador com la part tècnica de configuració i gestió avançada.

Després del procés de formació, el personal designat per el Consell, haurà de ser capaç, com a mínim de:

- Registrar documents d'entrada i de sortida.
- Donar d'alta un expedient.
- Incorporar documentació a un expedient.
- Operar amb les plataformes del Consorci AOC des del sistema BPM.
- Realitzar el procés de signatura electrònica dels documents.
- Extreure una còpia autèntica d'un document i comprovar la seva validesa.

Després del procés de formació sobre configuració i gestió avançada, els usuaris designats, hauran de ser capaços de, com a mínim:

- Poder donar suport dels dubtes bàsics sobre funcionament de l'aplicació.
- Poder detectar i derivar possibles incidències, malfuncionaments o millores de l'aplicació que, posteriorment, es derivaran a l'adjudicatari per a la seva resolució d'acord amb la clàusula 15 d'aquest plec de condicions tècniques.
- Conèixer el procediment per donar d'alta un usuari i assignar els rols necessaris per al seu funcionament dins del sistema.
- Tenir coneixements suficient per poder realitzar la formació de nous usuaris que accedeixin al sistema.
- Poder modelitzar i diagramar procediments dins de l'eina de gestió.
- Tenir el coneixement per reassignar tasques, retrocedir tràmits i anul·lar accions.

Clàusula 15. Manteniment i suport

Una vegada finalitzat el pla de formació i posada en marxa del sistema, els usuaris avançats del Consell Comarcal, donaran el suport de primer nivell als usuaris i aquests hauran de poder rebre un suport de segon nivell per incidències més complexes que puguin requerir coneixements més específics, per reportar anomalies o propostes de millores detectades a l'aplicació.

Cal diferenciar el suport en dubtes, que cal garantir una resposta en un màxim de 24 hores i en incidències (problemes de configuració, errors...) que cal garantir una resposta en un màxim de 48 hores. Aquests temps de resposta s'hauran de complir en un mínim del 90% de les ocasions.

Caldrà disposar d'un canal d'urgències on el Consell podrà fer una consulta i caldrà donar una resposta en un màxim de 2 hores. Aquest volum de consultes d'incidències no superarà el màxim del 10% del volum total.

Dins del manteniment de l'aplicació és imprescindible l'evolució del sistema. És necessària la disponibilitat de les noves versions que resolguin els problemes detectats, incorporin millores proposades i s'adaptin als requeriments de la legislació vigent. En tractar-se de un programari al núvol, del procés d'actualització se'n farà càrrec l'empresa adjudicatària.

Caldrà doncs disposar d'un procés d'actualització on es defineixi en quins dies i horaris es realitzarà el manteniment i amb quina periodicitat estan previstes. Totes les tasques de manteniment i fixació dels dies i hores, es pactaran amb el responsable del contracte.