



Mancomunitat de l'Alta Segarra

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEI D'EINES INFORMÀTIQUES PER A LA GESTIÓ PER MITJANS ELECTRÒNICS DE L'ACTIVITAT ADMINISTRATIVA

1. JUSTIFICACIÓ

La Llei 39/2015, de 1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i la Llei 40/2015, de 1 d'octubre de Règim Jurídic del Sector Públic estableixen la obligació de :

- *Disposar de les eines i recursos necessaris per a garantir la relació electrònica amb els obligats per llei i amb les persones físiques que així ho prefereixin.*
- *Tramitar electrònicament tots els expedients*
- *Arxivar electrònicament*
- *Garantir el dret a la informació i la transparència*
- *Garantir un funcionament electrònic intern*
- *Treballar de forma coordinada i interoperable amb altres administracions.*

En aquests moments, la Mancomunitat de l'Alta Segarra no disposa d'aquestes eines i per tant no compleix la normativa vigent. A més a més, cada vegada apareixen noves normes, instruccions i normatives que modifiquen o afegixen funcionalitats, determinen característiques d'obligat compliment per al sistemes, eines, i informació associada a l'anomenada administració electrònica, i per tant, cal disposar d'eines que permetin donar compliment a tots els aspectes que marca la normativa vigent.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte comprèn:

2.1. El subministrament d'un servei en la modalitat SaaS (software as a service) consistent en una plataforma integral d'administració electrònica

2.2. La seva implantació, entesa com la parametrització de dades necessària per a poder-ne fer ús.





Mancomunitat de l'Alta Segarra

2.3. La migració de dades existents en les plataformes d'ús existents cap a la nova plataforma

2.4. La formació als usuaris de l'organització

2.5. El servei de suport continu i resolució d'incidències derivades de l'ús de la plataforma

3. REQUERIMENTS DE LA PLATAFORMA

3.1. Requeriments normatius

Les eines i serveis contractats hauran d'acomplir les lleis i normes vigents en cada moment, especialment la ***Llei 59/2003, de 19 de desembre de signatura electrònica***, la ***Llei 39/2015, de 1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques***, la ***Llei 40/2015, de 1 d'octubre de Règim Jurídic del Sector Públic***, la ***Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de Dades de caràcter personal (LOPD)***, el ***Real Decret 3/2010, de 8 de Gener, pel que es regula l'Esquema Nacional de seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica i el Real Decret 4/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema nacional d'interoperabilitat***. En aquest darrer cas, el gestor d'expedients haurà de certificar que compleix l'ENS en el nivell alt.

Tot i això, i durant la vigència del contracte, el proveïdor es compromet a adaptar les eines als canvis normatius que regeixin en cada moment, amb especial menció a la integració amb el servei Representa del consorci AOC.

3.2. Requeriments tècnics

- Totes les eines i serveis disponibles estaran disponibles, tant per als usuaris de la Mancomunitat com als ciutadans, a través d'Internet, sense cap altre limitació que disposar d'un ordinador o dispositiu informàtic amb navegador web i connexió a Internet. Tots els serveis han de poder funcionar en els sistemes operatius privatis més estesos (Windows desde la versió 7 a Windows 10, i OS X) com lliures -Linux- (Debian, Ubuntu, OpenSUSE, derivats i altres), en qualsevol programari de navegació de pàgines web que accepti l'ús de certificats i lectors de targetes intel·ligents amb certificats electrònics (Internet Explorer, Mozilla Firefox o Google Chrome). És important destacar que els mecanismes de signatura electrònica han de poder treballar-hi sense problemes. Els certificats acceptats per a l'ús de la plataforma hauran de ser, com a mínim, els acceptats per les diferents serveis de l'AOC (T-Cat, T-Cat-p i idCat) a més del DNI electrònic i els altres provistos per la FNMT.

- Totes les eines i serveis seran plenament accessibles per a persones amb discapacitat sensorial, tant a nivell intern de l'organització com a nivell extern per a la ciutadania. D'aquesta manera, el gestor d'expedients i les seves eines i plataformes





Mancomunitat de l'Alta Segarra

associades hauran de ser plenament compatibles per a persones usuàries de lectors de pantalla i magnificadors de pantalla.

- Ha de ser possible l'ús concurrent de diversos usuaris al mateix temps, sense que això provoqui problemes d'integritat en la informació continguda, o l'alentiment evident del servei, en, com a mínim, 10 usuaris que facin servir el servei
- Les eines del servei han de tenir disponibles, com a mínim, l'ús de les llengües oficials (Català i espanyol), essent equivalent el seu contingut i amb una facilitat evident en la selecció de l'idioma amb que l'usuari vol interactuar.
- Ha de ser possible signar documents electrònics des de dispositius mòbils (telèfons intel·ligents i tablets)
- Es requereix la integració de la plataforma amb els serveis proveïts pel consorci AOC (Administració Oberta de Catalunya) que com a mínim seran els següents: MUX, e-TRAM, e-FACT, VÀLid, iArxiu, e-NOTUM, Via Oberta, Perfil del contractant, E-tauler i Transparència. També es requerirà la integració amb ens estatals (Seguretat Social, Cadastre, Agència Tributària...) A més, també s'ha de garantir la integració amb plataformes telemàtiques de pagament per a tributs i altres ingressos.
- L'eina enviarà missatges a través de correu electrònic als usuaris per informar-los de nous expedients assignats a ells, noves tasques assignades dins dels expedients, requeriments per validar o signar documents, així com avisos sobre quan s'hagin completat aquestes mateixes tasques en altres usuaris a petició de l'usuari que rep el correu. El sistema ha de ser suficientment robust i fiable, de manera que els correus electrònics enviats arribin als seus destinataris o es pugui monitoritzar, en els casos que sigui possible, la rebuda o no dels mateixos. És especialment crític l'enviament de correus com a avisos de notificacions electròniques.
- Totes les signatures electròniques generades, hauran d'incloure el segell de temps d'una entitat certificadora homologada, amb preferència pel sistema de Segell de Temps que ofereix CATCERT i s'han de generar documents en format (PDF-A)
- Les dades, propietat de la Mancomunitat de l'Alta Segarra i emmagatzemades en els servidors de dades del proveïdor del servei, hauran d'implementar mecanismes per a permetre la seva redundància que serà considerat com una part més del servei prestat.
- Al ésser l'ús d'aquestes eines essencial per al funcionament normal de la Mancomunitat, la seva disponibilitat haurà de ser molt alta, havent de quedar constància per escrit en el contracte. Així mateix, en els casos en que el servei no hagi d'estar disponible de forma programada per motius de manteniment, millora o qualsevol altre, l'ens contractant n'haurà d'estar informat amb un mínim de 48 hores d'antelació per a poder gestionar dites parades.

3.3. Requeriments funcionals Les funcionalitats sol·licitades a la plataforma hauran de permetre:





Mancomunitat de l'Alta Segarra

I. Gestió d'usuaris

- Definició dels usuaris que faran ús del sistema
- Definició de rols on es puguin definir els diferents permisos en la operació de la plataforma.
- Definició de grups, àrees, departaments, unitats tramitadores o allò que estableixi l'organització interna, i designació de rols per dita unitat.
- Per a cada usuari serà possible definir una imatge amb la signatura manuscrita que s'incorporarà com a element gràfic als documents signats pel mateix.

II. Gestió de tercers

- Haurà de ser possible la definició i gestió de persones físiques, jurídiques i entitats sense personalitat jurídica, amb un o diversos domicilis definits i la informació necessària per a practicar notificacions electròniques. Serà necessari establir un domicili o sistema de notificació per defecte, però per cada tràmit el tercer podrà definir el que indiqui.
- Per a un tercer donat haurà de ser possible localitzar de manera ràpida i efectiva els registres d'entrada i sortida i expedients associats.

III. Gestió de territori

- Haurà de ser possible la definició i gestió del territori, com els nuclis de població, vies, números de policia, referències cadastrals i la informació que en permeti la reproducció en un sistema d'informació gràfica.

IV. Gestió del registre

- La plataforma comptarà amb un apartat per a la gestió del registre d'entrades i sortides de documents que permeti les tasques de registre, gestió i traçabilitat i diligència electrònica de procés, tant dels documents en tramitació presencial com telemàtica, així com la interoperabilitat amb la resta de les aplicacions públiques d'AOC (MUX, e-TRAM), incloent no tan sols les dades de l'anotació sinó també la transferència automàtica dels documents de manera automàtica.
- S'hauran de poder definir múltiples llibres de registre, tant generals com departamentals.
- Haurà de ser possible vincular els documents a un codi de classificació segons el quadre de classificació de la Mancomunitat (sèrie documental) i que aquest document pugui formar part d'un o més expedients.





Mancomunitat de l'Alta Segarra

- Haurà de ser possible associar metadades als registres i documents.
- Haurà de ser possible registrar i gestionar anotacions de l'anomenada finestreta única.
- Ha de permetre la impressió del segell de registre amb les dades de l'anotació mitjançant impressora de registre.
- Ha de permetre administrar permisos per a cada usuari i regular a quines anotacions i a quins llibres pot accedir, en funció de les unitats organitzatives o de treball a què aquestes van dirigides o provenen, segons es tracti d'anotacions d'entrada o de sortida, respectivament.
- Ha de permetre la generació d'anotacions ràpides tant de sortida com d'entrada, que es podran completar posteriorment, mantenint el número i la data originals de registre.
- Ha de permetre la cerca d'anotacions en els diferents llibres així com les anotacions associades a aquestes.
- Ha de permetre llistar, imprimir i exportar totes les dades relatives a les anotacions registrades als diferents llibres.
- Haurà de garantir la data i hora oficial de les anotacions a través d'un segell de temps emès per una Autoritat de Certificació, el cost del qual serà assumit per l'adjudicatari, i permetrà descarregar de cada anotació un justificant signat i segellat electrònicament.
- L'escanejat i incorporació de documents a l'anotació del registre d'entrada es podrà fer al moment o bé a posteriori
- Haurà de ser possible fer la compulsa electrònica dels documents aportats
- Recepció de Factures Electròniques. Haurà de permetre la descàrrega i incorporació de factures electròniques desde el servei e-Fact de l'AOC, creant-se una anotació de registre que pugui distribuir-se a l'àrea per recollir la conformitat de forma electrònica.
- El sistema farà ús d'algun mecanisme físic que permeti associar, inequívocament, la correspondència entre la documentació no electrònica aportada i l'assentament corresponent, ja sigui per la impressió directa d'informació del registre que s'està practicant sobre els documents mitjançant impressores de registre o mitjançant la impressió d'adhesius que puguin adherir-se als documents.
- Ha d'existir la possibilitat d'enviar la informació dels assentaments a un o diversos usuaris i/o grups, i que quedi constància de quan es fan aquestes comunicacions.
- El sistema ha de permetre iniciar expedients o relacionar-los amb expedients existents a partir dels assentaments i traspasar-ne les dades o integrar-les a l'expedient.
- En cada assentament hauran de poder-se especificar diversos tercers, així com els representants dels tercers.
- S'haurà de permetre escanejar documents en paper i incorporar una signatura electrònica que generin còpies autèntiques.



CALAF – CALONGE DE SEGARRA – CASTELLFOLLIT DE RIUBREGÓS – ELS PRATS DE REI
PUJALT – SANT MARTÍ SESGUEIOLES – SANT PERE SALLAVINERA-COPONS



Mancomunitat de l'Alta Segarra

- Els documents aportats o generats durant l'assentament incorporaran les metadades que es puguin associar de manera automàtica segons la Norma Tècnica d'Interoperabilitat
- Ha d'incloure un cercador d'anotacions eficient que permeti localitzar registres ràpidament.
- S'ha de poder llistar, imprimir i exportar les dades de les anotacions.

V. Gestió d'expedients

- Ha de permetre iniciar expedients genèrics de manera ràpida, incloure documents (escanejats o que tinguin origen electrònic) i signar-los, sense cap limitació ni lògica de procés. L'expedient genèric permetrà treballar amb expedients que no estan coberts per procediments definits al sistema.
- Ha d'incloure un seguit de procediments predefinits i permetre definir-ne de nous. (passar llistat de procediments)
- Cada procediment estarà classificat per una sèrie documental establerta pel quadre de classificació de l'arxiu municipal. En el cas dels expedients genèrics, s'ha de poder definir la seva sèrie documental de manera individual.
- Ha de ser possible poder modelar procediments de manera que es pugui definir un flux de treball i que permeti l'automatització dels diferents estadis del procediment. En aquest modelatge haurà de ser possible la definició de permisos i rols a nivell d'usuaris, grups d'usuaris o unitats organitzatives per a l'execució de les diferents fases de cada expedient.
- Els expedients hauran de permetre la definició i programació d'avisos per correu electrònic.
- Per cada expedient s'ha de poder definir terminis de tramitació de cada fase - si el procediment està correctament modelitzat- i establir alarmes de control de terminis
- Permetrà establir relació amb un o diversos registres d'entrada i/o sortida i amb d'altres expedients. Serà possible definir una sèrie d'estats en cada expedient que permetrà al ciutadà saber, mitjançant la carpeta del ciutadà, en quin estat es troben els expedients en que està definit com a tercer.
- Ha de permetre la generació de documents electrònics de manera automàtica mitjançant l'ús de plantilles, tot fent ús de les dades bàsiques i també les dades de l'organització.
- Ha de ser possible fer auditories dels expedients





Mancomunitat de l'Alta Segarra

- El gestor ha de permetre definir un flux de signatures, de manera que un cop preparat un document qualsevol, aquest pugui ser enviat per a la seva signatura d'un altre usuari del sistema.
- Ha de permetre la signatura o compulsa de documents, tot generant i insertant-los un codi CSV.
- Un usuari que hagi de signar un document, ho podrà fer dins de l'expedient on es troba dins del document, o bé en el mòdul de signatures.
- Per a tots els documents que pertanyen a un expedient, s'ha de poder indicar la visibilitat per a cadascun dels tercers per a la seva consulta a través de la seu electrònica (Carpeta del ciutadà)
- Els expedients finalitzats es tancaran i es relacionaran, si és el cas dels expedients híbrids, amb la seva part física i/o paper i especificant la seva unitat d'instal·lació dins del fons de l'arxiu municipal.
- Serà possible descarregar-se de manera massiva tots els documents que integren un expedient amb el format amb el qual han estat carregats.
- S'integrarà, per als tràmits i o procediments que ho requereixin, dels serveis de Via Oberta, Perfil del Contractant, e-NOTUM, E-Tauler i Transparència del consorci AOC així com els d'altres administracions.
- Ha de permetre la generació de notificacions, electròniques o no, i les anotacions corresponents al Registre de sortida de documents
- Ha de comptar amb un cercador d'expedients que permeti fer cerques i llistats segons la diversa informació que els defineix (nom, dates, tipus de procediment, estat en que es troba l'expedient, persones o grups responsables de la tramitació, etc.)
- Cada expedient permetrà, per cada interessat o tercer, establir la via de notificació.
- Foliat i índex:
 - a. Per l'acompliment de l'article 70 de la Llei 39/2015, la plataforma hi ha d'incloure la funcionalitat de foliat d'un expedient segons els requeriments de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i la Norma Tècnica d'Expedient Electrònic:
 - i. En aquest foliat hi ha de constar:
 - 1. Relació de documents que conformen un expedient segons dates i ordres d'emissió. L'índex electrònic ha de contenir les següents metadades mínimes:
 - a. Data d'obertura de l'expedient
 - b. Identificador del document
 - c. empremta digital (funció resumen del document)
 - d. Data d'incorporació del document
 - e. Ordre del document





Mancomunitat de l'Alta Segarra

f. Data de tancament

2. Incorporar la signatura electrònica i el segell de temps al foliat.

b. Ha de permetre l'exportació de la documentació i evidències electròniques que conformen un expedient sobre un suport digital per la possible presentació en processos judicials.

- Digitalització de documents:

a. S'incorporarà un mòdul de digitalització de documents que permeti la producció de còpies autèntiques a partir de documents en suport paper, connectant amb el maquinari propi de la Mancomunitat.

b. El mòdul permetrà la configuració del fitxer resultant, en els suports acceptats (JPEG, PDF/A, TIFF) i característiques (ppp, profunditat de bits, compressió). Com a mínim, permetrà establir dos opcions: còpia de preservació (300 ppp, gris 8 bits o color 24 bits, sense compressió) i còpia d'explotació (150 ppp, gris 8 bits o color 24 bits, compressió baixa).

c. El mòdul hauria de permetre l'edició prèvia a la digitalització dels documents, permeten esborrar pàgines en blanc, establir si es farà a una cara o dues, i les opcions bàsiques que es consideri necessàries a nivell tècnic.

- Gestió de les metadades:

a. Ha de permetre definir i afegir metadades en base al vocabulari de metadades corporatiu.

b. Ha de facilitar automatismes en la captura de metadades, com ara les informades en un formulari electrònic, o aquelles contingudes en el nucli únic de dades municipals, altres bases de dades corporatives o aplicacions.

c. Ha de permetre definir les metadades en base a tesaurus i llistes controlades.

d. Cal incorporar les metadades mínimes obligatòries, per la NTI, d'un expedient electrònic: versió NTI, identificador, òrgan, data obertura expedient, classificació, estat, interessat, tipus de signatura, valor CSV, definició generació CSV. Se seguirà l'esquema XML definit a la normativa per aquells casos on hi hagi intercanvi (interoperabilitat).

VI. Gestió d'actes i acords, i òrgans col·legiats

El mòdul de gestió d'actes i acords ha de permetre gestionar les resolucions i acords municipals generats pels òrgans col·legiats de manera integrada amb el gestor d'Expedients, i amb les plataformes de notificació electrònica. Ha de permetre:

-Gestió integral de les sessions i resolucions de tots els òrgans resolutoris de la Mancomunitat. Ha de contemplar tot el procés, des de la generació de les propostes





Mancomunitat de l'Alta Segarra

fins a la notificació (electrònica o en paper) i arxiu, així com la integració amb les plataformes del consorci AOC.

- Ha de permetre la signatura digital avançada amb obtenció de còpies autèntiques.
- Ha de permetre notificar les convocatòries, amb registre de sortida automatitzat
- Generació i gestió de llibres dels diferents òrgans col·legiats i de decrets.
- La generació de propostes s'ha de poder iniciar des de qualsevol expedient que s'estigui tramitant.
- La documentació generada des del mòdul ha d'integrar-se de manera automàtica en els diferents expedients que associats a les resolucions.
- Ha de permetre donar i revocar l'accés als expedients associats als membres dels diferents òrgans col·legiats de manera centralitzada i automàtica.

VII. Gestió de signatures

Es mostrarà en un espai anomenat signatures o portasignatures tota la informació dels documents pendents de validació o signatura, els ja validats, signats o rebutjats, i permetrà processar els que estiguin pendents de signatura per a l'usuari que hi accedeix.

- Per cadascun dels documents que aparegui al portasignatures, apareixerà la data en que està pendent de processar, la data en que s'ha processat i l'expedient associat.
- S'han de poder realitzar les signatures electròniques, com a mínim, dels documents que es generin o es carreguin al gestor d'expedients
- Ha de permetre la signatura individual o massiva de documents.
- Ha de permetre visualitzar el document a signar i rebutjar-lo si l'usuari ho considera incorrecte tot introduint la informació associada que motiva el rebuig.
- Els documents als quals s'ha rebutjat la signatura, s'han de mantenir als expedients corresponents i estar clarament identificats com a tals, a més de poder-se recuperar la informació associada a la causa del rebuig.
- Els documents signats dins d'un expedient hauran de ser clarament identificables.
- La plataforma avisarà - mitjançant correus electrònics als usuaris- sobre nous documents pendents de signar.

VIII. Gestió documental



CALAF – CALONGE DE SEGARRA – CASTELLFOLLIT DE RIUBREGÓS – ELS PRATS DE REI
PUJALT – SANT MARTÍ SESGUEIOLES – SANT PERE SALLAVINERA-COPONS



Mancomunitat de l'Alta Segarra

El sistema disposarà d'un gestor documental que emmagatzemarà i gestionarà, no tan sols els documents que continguin tota la plataforma, sinó també les dades i metadades associades a aquests.

- Permetrà emmagatzemar tant els documents d'origen electrònic, com d'altres documents d'origen divers que puguin ser digitalitzats i incorporats al gestor.
- El sistema permetrà aplicar les polítiques d'accés i conservació als diferents documents, ja sigui de manera individual, per selecció múltiple, o segons les seves metadades associades.
- Tots els documents electrònics hauran de tenir garantida la seva preservació ja sigui amb mecanismes interns o bé fent servir eines externes com l'Arxiu, del consorci AOC. En qualsevol cas, es necessària la connexió amb el servei l'Arxiu, que servirà com a repositori històric dels procediments tancats que tinguin una conservació més llarga que 5 anys, segons les polítiques de conservació de les Taules d'Avaluació Documental de la Generalitat de Catalunya.
- Si conté eines pròpies per la preservació de la documentació electrònica a llarg termini, ha de disposar d'un mòdul de migració de formats per garantir l'accessibilitat de la informació que conté. Així com controls per verificar la seva integritat, autenticat i idoneïtat amb els requeriments de conservació.
- Ha de permetre l'ús del quadre classificació d'ús actual a l'Arxiu Municipal. Ha de classificar la documentació del gestor d'expedients seguint el quadre de classificació de l'administració, de la manera més automatitzada que sigui possible.
- El sistema haurà de permetre la digitalització segura de documents en paper, així com proveir de mecanismes de compulsa i certificació.
- Ha de comptar amb un cercador potent que permeti recuperar la informació segons indexació de titular, emplaçament, tipologia documental, quadre de classificació, numeració d'expedient, objecte de l'expedient, etc.

IX. Seu electrònica

- Carpeta del ciutadà: Permetrà accedir a tots els registres d'entrada i sortida associats al ciutadà, hagin sigut practicats en mode electrònic o físic, i consultar-ne tots els detalls, així com recuperar la informació associada. Permetrà accedir als documents que el ciutadà hagi intercanviat amb la Mancomunitat en qualsevol dels dos sentits.
- Servei de verificació de documents mitjançant codi de barres o número de sèrie: permetrà verificar la validesa d'aquells documents en paper amb origen electrònic generats i/o continguts dins del gestor documental del servei.



CALAF – CALONGE DE SEGARRA – CASTELLFOLLIT DE RIUBREGÓS – ELS PRATS DE REI
PUJALT – SANT MARTÍ SESGUEIOLES – SANT PERE SALLAVINERA-COPONS



Mancomunitat de l'Alta Segarra

- Tràmits: permetrà iniciar tràmits online. Haurà de fer ús i integrar-se dins del servei E-TRAM del consorci AOC
- Notificació electrònica: Haurà de fer ús i integrar-se dins del servei E-NOTUM del consorci AOC. Els documents generats en la pràctica de les notificacions seran incorporats de manera automàtica a l'expedient. En el cas de que no hagi estat possible la pràctica de la notificació, a l'expedient també hi constarà dita informació a més de generar-se un avís per al tramitador del mateix.
- Tauler d'edictes: Haurà de fer ús i integrar-se dins del servei e-Tauler del consorci AOC
- Portal de transparència: Haurà de fer ús i integrar-se dins del servei Transparència del consorci AOC

X. Gestor de tasques

Funcionalitat que, integrada amb el registre d'entrades i sortides, i amb el gestor d'expedients, permet als usuaris del sistema la gestió de tasques de forma que puguin incorporar-se a expedients del gestor. Les funcionalitats mínimes que ha de complir aquest gestor són:

- Crear, modificar, esborrar i tancar tasques
- Configurar avisos o alarmes
- Anotar actuacions
- Relacionar una tasca amb un expedient
- Control de venciment de tasques
- Que cada usuari pugui controlar totes les seves tasques en forma de llistat.

4. IMPLANTACIÓ

Per a la implantació de l'eina, l'empresa adjudicatària disposarà de 30 dies naturals a partir de la formalització del contracte.

L'adjudicatari, aportarà un Pla de realització dels treballs amb calendari, fases, fites i documentació associada per a executar les tasques corresponents a cada fase amb la finalitat de garantir que l'execució dels treballs objecte del plec es realitzin i lliurin en els terminis i dates establertes.

Es designarà per part de l'adjudicatari un Cap de projecte, que coordinarà els treballs, i actuarà d'interlocutor amb la Mancomunitat durant tota l'execució del contracte.





Mancomunitat de l'Alta Segarra

Aquesta formació inclourà l'habilitació dels treballadors i la posada en marxa de totes les eines i sistemes de la plataforma existents, incloent per tant tots els mòduls o serveis (seu electrònica, registre, òrgans col·legiats...).

5. MIGRACIÓ

Actualment aquest ens no disposa de gestor d'expedients però l'empresa adjudicatària es compromet a entregar , en el moment de la resolució del contracte, tota la documentació que aquesta organització hagi generat en aquest gestor d'expedients i altres eines associades, incloent totes les dades, registres, expedients i arxius que es puguin fer servir durant la vigència d'aquest.

Les dades existents a l'aplicació s'entregaran, com a mínim, en un format estàndard internacional, no propietari, que pugui ser processat i visualitzat per diferents tipus d'aplicacions i dispositius, i que inclogui tota la informació disponible en l'aplicació de gestió i permeti relacionar els diferents elements entre ells de forma clara. Altres formats propietaris o no estàndard hauran de ser acceptats per la Mancomunitat de l'Alta Segarra en el moment de fer la transició del servei per poder ser utilitzats.

No es signarà l'acta de recepció mentre no es compleixi l'esmentat anteriorment.

L'adjudicatari haurà d'incloure en la seva memòria tècnica la definició del pla de devolució.

1. Definició de la durada i condicions del pla de devolució proposat

2. Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de dades, coneixement i la transferència tecnològica, per tipus de serveis.

3. Mètode previst per fer la transferència de dades i coneixement. Formats utilitzats en la transferència de dades tecnològiques

4. Determinar la documentació tècnica que es lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessaris, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.

5. Requeriments que es demanin al nou adjudicatari per completar la correcta transferència de dades, coneixements i la transferència tecnològica pel servei.

6. FORMACIÓ

La implantació d'aquestes noves aplicacions requereix que es realitzi una formació als usuaris de la Mancomunitat per l'aprofitament de totes les funcionalitats.





Mancomunitat de l'Alta Segarra

Les ofertes presentades pels licitadors hauran de preveure la formació a tots els usuaris.

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i lliurar els manuals explicatius del funcionament de les aplicacions i mòduls instal·lats, en format digital, a més de tutorials dels aplicatius.

7. SERVEI DE SUPORT

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei de resolució d'incidències accessible, com a mínim, dins de l'horari laboral habitual, i que disposi, com a mínim, d'una adreça de correu electrònic i d'un telèfon de contacte. El compromís de temps màxim de resposta per a la resolució d'incidències haurà de constar al contracte, no podent ésser superior a 24 hores en cap cas.

8. INFRAESTRUCTURA TECNOLÒGICA

L'adjudicatari ha de detallar en la proposta:

1. Característiques i localització del Data Center.
2. El hosting és propi o subcontractat
3. El sistema d'ús per la Mancomunitat és dedicat o compartit
4. Polítiques de còpies de seguretat
5. Sistemes de seguretat físics
6. Política de custòdia de dades

9. PROPOSTA D'ACORDS DE NIVELLS DE SERVEI

Per tal de mesurar la qualitat del servei objecte de licitació, s'utilitzarà com a eina els Acords de Nivell de Servei (ANS) que contindrà un conjunt d'indicadors i terminis pactats

L'adjudicatari haurà de proposar el conjunt d'indicadors i acords de nivells de servei més adequat per cadascú dels serveis i activitats que no podran ser mai menors que els mínims indicats a l'apartat següent:

ANS mínims del servei SaaS

Els nivells de servei mínim Nivell d'acompliment
requerits son els següents:





Mancomunitat de l'Alta Segarra

Indicador de nivell de servei

Disponibilitat 99,5%

(% del temps que el servei
està disponible)

RTO 4h en horari 24x7

(Temps màxim de duració
d'una incidència del servei)

Temps de resposta 3h en horari laboral *

(temps de contacte amb un
tècnic per assistència tècnica
en cas d'incidència)

Temps de recuperació 5h en horari laboral *

(temps de recuperació d'una
còpia de seguretat en cas
necessari)

RPO 5h en horari laboral *

(Període màxim acceptable
de pèrdua de dades)

10. IMPORT DE LA LICITACIÓ

El que figura en el PCAP.

11. ALTRES REQUISITS

- En cas de finalització del servei, sigui quina sigui la causa de la mateixa, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar a la Mancomunitat tota la informació existent als seus sistemes i propietat de la Mancomunitat en un format adient per a poder-lo gestionar i tractar, així com poder-los incorporar de manera automàtica en altres eines informàtiques que ofereixin una funcionalitat similar a la que és objecte d'aquestes prescripcions tècniques. Fins que la Mancomunitat de l'Alta Segarra no validi l'entrega i el correcte estat de la informació, l'empresa adjudicatària no podrà eliminar les dades dels seus sistemes.
- L'adjudicatari haurà de notificar tots els incidents que puguin comprometre la seguretat del servei o la informació continguda.
- Les tasques de manteniment que l'empresa adjudicatària hagi de fer a la seva plataforma, haurà de tenir una incidència mínima o inexistent en la disponibilitat i ús de la mateixa per als treballadors municipals en els seus horari de treball normal. Qualsevol interrupció del servei ha de ser informat per avançat, com a mínim, 24 hores.



CALAF – CALONGE DE SEGARRA – CASTELLFOLLIT DE RIUBREGÓS – ELS PRATS DE REI
PUJALT – SANT MARTÍ SESGUEIOLES – SANT PERE SALLAVINERA-COPONS



**Mancomunitat de
l'Alta Segarra**

- L'adjudicatari haurà d'informar sobre la localització i compliment de la normativa dels centres de dades on emmagatzemarà la informació, així com la política de còpies de seguretat aplicada.
- Durant l'execució dels treballs objecte del contracte l'adjudicatari es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per l'Administració a tals efectes, tota la informació i documentació que aquestes sol·licitin, per a disposar d'un ple coneixement tècnic de les circumstàncies que es desenvolupen en els treballs, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per a resoldre'ls.

Calaf, novembre de 2018

Tècnic informàtic de l'Ajuntament de Calaf



CALAF – CALONGE DE SEGARRA – CASTELLFOLLIT DE RIUBREGÓS – ELS PRATS DE REI
PUJALT – SANT MARTÍ SESGUEIOLES – SANT PERE SALLAVINERA-COPONS