



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE LA PLATAFORMA D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DEL CONSELL COMARCAL DEL MARESME

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001

Url de validació <https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Contingut

1	INTRODUCCIÓ	1
2	OBJECTIUS I ABAST DEL CONTRACTE	2
2.1	OBJECTIUS	2
2.2	ABAST.....	2
3	DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL	3
4	REQUERIMENTS GENERALS	5
4.1	ADEQUACIÓ A LES NECESSITATS	5
4.2	ADEQUACIÓ I EVOLUCIÓ TECNOLÒGICA	5
4.3	MODEL ORGANITZATIU I DE RELACIÓ	6
4.4	PLANIFICACIÓ I FASES DEL CONTRACTE	7
4.5	FASE D'IMPLANTACIÓ	7
4.5.1	<i>Model organitzatiu</i>	<i>7</i>
4.5.2	<i>Elaboració del pla d'implantació.....</i>	<i>8</i>
4.5.3	<i>Consultoria i definició de parametritzacions.....</i>	<i>8</i>
4.5.4	<i>Implantació de procediments</i>	<i>9</i>
4.5.5	<i>Migració.....</i>	<i>9</i>
4.5.6	<i>Integració.....</i>	<i>10</i>
4.5.7	<i>Proves i validació</i>	<i>10</i>
4.5.8	<i>Documentació.....</i>	<i>10</i>
4.5.9	<i>Formació.....</i>	<i>10</i>
4.6	FASE D'EXPLOTACIÓ	11
4.6.1	<i>Model organitzatiu</i>	<i>11</i>
4.6.2	<i>Manteniment preventiu</i>	<i>12</i>
4.6.3	<i>Manteniment correctiu</i>	<i>12</i>
4.6.4	<i>Manteniment evolutiu</i>	<i>12</i>
4.6.5	<i>Bossa d'hores.....</i>	<i>13</i>
4.6.6	<i>Informes d'explotació</i>	<i>13</i>
4.6.7	<i>Serveis d'atenció a l'usuari</i>	<i>14</i>
4.6.8	<i>Accés a la gestió dels serveis.....</i>	<i>14</i>
4.7	FASE DE DEVOLUCIÓ	14
4.7.1	<i>Transferència de la informació</i>	<i>14</i>
4.7.2	<i>Elaboració del pla de devolució.....</i>	<i>15</i>
4.8	ASPECTES LINGÜÍSTICS.....	15
4.9	NORMATIVA I LEGALITAT VIGENT	15
5	REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS.....	18
5.1	INFRAESTRUCTURA I SERVEIS CLOUD	18
5.1.1	<i>Requeriments generals i arquitectura dels serveis cloud.....</i>	<i>18</i>
5.1.2	<i>Entorn d'usuari</i>	<i>19</i>
5.1.3	<i>Securització i rols</i>	<i>19</i>
5.1.4	<i>Seguretat de la informació</i>	<i>19</i>
5.1.5	<i>Còpies de seguretat</i>	<i>20</i>
5.2	FUNCIONALITATS.....	20
5.2.1	<i>Gestor d'expedients</i>	<i>20</i>
5.2.2	<i>Gestió d'acords</i>	<i>22</i>
5.2.3	<i>Registre d'entrada i sortida</i>	<i>22</i>
5.2.4	<i>Digitalització i compulsa de documents.....</i>	<i>23</i>
5.2.5	<i>Signatura electrònica i porta signatures.....</i>	<i>23</i>

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001
Url de validació	https://registre.ccmareme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



5.2.6	Seu electrònica.....	24
5.2.7	Gestor de sol·licituds.....	24
5.2.8	Carpeta ciutadana	25
5.2.9	Gestió de notificacions.....	25
5.2.10	Gestió documental.....	26
5.2.11	Arxiu	27
5.2.12	Funcionalitats orientades a l'operació i explotació de la plataforma.....	27
5.3	INTEGRACIONS.....	27
5.4	DIMENSIONAMENT	28
5.4.1	Dimensionament del Consell Comarcal del Maresme.....	28
5.4.2	Dimensionament del el Consorci de Promoció Turística Costa del Maresme	28
6	PLA DE QUALITAT	29
7	MODEL DE PROPOSTA.....	31

Confidencialitat

La informació continguda en aquest Plec només pot ser utilitzada per a elaborar les ofertes del present procediment. Queda expressament prohibida qualsevol altre utilització. La prerrogativa de confidencialitat s'estendrà a l'empresa adjudicatària en l'execució de les activitats objecte d'aquest procediment.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





1 Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics del Consell Comarcal del Maresme, en endavant el Consell, de la plataforma d'administració electrònica i els mòduls, funcionalitats i integracions requerides, així com els serveis associats a la posada en marxa, explotació i manteniment del conjunt de la plataforma i els serveis cloud requerits.

Els capítols a continuació inclouen una descripció de les eines actuals així com els requeriments tècnics generals aplicables i els requeriments tècnics específics de la present contractació.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



2 Objectius i abast del contracte

2.1 Objectius

Els objectius principals del procediment són els següents:

- Renovar tecnològicament el gestor d'expedients electrònics del Consell i dotar-lo d'una plataforma d'administració electrònica al cloud, incloent tot els serveis associats de consultoria prèvia, implantació, explotació, suport als usuaris, manteniment i els propis serveis d'allotjament cloud.
- Garantir l'evolució tecnològica dels conjunt de la solució coherent amb l'evolució del mercat i l'aparició de noves necessitats per part del Consell.
- Garantir l'adaptació permanent als requeriments legals existents durant tota la vigència del contracte.
- Millorar les prestacions i funcionalitats del conjunt de la solució.
- Adequar les prestacions i funcionalitats a les necessitats del Consell i garantir les futures modificacions o ajustos que es requereixin durant el contracte.

2.2 Abast

L'abast del present procediment inclou:

- Serveis de consultoria durant la fase d'implantació que permetin definir les configuracions i parametritzacions de l'eina a implantar.
- Serveis d'implantació, incloent les tasques de definició de configuracions, parametritzacions, proves, formació als usuaris, etc.
- Serveis d'explotació i manteniment preventiu, correctiu i evolutiu, incloent els serveis d'atenció a l'usuari.
- Serveis cloud per l'allotjament de la plataforma.
- La plataforma d'administració electrònica que, com a mínim, inclogui les funcionalitats requerides en el present plec, i que a títol orientatiu i no exhaustiu contemplen:
 - Gestor d'expedients.
 - Gestió d'acords.
 - Registre d'entrada i sortida.
 - Digitalització i compulsa de documents.
 - Signatura electrònica i porta signatures.
 - Seu electrònica.
 - Gestor de sol·licituds.
 - Carpeta ciutadana.
 - Gestió de notificacions.
 - Gestió documental.
 - Arxiu.
 - Integracions.

Quant a organismes, l'abast del procediment contempla:

- Consell Comarcal del Maresme.
- Consorci de Promoció Turística Costa del Maresme.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmarsme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



3 Descripció de la situació actual

El Consell Comarcal del Maresme disposa actualment de la solució on-premises d'Absis per a la gestió i tramitació d'expedients electrònics.

Quant a l'atenció presencial al ciutadà, el Consell compta amb una única oficina d'atenció al ciutadà, ubicada a la mateixa seu, on el ciutadà pot realitzar el registre electrònic de forma presencial. A banda es digitalitza la documentació en paper i es fa la compulsa electrònica per mitjà del gestor.

El Consell compta amb un total de 170 treballadors dels quals 132 disposen d'accés al gestor d'expedients. D'aquests, aproximadament uns 80 realitzen de forma activa gestions i tràmits amb el gestor, per tant es podrien considerar usuaris concurrents.

Quant a la volumetria, l'any 2019 al registre es van comptabilitzar 19.019 entrades i 13.164 sortides. El mateix 2019 s'identifiquen 1.234 expedients electrònics, dels quals més de la meitat són expedients genèrics i la part restant són de tipologia específica agrupats en cinc tipus.

Pel seu funcionament, el gestor està integrat amb les següents eines d'administració electrònica de l'AOC:

- e-NOTUM sistema de notifikacions electròniques.
- e-FACT: sistema de factura electrònica integrat amb SicalWin com a programa de facturació.
- e-TRAM: sistema de tràmits en línia.
- MUX a nivell de registre unificat.
- Seu electrònica.

Adicionalment, els treballadors del Consell fan servir les següents eines i/o plataformes d'administració electrònica tot i que no es troben integrades amb el gestor d'expedients actual:

- Eines d'administració electrònica i/o d'intercanvi d'informació de l'AOC:
 - Via Oberta: Eina per l'intercanvi d'informació entre administracions públiques.
 - EACAT: Plataforma de tramesa de documents entre administracions públiques.
 - E-Tauler: Eina per a la publicació dels acords.
 - Perfil del Contractant.
 - Hèstia: sistema de gestió digital dels serveis socials.
- Eines d'administració electrònica i/o d'intercanvi d'informació d'altres administracions:
 - Notificaciones060
 - Plataforma SIR
- Eines d'altres proveïdors:
 - Programa de nòmines del Grupo Castilla.
 - Programa de comptabilitat d'Aytos (SicalWin de la Diputació de Barcelona).
 - Programa de control intern i fiscalització (intervenció) d'Absis.
 - Programa de patrimoni d'Absis.
 - Programa SINI@: Sistema d'informació de la infància i l'adolescència.
 - Gica0: Base de dades utilitzada al departament de gestió de residus.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmarsme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



Adicionalment, tal i com es detalla en l'apartat 2.2, també forma part de l'abast del present procediment el Consorci de Promoció Turística Costa del Maresme. Actualment el Consorci no disposa de cap eina de gestió d'expedients.

El Consorci compta amb un total de 10 treballadors, tots ells amb necessitats de tramitació electrònica.

Quant a la volumetria, l'any 2019 al registre es van comptabilitzar 654 entrades i 681 sortides. El mateix 2019 s'identifiquen 200 expedients electrònics.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



4 Requeriments generals

A continuació es detallen els requeriments aplicables als serveis objecte del present plec de prescripcions tècniques.

4.1 Adequació a les necessitats

El Consell així com les seves necessitats, són dinàmiques i poden esdevenir-se diferents escenaris:

- Modificació del nombre de treballadors que requereixen d'accés a la plataforma d'administració electrònica.
- Adaptació als nous requeriments legals durant la vigència del contracte.
- Requeriments específics per a determinats tràmits o expedients.
- Necessitats específiques per a la ciutadania.
- Modificació de les Oficines d'Atenció Ciutadana i l'obertura de noves oficines.
- Situacions d'emergència que poden requerir de funcionalitats addicionals.

Per tant, la configuració inicial i dimensionament pot ser modificat pel Consell en funció de les seves necessitats en el transcurs de la durada del contracte. L'adjudicatari ajustarà les eines a cada situació.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de contemplar el cost econòmic de totes aquelles llicències d'ús necessàries del programari per a la prestació del servei, tenint en compte que el nombre de llicències necessàries pot variar en funció dels usuaris que necessitin fer ús de la plataforma i dels serveis que s'hi pugin afegir.

4.2 Adequació i evolució tecnològica

El mercat del desenvolupament de software és un mercat que evoluciona tecnològicament i funcionalment molt ràpid, per tant és necessari garantir la continuïtat dels serveis contractats en el present procediment, ja que d'ells en depèn l'operativa diària del Consell.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de garantir que els canvis legislatius que puguin entrar en vigor durant la durada del contracte i que afectin als serveis proposats, seran implementats dins de la solució per tal de donar total compliment al marc legal.

Per alta banda, l'equipament i maquinari que suporta el programari proposat pel licitador, haurà de garantir el correcte funcionament del servei així com l'evolució tecnològica de l'equipament per tal de suportar les possibles futures ampliacions dels recursos necessaris. Aquest procés d'actualització es realitzarà de forma transparent pel Consell.

Finalment, es requereix per part de l'adjudicatari una actitud proactiva permanent durant tota la durada del contracte. Aquesta actitud proactiva ha de garantir els següents aspectes:

- Informar al Consell dels nous serveis o funcionalitats que puguin ser d'interès.
- Proposar accions proactives orientades a la millora de les funcionalitats i/o operació de la plataforma.
- Actualització i implementació de noves versions, canvis funcionals, millores, etc.

Totes les accions proactives hauran de ser notificades prèviament al Consell i validades per aquest.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



4.3 Model organitzatiu i de relació

Els licitadors hauran de contemplar en les seves propostes la implantació d'un model organitzatiu del servei que, com a mínim, contempli la següent estructura i definició de perfils:

- Director del servei: Màxim responsable del servei per part de l'adjudicatari i màxim nivell d'interlocució amb el Consell. Les seves responsabilitats principals són:
 - Interlocució amb els responsables del Consell.
 - Màxim nivell d'escalat de l'adjudicatari. Anàlisi d'incidències i proposta d'accions correctores.
 - Responsable de la definició organitzativa del servei.
 - Seguiment intern del servei i identificació d'accions de millora.
 - Supervisió del recursos assignats al servei.
 - Elaboració de la documentació de seguiment per al Comitè de Direcció del servei.
 - Assistència al Comitè de Direcció del servei.
- Tècnic coordinador del servei: Responsable del dia a dia del servei i de la coordinació de la resta de recursos assignats al servei. Les seves responsabilitats principals es detallen a continuació:
 - Interlocució amb els recursos del Consell que gestionen les eines d'administració electrònica.
 - Primer nivell d'escalat de l'adjudicatari.
 - Seguiment del dia a dia del servei.
 - Supervisió de la resta de tècnics assignats al servei ja sigui de forma permanent o puntual.
 - Elaboració de la documentació de seguiment per al Comitè de Seguiment del servei.
 - Assistència al Comitè de Seguiment i al Comitè de Direcció si així es requereix.
- Tècnics del servei: Tècnics operatius del servei.
 - Les seves responsabilitats principals seran el desenvolupament de les tasques associades al servei segons els requeriments establerts al present procediment.
 - Assistència al Comitè de Seguiment i al Comitè de Direcció del servei, en cas que així es requereixi de forma específica.

Els licitadors detallaran a les seves propostes l'organització i recursos proposats.

Respecte al model de relació i seguiment, els licitadors hauran de contemplar en les seves propostes l'establiment i realització dels següents comitès:

- Comitè de Direcció del servei:
 - Assistència dels responsables del Consell
 - Assistència del Director del servei per part de l'adjudicatari.
 - Entrega i revisió de l'informe executiu de seguiment.
 - Revisió dels aspectes rellevants de l'informe executiu de tal manera que s'identifiquin les crítiques i riscos, avaluació de problemes, etc.
 - Presa de decisions i accions de millora derivada de l'anàlisi de l'informe executiu.
 - Elaboració de l'acta del Comitè de Direcció.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmarsme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



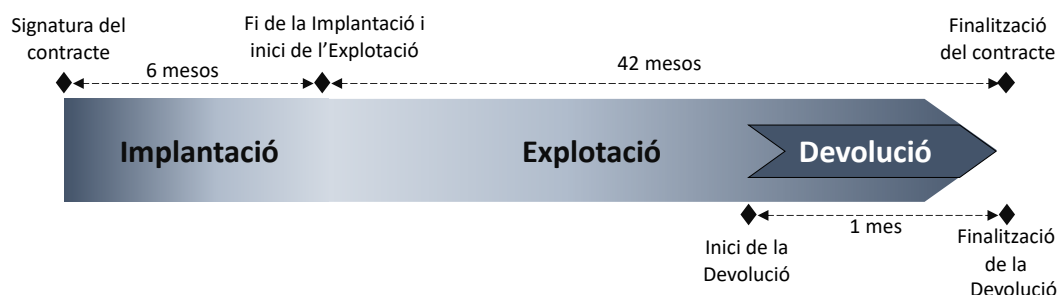
- Reunions presencials de periodicitat segons la fase del contracte i segons s'acordi amb el Consell i/o necessitats del Consell.
- Comitè de Seguiment del servei:
 - Assistència del responsable del servei objecte del contracte per part del Consell.
 - Assistència del Director del servei per part de l'adjudicatari, si es considera necessari.
 - Assistència del Tècnic coordinador per part de l'adjudicatari.
 - Assistència dels tècnics del servei per part de l'adjudicatari, si es considera necessari.
 - Revisió de les activitats realitzades des del darrer comitè de seguiment, problemàtiques, aspectes crítics, etc.
 - Elaboració de l'acta del comitè de seguiment.
 - Reunions presencials de periodicitat segons la fase del contracte i segons s'acordi amb el Consell i/o necessitats del Consell.

4.4 Planificació i fases del contracte

La planificació prevista per a l'execució del present contracte es divideix en tres frases clarament diferenciades:

- Fase d'implantació.
- Fase d'explotació.
- Fase de devolució.

La il·lustració a continuació identifica la durada prevista per a cadascuna de les fases que el licitador haurà de tenir en compte en les seves propostes:



Il·lustració 1: Fases del contracte

Els apartats a continuació detallen la metodologia i les tasques associades per a cadascuna de les fases anteriors.

4.5 Fase d'implantació

4.5.1 Model organitzatiu

El model organitzatiu durant la fase d'implantació complirà amb els requeriments indicats a l'apartat 4.3, si bé la periodicitat dels Comitès de Seguiment i de Direcció s'ajustaran per tal de garantir el seguiment periòdic eficient durant aquesta fase de desplegament.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmareme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



De forma general, es contempla:

- Comitè de Direcció del servei:
 - Reunions presencials de periodicitat mensual i/o necessitats del Consell.
- Comitè de Seguiment del servei:
 - Reunions presencials de periodicitat quinzenal i/o necessitats del Consell.

4.5.2 Elaboració del pla d'implantació

El pla d'implantació detallat, del conjunt de la solució objecte del present plec, es definirà un cop adjudicat el present procediment. En aquest sentit, els licitadors han de garantir que en cas de resultar adjudicatari desenvoluparan el pla d'implantació segons els següents requeriments:

- Definició dels equips de treball durant la fase d'implantació. L'adjudicatari haurà de definir el seu equip de treball, així com aconsellar al Consell per tal de definir l'equip de treball adient que formarà part de cadascuna de les fases.
- Redacció del pla d'implantació, que contempli com a mínim els següents aspectes:
 - Recopilació i revisió de la informació de detall necessària per a la definició d'usuaris, perfils i rols.
 - Detall de l'arquitectura proposada que suportarà la solució amb especial atenció en la localització des d'on el proveïdor prestarà el servei així com els aspectes de seguretat i recuperació de la informació.
 - Detall de les parametritzacions a aplicar.
 - Detall del pla de proves a realitzar.
 - Detall del pla de formació a realitzar.
 - Planificació detallada de com abordar la implantació, fases, activitats, durades, activitats predecessores, riscos, etc.
- Aprovació del pla d'implantació per part del Consell.
- Rectificació del pla d'implantació si així s'escau i entrega del pla d'implantació definitiu al Consell, que s'entregarà amb entrada via Registre i s'annexarà al contracte.
- Inici i desenvolupament del pla d'implantació per a la posada en funcionament dels serveis contractats, incloent el pla de proves i la formació definida.
- Acceptació de la implementació i inici dels serveis d'explotació si així es requereixen. Les implantacions no acceptades no podran ser explotades.

4.5.3 Consultoria i definició de parametritzacions

La fase d'implantació de la plataforma contemplarà una fase inicial en que l'adjudicatari realitzarà el servei de consultoria prèvia i definició de les parametritzacions a implementar.

La parametrització de la plataforma ha de permetre el correcte funcionament de la solució segons els requeriments detallats al present plec. S'haurà de contemplar també la informació recollida durant aquesta fase i que ha de garantir la correcta funcionalitat de la solució.

La consultoria i parametrització de la plataforma ha de tenir en compte, com a mínim, les següents accions:

- Recopilació de la informació necessària, a banda, dels aspectes tècnics detallats al present plec.
- Identificació de les necessitats, requeriments i condicionants específics del Consell.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- Proposta al Consell del model d'administració electrònica a implementar i dels aspectes específics de parametritzacions a dur a terme.
- Revisió i anàlisi del model proposat conjuntament amb el Consell i realització dels ajustos finals acordats en la implementació proposada.
- Parametrització i configuració de les funcionalitats.
- Disseny dels tràmits, models, permisos d'accés dels usuaris, etc.

4.5.4 Implantació de procediments

Si bé es preveu que la plataforma permeti el desplegament progressiu de tots els procediments de tramitació del CCM, durant la fase d'implantació de la plataforma es requereix que, com a mínim, s'implementin els següents procediments. Tot i això, en cas que el CCM decideixi que algun d'aquests procediments no sigui implantat durant el període d'implantació, el licitador haurà d'implantar-lo en el moment que el CCM ho consideri oportú durant la vigència del contracte.

- Procediment genèric, basat en el procediment administratiu comú, ja sigui a instància de la persona interessada o d'ofici.
- Procediment de queixes i suggeriments.
- Procediment d'aprovació de convenis.
- Procediment de contractació administrativa (en totes les seves variants).
- Procediment d'aprovació i conformació de factures.
- Procediment de subvencions i ajuts de concurrència pública competitiva i no competitiva.
- Procediment de gestió de beques menjador.
- Procediments administratius de Medi Ambient:
 - Permisos abocament
 - Permisos sancionadors.
- Procediment PAC Ponència Ambiental Comarcal

De forma complementària al punt anterior, i tenint en compte que molts procediments administratius estan reglats per la pròpia legislació, es valorarà que l'eina ja tingui definits de base alguns procediments, de tal manera que la intervenció del personal del CCM en la parametrització de la nova plataforma es limiti a aquelles particularitats específiques del Consell Comarcal.

4.5.5 Migració

L'adjudicatari haurà de realitzar, com a mínim, la migració dels expedients "vius" de l'eina de gestió d'expedients actuals a la nova plataforma, per tal de garantir que es continua amb la tramitació de tots els expedients sense cap pèrdua d'informació, traçabilitat, control dels terminis, etc.

Per tant, la migració dels expedients "vius" és una condició indispensable per a l'entrada en servei de la plataforma.

Es preveu que la consulta dels expedients conclosos es realitzi directament fent ús de l'eina actual.

Opcionalment, i tal com es detalla en els criteris de valoració, es valoraran les propostes que incloguin addicionalment la migració d'expedients conclosos a la nova solució.

Addicionalment, es requereix que els licitadors incloguin la migració de les bases de dades actuals respecte a la relació de persones físiques, jurídiques i adreces.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmareme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



Opcionalment, i tal com es detalla en els criteris de valoració, es valoraran les propostes que incloguin la migració de la BBDD del registre actual.

4.5.6 Integració

A banda, els licitadors han de preveure i contemplar les integracions amb les eines indicades a l'apartat 5.3 relacionades amb l'administració electrònica.

4.5.7 Proves i validació

L'Adjudicatari haurà de realitzar les proves de funcionament que verifiquin i garanteixin la correcta parametrització i integració de la solució, així com el seu pas a operació.

Les proves del programari han de contemplar, com a mínim, les següents accions:

- Assignació de permisos
- Implementació de fluxos de treball i de signatura.
- Integracions amb dispositius externs.
- Integracions amb plataformes de tercers.
- Disponibilitat de les dades migrades.

4.5.8 Documentació

És necessari documentar de forma exhaustiva totes les implementacions realitzades sota l'abast del present plec. La documentació ha d'incloure, com a mínim:

- Memòria tècnica de les implementacions, incloent el detall de les parametritzacions efectuades durant la implantació.
- Manuals d'operació i funcionament bàsic per a l'operativa diària dels usuaris.
- Documentació associada al pla de formació.
- Procediments de pla de proves, resultats i acceptació de la solució.
- Documentació associada al model d'operació i manteniment.

4.5.9 Formació

Els licitadors hauran de contemplar un pla de formació amb les sessions necessàries sobre la implementació realitzada, l'operació i el funcionament d'ús de la solució. Aquestes sessions hauran de ser diferenciades en contingut segons els següents perfils d'usuaris, per tal de garantir que disposen del coneixement necessari de la solució:

- Personal de l'àrea d'informàtica del Consell que realitzi les tasques bàsiques d'operació i configuració. La formació inclourà, com a mínim, els següents aspectes addicionals a la formació de la resta de perfils d'usuaris interns del CCM:
 - Configuració de la plataforma.
 - Alta, creació i modificació d'usuaris.
 - Modificació de permisos.
 - Elaboració d'informes i/o reports.
- Personal de referència de cadascuna de les àrees del Consell. Es contempla la realització d'una formació "intensiva" a determinats perfils estratègics del CCM, que actuaran alhora com a personal de referència per a la resta d'usuaris del CCM en l'ús de la plataforma d'administració electrònica. La formació inclourà, com a mínim, els següents aspectes:

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmareme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- Utilització avançada de la plataforma.
 - Parametrització avançada d'expedients.
 - Creació i modificació avançada de fluxos.
- Personal administratiu i tècnic que faran ús diari de la plataforma. La formació inclourà, com a mínim, els següents aspectes:
 - Utilització bàsica de la plataforma.
 - Parametrització bàsica d'expedients.
 - Creació i modificació bàsica de fluxos.

En total i com a mínim els licitadors inclouran a les seves propostes 15 jornades presencials (6 hores per jornada) que es distribuïran entre els perfils d'usuaris definits anteriorment segons es consideri necessari. No serà necessari que aquestes 15 sessions siguin realitzades durant la fase d'implantació. En aquest cas el CCM es reserva el dret de programar-les quan consideri oportú.

Opcionalment, i tal com es detalla en els criteris de valoració, es valoraran les propostes que incloguin sessions de formacions anuals de 6 hores addicionals a les requerides durant la durada del contracte. L'objectiu d'aquestes sessions serà la de fer un repàs de l'operació i el funcionament de la solució als usuaris.

El pla de formació ha de contenir tota la documentació necessària per a la correcta operació i utilització de la solució contemplada a l'abast del present plec. Aquesta formació es realitzarà a la seu del Consell Comarcal del Maresme abans de que la solució entri en funcionament. En cas que el Consell requereixi que algunes de les jornades es realitzessin de forma remota / videoconferència, l'adjudicatari haurà de disposar de les eines necessàries per a poder dur-les a terme.

4.6 Fase d'exploració

El proveïdor haurà de realitzar el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la solució proposada, sent-ne la seva responsabilitat i assumint-ne el seu cost. Addicionalment caldrà contemplar una bossa d'hores associada a tasques de suport i gestió que no corresponguin a tasques de manteniment, tal com es requereix a l'apartat 4.6.5. Totes les despeses derivades d'aquest manteniment estaran incloses en els costos del servei.

La realització d'aquestes tasques es realitzaran principalment des de les dependències de l'adjudicatari, tot i que, en cas que sigui precís i necessari l'adjudicatari haurà de contemplar el desplaçament dels tècnics pertinents a les dependències del Consell per tal de realitzar aquestes tasques.

A continuació es detallen les característiques a tenir en compte quant als serveis d'exploració i manteniment.

4.6.1 Model organitzatiu

El model organitzatiu durant la fase d'exploració complirà amb els requeriments indicats a l'apartat 4.3, si bé la periodicitat dels Comitès de Seguiment i de Direcció s'ajustaran per tal de garantir el seguiment periòdic eficient durant aquesta fase del contracte.

De forma general, es contempla:

- Comitè de Direcció del servei:

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmareme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- Reunions presencials de periodicitat trimestral i/o necessitats del Consell.
- Comitè de Seguiment del servei:
 - Reunions presencials de periodicitat mensual i/o necessitats del Consell.

4.6.2 Manteniment preventiu

El manteniment preventiu té com objectiu detectar amb antelació possibles fallades del nou programari i evitar situacions futures que poden dificultar la operativa dels serveis així com minimitzar el risc d'incidències i optimitzar la prestació del servei.

L'adjudicatari haurà de realitzar les actualitzacions i instal·lació de pegats que garanteixin el correcte funcionament de la solució i que siguin conseqüència d'incorporació de noves funcionalitats, noves integracions, canvis normatius, canvis legislatius, etc.

En aquest sentit, el licitador ha de detallar el pla de manteniment preventiu per la solució que es detalla al present document, detallant les tasques així com la freqüència de les mateixes.

Cap de les tasques detallades en el pla de manteniment preventiu pot afectar al funcionament dels serveis del Consell. En el cas de que el manteniment comporti la no operativa del servei o mòduls associats, l'adjudicatari avisarà al Consell amb, com a mínim, 24 hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat. Els licitadors hauran de contemplar, de ser necessàries, aquestes actuacions fora d'hores a les seves propostes.

Finalment, l'adjudicatari ha de contemplar la monitorització dels següents paràmetres:

- Mesura i monitorització en temps real dels paràmetres de qualitat SLA associats al servei.
- Mesura i monitorització dels paràmetres de qualitat SLA associats a la gestió de les incidències: temps mig entre fallades, temps mig de detecció, diagnòstic i resolució de les incidències, etc.
- L'adjudicatari haurà de monitoritzar l'ús de recursos i ampliar-los quan no siguin suficients per l'operativa del sistema.

4.6.3 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu es realitza per part de l'adjudicatari una vegada es detecti qualsevol avaria o incidència del servei requerit.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari la resolució de qualsevol incidència, encara que impliqui el desplaçament de personal, actuacions sobre el programari, etc.

En el cas que les tasques de manteniment correctiu comporti la no operativa del servei o mòduls associats, l'adjudicatari avisarà al Consell amb, com a mínim, 24 hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat.

S'haurà de detectar i resoldre qualsevol incidència, encara que aquesta no produeixi indisponibilitat ni degradació del servei. Aquestes incidències seran gestionades per l'adjudicatari seguint els SLA establerts.

4.6.4 Manteniment evolutiu

El manteniment evolutiu té com a objectiu introduir per part del l'adjudicatari les possibles millores, bàsicament a nivell de versions de programari, que sorgeixin durant la durada del present contracte.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



Això implica una actitud proactiva per part del proveïdor per garantir els següents aspectes:

- Aplicar les actualitzacions associades a la plataforma que sorgeixin durant la durada del contracte.
- Informar al Consell de les noves funcionalitats i/o facilitats que puguin ser d'interès en l'àmbit local.
- Proposar accions proactives tant de manteniment preventiu. Totes les accions proactives hauran de ser notificades prèviament al Consell que validarà la seva implementació.

En el cas de que el manteniment evolutiu comporti la no operativa del servei o mòduls associats, l'adjudicatari avisarà al Consell amb, com a mínim, 24 hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat.

4.6.5 Bossa d'hores

Adicionalment als serveis de manteniment requerits, es sol·licita que els licitadors contemplin una bossa d'hores associada, per exemple, a les següents tasques:

- Configuració i gestió de nous perfils, usuaris, permisos, etc.
- Configuració i gestió de tràmits, fluxos, etc.
- Configuració i gestió de parametritzacions.

Per tant, en cap cas, les operacions de manteniment seran imputables a la bossa d'hores.

Si bé no es requereix que els serveis associats a la bossa d'hores es realitzin de forma presencial, caldrà contemplar que, en aquells casos en que sigui necessari o sota petició expressa per part del Consell, els tècnics s'hauran de desplaçar físicament a les dependències del Consell.

Amb independència dels perfils tècnics que l'adjudicatari assigni per a la realització de les diferents tasques imputables a la bossa d'hores, el còmput d'hores es realitzarà en base a la dedicació real, sense distinció per perfil.

Es sol·licita inicialment una bossa d'hores de 60 hores que podran ser efectives durant tota la durada del present contracte.

Els licitadors hauran de presentar, amb periodicitat trimestral, un informe detallant les hores de la bossa emprades en cadascuna de les peticions efectuades pel Consell.

Els serveis associats a la bossa d'hores hauran de prestar-se, com a mínim, d'acord amb els nivells de servei o SLAs definits pel plec.

Opcionalment, i tal com es detalla en els criteris de valoració, es valoraran les propostes que ofereixin un augment del nombre d'hores a la bossa d'hores inicialment requerida.

4.6.6 Informes d'explotació

L'adjudicatari entregarà de forma trimestral als tècnics del Consell un informe d'explotació per tal de disposar de la informació detallada de l'evolució del servei prestat. Aquest informe haurà de contemplar, com a mínim, els següents aspectes:

- Recopilació per temàtica dels diferents tickets, peticions i incidències associades a la prestació del servei. Aquesta recopilació ha de permetre conèixer al Consell les incidències més freqüents, així com la resolució de les mateixes.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- Detall de les tasques associades al manteniment preventiu, correctiu i evolutiu realitzats, indicant, si s'escau, la següent informació: la data i hora, el temps de tall, el programari/s i/o mòdul/s implicat/s, el diagnòstic i les actuacions o tasques realitzades.
- Detall de les actuacions realitzades en base a la bossa d'hores. S'ha d'incloure el nombre d'hores així com, la descripció de l'actuació realitzada, si s'ha realitzat de forma presencial o no, etc.
- Identificació de les propostes de millores del servei.
- Mesura dels paràmetres de qualitat de servei. En cas d'incompliment d'alguns dels paràmetres de nivell de servei, l'adjudicatari haurà de detallar la penalització associada.
- Altre informació d'interès que pugui ser útil pel Consell.

A banda d'aquest informe d'explotació, l'adjudicatari ha de disposar d'un registre / inventari del programari, configuració, parametrització, etc. Que haurà d'estar actualitzat i documentat.

4.6.7 Serveis d'atenció a l'usuari

El model d'atenció entre l'adjudicatari i el Consell ha de garantir un punt únic de contacte i una plataforma de gestió per a la tramitació de peticions i el seguiment de les diferents interaccions entre el Consell i proveïdor.

Aquesta gestió es podrà realitzar via telèfon, correu electrònic i web/plataforma, permetent l'accés des de dispositius mòbils. Totes les sol·licituds realitzades han de quedar reflectides en la plataforma de gestió així com els registres dels manteniments realitzats, de tal manera que el Consell en pugui consultar el seu estat en qualsevol moment.

La gestió de peticions i canvis es realitzarà únicament per part dels interlocutors autoritzats pel Consell.

4.6.7.1.1 Eina de ticketing

Adicionalment al punt únic de contacte i en la línia de l'especificat als apartats anteriors, l'adjudicatari disposarà d'una plataforma de ticketing, accessible via web, que permetrà la gestió de les incidències i peticions que puguin sorgir per part del Consell durant tota la vigència del contracte.

Aquesta eina permetrà administrar i mantenir el llistat d'incidències i peticions conforme són requerides per part del Consell. A banda, permetrà fer el seguiment de les tasques realitzades mitjançant la bossa d'hores contemplades al present contracte.

4.6.8 Accés a la gestió dels serveis

L'adjudicatari haurà de garantir que únicament les persones amb els permisos adequats poden accedir a les interfícies de gestió dels serveis facilitades pels licitadors, especialment a la informació de caràcter restringit, seguint el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

4.7 Fase de devolució

4.7.1 Transferència de la informació

Les propostes dels licitadors han de garantir la possible devolució del servei a un altre proveïdor durant l'últim mes del contracte objecte del present procediment. Per aquest motiu, la solució

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmareme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



tècnica, el model d'implantació i el model d'explotació proposat han de contemplar aquesta possibilitat així com les mesures per garantir el pla de devolució futur a un altre proveïdor.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució del servei amb el menor impacte pel Consell.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es requereix que es compleixin els següents requeriments:

- El licitador haurà de garantir que la solució proposada no dificultarà un futur procés de canvi de proveïdor.
- Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de garantir que en el moment de devolució del servei, la plataforma implementada permet la correcta transferència de la informació al Consell i/o al nou proveïdor, sense que la solució implementada en el marc de la present contractació presenti limitacions que puguin dificultar o impedir a un nou proveïdor la integració de la informació a una nova solució.
- El licitador haurà d'assegurar que la solució proposada permetrà exportar tota la documentació administrativa en un format que compleixi amb les Normes Tècniques d'Interoperabilitat en matèria d'expedient electrònic, gestió documental i les seves metadades, així com la informació d'estructura del quadre de classificació.
- Un mes abans de la finalització del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a proporcionar al Consell tota la informació anterior, per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor en un termini màxim de 4 setmanes.
- Es realitzarà una sessió de traspàs de la informació on l'adjudicatari de la present contractació porti les dades i el detall de la parametrització de la plataforma actual al Consell i/o qui aquest disegni.

4.7.2 Elaboració del pla de devolució

El pla de devolució detallat es definirà un cop adjudicat el present procediment. En aquest sentit, els licitadors han de garantir que en cas de resultar adjudicatari desenvoluparan el pla de devolució segons els següents requeriments:

- Detall del pla de devolució, activitats, durades, assignació de perfils, etc.
- Detall dels perfils i número de recursos del pla de devolució.
- Metodologia prevista pel pla de devolució, especialment quant a formats de la documentació a transferir.
- Detall de la documentació a lliurar durant el pla de devolució.
- Informació requerida al nou adjudicatari per tal d'abordar el pla de devolució.

El pla de devolució es lliurarà al Consell en el termini de 15 dies a partir que els hi sigui requerit formalment.

4.8 Aspectes lingüístics

El programari o software haurà de permetre la selecció multi llenguatge en català i castellà. En aquest mateix sentit, tota la documentació tècnica i manuals d'usuaris adreçats als usuaris finals hauran d'estar en aquests dos idiomes.

4.9 Normativa i legalitat vigent

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de control d'accés, tractament, seguretat i protecció de la informació, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte. En aquest sentit es destaquen les normatives en matèria de procediments administratius, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat i interoperabilitat.

El sistema haurà de donar compliment a allò que es contempla a nivell de Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) així com s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

El Consell no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part de l'adjudicatari, que haurà d'assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

L'adjudicatari garantirà l'adaptació de la solució proposada en funció dels canvis normatiu que puguin sorgir així com els requeriments legals que entrin en vigor durant la durada del present contracte.

A continuació es detallen les normatives d'aplicació, sense que es puguin considerar limitants:

- Quant a normativa de procediment administratiu i règim jurídic de les administracions públiques:
 - Llei 39/2015 d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
 - Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
 - Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.
- Quant a normativa específica d'administració electrònica:
 - Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
 - Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
 - Reial decret 209/2003, de 21 de febrer, pel que es regulen els registres i les notificacions telemàtiques així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans.
- Quant a normativa de protecció de dades i RGPD:
 - Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Quant a normativa d'accessibilitat web:
 - Reial decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.
 - Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel que s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social.
- Quant a normativa de l'esquema nacional de seguretat i interoperabilitat:
 - Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica
 - Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre, de modificació del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per el qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
 - Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- Ha de permetre complir les Normes Tècniques d'Interoperabilitat i l'Esquema Nacional de Seguretat:
 - Resolució de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de catàlegs estàndard.
 - Resolució de 19 de juliol de 2011, la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Digitalització de Documents.
 - Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Expediente Electrónico.
 - Resolució de 28 de juny de 2012 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Protocolos de intermediación de datos.
 - Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Relación de modelos de datos.
 - Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos Electrónicos.
 - Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales.
- Quant a reutilització de la informació del sector públic:
 - Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
 - Llei 18/2015, de 9 de juliol, per la qual es modifica la Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
- Quant a transparència:
 - Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
 - Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Quant a normativa de gestió documental:
 - Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
 - UNE ISO 15489 Informació i documentació, Gestió de documents.
 - Norma UNE ISO 23081. Informació i Documentació. Processos de gestió de documents: Metadades per a la gestió de documentació.
 - Requisits establerts per la MoReq2 o MoReq2010.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



5 Requeriments tècnics i funcionals

5.1 Infraestructura i serveis cloud

5.1.1 Requeriments generals i arquitectura dels serveis cloud

Els licitadors hauran d'incloure a les seves propostes una plataforma d'administració electrònica basada en allotjament cloud i accés amb interfície web que compleixi els principis d'escalabilitat, utilització d'estàndards, modularitat, transferència de dades i seguretat.

La solució oferta haurà de ser escalable, preveient el creixement del volum de dades i/o usuaris del Consell durant la vigència del contracte.

En aquest sentit, els licitadors detallaran a les seves propostes les característiques de la plataforma oferta, detallant l'arquitectura i especificant si els recursos són compartits o dedicats al Consell.

El proveïdor del servei serà l'encarregat de la gestió i manteniment del cloud. El Consell no administrarà, prescriurà, ni controlarà la infraestructura del cloud. En aquest sentit, el Consell podrà sol·licitar informació a l'adjudicatari sobre les infraestructures i plataformes del cloud per tal de verificar-ne el compliment normatiu.

El proveïdor del servei serà el responsable del compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades, tal com es recull a l'apartat 5.1.4 i a l'apartat 4.9, havent de designar un Responsable de Seguretat dins la seva organització.

En compliment de la normativa vigent, la infraestructura proposada pel licitador s'haurà d'ubicar dins de l'espai europeu comú, o en cas contrari sol·licitar l'autorització pertinent a l'Agència Espanyola de protecció de Dades. Donat que no es contempla una transferència internacional de dades, es valorarà específicament que el servei cloud s'ofereixi des d'infraestructura allotjada a l'espai econòmic europeu.

A nivell d'arquitectura de la solució oferta, es valorarà especialment que la solució cloud contempli un centre de processament de dades principal i un centre de contingència configurat en alta disponibilitat. En qualsevol cas, per a la inclusió d'aquests centres alternatius, caldrà tenir en compte els mateixos criteris de compliment normatiu, de transferència de dades i seguretat que per al CPD principal.

Independentment de l'arquitectura i solució d'alta disponibilitat proposada pel licitador, s'hauran de garantir els nivells de servei mínims detallats a l'apartat 6 de Pla de qualitat.

El Consell es reserva el dret a realitzar les auditories que consideri convenientes sobre les mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari. Aquestes auditories poden ser substituïdes per certificacions oficials vigents obtingudes per l'empresa adjudicatària.

Adicionalment, els licitadors podran aportar la certificació vigent TIER de que disposin en el centre o centres de processament de dades contemplats a la seva proposta, que seran valorats de forma específica segons el nivell TIER aportat.

A nivell de compatibilitat, caldrà que com a mínim la solució compleixi amb les següents especificacions tècniques:

- Compatibilitat a nivell d'usuari amb els principals navegadors (Mínim Chrome i Firefox).
- Compatibilitat amb els formats d'ofimàtica i estàndards de Microsoft i Windows.





- Compatibilitat amb formats d'ofimàtica basats en estàndards oberts.
- Compatibilitat i integració entre tots els mòduls licitats en el plec.
- Compatibilitat i integració amb la resta d'eines i bases de dades definides a l'apartat 5.3
- Operabilitat des de terminals mòbils.
- Utilització de recursos d'informació únics i comuns a tots els elements del sistema com els interessats, els departaments, els dies hàbils o els calendaris. En aquest sentit, la plataforma haurà de gestionar les dades de forma centralitzada, evitant duplicitats i/o incoherències (dada única), permetent disposar de les bases de dades de persones físiques, jurídiques, adreces, etc.

5.1.2 Entorn d'usuari

El licitador haurà de contemplar una interfície gràfica amable i completa orientada als treballadors del Consell complint amb les especificacions tècniques mínimes a nivell d'entorn d'usuari:

- Menús d'ajuda dins la pròpia aplicació per poder dur a terme les accions sense experiència prèvia.
- Capacitat de personalització de l'aspecte de la interfície de la solució.
- Capacitat d'herència de les personalitzacions a les noves versions del producte.

5.1.3 Securització i rols

La solució ha de disposar d'una eina de gestió dels rols dels usuaris que utilitzin la plataforma. Aquests rols seran els qui determinaran els accessos i les accions possibles de cadascun dels usuaris que utilitzin la plataforma.

Es requereix el compliment de les següents especificacions tècniques mínimes:

- Definició, configuració i modificació de diferents tipus d'usuaris i rols.
- Definició, configuració i modificació de grups i taules d'usuaris.
- Definició, configuració i modificació dels responsables associats a la tramitació.
- Identificació d'usuari per mitjà d'usuari i contrasenya.
- Gestió de permisos d'accés en funció del rol:
 - Associació de permisos als usuaris sobre les tipologies d'expedient.
 - Associació de permisos als usuaris sobre les accions.
 - Associació de permisos als usuaris sobre la tramitació.
 - Associació de permisos d'accés als diferents mòduls, menús, cerques i documents de la plataforma.
 - Dotar d'accessibilitat temporal a un usuari a un expedient específic.
- Disposar d'un rol d'administrador de la plataforma.

5.1.4 Seguretat de la informació

La solució proposada pels licitadors ha de donar compliment a tota la legislació vigent que es contempla quant a accés, seguretat i tractament de la informació recollida a l'apartat 4.9. Alhora la solució també ha de respectar allò establert a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

La solució proposada haurà de garantir el compliment de l'ENS de nivell mitjà i l'adjudicatari estarà obligat a complir les mesures de seguretat de l'Annex II de l'ENS, en totes les dimensions de seguretat de l'annex I de l'ENS (Disponibilitat, Autenticitat, Integritat, Confidencialitat i Traçabilitat).

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



5.1.5 Còpies de seguretat

Els licitadors detallaran a les seves propostes la política de còpies de seguretat que s'implementa en la plataforma proposada. Com a mínim es requereix que els licitadors incloguin còpies de seguretat diàries.

5.2 Funcionalitats

En el següent apartat es detallen les funcionalitats mínimes que han de garantir les solucions proposades pels licitadors.

5.2.1 Gestor d'expedients

Quant a la gestió dels expedients, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Sistema multi entitat que permeti implementar de forma independent els dos organismes que formen part de l'abast del present procediment.
- Existència d'un catàleg de tràmits, vinculat a la seu electrònica.
- Gestió de l'expedient fins a l'arxiu electrònic.
- Permetre definir relació entre expedients.
- Permetre definir diversos interessats en un mateix expedient.
- Tramitació lliure d'un expedient en cas que el procediment no estigui definit.
- En cas de procediments definits, tramitació segons el flux i les tasques preestablertes i els models de documents definits.
- Cerques d'expedient segons diversitat de camps: tipologia, número, exercici, interessats, registre d'entrada, variables pròpies per tipologia d'expedient, etc.
- Emmagatzemament de documents electrònics i les seves evidències a l'expedient.
- Exportació de documentació i evidències d'un expedient en suport digital.
- Assignació d'un identificador únic a cada document o expedient. Generació de l'índex electrònic i del foliat de l'expedient d'acord amb la NTI d'Expedient Electrònic durant la gestió de l'expedient i el seu tancament.
- Definició i gestió d'alarmes del procediment.
- Definició d'alarmes i avisos de control de terminis per facilitar i controlar l'execució del procediment (per exemple caducitats).

Quant a la tramitació d'expedients, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Inici de l'expedient recuperant totes les dades de forma automàtica del registre d'entrada o bé inici de l'expedient des del propi registre.
- Inici de l'expedient a partir d'un altre expedient.
- Gestió de dades associades al procediment.
- Aportació de documentació no prevista en un procediment predefinit.
- Tramitació d'un expedient en base a un procediment diferent al predefinit.
- Control de les fases de l'estat de tramitació.
- Emmagatzematge documents electrònics i evidències electròniques associades a l'expedient.
- Identificador únic per a cada document electrònic incloent un CSV (codi segur de verificació).
- Comunicació telemàtica via correu electrònic.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmarsme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- Monitorització de la traçabilitat.
- Creació de tasques automatitzades ocultes a l'usuari tramitador o al ciutadà, segons es requereixi.
- Definició de rols i perfils per cada fase de tramitació.
- Informació de traçabilitat dels tràmits.
- Informació dels canvis d'estat o de característiques particulars de l'expedient que puguin afectar a les metadades de l'expedient a nivell de processos interns.
- Definició d'un expedient com a confidencial.
- Reobertura d'expedients.
- Execució de tasques o actuacions de manera massiva.
- Execució de resolucions col·lectives relacionades amb diversos expedients. Per exemple en casos procediments com subvencions o ajuts, on per diversos expedients de sol·licituds, es realitza una única resolució col·lectiva i es generen notificacions de manera diferenciada per a cada interessat.

Quant al modelador de procediments i expedients, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- El gestor d'expedients ha de permetre la creació i modificació dels fluxos per part dels usuaris del Consell.
- Es valorarà que el disseny dels fluxos dels expedients s'han de poder realitzar i implementar des d'un entorn gràfic.
- Definició de diferents tipus d'expedient o procediment i definició, edició i gestió dels següents camps:
 - Metadades.
 - Fluxos de signatura.
 - Estats o fases de tramitació.
 - Fluxogrames de progrés de cada procediment.
 - Accions
 - Transicions
 - Inici
 - Unió
 - Divisió
 - Fi
 - Etc.
 - Tasques
 - Condicions associades
 - Alertes i controls de temps
- Disseny de procediments genèrics per poder-ne fer rèpliques.
- Possibilitat d'incloure en les fases del procediments altres subprocediments incloent:
 - Accions
 - Transicions
 - Tasques
 - Condicions associades
- Quant a les plantilles:
 - Existència de plantilles tipus i generació de documents a partir de plantilles.
 - Creació i personalització de plantilles.
 - Possibilitat de còpia de plantilles per agilitzar-ne la creació.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



5.2.2 Gestió d'acords

Quant a la gestió d'òrgans col·legiats, acords i resolucions, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Aspectes generals:
 - Disponibilitat de mecanismes de gestió de les sessions dels òrgans col·legiats.
 - Creació de l'ordre del dia a partir de les propostes enviades.
 - Notificació de les convocatòries de les reunions mitjançant notificació electrònica.
 - Accés a la documentació relacionada.
 - Gestió de les comunicacions i notificacions de les resolucions a partir de l'acta de la sessió i integració amb el mòdul de notificacions.
 - Introducció de metadades preconfigurades en funció de la sessió que posteriorment permetin l'elaboració de l'ordre del dia, l'acta, les notificacions...
 - Creació de l'acta de la sessió.
 - Creació dels llibres d'acords i actes.
 - Enviament de les actes per via telemàtica.
 - Creació de resolucions o dictàmens a partir de les propostes d'acord.
 - Gestió centralitzada de la numeració dels decrets.
 - Signatura electrònica dels documents generats mitjançant el mòdul de signatura.
 - Gestió de la signatura dels decrets per part de diverses persones.
 - Generació dels llibres de decrets i actes d'òrgans col·legiats en suport digital.
 - Cerques avançades per tipologia de document o per sessió.
- Òrgans unipersonals: S'implantaràn els llibres de decrets dels següents òrgans unipersonals:
 - Presidència (inclourà les resolucions dels consellers delegats)
 - Gerència
 - Presidència del Consorci de Turisme
- Òrgans col·legiats: S'implantarà la gestió dels següents òrgans col·legiats:
 - Manteniment de membres de cada òrgan
 - Plenari del Consell Comarcal
 - Comissions informatives
 - Comissió Permanent del Ple

5.2.3 Registre d'entrada i sortida

Quant al registre d'entrada i sortida, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Registre automàtic d'entrades telemàtiques i emissió de justificant en suport electrònic.
- Possibilitat de registre d'entrada de documents en suport paper.
- Possibilitat de segellat de còpies o emissió de rebuts en paper.
- Eina de registre d'entrada de documents orientada als agents de l'OAC.
- Eina de registre d'entrada de documents presentats electrònicament que garanteixi la descàrrega de tots els documents.
- Segell de temps dels registres.
- Creació de diferents oficines registrals.
- Multi-entitat i multi-oficina.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmareme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- Possibilitat d'operació descentralitzada i/o per departaments.
- Interoperable amb la resta de registres electrònics de la resta d'administracions.
- Estàndard SICRES
- Interfície gràfica d'usuari sobre entorn web.
- Integració dels assentaments dels serveis AOC mitjançant integració amb el MUX.
- Integració amb la carpeta ciutadana.

Quant a funcionalitats, el registre ha de disposar de les següents funcionalitats mínimes:

- Configuració dels camps que s'informa al registre d'entrada i identificació dels camps modificables.
- Parametrització de metadades en funció de cada tipus de document
- Classificació d'entrades segons el quadre de classificació.
- Possibilitat d'assignació dels tràmits d'entrada a departaments o àrees Consell.
- Possibilitat de generació i emissió d'informes de les actuacions sobre el mòdul de registres.
- Possibilitat de generació i emissió de certificats i notificacions d'esmenes en el moment del registre.
- Impressió i exportació del registre amb l'aplicació de filtres.
- Definició de llibres de registre general i auxiliar.
- Possibilitat d'esmena o anul·lació de registres en funció del rol d'usuari.
- Cerca d'anotacions en diferents llibres.

5.2.4 Digitalització i compulsa de documents

Quant a la digitalització i compulsa de documents, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Compulsa i digitalització electrònica mitjançant driver TWAIN.
- Generació de còpia autenticada o rebut.
- Facilitat d'impressions segures amb codi CSV.
- Possibilitat de contrastar l'autenticitat de la còpia en paper a través d'un espai web obert.
- Capacitat d'edició prèvia a la digitalització del document.
- Classificació de les còpies digitals a partir del quadre de classificació.
- Associació de les còpies digitals a un expedient excepte en casos de documents independents.

5.2.5 Signatura electrònica i porta signatures

Quant a la signatura electrònica i porta signatures, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Signatura dels documents i traçabilitat d'aquestes signatures.
- Disponibilitat d'un entorn per a fluxos de signatura.
- Interfície d'usuari que permeti donar d'alta documents, consultar-los i signar-los, des de diferents dispositius (ordinadors, tauletes, etc.).
- Possibilitat de definició de rols i delegació de signatures.
- Seguiment de la cadena de signatures i informació de l'estat de signatura d'un document.
- Possibilitat de centralització de la signatura de diferents tràmits.
- Possibilitat de signatura d'un document o de diversos documents en bloc.
- Possibilitat de signatura d'un sol signant o signatura múltiple per diferents signants.
- Avís de documents pendents de signatura.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- Possibilitat d'enviament de correu electrònic d'estat de signatura o de rebuig de document.
- Generació de signatures attached en documents PDF.
- Validació de signatures attached en documents PDF.
- Visualització de tot l'expedient relacionat amb el document a signar.
- Visualització del document final signat.
- Verificació de signatures i certificats electrònics amb el servei PSIS de l'AOC.
- Segell de temps.
- Admissió de certificats emesos per CAT-CERT i FMNT.
- Admissió de certificats personals i d'empleat públic.
- Es contemplen els següents formats:
 - PADES-T, PADES-LTV: Generació de signatures PDF.
 - XAdES, PKCS7: Generació i validació de signatures detached.
 - XAdES-A: Completar signatures detached
- La solució proposada pel licitador haurà de preveure la possibilitat d'integració futura amb una solució de signatura biomètrica.

5.2.6 Seu electrònica

Es requereix que els licitadors incloguin a les seves propostes un mòdul de Seu Electrònica que ha de permetre la interacció de la ciutadania amb la gestió d'expedients a través d'una plataforma web, aconseguint, com a mínim amb els següents requeriments:

- Publicació d'informació de la seu, incloent mapa, especificació de l'estructura de navegació i diferents seccions de la seu. Relació de serveis disponibles, carta de serveis.
- Accés a tutorials d'usuari.
- Disponibilitat de formulari bàsic de registre general.
- Catàleg de tràmits i serveis.
- Comprovació de l'autenticitat i integritat dels documents emesos pels organismes públics amb codi segur de verificació.
- Implementació de sistema de verificació de certificats.
- Relació de sistemes de signatura electrònica.
- Integració amb la carpeta ciutadana.
- Integració amb el gestor de sol·licituds.

5.2.7 Gestor de sol·licituds

Quant al gestor de sol·licituds, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Integració amb el gestor d'expedients i amb la seu electrònica.
- Definició d'una fitxa informativa per a cada tràmit.
- Definició d'un formulari electrònic per a cada tràmit, incorporant dades específiques.
- Definició per a cada sol·licitud dels documents que s'hagin d'adjuntar, indicant segons el cas, si són obligatoris i si s'han de signar.
- Definició per a cada tràmit del nivell de signatura que s'ha d'aplicar.
- Informació dels canals pels quals està disponible el tràmit.
- Catalogació del tràmit per diferents criteris.
- Relació del tràmit amb la unitat gestora responsable a efectes del registre electrònic.
- Relació del tràmit amb el procediment electrònic a efectes de la seva tramitació.
- Registre automàtic de la sol·licitud i generació del corresponent comprovant.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- Definició de la vigència de cada tràmit o el període durant el qual es pot sol·licitar
- Petició dels consentiments de notificació electrònica.
- Petició dels consentiments de reutilització de documentació.
- Petició de la no oposició al tractament de dades personals quan es demanin dades o documents interoperables.
- Informació obre el tractament de dades de caràcter personal.
- Gestió de la representació.
- Integració amb una passarel·la de pagament, que permeti la realització d'abonaments des de la pròpia plataforma.
- Per a l'entrada en servei de la plataforma i seu electrònica es definirà un mínim de 15 tràmits, incloent-hi la instància genèrica, el procediment de queixes i suggeriments i la petició d'informació pública, la resta de tràmits o serveis els determinarà el Consell.

5.2.8 Carpeta ciutadana

La plataforma proposada pel licitador ha d'incloure una solució de carpeta ciutadana, que garanteixi garantir els següents requeriments mínims:

- Integració amb la seu electrònica.
- Identificació i autenticació del ciutadà.
- Accés a l'estat de la tramitació de l'expedient del ciutadà.
- Accés directe als tràmits.
- Consulta de l'estat i la realització de tràmits.
- Accés al repositori de documents.
- Consulta, visualització o impressió de documents electrònics associats a un tràmit.
- Auditoria dels accessos per part del ciutadà.
- Realització de tràmits com a representant.
- Consulta de manera diferenciada dels tràmits realitzats com a representant.
- Verificació de representants.
- Consulta de l'estat dels tràmits iniciats.
- Accés a notificacions.

5.2.9 Gestió de notificacions

Quant a les notificacions electròniques, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Implementació de funcionalitat d'admissió, posada a disposició i lliurament de notificacions amb justificant de recepció.
- Enviament d'informació a mitjans electrònics, com correu electrònic o SMS, per informar de la disponibilitat d'una notificació.
- Subscripció i baixa dels usuaris al servei.
- Implementació de sistema d'informació de l'estat tant de les notificacions postals com les telemàtiques.
- Realització de notificacions en grup / massives.
- Notificació a ciutadans i empreses per mitjà de la integració amb la plataforma e-NOTUM, tant pel que fa al dipòsit de les notificacions, com al seguiment del canvi d'estat i incorporació a l'expedient de totes les evidències electròniques.
- Notificació a la resta d'administració pública per mitjà de la integració amb la plataforma EACAT, sempre que així sigui viable.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- Gestió dels obligats legals, persones jurídiques i col·lectius que per mitjà d'ordenança o altres disposicions de caràcter general es declarin obligats legals.
- Gestió de consentiments i de les seves evidències, de les notificacions electròniques de les persones físiques, ja sigui per a un procediment o tràmit específic o bé per a tota la relació amb el Consell.

Quant a les notificacions postals, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Generació del full de seguiment o justificant de lliurament.
- Integració amb SICER o d'altres serveis equivalents per al seguiment de l'estat de les notificacions postals.
- Digitalització i incorporació a l'expedient dels justificants de lliurament.

Quant a les notificacions presencials, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Possibilitat de manteniment manual de l'estat de la notificació i del comprovant de lliurament quan la notificació es practiqui presencialment.

5.2.10 Gestió documental

Quant a la gestió documental, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- En general, la gestió documental realitzada per la plataforma ha de permetre garantir la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat i protecció dels documents així com la fiabilitat, autenticitat, accessibilitat i usabilitat dels documents electrònics al llarg del seu cicle de vida.
- Compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (NTI).
- Compliment de normatives i estàndards MoReq2 i ISO 30300.
- Classificació dels documents segons el quadre de classificació del Consell:
 - Creació, gestió i manteniment del quadre de classificació documental.
 - Classificació de la documentació d'acord amb el quadre de classificació.
 - Polítiques d'accés vinculades al quadre de classificació.
- Indexació i consulta dels documents, el seu contingut i les metadades associades.
- Integració amb l'eina d'arxiu i-Arxiu de l'AOC. Migració certificada de documents i conversió dels formats corresponents, si s'escau.
- Capacitat d'integració mitjançant web services.
- Validació dels documents a emmagatzemar i rebuig, si s'escau, d'aquells que no compleixin amb els formats i/o paràmetres establerts.
- Deduplicació de documents.
- Creació i gestió d'un esquema de preservació de dades específic per al Consell.
- Aplicació del calendari de conservació del Quadre de Classificació. Aplicació de les Taules d'Avaluació i Accés Documental (TAAD).
- Aplicació del quadre de tipus documentals, que permeti identificar el tipus documental dels documents, la nomenclatura normalitzada, garantir la interoperabilitat, facilitar la cerca i la consulta dels documents i afavorir el seu reaprofitament en més d'un tràmit.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- Conversió / generació automàtica i manual de documents a format PDF/A. Capacitat de treballar amb d'altres formats.
- Recuperació i consulta de documents no relacionats en un expedient.
- Implementació dels mecanismes d'auditoria necessaris i traçabilitat de modificacions als documents. Generació dels corresponents informes.
- Creació de registres i certificats d'eliminació.

5.2.11 Arxiu

Quant a l'arxiu de llarga o permanent conservació, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Possibilitat de definir polítiques d'accés a la documentació en funció dels rols.
- Compatibilitat i tramesa de fitxers a iArxiu

Adicionalment es requereix la certificació de l'arxiu electrònic d'acord amb la certificació MoReq2.

5.2.12 Funcionalitats orientades a l'operació i explotació de la plataforma

Quant a les funcionalitats orientades a l'operació i explotació de la plataforma, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Generació d'avisos específics per als usuaris quan tinguin pendent de dur accions. Programació d'avisos relacionats amb el venciment de terminis.
- Generació d'informes d'ús relacionats amb les volumetries de cada tipus de tràmit, per tipologia o per usuaris.
- Generació d'informes sobre el procediment de tramitació: temps mig, colls d'ampolla, etc.
- Registre per a l'auditoria de les operacions que els diferents usuaris fan en el sistema.

5.3 Integracions

Quant a les diferents integracions necessàries, es requereix com a mínim i de forma obligatòria en la fase d'implantació del servei, la integració amb els següents serveis:

- Plataforma de contractació i perfil del contractant.
- PSIS.
- EACAT.
- MUX.
- E-Notum.
- i-Arxiu.
- eTram.
- eFact.
- Via Oberta, es requereix com a mínim integrar 10 serveis de Via Oberta. Es valorarà la millora del número de serveis a integrar.
- E-Tauler.
- Vàlid.
- Integració amb l'Agència de l'Habitatge per a la tramitació d'ajuts al lloguer, sempre que sigui viable tècnicament per part de la Generalitat de Catalunya.

Adicionalment, tot i que no es requereix de forma obligatòria, es valorarà la integració amb d'altres eines de que disposa actualment el Consell . En cas que l'adjudicatari no ho ofereixi en la

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmarsme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



seva oferta, es contemplarà la seva il·lusió futura mitjançant la possible modificació del contracte establert al Plec de Clàusules Administratives Particulars:

- Programa de comptabilitat de la Diputació de Barcelona.
- Portal de tramitació PMT de la Diputació de Barcelona.
- Registre públic de contractes.
- e-Licita del Consorci AOC.
- Representa del Consorci AOC.
- Directori Actiu mitjançant protocol LDAP.
- Programa de nòmines del Grupo Castilla.
- Programa de control intern i fiscalització (intervenció) d'Absis.
- Programa de patrimoni d'Absis.
- Base de dades per a la Gestió Integral i Control d'aigües GICA0.
- Possibilitat d'integració amb un sistema GIS, per exemple per a poder georeferenciar un expedient.

5.4 Dimensionament

A continuació es detalla el dimensionament quant a usuaris i volumetries d'expedients i registre del Consell Comarcal del Maresme i del Consorci de Promoció Turística Costa del Maresme.

5.4.1 Dimensionament del Consell Comarcal del Maresme

- El Consell compta amb un total de 170 treballadors dels quals 132 disposen d'accés al gestor d'expedients.
- D'aquests, aproximadament uns 80 realitzen de forma activa gestions i tràmits amb el gestor, per tant es podrien considerar usuaris concurrents.
- Quant a la volumetria, l'any 2019 al registre es van comptabilitzar 19.019 entrades i 13.164 sortides.
- El mateix 2019 s'identifiquen 1.234 expedients electrònics, dels quals més de la meitat són expedients genèrics i la part restant són de tipologia específica agrupats en cinc tipus.

5.4.2 Dimensionament del el Consorci de Promoció Turística Costa del Maresme

- El Consorci compta amb un total de 10 treballadors, tots ells amb necessitats de tramitació electrònica.
- Quant a la volumetria, l'any 2019 al registre es van comptabilitzar 654 entrades i 681 sortides.
- El mateix 2019 s'identifiquen 200 expedients electrònics.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



6 Pla de qualitat

Els licitadors inclouran al pla de qualitat la metodologia que serà d'aplicació per a garantir els compromisos de qualitat.

A continuació es detallen els SLA mínims requerits:

Paràmetre	Definició de l'SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
Resolució d'incidències		
Temps màxim de resolució d'incidència molt greu	Igual o inferior a 4 hores laborables.	2% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidència greu	Igual o inferior a 8 hores laborables.	1% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidència lleu	Igual o inferior a 20 hores laborables.	0,5% del cost mensual del servei per cada per cada hora addicional de desviació.
Resolució de peticions		
Temps màxim de resolució de peticions urgents que no impliquin noves implementacions i/o desenvolupaments.	Igual o inferior a 8 hores laborables.	0,5% del cost mensual del servei per cada per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució de peticions no urgents que no impliquin noves implementacions i/o desenvolupaments.	Igual o inferior a 24 hores laborables	0,25% del cost mensual del servei per cada per cada hora addicional de desviació.
Còpies de seguretat		
RTO (Temps màxim de recuperació de la darrera còpia)	Igual o inferior a 4h laborables	2% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
RPO (Temps màxim entre còpies)	Igual o inferior a 24h naturals	1% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Disponibilitat de la plataforma		
Disponibilitat mensual de la plataforma (excloent aturades planificades)	Igual o superior al 99,5%	1% del cost mensual del servei per cada 1% addicional de desviació.

Per a la tipificació de la criticitat de les incidències s'empraran els criteris següents:

- Avaries molt greus
 - Avaries que impedeixin l'ús dels serveis contemplats al present document.
- Avaries greus
 - Avaries que, tot i no impedir l'ús dels serveis contemplats al present document suposen un mode degradat.
- Avaries lleus
 - Qualsevol avaria no inclosa en els casos anteriors.

Per a la tipificació de la urgència de les peticions s'empraran els criteris següents:

- Peticions urgents
 - Peticions que comporten la impossibilitat de realitzar determinats tràmits.
- Peticions no urgents
 - Qualsevol petició no inclosa en el cas anterior.



Respecte a les aturades planificades:

- Es consideraran aturades planificades aquelles que impedeixin l'ús del servei però hagin estat comunicades amb més d'una setmana d'antelació i tinguin una durada màxima de 6 hores. Aquestes aturades, en tots els casos, es duran a terme fora de l'horari laboral.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



7 Model de proposta

Els licitadors entregaran les seves propostes tècniques incloent, com a mínim, la següent informació.

Informació tècnica a incloure al sobre de criteris de Judici de valor:

1. Solució tècnica i funcionalitats:
 - Arquitectura de la solució proposada.
 - Característiques dels serveis cloud proposats.
 - Característiques quant a securització i rols, seguretat de la informació i còpies de seguretat.
 - Funcionalitats de la solució proposada.
 - Integracions de la solució proposada.
2. Model d'implantació:
 - Pla d'implantació proposat i detall de tasques a realitzar.
 - Equip de projecte proposat per part del licitador, integrants, perfils, responsabilitats, matriu d'escalat, etc.
3. Model d'explotació:
 - Model d'atenció proposat, vies de contacte, facilitats, eines disponibles per a la gestió per part del CCM.
 - Model proposat quant al manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la plataforma.
4. Model de devolució:
 - Model de devolució proposat per a la plataforma oferta.

Informació tècnica a incloure en el sobre corresponent als criteris automàtics, juntament amb l'oferta econòmica i amb el llistat de preus en previsió de futures necessitats, tal com es detalla al Plec de Clàusules Administratives Particulars:

- Migració de les entrades del registre d'entrada i sortida.
- Increment del nombre d'expedients històrics migrats.
- Inclusió de sessions de formació anuals de 6 hores addicionals a les requerides durant la durada del contracte.
- Augment de les hores inicialment requerides a la bossa d'hores.
- Ampliació dels serveis de Via Oberta integrats.
- Inclusió de mòdul de gestió tributària integrat amb la resta de la solució proposada. Aquest mòdul ha de permetre definir i calcular taxes i preus públics i integrar-ho amb el catàleg de tràmits i el canal de pagament.
- Inclusió de mòdul de control financer integrat amb la resta de la solució proposada.
- Certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat expedit per una entitat de certificació reconeguda.

Adicionalment a la informació anterior, els licitadors hauran de complementar l'Annex contingut al PCAP referent als criteris automàtics.

INFORMACIÓ IMPORTANT: Els licitadors hauran de tenir en compte que, la informació continguda al sobre de criteris de judici de valor no pot permetre pressuposar o anticipar la continguda al sobre de criteris automàtics. En cas contrari, aquest fet comporta l'exclusió directa de la proposta en qüestió.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	b2212400a80d4ef49e539c7dd166f2bd001	
Url de validació	https://registre.ccmaresme.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	