

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE LA PLATAFORMA D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I GESTIÓ ECONÒMICA I FINANCERA I IMPLANTACIÓ DE LA METODOLOGIA E-SET DEL CONSELH GENERAU D'ARAN



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.....	4
4	DIVISIÓ EN LOTS.....	6
5	LOT 1 - PLATAFORMA D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I GESTIÓ ECONÒMICA I FINANCERA.....	7
5.1	REQUERIMENTS GENERALS.....	7
5.1.1	<i>Adequació a les necessitats.....</i>	<i>7</i>
5.1.2	<i>Adequació i evolució tecnològica.....</i>	<i>7</i>
5.1.3	<i>Model organitzatiu i de relació.....</i>	<i>8</i>
5.1.4	<i>Planificació i fases del contracte.....</i>	<i>9</i>
5.1.5	<i>Fase d'implantació.....</i>	<i>9</i>
5.1.6	<i>Fase d'explotació.....</i>	<i>13</i>
5.1.7	<i>Fase de devolució.....</i>	<i>16</i>
5.1.8	<i>Aspectes lingüístics.....</i>	<i>17</i>
5.1.9	<i>Normativa i legalitat vigent.....</i>	<i>17</i>
5.2	REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS.....	20
5.2.1	<i>Infraestructura i serveis cloud.....</i>	<i>20</i>
5.2.2	<i>Funcionalitats.....</i>	<i>22</i>
5.2.3	<i>Integracions.....</i>	<i>35</i>
5.2.4	<i>Funcionalitats opcionals.....</i>	<i>36</i>
5.2.5	<i>Dimensionament.....</i>	<i>37</i>
5.3	PLA DE QUALITAT.....	37
5.4	TERMINI D'IMPLANTACIÓ.....	38
5.5	MODEL DE PROPOSTA.....	38
6	LOT 2 - IMPLANTACIÓ DE LA METODOLOGIA E-SET.....	39
6.1	REQUERIMENTS GENERALS.....	39
6.1.1	<i>Model d'implantació.....</i>	<i>39</i>
6.1.2	<i>Pla de formació.....</i>	<i>39</i>
6.2	REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS.....	40
6.2.1	<i>Metodologia e-SET.....</i>	<i>40</i>
6.2.2	<i>Serveis.....</i>	<i>41</i>
6.2.3	<i>Especificacions.....</i>	<i>41</i>
6.3	PLA DE QUALITAT.....	41
6.4	TERMINI D'IMPLANTACIÓ.....	41
6.5	MODEL DE PROPOSTA.....	42

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.

1 Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics del Conselh Generau d'Aran, en endavant el Conselh, de la plataforma d'administració electrònica i gestió econòmica i financera, incloent els serveis associats a la posada en marxa, explotació i manteniment del conjunt de la plataforma i els serveis cloud requerits, així com la implantació de la metodologia e-SET i els serveis indicats d'aquesta.

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

2 Objectius i abast del contracte

2.1 Objectius

Els objectius principals del procediment són els següents:

1. Renovar tecnològicament el gestor d'expedients electrònics del Conselh i les eines actuals de comptabilitat per a dotar-lo d'una plataforma d'administració electrònica integral al cloud, incloent tot els serveis associats de consultoria prèvia, implantació, explotació, suport als usuaris, manteniment i els propis serveis d'allotjament cloud.
2. Garantir l'evolució tecnològica dels conjunt de la solució coherent amb l'evolució del mercat i l'aparició de noves necessitats per part del Conselh.
3. Garantir l'adaptació permanent als requeriments legals existents durant tota la vigència del contracte.
4. Millorar les prestacions i funcionalitats del conjunt de la solució.
5. Implantació de la metodologia e-SET i dels serveis indicats dins del present plec.
6. Adequar les prestacions i funcionalitats a les necessitats del Conselh i garantir les futures modificacions o ajustos que es requereixin durant el contracte.

2.2 Abast

L'abast del present procediment inclou:

7. Serveis de consultoria durant la fase d'implantació que permetin definir les configuracions i parametritzacions de l'eina a implantar.
8. Serveis d'implantació, incloent les tasques de definició de configuracions, parametritzacions, proves, formació als usuaris, etc.
9. Serveis de migració de la informació existent a les plataformes actuals de gestió d'expedients i gestió econòmica financera cap a la nova eina.
10. Serveis d'explotació i manteniment preventiu, correctiu i evolutiu, incloent els serveis d'atenció a l'usuari.
11. Serveis cloud per l'allotjament de la plataforma.
12. 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:
 1. Funcionalitats associades a la gestió dels expedients i a la gestió econòmica i financera:

Gestor d'expedients

Registre d'entrada i sortida

Digitalització i compulsa de documents

Signatura electrònica i porta signatures

Gestor documental

Gestió d'acords i òrgans col·legiats

Gestió de fluxos

Mòdul de tercers

Gestió de notificacions

Portal de transparència

Seu electrònica o integració amb AOC

Carpeta ciutadana o integració amb AOC

Gestió d'inventari i patrimoni

Gestió econòmica i financera

Arxiu

Generació d'informes i *dashboards* estadístics

2. Funcionalitats opcionals:

Gestió de recursos humans

Gestió de cues i cita online

Plens telemàtics

Videoactes

3. Funcionalitats orientades a l'operació i explotació de la plataforma

4. Integracions

13. La implantació del mètode de treball e-SET establert en els seus trets definitoris pel Consorci Administració Oberta de Catalunya (Consorti AOC).

Quant a organismes, l'abast del procediment contempla:

- Funcionalitats de gestió d'expedients i gestió econòmica i financera:
 - o Conselh Generau d'Aran
 - o SABS: Servei Aranés de Benèster e Salut
 - o Foment Torisme Val d'Aran
- Funcionalitats de gestió d'expedients:
 - o Pompièrs Emergències S.L.
 - o Aran Salut Servicis Assistenciaus Integraus S.L.
-

3 Descripció de la situació actual

El Conselh i la resta dels organismes inclosos dins el present procediment, disposen actualment de diferents solucions que cobreixen les funcionalitats de gestió d'expedients i gestió econòmica i financera.

El Conselh Generau d'Aran disposa de la solució cloud *Annexa* del proveïdor Semic, per a la gestió i tramitació d'expedients electrònics i la solució del proveïdor Absis per a la gestió econòmica.

- El Conselh compta amb 125 usuaris que disposen d'accés al gestor d'expedients i 10 a l'eina econòmica i financera.
- D'aquests, 6 usuaris compten amb una visió integral tant de les eines del Conselh com de les eines del Servei Aranés de Benèster e Salut i de Foment Torisme Val d'Aran.
- Quant a la volumetria, l'any 2022 al registre es van comptabilitzar 9.683 entrades i 5.254 sortides. El mateix 2022 s'identifiquen 1.631 expedients electrònics oberts i 2.599 expedients electrònics oberts tancats.

Adicionalment, es disposa d'una plataforma de gestió de tributs d'Spai Innova.

El Servei Aranés de Benèster e Salut disposa de la solució d'Absis per a la gestió econòmica.

- El servei compta amb un total de 3 usuaris que disposen d'accés a l'eina de gestió econòmica.

El Foment Torisme Val d'Aran disposa de la solució cloud *Annexa* del proveïdor Semic per a la gestió i tramitació d'expedients electrònics i la solució d'Absis per a la gestió econòmica.

- Foment compta amb 3 usuaris que disposen d'accés al gestor d'expedients i a l'eina econòmica i financera.
- La gestió dels expedients és única i integrada amb la gestió dels expedients dels Conselh.

El Pompièrs Emergències S.L. no disposa de cap eina per la gestió d'expedients ni economicofinancera. Tanmateix disposa de 15 treballadors susceptibles d'utilitzar la nova eina.

L'Aran Salut Servicis Assistenciaus Integraus S.L. no disposa de cap eina per la gestió d'expedients ni economico-financera. Tanmateix disposa de 40 treballadors susceptibles d'utilitzar la nova eina.

Actualment es disposa d'integració amb les següents eines d'administració electrònica de l'AOC:

14. e-NOTUM sistema de notificacions electròniques.
15. e-FACT: sistema de factura electrònica integrat amb Absis com a programa de facturació.
16. e-TRAM: sistema de tràmits en línia.
17. MUX a nivell de registre unificat.
18. iArxiu
19. Copia: sistema de còpies autèntiques
20. Seu electrònica de l'AOC.

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

21. Eines d'administració electrònica i/o d'intercanvi d'informació de l'AOC:

1. Via Oberta: Eina per l'intercanvi d'informació entre administracions públiques.
2. EACAT: Plataforma de tramesa de documents entre administracions públiques.
3. E-Tauler: Eina per a la publicació dels acords.
4. E-Valisa: Sistema de comunicacions persona a persona
5. Perfil del Contractant.
6. Hèstia: sistema de gestió digital dels serveis socials.

22. Eines d'administració electrònica i/o d'intercanvi d'informació d'altres administracions:

1. Autoriza AEAT: sistema d'accés a les aplicacions d'Oficina virtual de les entitats locals
2. RICEL Ministeri Hisenda

23. Eines d'altres proveïdors:

1. Gestor acadèmic: Mòdul de formació d'ETEVA

4 Divisió en lots

Atenent a les necessitats de l'Ajuntament, als serveis i sistemes existents al mercat i per tal de facilitar al màxim la concurrència de diferents operadors, els serveis i sistemes objecte del present plec s'han diferenciat en els següents lots:

- 24. Lot 1 – Plataforma d'administració electrònica i gestió econòmica i financera
- 25. Lot 2 – Implantació de la metodologia e-SET

El Lot 1 contempla:

- 26. Serveis de consultoria durant la fase d'implantació que permetin definir les configuracions i parametritzacions de l'eina a implantar.
- 27. Serveis d'implantació, incloent les tasques de definició de configuracions, parametritzacions, migracions, proves, formació als usuaris, etc.
- 28. Serveis d'explotació i manteniment preventiu, correctiu i evolutiu, incloent els serveis d'atenció a l'usuari.
- 29. Serveis cloud per l'allotjament de la plataforma.
- 30. La plataforma d'administració electrònica i gestió econòmica i financera que, com a mínim, inclogui les funcionalitats requerides en el present plec.

El Lot 2 contempla:

- 31. Implantació del mètode de treball e-SET establert en els seus trets definitoris pel Consorci Administració Oberta de Catalunya (Consorti AOC).
- 32. Serveis associats al mètode de treball e-SET identificats dins el present procediment.

5 Lot 1 - Plataforma d'administració electrònica i gestió econòmica i financera

5.1 Requeriments generals

A continuació es detallen els requeriments generals aplicables als serveis objecte del present lot.

5.1.1 Adequació a les necessitats

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

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

Per tant, la configuració inicial i dimensionament pot ser modificat pel Conselh 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.

5.1.2 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 Conselh.

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 altra 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 Conselh.

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:

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

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

5.1.3 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:

42. Director del servei: Màxim responsable del servei per part de l'adjudicatari i màxim nivell d'interlocució amb el Conselh. Les seves responsabilitats principals són:
 1. Interlocució amb els responsables del Conselh.
 2. Màxim nivell d'escalat de l'adjudicatari. Anàlisi d'incidències i proposta d'accions correctores.
 3. Responsable de la definició organitzativa del servei.
 4. Seguiment intern del servei i identificació d'accions de millora.
 5. Supervisió del recursos assignats al servei.
 6. Elaboració de la documentació de seguiment per al Comitè de Direcció del servei.
 7. Assistència al Comitè de Direcció del servei.
43. 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:
 1. Interlocució amb els recursos del Conselh que gestionen les eines d'administració electrònica.
 2. Primer nivell d'escalat de l'adjudicatari.
 3. Seguiment del dia a dia del servei.
 4. Supervisió de la resta de tècnics assignats al servei ja sigui de forma permanent o puntual.
 5. Elaboració de la documentació de seguiment per al Comitè de Seguiment del servei.
 6. Assistència al Comitè de Seguiment i al Comitè de Direcció si així es requereix.
44. Tècnics del servei: Tècnics operatius del servei.
 1. Les seves responsabilitats principals seran el desenvolupament de les tasques associades al servei segons els requeriments establerts al present procediment.
 2. 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:

45. Comitè de Direcció del servei:
 1. Assistència dels responsables del Conselh
 2. Assistència del Director del servei per part de l'adjudicatari.
 3. Entrega i revisió de l'informe executiu de seguiment.
 4. Revisió dels aspectes rellevants de l'informe executiu de tal manera que s'identifiquin les críticats i riscos, avaluació de problemes, etc.
 5. Presa de decisions i accions de millora derivada de l'anàlisi de l'informe executiu.
 6. Elaboració de l'acta del Comitè de Direcció.

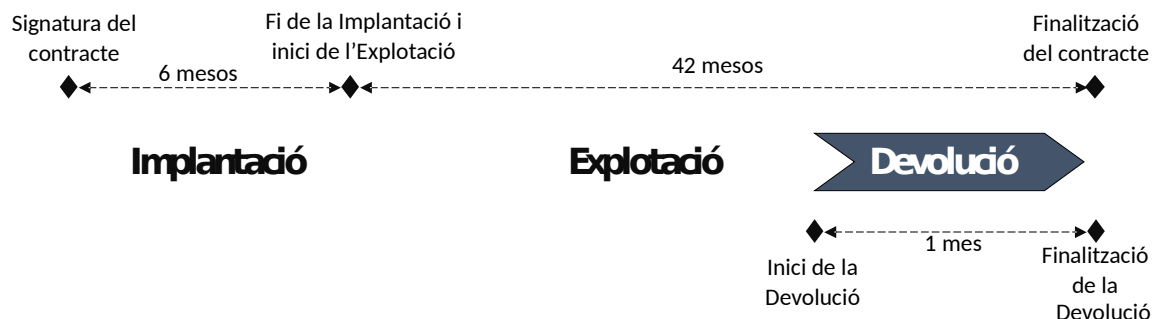
7. Reunions presencials de periodicitat segons la fase del contracte i segons s'acordi amb el Conselh i/o necessitats del Conselh.
46. Comitè de Seguiment del servei:
1. Assistència del responsable del servei objecte del contracte per part del Conselh.
 2. Assistència del Director del servei per part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

5.1.4 Planificació i fases del contracte

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

47. Fase d'implantació.
48. Fase d'explotació.
49. 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:



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

5.1.5 Fase d'implantació

5.1.5.1 Model organitzatiu

El model organitzatiu durant la fase d'implantació complirà amb els requeriments indicats a l'apartat 5.1.3, 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.

De forma general, es contempla:

50. Comitè de Direcció del servei:

1. Reunions presencials de periodicitat mensual i/o necessitats del Conselh.

51. Comitè de Seguiment del servei:

1. Reunions presencials de periodicitat quinzenal i/o necessitats del Conselh.

5.1.5.2Elaboració 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:

52. Definició dels equips de treball durant la fase d'implantació. L'adjudicatari haurà de definir el seu equip de treball, així com aconsellar al Conselh per tal de definir l'equip de treball adient que formarà part de cadascuna de les fases.

53. Redacció del pla d'implantació, que contempli com a mínim els següents aspectes:

1. Recopilació i revisió de la informació de detall necessària per a la definició d'usuaris, perfils i rols.
2. 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.
3. Detall de les parametritzacions a aplicar.
4. Detall del pla de proves a realitzar.
5. Detall del pla de formació a realitzar.
6. Planificació detallada de com abordar la implantació, fases, activitats, durades, activitats predecessores, riscos, etc.

54. Aprovació del pla d'implantació per part del Conselh.

55. Rectificació del pla d'implantació si així s'escau i entrega del pla d'implantació definitiu al Conselh, que s'entregarà amb entrada via Registre i s'annexarà al contracte.

56. 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.

57. Acceptació de la implementació i inici dels serveis d'explotació si així es requereixen. Les implantacions no acceptades no podran ser explotades.

5.1.5.3Consultoria 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.

L'adjudicatari haurà d'estar en contacte i coordinar-se amb l'adjudicatari del lot 2 perquè la consultoria i definició de parametritzacions, així com la resta de punts de la fase d'implantació, sigui coherent amb la metodologia e-SET. Serà responsabilitat dels dos adjudicatari el compliment d'aquesta metodologia durant la fase d'implantació.

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

58. Recopilació de la informació necessària, a banda, dels aspectes tècnics detallats al present plec.
59. Identificació de les necessitats, requeriments i condicionants específics del Conselh.
60. Proposta al Conselh del model d'administració electrònica a implementar i dels aspectes específics de parametritzacions a dur a terme.
61. Revisió i anàlisi del model proposat conjuntament amb el Conselh i realització dels ajustos finals acordats en la implementació proposada.
62. Parametrització i configuració de les funcionalitats.
63. Disseny dels tràmits, models, permisos d'accés dels usuaris, etc.

5.1.5.4 Implantació de procediments

Si bé es preveu que la plataforma permeti el desplegament progressiu de tots els procediments de tramitació del Conselh, durant la fase d'implantació de la plataforma es requereix que, com a mínim, s'implementin els procediments que així es determini conjuntament amb l'adjudicatari del Lot 2.

El Conselh i l'adjudicatari del Lot 2, de forma coherent amb la metodologia e-SET i tenint en compte les particularitats del Conselh, definiran els procediments mínims a implementar en la fase d'implantació.

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 Conselh en la parametrització de la nova plataforma es limiti a aquelles particularitats específiques del Conselh.

5.1.5.5 Migració

L'adjudicatari haurà de realitzar la migració de tots els expedients de l'eina de gestió d'expedients actual (aquesta eina està operativa al Conselh des del 2019) 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.

De la mateixa manera, l'adjudicatari haurà de realitzar la migració de l'eina actual de gestió econòmica i financera a la nova plataforma amb les dades corresponents a les anualitats 2022 i 2023. En aquest sentit, es preveu que la nova eina es posi en funcionament amb l'inici de l'any natural el 01/01/2024 i per tant, únicament es requeriria de la migració dels saldos. En cas que la migració de l'eina no es fes coincidint amb el 01/01/2024, l'adjudicatari hauria de realitzar la migració de la totalitat des apunts de l'any en curs de la migració.

A mode de referència, actualment els bases de dades de la plataforma de Semic és de 1,27 GB (BBDD SQL) i 13 GB (BBDD Postgres - Alfresco), la plataforma d'Absis és d'aproximadament 61 GB i la de Spai Innova 1,7 GB.

5.1.5.6 Integració

A banda, els licitadors han de preveure i contemplar les integracions amb les eines indicades a l'apartat 5.2.3. Els procediments d'integració s'hauran de realitzar conforme a la metodologia e-SET implantada per l'adjudicatari del lot 2.

5.1.5.7 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:

64. Assignació de permisos
65. Implementació de fluxos de treball i de signatura.
66. Integracions amb dispositius externs.
67. Integracions amb plataformes de tercers.
68. Disponibilitat de les dades migrades.

5.1.5.8 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:

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

5.1.5.9 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:

74. Personal de l'àrea d'informàtica del Conselh 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 Conselh:
 1. Configuració de la plataforma.
 2. Alta, creació i modificació d'usuaris.
 3. Modificació de permisos.
 4. Elaboració d'informes i/o reports.
75. Personal de referència de cadascuna de les àrees del Conselh. Es contempla la realització d'una formació "intensiva" a determinats perfils estratègics del Conselh, que actuaran alhora com a personal de referència per a la resta d'usuaris del Conselh en l'ús de la plataforma d'administració electrònica. La formació inclourà, com a mínim, els següents aspectes:
 1. Utilització avançada de la plataforma.
 2. Parametrització avançada d'expedients.
 3. Creació i modificació avançada de fluxos.
76. Personal administratiu i tècnic que faran ús diari de la plataforma. La formació inclourà, com a mínim, els següents aspectes:
 1. Utilització bàsica de la plataforma.
 2. Parametrització bàsica d'expedients.
 3. 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 Conselh 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 Conselh abans de que la solució entri en funcionament.

En cas que el Conselh 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.

5.1.6 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 5.1.6.5. 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 Conselh per tal de realitzar aquestes tasques.

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

5.1.6.1 Model organitzatiu

El model organitzatiu durant la fase d'exploració complirà amb els requeriments indicats a l'apartat 5.1.3, 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:

77. Comitè de Direcció del servei:

1. Reunions presencials de periodicitat trimestral i/o necessitats del Conselh.

78. Comitè de Seguiment del servei:

1. Reunions presencials de periodicitat mensual i/o necessitats del Conselh.

5.1.6.2 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 Conselh. En el cas de que el manteniment comporti la no operativa del servei o mòduls associats, l'adjudicatari avisarà al Conselh 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:

- 79. Mesura i monitorització en temps real dels paràmetres de qualitat SLA associats al servei.
- 80. 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.
- 81. L'adjudicatari haurà de monitoritzar l'ús de recursos i ampliar-los quan no siguin suficients per l'operativa del sistema.

5.1.6.3 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 Conselh 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.

5.1.6.4 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.

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

- 82. Aplicar les actualitzacions associades a la plataforma que sorgeixin durant la durada del contracte.
- 83. Informar al Conselh de les noves funcionalitats i/o facilitats que puguin ser d'interès en l'àmbit local.
- 84. Proposar accions proactives tant de manteniment preventiu. Totes les accions proactives hauran de ser notificades prèviament al Conselh 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 Conselh amb, com a mínim, 24 hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat.

5.1.6.5 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:

- 85. Configuració i gestió de nous perfils, usuaris, permisos, etc.
- 86. Configuració i gestió de tràmits, fluxos, etc.
- 87. Configuració i gestió de parametritzacions.
- 88. Integracions amb aplicacions departamentals, etc.

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 Conselh, els tècnics s'hauran de desplaçar físicament a les dependències del Conselh.

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 Conselh.

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.

5.1.6.6 Informes d'explotació

L'adjudicatari entregarà de forma trimestral als tècnics del Conselh 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:

- 89. Recopilació per temàtica dels diferents tiquets, peticions i incidències associades a la prestació del servei. Aquesta recopilació ha de permetre conèixer al Conselh les incidències més freqüents, així com la resolució de les mateixes.
- 90. 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.
- 91. 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.
- 92. Identificació de les propostes de millores del servei.
- 93. Mesura dels paràmetres de qualitat de servei. En cas d'incompliment d'alguns dels paràmetres de nivell de servei, s'aplicaran les penalitzacions associades que es detallen al present plec.
- 94. Altre informació d'interès que pugui ser útil pel Conselh.

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.

5.1.6.7 Serveis d'atenció a l'usuari

El model d'atenció entre l'adjudicatari i el Conselh 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 Conselh i proveïdor.

Aquesta gestió, així com qualsevol consulta o petició (suport en dubtes, bossa d'hores...) s'haurà de poder realitzar, com a mínim, 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 Conselh en pugui consultar el seu estat en qualsevol moment.

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

5.1.6.7.1 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 Conselh durant tota la vigència del contracte.

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

5.1.6.8 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).

5.1.7 Fase de devolució

5.1.7.1 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 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 Conselh.

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:

95. El licitador haurà de garantir que la solució proposada no dificultarà un futur procés de canvi de proveïdor.
96. 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 Conselh 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.

97. 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.
98. Un mes abans de la finalització del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a proporcionar al Conselh tota la informació anterior, per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor en un termini màxim de 4 setmanes.
99. 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 Conselh i/o qui aquest disegni.

5.1.7.2Elaboració 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:

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

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

5.1.8 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.

Es valorarà, com a millora, que la plataforma permeti la selecció de llenguatge en aranès. En qualsevol cas, opcionalment el Conselh podrà sol·licitar la inclusió del llenguatge aranès a la plataforma, en virtut dels preus unitaris adjudicats i la possible modificació del contracte.

5.1.9 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 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 Conselh 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:
 - o Llei 39/2015 d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
 - o Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
 - o 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:
 - o Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
 - o Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
 - o 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:
 - o Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Quant a normativa d'accessibilitat web:
 - o 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.
 - o 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:
 - o Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica
 - o 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.
 - o Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
 - o 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 Interoperabilidad de Digitalizació 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 Interoperabilidad 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 Interoperabilidad 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 Interoperabilidad 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 Interoperabilidad 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 Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales.
- Quant a reutilització de la informació del sector públic:
 - o Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
 - o 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:
 - o Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
 - o Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Quant a normativa de gestió documental:
 - o Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
 - o UNE ISO 15489 Informació i documentació, Gestió de documents.
 - o Norma UNE ISO 23081. Informació i Documentació. Processos de gestió de documents: Metadades per a la gestió de documentació.
 - o Requisits establerts per la MoReq2 o MoReq2010.

105.

5.2 Requeriments tècnics i funcionals

A continuació es detallen els requeriments tècnics i funcionals específics del present lot.

5.2.1 Infraestructura i serveis cloud

5.2.1.1 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 Conselh durant la vigència del contracte.

El proveïdor del servei serà l'encarregat de la gestió i manteniment del cloud. El Conselh no administrarà, prescriurà, ni controlarà la infraestructura del cloud. En aquest sentit, el Conselh 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 5.1.9 i a l'apartat 5.2.1.4, 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.

A nivell d'arquitectura de la solució oferta, haurà de preveure els mitjans de contingència necessaris per a garantir el compliment del pla de qualitat requerit al present plec.

La solució haurà de ser multientitat per a cada un dels organismes inclosos a l'abast del contracte a l'apartat 2.2. Per tant, la solució haurà de garantir que cada organisme accedeix únicament a les seves dades, expedients, contactes, etc. en base a una jerarquia tipus piràmide en base a usuaris i rols amb permisos generals o sectorials.

D'aquesta manera, ha de ser possible la creació de rols que permetin l'accés global a la totalitat dels organismes i per tant la definició dels usuaris i els seus perfils i rols ha de ser flexible per a l'accés només a l'organisme al que pertany l'usuari o bé a múltiples organismes per a usuaris gestors transversals.

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 5.3 de Pla de qualitat.

El Conselh 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 5.2.3.
- 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.

5.2.1.2Entorn d'usuari

El licitador haurà de contemplar una interfície gràfica amable i completa orientada als treballadors del Conselh 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.

A més, els licitadors hauran de contemplar la integració amb el directori actiu mitjançant LDAP, per a què els usuaris puguin accedir a l'eina amb les mateixes credencials que a la resta de sistemes d'informació del Conselh.

5.2.1.3Securització 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.

- o Associació de permisos als usuaris sobre les accions.
 - o Associació de permisos als usuaris sobre la tramitació.
 - o Associació de permisos d'accés als diferents mòduls, menús, cerques i documents de la plataforma.
 - o Dotar d'accessibilitat temporal a un usuari a un expedient específic.
- Disposar d'un rol d'administrador de la plataforma.

Segons aquests rols, els diferents usuaris podran accedir a una, més d'una o totes les entitats de la solució multientitat proposada i que responen als organismes inclosos a l'abast de la contractació.

5.2.1.4 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 5.1.9. 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).

5.2.1.5 Còpies de seguretat

Els licitadors hauran de preveure els mecanismes de continuïtat i de còpies de seguretat per assegurar el compliment del pla de qualitat requerit al present plec.

5.2.2 Funcionalitats

En el següent apartat es detallen les funcionalitats mínimes que han de garantir les solucions proposades pels licitadors. Les funcionalitats i/o mòduls que es detallen a continuació hauran de proveir-se de forma integrada nativament per la solució proposada.

5.2.2.1 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.
- 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.

5.2.2.2 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.
- 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 Conselh.
- 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.

5.2.2.3 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.

5.2.2.4 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 únic 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.
- 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.
- Aquesta solució serà única per tots els mòduls de la solució proposada pels licitadors.

5.2.2.5 Gestor documental

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

- El gestor documental serà el repositori transversal i únic per a tots els mòduls de la solució.
- 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 Conselh:
 - 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 Conselh.
- 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.
- 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.

5.2.2.6Gestió d'acords i òrgans col·legiats

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 del Conselh
 - Presidència del SABS
 - Presidència del Foment Torisme
 - Presidència Pompièrs
 - Presidència Aran Salut
 - Altres òrgans unipersonals que es puguin crear durant la vigència del contracte.
- Òrgans col·legiats: S'implantarà la gestió dels següents òrgans col·legiats:
 - Manteniment de membres de cada òrgan
 - Plenari del Conselh
 - Altres òrgans col·legiats que es puguin crear durant la vigència del contracte.

5.2.2.7Gestió de fluxos

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 Conselh.
- 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.

- o Fluxogrames de progrés de cada procediment.
 - Accions
 - Transicions
 - Inici
 - Unió
 - Divisió
 - Fi
 - Etc.
 - Tasques
 - Condicions associades
 - o 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:
 - o Accions
 - o Transicions
 - o Tasques
 - o Condicions associades
- Quant a les plantilles:
 - o Existència de plantilles tipus i generació de documents a partir de plantilles.
 - o Creació i personalització de plantilles.
 - o Possibilitat de còpia de plantilles per agilitzar-ne la creació.

5.2.2.8Mòdul de tercers

La plataforma contemplada proposada pel licitador ha d'incloure una solució de mòdul de tercers que garanteixi els següents requeriments mínims:

- Base de dades per donar d'alta a usuaris externs interessats i/o representants d'expedients.
- Modificació dels usuaris externs.
- Informar de les dades d'identificació així com de les actualitzacions de les dades i dels expedients.

5.2.2.9Gestió de notificaciones

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

- Implementació de funcionalitat d'admissió, posada a disposició i lliurament de notificaciones 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 notificaciones postals com les telemàtiques.
- Realització de notificaciones 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 notificaciones, 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.
- 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 Conselh.

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.

5.2.2.10 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, acomplint, 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.

En cas de que el licitador així ho consideri oportú, es podrà proposar l'ús de la seu electrònica de l'AOC i la seva integració amb la resta de la plataforma proposada.

5.2.2.11 Carpeta ciutadana

La plataforma proposada pel licitador ha d'incloure una solució de carpeta ciutadana, que garanteixi 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.

En cas de que el licitador així ho consideri oportú, es podrà proposar l'ús de la carpeta ciutadana de l'AOC i la seva integració amb la resta de la plataforma proposada.

5.2.2.12 Portal de transparència

La plataforma contemplada proposada pel licitador ha d'incloure una solució de portal de transparència que garanteixi el compliment de la normativa i legislació actual en matèria de transparència i en especial garantir la transparència en la gestió del Conselh i l'accés de la ciutadania a la informació pública.

En cas de que el licitador així ho consideri oportú, es podrà proposar l'ús del portal de transparència de l'AOC i la seva integració amb la resta de la plataforma proposada.

5.2.2.13 Gestió d'inventari i patrimoni

Quant a la gestió de l'inventari i el patrimoni, el capítol 5.2.2.14 detalla les funcionalitats mínimes requerides en aquest àmbit i en la gestió dels actius i les amortitzacions.

5.2.2.14 Gestió econòmica i financera

A continuació es detallen els requeriments mínims dels mòduls de gestió econòmica i financera.

Quant als requeriments generals de gestió comptable i pressupostària:

- El mòdul de gestió econòmica i financera ha de permetre registrar totes les operacions de naturalesa pressupostària, no pressupostària, econòmica, financera i patrimonial.
- Mòdul de comptabilitat pública, financera i pressupostària que compti amb totes les funcionalitats per l'elaboració i la gestió dels pressupostos amb possibilitat d'explotació de dades.
- El mòdul de la comptabilitat general ha de comprendre el registre dels assentaments pel mètode de partida doble de totes les operacions que vagin a tenir incidència en l'obtenció del Balanç i en la determinació del Resultat econòmic-patrimonial, d'acord amb les normes de la Instrucció de Comptabilitat corresponent, ajustant-se al Pla General de Comptabilitat Pública, adaptat a l'Administració local. El sistema ha de donar la possibilitat d'utilitzar diferents Planes comptables de comptes per entitat/organisme i exercici.
- El sistema ha de permetre treballar amb diversos exercicis comptables en línia sense necessitat que estiguin tancats definitivament, proporcionant les eines i controls necessaris per a la utilització de saldos i operacions comptables de l'exercici anterior no tancat.
- El sistema ha de permetre traspasar els saldos d'operacions d'un exercici al nou i comptabilitzar operacions posteriors d'una mateixa operació en els exercicis d'origen i destinació, una vegada traspassat el saldo de l'operació al nou exercici. Mentre no es realitzi el tancament d'exercici, el programa ha de controlar i ajustar el saldo en tots dos

exercicis de manera automàtica, evitant errors posteriors per diferència entre saldos finals i inicials.

- Extracció dels informes i estats comptables tenint en compte les dades de tot l'exercici o a una data de referència, permetent l'obtenció de resultats en períodes parcials inferiors a l'exercici econòmic.
- Mòdul per a l'elaboració de pressupostos, la seva execució i la realització de comparatives.
- Gestió del pressupost de despeses corrents tant relatives a l'exercici en curs com exercicis anteriors i els compromisos de despesa amb càrrec a pressupostos d'exercicis posteriors, amb la finalitat de mostrar el seu desenvolupament i controlar la seva execució.
- Gestió d'operacions no pressupostàries de diferent naturalesa, agrupades per conceptes, que permeti la gestió individual o a través de referències globals no pressupostàries.
- La plataforma ha de permetre que es realitzin operacions d'increments sobre altres operacions, per complir amb el requeriment de la instrucció comptable per a l'augment de recursos econòmics d'una operació de despesa, ingrés o no pressupostària, quedant aquesta operació relacionada amb la original a la qual incrementa.
- L'aplicació ha de permetre la comptabilització de la nòmina transformant la informació rebuda en un fitxer, en operacions comptables tant pressupostàries com no pressupostàries. El fitxer de càrrega de dades ha d'admetre el desglossament d'importos per aplicació pressupostària, centre de cost, projecte i tercer, assegurant que al fer la càrrega del fitxer es pugui enllaçar amb els documents comptables emesos anteriorment respecte de cada treballador.
- La plataforma ha de permetre realitzar consultes que ofereixin informació detallada de les operacions comptables, a partir de la combinació de múltiples criteris de selecció. En aquestes consultes s'ha de mostrar l'arbre de les operacions que penguin de l'operació seleccionada o de fases prèvies, siguin de l'exercici actual o d'exercicis anteriors o posteriors, mostrant també les factures i les relacions comptables relacionades amb les operacions visualitzades.
- La plataforma ha de permetre realitzar consultes d'un tercer, que agrupi en un mateix formulari totes les operacions comptables (despeses, ingressos, no pressupostàries, avals, subvencions, embargaments) i les factures relacionades amb el mateix, podent ser de diversos exercicis alhora, recollint tota la informació de tots els exercicis des que va iniciar la seva relació amb l'entitat.
- La plataforma ha de permetre identificar els romanents de crèdit a la finalització de cada exercici comptable i portar el control dels romanents incorporats, possibilitant la seva tramitació a través dels corresponents expedients d'incorporació.
- Gestió del deute.
- Mòdul per a la definició, seguiment i control dels projectes de despesa i despeses amb finançament afectat, permetent el càlcul dels coeficients de finançament i de les possibles desviacions de finançament, com a conseqüència de desfasaments en el ritme d'execució de la despesa i dels ingressos específics que els financen.
- Mòdul per a la gestió dels pagaments a justificar i de bestretes de caixa fixa.
- Mòdul de gestió de la tresoreria que permeti la realització material dels cobraments i pagaments, tant de forma individual com de forma agrupada en relacions comptables, d'operacions pressupostàries i no pressupostàries, l'elaboració d'emissions de transferències i de remeses de cobrament, l'arqueig dels comptes de tresoreria per al control i coneixement de la situació de les mateixes i la conciliació de pagaments i ingressos.

- El sistema comptable ha de contemplar un mòdul de tractament de l'IVA, que ha de mantenir actualitzada la informació referent a l'Impost del Valor Afegit per poder realitzar les liquidacions i declaracions corresponents.
- El sistema ha de permetre el marcatge d'un tercer en cas d'embargament.
- El sistema ha de permetre executar processos de forma massiva, agrupant les operacions per diferents criteris, facilitant la gestió de les despeses i ingressos pressupostaris, operacions no pressupostàries, operacions de recursos d'altres ens, subvencions, gestió de tresoreria, registre de factures, etc. La selecció d'operacions s'ha de realitzar mitjançant consultes àgils en la qual es puguin seleccionar les operacions a tractar utilitzant diversos criteris. Aquestes accions massives han de permetre:
 - Crear relacions comptables per a qualsevol fase.
 - Crear relacions de tresoreria i emissions de transferències.
 - Crear operacions comptables de fases posteriors a la seleccionada.
 - Aprovar i comptabilitzar operacions comptables.
 - Cancel·lar o anul·lar operacions comptables.
 - Comptabilitzar subvencions.
 - Incorporar i comptabilitzar factures.
- El sistema ha de permetre la creació i generació d'informes en format editable de full de càlcul o de text, compatible amb formats de *Microsoft Office* i eines lliures com per exemple *OpenOffice*.

Quant als requeriments de la gestió del pressupost:

- Mòdul d'elaboració del pressupost totalment integrat amb el sistema comptable.
- Per a l'elaboració de pressupostos s'han de poder capturar dades del pressupost actual des del sistema comptable o a través de càrrega de dades des d'un full de càlcul.
- Per a cada pressupost ha de ser possible generar i mantenir diverses versions, disposant de funcionalitats de duplicació de pressupostos per a la generació de múltiples versions.
- Dins d'un mateix pressupost i versió s'han de poder mantenir escenaris de simulació.
- Les dades d'elaboració es podran comparar amb altres imports, que s'obtingran dels criteris de comparació entre els diferents escenaris, d'altres pressupostos en elaboració (versions) i de dades del sistema comptable de diferents exercicis (obligacions o drets, crèdit/previsió inicial, crèdit/previsió definitiu/a).
- Els imports d'elaboració del pressupost es podran modificar de forma massiva aplicant per a això diferents criteris de selecció i d'increment o decrement de l'import. També s'han de poder copiar sobre el pressupost algun dels diferents escenaris definits o imports de comparació.
- Per cada aplicació pressupostària s'ha de poder mantenir la seva fitxa pressupostària amb detall de conceptes i imports.
- El sistema també ha de permetre el procés d'elaboració del pressupost de forma descentralitzada.
- Les dades dels pressupostos han de ser exportables a full de càlcul.
- Ha de disposar de les funcions necessàries per generar les operacions de previsió i crèdit inicial en el sistema comptable.
- El sistema ha de poder incorporar al sistema comptable el nou pressupost elaborat substituint un pressupost prorrogat.
- El sistema ha de permetre consultar els acumulats i saldos de les aplicacions pressupostàries de despeses. Es podran realitzar consultes selectives (un capítol, article...). La consulta ha de mostrar l'estat d'execució per agrupació comptable des de l'inici de

l'exercici fins a una data indicada per l'usuari i, en funció de l'estat de l'operació, proporcionar diverses opcions: operacions en fase proposada, comptabilitzades, totes.

Quant als requeriments de gestió d'actius i amortitzacions:

- Mòdul de gestió de passius que permeti realitzar, de manera individualitzada, un seguiment i control de les operacions de crèdit. Ha de proporcionar la informació necessària per realitzar els assentaments comptables anuals corresponents, permetent realitzar simulacions a curt i llarg termini de noves operacions de crèdit i realitzar estimacions per al càlcul de la càrrega financera. Així mateix, ha de permetre obtenir informes i generar informació per tal de donar compliment als requeriments de tramesa d'informació previstos a la normativa vigent, així com la tramesa d'informació als òrgans de tutela financera a efectes de seguiment, comunicació i autorització de les diferents operacions de crèdit.
- Mòdul de gestió d'actius que permeti mantenir l'inventari dels béns actius, agrupats per famílies o epígrafs, tant si són tangibles com a intangibles. En el manteniment de béns ha de ser possible indicar la informació identificadora del mateix, així com la fotografia, ubicació, dades de la compra, les regles d'amortització aplicables al mateix i els atributs personalitzats per a cada epígraf.
- El mòdul de gestió d'actius ha d'incorporar un procés d'alienació de béns, i possibilitar donar de baixa béns per motius de cessió, i obtenir de forma automàtica l'assentament de comptabilització de la mateixa, amb el càlcul del resultat de l'operació (benefici o pèrdua).
- Quant a la gestió de les amortitzacions, el sistema ha de permetre generar i comptabilitzar les amortitzacions segons els diferents sistemes d'amortització legalment permesos. De la mateixa manera, ha de ser possible obtenir l'històric i la previsió d'amortització de cadascun dels béns o d'un conjunt dels mateixos.
- S'ha de disposar de consultes i llistats que proporcionin informació dels béns, de les seves amortitzacions i assentaments comptables associats als mateixos.
- Mòdul de gestió de subvencions que possibiliti el registre i seguiment de les subvencions concedides.

Quant als requeriments de comptabilitat analítica:

- Mòdul de comptabilitat analítica per la realització d'anàlisis dels costos, determinació del cost de les activitats i els indicadors de gestió així com el cost efectiu dels serveis.
- El mòdul ha de permetre realitzar imputacions de forma directa a centres de cost i/o activitats i de poder realitzar repartiments analítics a aquells elements identificats de repartiment indirecte.
- El mòdul ha de ser flexible en l'aplicació dels criteris de repartiment dels costos indirectes i en el tractament per a l'obtenció de les dades d'altres subsistemes.
- Desenvolupament jeràrquic de les estructures i imputació de centres de cost i/o activitats de nivell superior a centres de cost i/o activitats d'últim nivell.
- El mòdul ha de disposar de funcionalitats per a realitzar consultes i extreure llistats.
- El mòdul ha de permetre extreure de forma automàtica la informació de la Memòria (cost de les activitats) així com dels indicadors de gestió, poden ser exportable al mòdul de comptabilitat.

Quant a la gestió de la facturació:

- Mòdul de factura electrònica que garanteixi el compliment de les normatives que regulen el registre comptable de factures així com la definició dels circuits per a la seva aprovació i conformació final.
- Es requereix la integració amb el registre de factures eFACT i FACe per a la seva incorporació automàtica al mòdul de gestió comptable i la seva tramitació segons els circuits establerts. Aquesta integració amb eFACT i FACe també ha de permetre enviar automàticament els canvis d'estat de les factures des del sistema comptable a eFACT i FACe.
- El registre de factures ha de ser únic i contenir el detall de les factures rebudes, així com del seu posterior tractament, permetent realitzar la incorporació automàtica a la comptabilitat pressupostària o ben incorporant-la a les justificacions corresponents de pagaments a justificar o bestretes de caixa fixa.
- A partir del registre de les factures rebudes ha de ser possible obtenir el càlcul del Període Mitjà de Pagament als proveïdors, preparant els fitxers i informes a remetre als òrgans de control extern.

Quant a la gestió tributària i d'ingressos:

- Gestió d'impostos, taxes i altres ingressos de dret públic. En aquest sentit, els tributs que actualment gestiona el Conselh són:
 - Impostos: cap impost
 - Taxes: les que s'indiquen a la taula a continuació.

Taxa	Competència exercida	Competència delegada OAGRTL
OF1 Escombraries	Gestió tributària Recaptació en voluntària de liquidacions fora del padró	Recaptació en voluntària de les liquidacions de notificació col·lectiva (padró) Recaptació en executiva
OF 2 Escorxador	Gestió tributària Recaptació en voluntària	Recaptació en executiva
OF 3 entrades Museus	Gestió tributària Recaptació en voluntària	Recaptació en executiva
OF 4 permisos pesca	Gestió tributària Recaptació en voluntària	Recaptació en executiva
OF 5 tramitació docs administratius	Gestió tributària Recaptació en voluntària	Recaptació en executiva
OF 6 serveis benestar i salut	Gestió tributària Recaptació en voluntària	Recaptació en executiva

Taxa	Competència exercida	Competència delegada OAGRTL
OF 7 utilització sales	Gestió tributària Recaptació en voluntària	Recaptació en executiva

- o Altres ingressos no tributaris:
 - Sancions i multes: recaptació en voluntària; recaptació executiva delegada a l'OAGRTL
 - Preus públics: gestió tributària, liquidació en voluntària i executiva. L'executiva es preveu que es delegui a l'OAGRTL
 - Preus privats: gestió pròpia.
- La plataforma ha de permetre la incorporació i comptabilització de dades tributàries i de recaptació a partir d'un fitxer, que les processarà per transformar-les en operacions comptables.
- La plataforma ha de permetre fer el tractament dels valors dels sistema comptable respecte als de la gestió d'ingressos, permetent establir un sistema d'equivalències entre els valors bàsics: paràmetres d'inici, conceptes d'ingrés, caixes, tipus d'IVA, tipus de baixes, etc.
- El procés de comptabilització ha de permetre que l'usuari validi les dades de la comptabilització.
- Les dades procedents del mòdul de gestió tributària i de recaptació s'han de carregar en remeses permetent el tractament col·lectiu de les mateixes per a la seva incorporació en la comptabilitat. Per a la comptabilització s'han de poder agrupar les dades de la remesa en diferents grups d'incorporació permetent d'aquesta forma la comptabilització per fases comptables.
- Funcionalitats associades a l'execució del pressupost d'ingressos de l'any en curs, del pressupost d'anys anteriors i dels compromisos d'ingrés d'exercicis posteriors, amb la finalitat de mostrar el seu desenvolupament i controlar la seva execució.
- Interconnexió simple amb organismes recaptatoris.

Quant a la gestió de la documentació per a altres administracions públiques i òrgans de control extern, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- La plataforma ha de permetre l'extracció de les dades que permetin l'elaboració de la Memòria i del Compte General del Conselh i l'elaboració dels comptes, estats i documents que hagin de remetre's a altres òrgans externs de control, en compliment de les obligacions de subministrament d'informació periòdica en els formats d'arxiu establerts, com per exemple, com a mínim i sense que es puguin considerar excloents:
 - o Balanç de situació.
 - o Compte del resultat econòmic-patrimonial
 - o Estat de canvis en el patrimoni net
 - o Estat dels fluxos d'efectiu
 - o Estat de la liquidació del pressupost
 - o Memòria
 - o Compte General en format XML
- La plataforma ha de permetre l'extracció de la informació amb els formats d'arxiu requerits d'acord amb la legislació vigent.

- La plataforma ha de disposar de les funcionalitats i plantilles adients per la generació de la Memòria, permetent també la introducció d'informació addicional rellevant o significativa que es vulgui reflectir en cadascun dels apartats. L'eina de confecció de la memòria, també ha de permetre annexar a cadascun dels apartats que la componen i que així ho requereixin, documents en diferents formats que passaran a formar part de la Memòria.
- Mòdul per realitzar informes d'auditories que permeti complir l'auditoria de registres comptables de factures carregant les dades des de factures electròniques.

Quant a la gestió dels processos d'intervenció i fiscalització, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Mòdul de control intern per la funció d'intervenció, la planificació i execució del control financer.
- El mòdul ha de permetre generar els informes de fiscalització de forma integrada amb la gestió dels expedients i amb la gestió econòmica i financera.

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

- El sistema comptable ha d'estar integrat amb la resta dels mòduls del present lot, i de forma específica amb el gestor d'expedients i la signatura electrònica.
- El sistema ha de permetre la signatura electrònica dels documents comptables, a partir del circuit de signatura establert prèviament i prèvia visualització dels mateixos per part de cada un dels usuaris que han de realitzar la signatura.

5.2.2.15 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

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

5.2.2.16 Generació d'informes i dashboards estadístics

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

- Generació d'informes i panells d'ús relacionats amb les volumetries de cada tipus de tràmit, per tipologia o per usuaris.
- Generació d'informes i panells sobre el procediment de tramitació: temps mig, colls d'ampolla, etc.
- Generació d'informes i panells de les funcionalitats del mòdul economico-financer.
- Utilització d'eines de *Business Intelligence* per la generació d'aquests.

5.2.2.17 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.
- Registre per a l'auditoria interna de les operacions que els diferents usuaris fan en el sistema.

5.2.3 Integracions

L'adjudicatari haurà de permetre incorporar informació externa a la pròpia solució mitjançant una API o SDK o mitjançant fitxers (plans, XML, etc).

Adicionalment, 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:

- EACAT.
- MUX.
- E-Notum.
- i-Arxiu.
- eTram.
- eFact.
- E-Tauler.
- Vàlid.
- Mòdul de gestió acadèmica d'ETEVA
- Integració entre els diferents mòduls via API
- Integració amb la web del Conselh via API

A més, els licitadors hauran de contemplar la integració amb el directori actiu mitjançant LDAP, per a què els usuaris puguin accedir a l'eina amb les mateixes credencials que a la resta de sistemes d'informació del Conselh.

5.2.4 Funcionalitats opcionals

A continuació es detallen algunes funcionalitats i/o mòduls addicionals que si bé no són un requeriment mínim de la present contractació, es valorarà la possibilitat de que els licitadors disposin de la possibilitat d'integrar-ho en un futur.

5.2.4.1 Gestió de recursos humans

Quant a la gestió de recursos humans, es contemplen les següents funcionalitats:

- Eina de gestió de recursos humans que permeti la generació de les nòmines dels treballadors del Conselh així com la gestió integral del recursos humans (gestió de vacances, permisos, formació, portal del treballador, etc.).
- Integració amb la gestió econòmica per a la comptabilització de les nòmines.

5.2.4.2 Gestió de cues i cita online

Quant a la gestió de cues i cita online, es contemplen les següents funcionalitats:

- El mòdul de cita online ha de permetre als ciutadans que no estan obligats a realitzar la tramitació exclusivament de forma on-line, a agendar una cita amb el servei d'atenció al ciutadà.
- El mòdul de gestió de cues i cita online ha de tenir en compte les diferents tipologies de tràmits que poden realitzar els ciutadans i disposar d'integració amb l'agenda interna del servei d'atenció al ciutadà.
- Un cop creada la cita, aquesta s'ha de confirmar per correu electrònic al ciutadà que l'ha sol·licitat i quedar registrada a l'agenda interna del servei.
- El mòdul de cita online també ha de permetre l'anul·lació de cites prèviament agendades així com la modificació de la data i/o l'hora de la cita.

5.2.4.3 Plens telemàtics

Quant a plens telemàtics, es contempen les següents funcionalitats:

- Solució que permeti la realització de sessions d'òrgans col·legiats de forma remota per videoconferència i vot telemàtic.
- Vot telemàtic amb acreditació dels membres participants.
- Accessible des de qualsevol dispositiu dels participants.

5.2.4.4 Videoactes

Quant a videoactes, es contempen les següents funcionalitats:

- Permetre el seguiment dels plens per part de la ciutadania.
- Simplificació de l'elaboració de les actes dels plens, reunions, assemblees, etc.
- Combinació de la gravació en vídeo dels plens amb el document electrònic que conté l'ordre del dia del ple.
- Generació automàtica de la integració entre el document de l'acta i el vídeo.
- Permetre la signatura online dels arxius generats.

5.2.5 Dimensionament

El dimensionament haurà de ser coherent d'acord amb el nombre d'entitats i usuaris definits a l'apartat 3, a mode de resum:

- Conselh Generau d'Aran: 125 usuaris (125 amb funcionalitats de gestió d'expedients i 10 amb funcionalitats de gestió d'expedients i econòmic-financer). D'aquests 125 usuaris, 6 amb visió global de tota l'eina i de tots els organismes.
- El Servei Aranés de Benèster e Salut: 3 usuaris.
- El Foment Torisme Val d'Aran: 3 usuaris
- Bompiers Emergències S.L.: 15 usuaris
- Aran Salut Servicis Assistenciaus Integraus S.L.: 40 usuaris

5.3 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.
Implantació de la plataforma		
Termini d'implantació de la plataforma	Igual o inferior als 180 dies naturals	5% del cost mensual del servei per cada dia addicional de desviació.

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

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

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

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

Respecte a les aturades planificades:

- 111. 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.

5.4 Termini d'implantació

El termini d'implantació ha de ser com a màxim de 180 dies naturals a comptar a partir de la data de signatura del contracte.

5.5 Model de proposta

Informació tècnica que incloure al sobre de criteris de judici de valor :

Segons el detall dels criteris de judici de valor que es detallen al plec de clàusules administratives particulars.

Informació tècnica que incloure al sobre corresponent als criteris automàtics, juntament amb l'oferta econòmica.

Segons el detall dels criteris automàtics que es detallen al plec de clàusules administratives particulars.

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. Si no, aquest fet comporta l'exclusió directa de la proposta en qüestió.

6 Lot 2 - Implantació de la metodologia e-SET

6.1 Requeriments generals

A continuació es detallen els requeriments generals aplicables als serveis objecte del present lot.

Si bé els serveis es coordinaran amb la posada en marxa de les eines del lot 1, els serveis del present lot 2 tindran una durada d'1 any, durant el qual es duran a terme els serveis de suport, formació i acompanyament requerits.

6.1.1 Model d'implantació

L'adjudicatari haurà de garantir que la implantació de les eines del lot 1 es realitzen de forma coordinada amb un procés d'implantació de la metodologia de referència e-SET, i en aquest sentit, durà a terme el procés de preparació funcional necessària per a que així es pugui realitzar aquesta migració.

La implantació del model e-SET en un ens implica el reconeixement d'unes obligacions per la seva part, més enllà de fer un bon ús del servei d'acord amb la normativa legal vigent i seguir les recomanacions establertes en el marc dels procediments administratius que així ho requereixin.

És per això que els licitadors hauran d'assegurar, mitjançant col·laboració i validació amb el Conselh, els següents requeriments per la implantació del model e-SET:

- Adoptar íntegrament el model de gestió e-SET.
- Identificació d'un cap de projecte.
- Realitzar les sessions de presentació i formació prèvies a la implantació efectiva del model.
- Convalidar mitjançant acord dels òrgans competents els protocols de funcionament que es deriven de la implantació del model.
- Adquirir el material mínim establert durant la fase d'implantació del model.
- Adaptació de l'eina de gestió d'expedients adaptada plenament al model e-SET i suport per complir aquest requeriment durant tota la implantació de l'eina.

6.1.2 Pla de formació

Els licitadors inclouran les tasques de divulgació, formació i dinamització, dirigides al personal del Conselh orientades a minimitzar el risc de la migració i fomentar l'adopció de les noves eines.

La formació s'haurà d'estendre a tot el personal de cada un dels organismes implicats en el desplegament de la plataforma del lot 1. A aquest efecte es podran establir diferents grups d'usuaris per tal de proporcionar-los la formació que el seu rol en l'organització requereix (usuaris de registre, tramitadors, signadors, usuaris de l'àrea econòmica, intervenció, etc.).

La realització de les tasques de formació s'ajustarà als horaris i disponibilitats de cada organisme participant.

Les modificacions en el calendari de les sessions de formació s'haurà de validar i acordar amb el Conselh per tal de facilitar que l'entorn de formació estigui disponible i preparat amb la configuració correcta.

Sens perjudici del mínim de sessions de formació als usuaris que es realitzaran presencialment, es podran fer altre tipus d'actuacions formatives, de consultes, etc., en modalitat remota

especialment dedicades a aprofundir en temes concrets i/o resoldre dubtes. També es podrà facilitar documentació específica de caràcter formatiu que complementi la formació realitzada per qualsevol de les modalitats; documentació que podrà ser objecte de reutilització pel Conselh.

Una part de les sessions de formació, com a mínim el 20%, es realitzarà presencialment amb ordinadors i en els espais facilitats o coordinats pel Conselh.

El contractista haurà de realitzar les comprovacions prèvies per a assegurar que els equipaments proporcionats disposen dels requeriments de configuració dels navegadors necessaris per a realitzar les sessions de formació de forma profitosa.

Si durant les sessions de formació es detecten desajustos en la configuració de l'organigrama i d'usuaris de les eines, el contractista recollirà els nous requeriments i els comunicarà de manera immediata al Conselh.

El contractista haurà de recollir i enviar la informació d'assistència a les sessions per tal que el Conselh pugui certificar l'aprofitament de la formació impartida.

6.2 Requeriments tècnics i funcionals

6.2.1 Metodologia e-SET

El mètode e-SET és un model organitzatiu que combina el desplegament d'un sistema de treball i de gestió comú, amb un conjunt de solucions d'administració electrònica, per desplegar un model òptim i compartit d'administració digital al territori, que assegurï que les administracions puguin disposar d'un sistema de treball homologat que els permeti sumar recursos, minorar costos i enfortir les seves xarxes de col·laboració.

L'Adjudicatari haurà d'implementar la metodologia e-SET del Consorci AOC amb els següents beneficis:

- Millorar la seguretat i la satisfacció del treballador públic.
- Optimitzar el temps del personal administratiu en les seves tasques diàries.
- Digitalitzar els processos des d'una concepció integral de l'administració pública.
- Potenciar habilitats i capacitats sota un model de treball normalitzat.
- Possibilitar l'accessibilitat per part del personal tècnic i dels electes de tota la documentació inclosa en un expedient administratiu, des de qualsevol lloc i en qualsevol moment.
- Incrementar la comunicació electrònica entre l'ens i els ciutadans, evitant desplaçaments innecessaris i donant major agilitat en la gestió i en la resposta.
- Apropar l'equip de govern a la ciutadania, incrementant-se alhora la transparència (en el cas dels ens que es trobin en un primer nivell de servei a la ciutadania).

El mètode de treball e-SET a implantar aborda els aspectes següents:

- Digitalització en origen des del registre general de l'ens d'entrades i sortides
- Diligència de procés per habilitar la transversalitat en la gestió dels documents
- Procés d'obertura d'expedients
- Desplegament del servidor de dades estructurat
- Implantació del planning corporatiu
- Canvi d'hàbits en gestió i programació de tasques de treball i correu electrònic
- Implantació de signatura digital a l'organització
- Gestió d'arxius en paper

- Impuls de diferents serveis d'administració electrònica la e-SEU, l'e-TRAM, l'e-TAULER i l'eNOTUM.

6.2.2 Serveis

El model e-SET, com a mètode d'organització/ implantació desplega una metodologia òptima de treball que inclou els aspectes i serveis següents:

- Estructuració del servidor de dades normalitzat sota el nou model d'organització.
- Foment d'un model de registre d'entrades i sortides electrònic amb digitalització en origen.
- Posada en funcionament d'un circuit de diligència de procés i d'un model de gestió de tasques.
- Desplegament d'un planificador de gestió corporatiu comú.
- Implantació de la signatura electrònica.
- Gestió digital, integral i estandarditzada dels expedients.
- Foment d'un escriptori remot i del teletreball (pel personal de caràcter Habilitat i també pel personal tècnic vinculat a aquestes funcions).
- Compatibilització d'arxius documentals en paper i en format digital.
- Impuls per a la utilització dels serveis proveïts pel Consorci AOC

6.2.3 Especificacions

Quant a les especificacions del model e-SET, els treballs de l'adjudicatari hauran de garantir que amb la migració a la nova plataforma del lot1, el Conselh:

- Facilita parametritzar un quadre de classificació (QdC) comú fruit del model e-SET.
- Resol la gestió de les tasques no vinculades a un expedient en format electrònic .
- Resol la diligència de procés del document en format electrònic, com en visualització.
- S'integra amb la tramitació electrònica via e-TRAM.
- Disposa d'un aplicatiu tipus calendari electrònic integrat.
- S'integra amb les notificacions / comunicacions electròniques via e-NOTUM.
- S'integra amb el Registre electrònic (E/S) via MUX.
- S'integra amb Via Oberta (que facilita disposar de la documentació interoperable).
- S'integra amb la publicació d'edictes al tauler e-TAULER.
- S'integra amb l'enviament de trameses genèriques a través de l'EACAT.
- S'integra amb arxiu digital via i-ARXIU.

6.3 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 de peticions		
Temps màxim de resolució de peticions	Igual o inferior a 24 hores laborables	0,25% del cost mensual del servei per cada per cada hora addicional de desviació.

6.4 Termini d'implantació

El termini d'implantació ha de ser com a màxim de 180 dies naturals a comptar a partir de la data de signatura del contracte.

6.5 Model de proposta

Informació tècnica que incloure al sobre de criteris de judici de valor :

Segons el detall dels criteris de judici de valor que es detallen al plec de clàusules administratives particulars.

Informació tècnica que incloure al sobre corresponent als criteris automàtics, juntament amb l'oferta econòmica.

Segons el detall dels criteris automàtics que es detallen al plec de clàusules administratives particulars.

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. Si no, aquest fet comporta l'exclusió directa de la proposta en qüestió.