

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SUBMINISTRAMENT D'UN PROGRAMA INFORMÀTIC DE GESTIÓ INTEGRAL DELS EXPEDIENTS DE SERVEIS JURÍDICS

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de l'Ens amb el CVE 97248FE075E3425CAB48E16F0F6031CA i data d'emissió 24/08/2023 a les 14:53:22

Índex

1. Antecedents.....	3
2. Objecte del contracte.....	3
3. Requeriments tècnics i integracions.....	6
3.1 Autenticació i autorització	7
3.2 Sistema de correu electrònic i agenda corporativa	8
3.3 URLs d'enllaç a l'expedient i document	8
3.4 Integració de dades	8
3.4.1 Cicle de vida de les dades	9
3.4.2 Dades.....	9
3.5. Importació de les dades de l'aplicació actual	11
4. Detalls del servei d'implantació.....	11
5. Detalls del servei de suport i assistència.....	11

1. Antecedents

Els Serveis Jurídics de la Diputació de Tarragona necessiten un programa informàtic de gestió integral de tots els seus expedients (judicials, reclamacions de responsabilitat patrimonial, informes jurídics i reclamacions de danys) que permeti efectuar un seguiment íntegre i acurat de tot el seu cicle de vida, i que incorpori un sistema informàtic de comunicacions electròniques amb els òrgans jurisdiccionals i que s'adapti a l'utilitzat pels òrgans amb seu a Catalunya.

L'actual programa de gestió d'expedients jurídics, Jurisoft Infolex Gestió Jurídica (versió 7.3.20.19), es va implantar l'any 2015. Amb posterioritat l'empresa subministradora del programa ha comunicat la modificació unilateral d'aquest, en el sentit que passarà a executar-se al núvol (com una aplicació SaaS), de forma que complica en excés les integracions entre aquest programa i els sistemes informàtics de la Diputació. A més a més, a dia d'avui, no es disposa de cobertura del corresponent manteniment del programari per part d'aquesta empresa.

Fetes les comprovacions oportunes al Centre de Transferència de Tecnologia (CTT), no existeix en aquest una aplicació de gestió que s'ajusti a les necessitats i als requeriments que es plantegen en aquest document.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte contempla:

1. El servei d'implantació i posada en marxa d'un programa informàtic en la modalitat de subscripció, amb una anàlisi prèvia i posterior adaptació, i que haurà de contemplar i assolir:

1. Consultoria prèvia
2. Instal·lació de l'entorn de pre-producció de l'aplicació als servidors de la Diputació. L'aplicació haurà de ser instal·lada en modalitat on *premise*. No s'acceptaran aplicacions que es prestin al núvol.
3. Configuració i parametrització dels diferents mòduls de l'aplicació segons les necessitats de la Diputació de Tarragona, incloent també totes les integracions demanades en aquest plec.
4. Migració de dades de l'aplicació Jurisoft Infolex Gestió Jurídica (versió 7.3.20.19) al nou programari. Aquesta fase inclourà les proves de migració necessàries a l'entorn de pre-producció per tal d'assegurar que la migració definitiva a producció és exitosa.

5. Preparació de les vistes de *reporting* demanades. Igualment, caldrà provar la seva correctesa primer a l'entorn de pre-producció per assegurar el traspàs correcte a l'entorn de producció.
6. La formació del personal que ha d'utilitzar el programari, en un nombre de 12 hores lectives repartides en 2 sessions.

2. La subscripció a un programa informàtic que, sota un únic sistema, englobi tota la informació i els processos relacionats amb la gestió dels expedients dels Serveis Jurídics de la Diputació (expedients judicials, de reclamacions de responsabilitat patrimonial, informes jurídics i reclamacions de danys), per a 12 usuaris concurrents i ampliable en funció de les necessitats. Aquesta subscripció haurà d'incloure un servei de suport, manteniment i actualitzacions que es detalla més endavant.

Característiques generals del sistema

L'aplicació haurà de comptar com a mínim amb les següents funcions:

- Control i seguiment d'expedients en les seves diferents fases, amb registre de totes les comunicacions i actuacions.
- Gestió del cicle de vida de tots els expedients.
- Gestió d'expedients judicials (dels diferents ordres jurisdiccionals), reclamacions de responsabilitat patrimonial, informes jurídics i reclamacions de danys.
- Permetre definir fluxos de treball. Cada expedient ha de tenir un històric d'actuacions perfectament ordenades per ordre cronològic. Cada anotació ha de contenir com a mínim, data, hora, tipus d'anotació, usuari responsable de l'actuació, text i temps imputat. Les anotacions han de poder etiquetar-se per tipus o anotacions predefinides.
- Permetre que les anotacions i gestions vagin acompanyades de documents de tot tipus.
- El programa ha de permetre crear anotacions automatitzades o macros, amb les quals poder crear processos automatitzats (WorkFlow), amb sistema d'avisos, alertes, etc.
- Facilitar la generació de documents (demandes, escrits de tràmit, informes...)
- Disposar d'una agenda que distingeixi entre anotacions generals, assenyalaments, avisos, terminis i configuració de nous tipus. També ha de generar llistats del període que es desitja consultar.
- Control de temps, el programa ha de permetre diferents tipus de tarificació per a cada usuari i expedient, i donar una valoració econòmica a les gestions anotades en el seguiment.
- Control econòmic dels expedients (costes, minutes, càlcul d'interessos...)
- Signatura electrònica

- Quadre de comandament i ampli *reporting* (indicadors d'activitat i càrregues de treball)
- Creació de plantilles de correu electrònic i de documents, i creació de fusions entre les plantilles i les dades del programa.
- Generació de llistats que es puguin ordenar per múltiples camps i totalment configurables, i possibilitat d'exportar-los en format Microsoft Excel o Microsoft Word.
- Integració homologada amb els sistemes de comunicacions electròniques dels òrgans jurisdiccionals implementats a Catalunya, com e-justícia i LexNET.
- Base de dades amb classificacions per clients (entitats locals), advocats, representants, contraris, tercers, etc.
- Ha de disposar de llistats de demarcacions i planta judicial.
- Enviament de correus electrònics des dels expedients a través d'un sistema de correu electrònic.
- L'aplicació haurà de residir als sistemes informàtics de la Diputació de Tarragona en modalitat on premise.
- Sincronització de l'agenda amb el correu electrònic.
- Definició de permisos i rols d'accés.

El servei de suport, manteniment i actualitzacions de la subscripció ha d'incloure, com a mínim:

- L'atenció a consultes sobre l'ús i utilització del programa dins l'horari de treball de la Diputació de Tarragona. El proveïdor ha de proporcionar:
 - ✓ ajuda general relativa al programa que inclogui l'explicació de la documentació, l'ajuda per a fer funcionar el programa correctament i la verificació i l'anàlisi de la correcció de les dades introduïdes i tractades.
 - ✓ recomanacions d'ús i configuracions addicionals per a millorar l'eficiència i seguretat de les dades.
 - ✓ el suport per a l'operació amb altres softwares, inclosos els de tercers que es puguin llençar des de l'aplicació o amb els que connecti l'aplicació (Exemple: Outlook, certificats digitals, etc)
 - ✓ el suport per a l'intercanvi massiu d'informació amb altre software a través d'API del programa i mòduls importadors.
 - ✓ una gestió centralitzada i seguiment continu i proactiu de tots els incidents reportats, amb prioritització de les consultes i l'assignació a agents especialitzats.
- La descàrrega d'actualitzacions de l'aplicació per motius de canvis legals i/o correccions d'errors. Ha d'incloure:
 - La instal·lació del programa i els seus mòduls en el Servidor i les estacions de treball
 - L'adquisició de noves llicències per a usuaris addicionals ha d'incloure la seva instal·lació.

- Assistència tècnica consistent en:
 - ✓ L'anàlisi d'errors o resultats inesperats i el plantejament de solucions per a la seva resolució.
El proveïdor ha de proporcionar ajuda per a detectar si el motiu de l'incident és el programa o si és aliè al mateix.
Quan es tracti d'un incident del programa, s'investigarà la causa i se solucionarà.
 - ✓ Anàlisi i diagnòstic de problemes d'infraestructura que impossibiliten el funcionament normal del programa.
 - ✓ Monitorització i, si escau, instal·lació de partxes de l'aplicatiu i els seus mòduls, com de BBDD SQL que sigui requisit per al funcionament del programa.
 - ✓ Volcatge de base de dades a partir d'una còpia de seguretat proporcionada per la Diputació.
 - ✓ Restauració de la Base de dades a partir d'una còpia de seguretat.
 - ✓ Anàlisi i resolució de problemes de la interacció del programa amb dispositius com impressores, faxos, escàners, etc.
 - ✓ Instal·lació de la última versió del motor BBDD SQL per a la seva utilització amb el programa.

3. Requeriments tècnics i integracions

L'aplicació haurà d'executar-se preferiblement en un entorn web accessible des dels principals navegadors existents al mercat (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, ...). Disposarà d'una part servidora que haurà d'estar instal·lada als servidors de la Diputació de Tarragona.

També s'acceptarà que l'aplicació en qüestió no sigui web, i que es compongui d'una aplicació client / servidor en Windows.

En ambdós casos, caldrà tenir en consideració els següents requeriments a nivell:

- L'aplicació haurà de ser una aplicació instal·lada **on premise**; això vol dir que haurà de residir als servidors del CPD de la Diputació de Tarragona.
- La part servidora de l'aplicació residirà preferiblement en un servidor Red Hat Enterprise Linux. En cas que això no sigui possible i la seva execució només pugui garantir-se en un altre sistema operatiu (ex: Windows Server), l'adjudicatari haurà d'assumir el cost de les llicències necessàries i proporcionar-les a la Diputació de Tarragona per a la instal·lació corresponent.
- El sistema gestor de bases de dades que utilitzarà l'aplicació haurà de ser MySQL o Oracle (12.1 o superior).
- L'aplicació no requerirà de cap instal·lació de Microsoft Office a la part servidora per funcionar.

- Existiran, com a mínim, dos entorns on l'aplicació haurà d'estar instal·lada: l'entorn de pre-producció i l'entorn de producció.
- Els tècnics de l'empresa adjudicatària tindran accés a l'entorn de PRE-producció via VPN i podran realitzar les tasques d'actualització de versió necessàries, proves, etc. Un cop finalitzades aquestes tasques, hauran de documentar els passos que s'han seguit per tal que els tècnics de Sistemes de Diputació puguin reproduir els mateixos canvis a l'entorn de producció.

3.1 Autenticació i autorització

Pel que fa a l'**autenticació de l'aplicació**, si es tracta del mode **client / servidor en Windows**:

L'aplicació, preferiblement haurà de permetre l'autenticació dels usuaris de la Diputació integrant-se amb el sistema de *Single-Sign-On* web **Apereo CAS**, seguint les especificacions del **RFC 8252 OAuth2** per a aplicacions d'escriptori. En aquest sentit, si l'aplicació detecta que cal que l'usuari s'autentiqui, seguint les especificacions d'aquest protocol, haurà de delegar l'autenticació al CAS obrint un navegador web i un cop aquesta s'hagi produït, recuperar l'accés token corresponent i amb aquest, obtenir la informació rellevant de l'usuari autenticat (userID, nom, NIF, correu electrònic, etc.)

Aquest seria l'escenari d'autenticació preferible, en cas que l'aplicatiu ho permeti. En cas contrari, caldrà consensuar una alternativa viable amb els tècnics de la Diputació.

En referència a l'**autenticació de l'aplicació**, si aquesta és **web**:

S'utilitzaran com a identificadors dels usuaris, els identificadors corporatius. L'autenticació dels usuaris es delegarà preferiblement al sistema de *Single-Sign-On* **Apereo CAS** de què disposa la Diputació. L'aplicació haurà doncs d'integrar-se amb aquest sistema. Serà responsabilitat d'aquest sistema *Single-Sign-On* CAS l'autenticació d'usuaris utilitzant el seu codi d'usuari i contrasenya corporatives o el seu certificat de treballador públic. La integració de l'aplicació amb aquest sistema serà la de redirigir qualsevol accés no autenticat cap al CAS (seguint amb el que marca el protocol estàndard OAuth 2) i un cop l'usuari s'hagi autenticat amb el CAS, obtenir, a través de l'*access token* proporcionat pel CAS, les dades de l'usuari autenticat (userID, nom, NIF, correu electrònic, etc.).

Aquest seria l'escenari d'autenticació preferible, en cas que l'aplicatiu ho permeti. En cas contrari, caldrà consensuar una alternativa viable amb els tècnics de la Diputació.

3.2 Sistema de correu electrònic i agenda corporativa

L'aplicació trametrà als usuaris, per correu electrònic, les comunicacions que convinguin utilitzant els sistemes de correu corporatiu de la Diputació que utilitzen protocols estàndard SMTP.

Caldrà utilitzar un usuari que els tècnics de la Diputació proporcionaran per realitzar l'autenticació de sortida SMTP.

Pel que fa a l'agenda corporativa, l'aplicació haurà de permetre la sincronització bidireccional amb la de la Diputació, que es basa en Zimbra Collaboration Suite.

En cas que l'aplicació opti per un model d'execució en mode client / servidor en Windows, es podrà utilitzar l'aplicació Microsoft Outlook instal·lada en cada PC client per a realitzar l'enviament / recepció dels correus electrònics i sincronització amb l'agenda corporativa.

3.3 URLs d'enllaç a l'expedient

L'aplicatiu ha de permetre que els usuaris puguin accedir als expedients emmagatzemats al gestor documental de la Diputació. En aquest sentit, caldrà incloure un nou camp als expedients que sigui "Expedient Diputació", que es pugui nodrir del número d'expedient corresponent al sistema de gestió documental corporatiu.

L'objectiu d'aquest camp és que a posteriori, des de les pantalles de visualització de l'expedient, es pugui accedir de forma directa a través d'una URL a l'expedient emmagatzemat al gestor documental.

La URL per accedir a un expedient serà del tipus:

<https://www.domini.cat/unaweb/#!/administracions/8004330008/expedients/8004330008-2021-0000000/show>

3.4 Integració de dades

La Diputació de Tarragona disposa d'un sistema d'informació corporatiu (*data warehouse*) orientat a l'anàlisi dels diferents àmbits de la gestió: econòmic, assistències, subvencions, recursos humans, etc.

Actualment, hi ha desenvolupat un aparador de dades (*data mart*) destinat a l'anàlisi dels serveis prestats. Per tal de donar continuïtat, el proveïdor de la solució haurà de facilitar la integració de les dades generades per l'aplicació al sistema d'informació corporatiu.

El proveïdor haurà de facilitar la integració de les dades generades per l'aplicació mitjançant un conjunt de vistes i / o taules materialitzades en el mateix esquema de base de dades o en un de nou. També s'haurà de facilitar la documentació necessària per a fer la integració mitjançant un glossari de conceptes, la descripció de les taules i/o vistes, els camps i les metadades. Per tal de desenvolupar el procés d'integració, per part dels tècnics de la Diputació, es faran unes jornades de consultoria amb els tècnics de la solució.

3.4.1 Cicle de vida de les dades

El proveïdor de la solució haurà prestar suport tècnic per qualsevol canvi en les dades utilitzades en la integració durant el cicle de vida de l'aplicació, és a dir, des del moment en que es fa la licitació fins a la finalització de la prestació del servei. S'establirà un procés per comunicar i realitzar qualsevol canvi en les dades o metadades. Els canvis hauran de ser notificats amb antelació i seran provats en un entorn de pre-producció. D'altra banda, hi haurà un versionat del model de dades i es facilitarà la documentació on s'inclou els canvis realitzats a nivell de negoci, de dades i de metadades.

3.4.2 Requeriments vistes de base de dades

Per tal de permetre la extracció de les dades caldria definir una o varies vistes en que es relacionin les següents entitats i on hi hagi, com a mínim, els següents atributs.

Entitat	Camps	Obligatori	Comentaris
Expedient	Codi	Sí	Ex: 800433-2014-089-6013-000316
	Assumpte	Sí	Ex: Petició de responsabilitat patrimonial presentada per xxx contra Diputació de Tarragona de danys soferts en el seu vehicle, matrícula xxx, a la carretera TV3148
	Data inici	Sí	
	Data finalització	Sí	
	Tipus nom	Sí	Informe jurídic, Judicial, Reclamació de danys, Responsabilitat patrimonial
	Tipus codi		Codificació del tipus.

	Ens local nom		
	Ens local codi		Codi Municat, NIF, etc.
	Data creació		Data de creació de l'expedient.
	Data modificació	Sí	Darrera data de modificació de l'expedient.
Lletrat	NIF	Sí	
	Nom	Sí	
	Cognoms	Sí	
	Administratiu		Administratiu: indica si és administratiu, altrament lletrat
	Extern		Indica si el lletrat és de la Diputació o és extern.
Informe jurídic	Àrea		Àrea: identificador de la unitat organitzativa de la Diputació de Tarragona.
	Comarca		
	Municipi nom	Sí	
	Municipi codi		
	Ens local		
	Matèria primer nivell	Sí	Ex: Penal matèria, Procediment administratiu, Responsabilitat Pa
Matèria	Codi		
	Nom	Sí	Responsabilitat patrimonial, Contractació, Processal, Civil antic, Recursos humans, Penal antic
Actuacions	Data actuació		
Fases	Data resultat		
	Resultat		Favorable, desfavorable o parcialment favorable

3.5. Importació de les dades de l'aplicació actual

L'empresa proveïdora serà la responsable de desenvolupar el procés d'importació de les dades de l'aplicació actual (Infolex) a la nova aplicació.

Aquest procés es provarà a l'entorn de pre-producció i una vegada es validi per part dels tècnics de la Diputació, es procedirà a la importació de les dades a l'entorn de producció.

El proveïdor ha d'organitzar les dades importades replicant la configuració i camps de les fitxes d'expedients, informes i plantilles existents al programa Infolex i utilitzats pels Serveis Jurídics.

4. Detalls del servei d'implantació

Responsabilitat del servei: L'adjudicatari prestarà a la Diputació de Tarragona els serveis que s'especifiquen a l'apartat objecte del contracte i amb les funcionalitats que s'especifiquen en l'apartat segon d'aquest Plecs, així com d'altres que figurin en la seva oferta. L'empresa es compromet a actuar diligentment en la prestació dels serveis, per tal d'aconseguir un estat d'integració i funcionalitat òptim en la finalització del muntatge de la infraestructura nova i en la seva posada en funcionament.

Horari i localitzacions: Els serveis es proporcionaran en horari laboral de dilluns a divendres de 9 a 14.30 hores segons determinin els tècnics de Diputació de Tarragona. La ubicació dels treballs físics serà el Palau de la Diputació de Tarragona que es troba al Passeig de Sant Antoni 43003 de Tarragona, on resideix el CPD corporatiu.

5. Detalls del servei de suport i assistència

S'hauran d'atendre les consultes sobre operatòria i l'explotació de l'aplicació i també per a la comunicació d'incidències, ja sigui per via telefònica o via telemàtica. L'empresa adjudicatària indicarà el portal web, el número de telèfon i correu electrònic de contacte i els horaris d'atenció, que hauran de cobrir l'horari laboral dels usuaris de la Diputació de Tarragona (mínim de 9 a 14 hores).

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre d'Atenció a l'Usuari, que haurà de ser preferentment a través d'un portal web, i/o de forma complementària per via telefònica o correu electrònic.

Les consultes s'assignaran a agents especialitzats amb l'objectiu de fer el seguiment continu i proactiu de les incidències que es reportin.

El proveïdor es compromet a atendre les trucades de comunicació d'incidències en menys de cinc minuts quan el servei sigui pel canal

telefònic, i en un termini inferior a quatre hores laborables quan la comunicació de la incidència sigui pel canal Email o Web.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de l'Enx amb el CVE 97248FE075E345CAB48E16F0F6031CA i data d'emissió 24/08/2023 a les 14:53:22