

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI
DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS (SGE) EN MODE LLICENCIAMENT AL NÚVOL PER LA
MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF**

ÍNDEX

Índex.....	1
CAPÍTOL I: Característiques de la Mancomunitat TEGAR del Garraf	3
Clàusula 1: Informació de la Mancomunitat TEGAR del Garraf.	3
Clàusula 2: La política de gestió documental.	3
CAPÍTOL II: Requisits del Sistema Integral de Gestió d'Expedients (SGE).....	4
Clàusula 3: Descripció del Sistema de Gestió d'Expedients (SGE).....	4
Clàusula 4: Requisits funcionals i tecnològics del SGE.	5
Clàusula 5 : Integracions.	14
Clàusula 6: Desenvolupament de noves funcionalitats.	16
CAPÍTOL III: Objecte, abast i contingut del contracte.....	16
Clàusula 7: Objecte i contingut del servei a contractar.....	16
Clàusula 8. Abast i objecte del contracte als efectes de llicenciament.....	18
Clàusula 9: Capacitat d'emmagatzematge del servei.	18
Clàusula 10: Abast i fases del projecte d'implantació, explotació i manteniment del SGE.	18
Clàusula 11. Compromís de Nivell de Servei.	19
Clàusula 12: Taula de requisits del servei.....	21
Clàusula 13 : Fases de la implantació.	23
Clàusula 14: Objectius mínims per a cada fase del contracte.	23
Clàusula 15: . Configuració i posada en marxa del SGE a producció.	24
Clàusula 16: Fase de proves en l'entorn de producció.	24
Clàusula 17: Tractament de les funcionalitats opcionals de la clàusula 4.....	25
Clàusula 18: Formació, acompanyament i documentació associada.	25
CAPÍTOL IV .- Requisits d'execució del contracte	27
Clàusula 19: Equip de treball.....	27
Clàusula 20: Metodologia de treball.....	31
Clàusula 21: Documentació resultat de la implantació del projecte.....	31
Clàusula 22: Durada del projecte i terminis de lliurament.	32
Clàusula 23: Execució del projecte.....	32

Clàusula 24: Organització del treball.....	33
CAPÍTOL V. Requisits relatius a la protecció de dades personals.....	33
Clàusula 25: Requisits del servei <i>cloud</i> (al núvol).....	33
Clàusula 26: Responsabilitats i subcontractació.....	34
Clàusula 27. Localització dels serveis.....	34
Clàusula 28. Protecció de dades de caràcter personal.	35
Clàusula 29: Lliurament de les dades.....	38
Clàusula 30: Titularitat i responsabilitat	38
Clàusula 31: Destrucció i eliminació de la informació.....	39
Clàusula 32: Confidencialitat i propietat intel·lectual.....	39
Clàusula 33. Compliment legal	41
CAPÍTOL VI. Seguretat de la informació.	41
Clàusula 34. Esquema Nacional de Seguretat.	41
Clàusula 35: Seguretat dels serveis i sistemes d'informació.	42
Clàusula 36: Mesures de seguretat del sistemes de informació.	42
Clàusula 37: Seguretat dels equips, programari i informació.....	43
Clàusula 38: Seguretat de dades de caràcter personal.....	43
Clàusula 39: Traçabilitat i autenticitat.	44
Clàusula 40: Acord de nivell de servei garantit.....	44
CAPÍTOL VII. GOVERNANÇA DE LA CONTINUÏTAT I LA DISPONIBILITAT.	44
Clàusula 41: Pla de continuïtat de negoci del proveïdor.....	44
Clàusula 42: Còpies de rescabament i recuperació de dades.	44
Clàusula 43. Auditoria del servei.	45
Clàusula 44. Gestió de la captivitat. Devolució o transferència del servei.	45
Clàusula 45. Gestió del Servei de transferència de dades i informació a la finalització del contracte.....	46
CAPÍTOL VIII. RESPONSABILITAT DEL CONTRACTISTA.	47
Clàusula 46. Assegurança	47
Clàusula 47: Indemnització per danys i perjudicis.	47

CAPÍTOL I: CARACTERÍSTIQUES DE LA MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF

Clàusula 1: Informació de la Mancomunitat TEGAR del Garraf.

La Mancomunitat TEGAR del Garraf treballa per la normalització i inclusió de les persones amb diversitat funcional de la comarca.

Són membres de la Mancomunitat tots els Ajuntaments de la comarca del Garraf: l'ajuntament de Vilanova i la Geltrú, l'ajuntament de Sitges, l'ajuntament de Sant Pere de Ribes, l'ajuntament de Cubelles, l'ajuntament d'Olivella i l'ajuntament de Canyelles.

El nou paper dels centres especials de treball, establint-se com una frontissa entre el mercat laboral ordinari i el mercat laboral protegit, que potencia la formació, com a peça clau de l'èxit de la integració laboral i que s'estableix com element d'inserció en l'empresa ordinària, que al mateix temps garanteix una via de tornada al treball protegit, en cas de necessitat o dificultats en la inserció, és un dels eixos del nostre treball futur. Poder assolir que cap persona amb diversitat funcional sense feina a la comarca del Garraf, és el nostre gran objectiu.

Pel que fa al nostre model de suport a la diversitat, la continua adaptació a la Cartera de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya, que proposa canvis en un futur proper en els diferents models de prestació de serveis, amb noves figures, actualment en estudi, serà sens dubte també, un dels eixos de futur per a la nostra organització.

Potenciar i millorar la qualitat de vida de les persones es allò al que ens hem dedicat i ens dedicarem sempre mentre la nostra societat necessiti del nostre impuls normalitzador.

Per a la tramitació electrònica dels expedients administratius es cerca un gestor d'expedients a tal efecte. Aquests sistema serà operat per, aproximadament, un màxim de 30 usuaris i usuàries de la plantilla de l'organisme.

Clàusula 2: La política de gestió documental.

Les eines bàsiques de la Política de Gestió documental de TEGAR, per a la configuració del sistema de gestió d'expedients, han de ser totalment obertes i editables per part del responsable de la gestió documental/arxiver, ja que estan en constant canvi i revisió. Són les següents:

- El Quadre de classificació de TEGAR: Basat en la metodologia arxivística actual, s'adapta a la realitat de l'administració electrònica i facilita el compliment de les disposicions normatives relacionades amb la gestió documental, la transparència i les normes d'interoperabilitat.
- El Catàleg de procediments /sèries, directament relacionat amb el quadre de classificació, és una eina en constant evolució que es va revisant i actualitzant a mesura que el col·lectiu professional detecta noves necessitats i propostes.

- El Catàleg de tipologies documentals propi, que a partir de les mínimes establertes per la Norma Tècnica d'Interoperabilitat s'ha completat amb algunes de la Generalitat de Catalunya. Com la resta d'instruments referents a la gestió documental, ha de ser obert i editable per al responsable de la gestió documental.
- El Model de metadades: segueix l'Esquema de metadades per a la gestió del document electrònic (e-EMGDE) i la Norma Tècnica d'Interoperabilitat (NTI), juntament amb les directrius internacionals ISO 23081.

CAPÍTOL II: REQUISITS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS (SGE).

Clàusula 3: Descripció del Sistema de Gestió d'Expedients (SGE).

1. A efectes d'aquest plec de prescripcions tècniques, anomenem SGE al Sistema de Gestor d'Expedients que inclou, com a mínim, el requisits tècnics, tecnològics i funcionals descrits en aquest Plec de prescripcions tècniques. El SGE ha de garantir l'acompliment del descrit al capítol III: Objecte, abast i contingut del contracte.
2. Els requisits funcionals i tecnològics del sistema SGE tenen un caràcter d'obligatorietat i, per tant, els licitadors, a través de les seves ofertes hauran de poder demostrar documentalment el seu compliment. Aquells aspectes classificats com a "opcional" indica que seran considerats com a matèries de possible negociació..
3. El SGE operarà com a servei al núvol en modalitat de llicenciament en una instal·lació una anomenada de Producció que permetrà realitzar les proves pertinents del sistema amb totes les funcionalitats i requisits descrits en aquest document, i també ha de permetre operar el sistema de forma definitiva per part de TEGAR. L'entorn ha d'estar disponible durant la vigència del contracte i les possibles pròrrogues.
4. La solució tecnològica SGE ha de permetre la gestió dels expedients administratius, els documents electrònics, i la preservació en el temps dels mateixos. Així mateix, la seva implantació ha de potenciar la relació telemàtica amb la ciutadania, les empreses i altres interessats i interessades, incloent les diferents administracions públiques. També ha de garantir la gestió dels diferents òrgans col·legiats i òrgans unipersonals i l'accés dels membres dels òrgans a la informació electrònica de cadascuna de les sessions a les que sigui convocat o convocada.

5. A efectes de la gestió de la captivitat tecnològica de TEGAR es considera requisit obligatori que l'adjudicatari faciliti el codi font del Sistema SGE a efectes de garantir que des de TEGAR es pugui gestionar de la forma més eficaç i eficient el desenvolupament del software amb una pluralitat de possibles proveïdors en l'àmbit de lliure mercat, tal i com disposa l'article 2. *Principis generals* del Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

La proposta del licitador pot consistir en diverses solucions tecnològiques diferents que conjuntament compleixin les funcionalitats requerides, obligant-se a realitzar les integracions necessàries entre elles a efectes de fer-les accessibles dins d'un únic entorn web d'usuaris del SGE.

Clàusula 4: Requisits funcionals i tecnològics del SGE.

1. A tots els efectes, la solució tecnològica SGE ha d'acomplir amb l'indicat als punts primer, segon i tercer de l'article 70 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:
 - l'expedient administratiu és el conjunt ordenat de documents i actuacions que serveixen d'antecedent i fonament a la resolució administrativa, així com les diligències encaminades a executar-la.
 - els expedients han de tenir format electrònic i s'han de formar mitjançant l'agregació ordenada de tots els documents, les proves, els dictàmens, els informes, els acords, les notificacions i altres diligències que els hagin d'integrar, així com un índex numerat de tots els documents que contingui quan es remeti. Així mateix, ha de constar a l'expedient una còpia electrònica certificada de la resolució adoptada.
 - quan en virtut d'una norma sigui necessari remetre l'expedient electrònic, s'ha de fer d'acord amb el que preveuen l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les normes tècniques d'interoperabilitat corresponents, i s'ha d'enviar complet, foliat, autenticat i acompanyat d'un índex, així mateix autenticat, dels documents que contingui. L'autenticació de l'índex esmentat ha de garantir la integritat i immutabilitat de l'expedient electrònic generat des del moment de la seva signatura i ha de permetre recuperar-lo sempre que sigui necessari; és admissible que un mateix document formi part de diferents expedients electrònics.

2. La solució tecnològica SGE ha de complir amb tots els requisits de la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de la Generalitat de Catalunya, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya i amb el Reial decret 3/2010, del 8 de gener, de l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica, amb el Reial decret 4/2010, de 8 de gener, de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica, com amb el Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics i d'altra normativa referida al punt 2. *Objecte del contracte* d'aquest document.
3. El sistema tecnològic SGE ha de garantir la connexió amb sistemes de gestió documental i gestió de l'arxiu electrònic per garantir que l'Arxiu del TEGAR, i l'arxiu comarcal, pugui dur a terme les tasques que té assignades per la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents en referència als documents i els expedients electrònics i la modificació per la Llei 20/2015, de la Generalitat de Catalunya, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
4. El sistema tecnològic SGE ha de permetre la connexió a sistemes d'arxiu electrònic i de preservació documental oferts per d'altres administracions públiques per garantir que els expedients i els documents que generi o rebí el TEGAR en l'exercici de les seves funcions es mantinguin íntegres, fiables, autèntics, segurs i accessibles al llarg del seu cicle de vida. El conjunt del sistema tecnològic SGE, incloent les integracions amb d'altres serveis i sistemes, ha de garantir que els documents es conservaran de forma segura al llarg del temps i que podran ser recuperats i visualitzats en qualsevol moment, independentment del proveïdor que hagués generat l'expedient electrònic, el document electrònic, o les evidències, així com donar garanties que les signatures electròniques que incorporen els documents seran plenament vàlides en tot moment i al llarg del temps de preservació.
5. Les actuacions administratives automatitzades del SGE s'ajustaran a l'article 13 del Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, considerant que la tramitació electrònica d'una actuació administrativa automatitzada podrà dur-se a terme, entre altres formes, d'acord amb el previst a l'article 41 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre. Així mateix les actuacions administratives automatitzades s'ajustaran a la disposició addicional vuitena del Reial decret 128/2018, de 16 de març, pel qual es regula el règim jurídic dels funcionaris de l'Administració Local amb habilitació de caràcter nacional.

6. La solució tecnològica del sistema de gestió d'expedients SGE ha de facilitar l'acompliment dels aspectes indicats a l'article 2 del Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, on s'indiquen els principis del sector públic en les actuacions i relacions electròniques, com són:
- Els principis de neutralitat tecnològica i d'adaptabilitat al progrés de les tecnologies i sistemes de comunicacions electròniques. A aquests efectes s'utilitzaran estàndards oberts i, de forma complementària, estàndards d'ús generalitzat. Els sistemes a utilitzar per la comunicació electrònica seran no discriminatoris i compatibles amb productes informàtics d'ús general
 - El principi d'accessibilitat, entès com el conjunt de principis i tècniques ha respectar al dissenyar, construir, mantenir i actualitzar els serveis electrònics per garantir la igualtat i la no discriminació en l'accés de les persones usuàries, en particular de les persones amb discapacitat i de les persones d'edat avançada.
 - El principi de facilitat d'ús, que condiona que el disseny dels serveis electrònics estigui centrat en les persones usuàries per tal de minimitzar el grau de coneixement necessari per l'ús del servei.
 - El principi d'interoperabilitat, entès com la capacitat dels sistemes d'informació, i dels procediments als que donen suport, de compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació entre ells.
 - El principi de proporcionalitat, per exigir les garanties i mesures de seguretat adequades als diferents tràmits i actuacions electròniques.
 - El principi de personalització i proactivitat, entès com la capacitat de les Administracions Públiques per proporcionar serveis avançats que s'anticipin a les possibles necessitats de les persones usuàries dels serveis.
7. Es requereix que, prèviament a la seva posada en producció, es posi a prova el conjunt del sistema del gestor d'expedients i de tots els components i serveis interoperables.
8. Per la realització de tot l'esmentat es contracta el servei d'implantació del SGE i també un servei de formació i acompanyament com el servei de suport i manteniment a la finalització de la implantació. Abans de l'inici del servei de manteniment s'ha d'haver produït l'acceptació explícita del SGE per part de TEGAR.

9. La proposta de l'empresa licitadora ha d'estar basada en l'licenciament i ha de tenir en compte les característiques de TEGAR que es detallen al Capítol I. Així mateix, el l'licenciament que s'ofereixi ha de permetre l'ús il·limitat per part dels empleats de TEGAR de totes les funcionalitats del sistema.
10. Els requisits tecnològics del SGE són com a mínim el següents:
- Navegació garantida com a usuari amb els principals navegadors del mercat (Firefox, Chrome, Edge, Explorer).
 - El SGE ha de permetre operar totes les seves funcionalitats en un sistema operatiu Windows 11 i posteriors versions del sistema.
 - Sistemes d'identificació, signatura i verificació
 - Actuacions Administratives Automatitzades
 - Sistemes de signatura electrònica per l'actuació administrativa automatitzada
 - Sistemes basats en codi segur de verificació (CSV) per l'actuació administrativa automatitzada
 - Sistemes de signatura electrònica del personal al servei de TEGAR
 - Sistemes d'identificació i signatura de les persones interessades en el procediment.
 - Sistemes d'identificació i signatura de les persones interessades mitjançant personal funcionari públic habilitat.
 - Acreditació a l'actuació per mitjà de representant.
 - Registre electrònic interoperable.
 - Capacitat de tractament de documents en el Registre
 - Comunicacions administratives a les persones interessades per mitjans electrònics.
 - Pràctica de les notificacions per mitjans electrònics.
 - La gestió del cicle de vida dels documents administratius electrònics.
 - Garantir els requisits de validesa i eficàcia de les còpies autèntiques de documents.
 - Emissió de còpies de documents aportats en paper per l'interessat o la interessada.
 - Creació d'una referència temporal dels documents administratius electrònics.
 - Permetre configurar l'expedient administratiu electrònic, incloent l'índex electrònic.
 - Garantir que es poden aplicar polítiques programades de tria, avaluació, conservació i destrucció de documents electrònics sota les directrius de l'Arxiu municipal.
 - El sistema SGE ha d'incorporar el seu propi sistema d'arxiu electrònic.
11. Els requisits funcionals del SGE han de ser, com a mínim, els següents:

11.1. Registre d'entrada, Registre de sortida i Sistema de digitalització segura i d'escaneig certificat:

- Operativa administrativa de registre presencial d'entrada de documentació en paper i electrònica.
- Permetre la configuració dels camps que s'informen als registres d'entrada i de sortides.
- El SGE ha d'oferir mecanismes de compulsa de documents electrònics i generació de còpies autèntiques d'aquests documents. També ha de permetre la generació d'impressions segures amb codi CSV, així com oferir un portal de validació del codis CSV que s'integri amb l'apartat de validació de documents de l'actual Seu-e de TEGAR.
- Visor de documents incorporats als registres.
- Descàrrega dels documents associats als assentaments.
- Connexió amb la base de dades de tercers, persones físiques i jurídiques interessades.
- Permetre l'administració del tancament dels assentament en mode diari o mode flexible en un període diferent a criteri de TEGAR.
- Possibilitat de modificar les dades i incorporar nous documents a un assentament en estat obert.
- Creació al registre d'entrades de diligències manuals i automatització de les mateixes segons criteris definits pel TEGAR.
- Generació del justificant de presentació de documentació al Registre general d'entrada incorporant un codi segur de verificació (CSV) per a ser validat a la Seu-e de TEGAR.
- Obtenció d'evidències jurídiques electròniques relacionades amb els assentaments d'entrada i de sortida dels corresponents registres.
- Ha de permetre la classificació dels documents segons el QdC.
- El Registres d'entrada i el Registre de sortida han de ser plenament interoperables per garantir la interconnexió i la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin en qualsevol dels registres.
- Disposar de les integracions descrites posteriorment en aquests apartat corresponents als serveis EACAT, MUX, SIR, REPRESENTA.
- D'acord amb l'article 12 LPAC "Les administracions públiques assistiran en l'ús de mitjans electrònics als interessats no inclosos en els apartats 2 i 3 de l'article 14 que així ho sol·licitin, especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i obtenció de còpies autèntiques"
 - Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de permetre mantenir actualitzat un registre on constin els funcionaris habilitats per a la identificació o signatura que regula aquest article. Aquest registre haurà de ser plenament interoperable i estar interconnectat amb els de les restants

Administracions Públiques, a través dels mecanismes que, arribat el moment, estableixi l'Administració General de l'Estat i el CAOC.

- És requisit obligatori que el SGE incorpori un mòdul de Registre d'Entrada i d'un altre mòdul de Registre de Sortida, o la combinació de tots dos en un únic mòdul.

11.2. Sistema d'identificació i signatura electrònica

- Permetre la identificació i signatura del personal de TEGAR amb certificats digitals segons l'eIDAS, el Sistema europeu de reconeixement d'identitats electròniques.
- Permetre la identificació i signatura dels membres del Plenari de de TEGAR amb certificats digitals segons l'eIDAS.
- En virtut de l'article 27.1. del Reglament EIDAS, el sistema ha de permetre també la signatura de ciutadans de la Unió Europea amb mitjans d'identificació expedits en els seus països d'origen.
- Possibilitat de crear i mantenir diferents fluxos de validació i de signatura automatitzats i assignar-los a diferents tipologies documentals
- Validació de la vigència del certificat digital emprat a la signatura d'un document.
- Flexibilitat de la ubicació de la representació de les signatures als documents electrònics.
- Els mecanismes d'identificació del personal i membres del Plenari de TEGAR ha de ser, com a mínim, contra el sistema LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*), i també mitjançant certificat digital.
- Generar i validar signatures attached en documents PDF.
- Permetre incorporar segells de temps als documents.
- Completar signatures en PDF fins a PADES-T.
- Ha de permetre la signatura de documents, en lot, des d'una safata de signatura.
- Ha de permetre afegir anotacions associades a la signatura per implementar diligències d'aprovació del funcionari.
- Realitzar signatures electròniques qualificades a través d'un porta firmes web amb un certificat reconegut i un dispositiu segur de creació de signatura
- Aquest sistema de signatura en el navegador no haurà d'emprar applets de Java, ja que han estat considerats com a insegurs per part dels principals navegadors.
- Realitzar signatures electròniques avançades per un portasignatures per dispositius en mobilitat.
- És requisit obligatori que el SGE disposi d'un mòdul de Signatura.

11.3. Gestor documental

- El gestor documental ha de poder operar sota la norma tècnica d'interoperabilitat de Política de gestió de documents electrònics que a l'apartat VII.4 fa esment a l'Esquema de Metadades per a la gestió del Document Electrònic (e-EMGDE) que inclou les metadades mínimes obligatòries, definides a les normes tècniques d'interoperabilitat de Document electrònic i d'Expedient electrònic, així com altres metadades complementàries d'una política de gestió i conservació de documents electrònics.
- A més, la plataforma haurà de ser capaç de generar fitxers perquè puguin ser transferits al servei iArxiu del Consorci AOC.
- Incorporació de documents elaborats com a plantilles incorporant la funcionalitat de marcadors als documents ofimàtics que permetin reutilitzar parts dels documents en fases posteriors del procediment administratiu.
- Incorporació de documents d'altres fonts.
- Gestió i manteniment d'un quadre de classificació documental.
- Classificació de la documentació contra el Quadre de Classificació (QdC).
- Tancament i foliat d'expedient respectant fidelment l'ordre d'entrada dels documents.
- Permetre indexar expedients no tancats respectant fidelment l'ordre d'entrada dels documents.
- Integració amb eines ofimàtiques per a modificar i incorporar documents automàticament.
- Permetre la compulsa electrònica de documents.
- Permetre la compulsa automàtica mitjançant segell d'òrgan.
- Permetre la possibilitat d'imprimir còpies autèntiques de documents.
- Oferir un portal de validació de còpies autèntiques mitjançant codi CSV.
- Permetre emmagatzemar i exportar expedients en format ENI.
- Exercir drets ARCO.
- Permetre generar documents en format PDF i PDF/A.
- Permetre treballar amb una pluralitat d'arxius amb de formats electrònics, de programari propietari i programari lliure.
- Els documents que s'imprimeixen en format còpia autèntica han d'incloure un codi de verificació i un codi QR amb les dades del document. La plataforma, en el seu servidor públic, ha d'implementar una eina per a verificar els documents. Aquesta eina, a partir del codi de verificació ha de permetre al ciutadà contrastar la valides del document, visualitzar-lo, verificar les signatures electròniques amb que ha estat certificat o descarregar una còpia.
- El sistema documental ha d'estampar el segell institucional de manera d'automàtica als documents que tenen la signatura electrònica amb caducitat propera.
- Es valorarà, com a millora la integració amb el servei d'arxiu digital del Consorci AOC anomenat iArxiu.

11.4. Gestor d'expedients

- Creació d'expedients
- Numeració automàtica i centralitzada d'expedients
- Permetre definir tipologies d'expedients.
- Permetre gestionar un procediment genèric amb plantilles associades per a la simplificació de la tramitació.
- Permetre generar documents a partir de plantilles, afegint automàticament dades ja existents a l'expedient.
- Permetre fusionar documents existents a l'expedient al crear un de nou a partir d'una plantilla o documents en blanc.
- Permetre signar els documents electrònicament.
- Permetre gestionar els fluxos de signatura sense la intervenció dels administradors del gestor d'expedients.
- Permetre definir les fases o estats de la tramitació per a cada expedient en curs.
- Incloure plantilles al tipus de procediment per part de l'usuari.
- Bloquejar els expedients enviats a les sessions fins que aquests s'hagin retornat.
- La plataforma permetrà als empleats públics generar la documentació de l'expedient a partir de models d'expedients i plantilles normalitzats.
- El sistema SGE permetrà configurar de forma senzilla actuacions administratives automatitzades acord amb el que disposen els article 41 LRJSP, emprant com a sistema de signatura un segell electrònic de TEGAR basat en certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació en matèria de signatura electrònica.
- Ha de permetre generar avisos per als usuaris que tenen accions de tramitació per realitzar.
- Ha d'existir un control d'accions o actuacions pendents per controlar la tramitació dels expedients en termini.
- El SGE ha de permetre delegar actuacions de tramitació a un altre usuari segons unes regles definides pel TEGAR.
- El sistema tecnològic ha de permetre el control dels terminis de l'expedient i permetre assignar diferents terminis als tràmits definits o que es puguin definir.
- És requisit obligatori que el SGE disposi d'un mòdul d'Expedients.

11.5. Gestor de procediments

- Funcionalitat de diagramació de fluxos de tramitació per a la programació i automatització de procediments administratius o parts d'ells.

11.6. Secretaria. Gestor d'òrgans col·legiats i òrgans unipersonals.

- Es requereix un sistema de gestió de les sessions dels òrgans col·legiats.

- La proposició automàtica de l'ordre del dia de les sessions a partir de les propostes d'acord presentades per les diferents àrees.
- Ha de facilitar la creació de l'acta de la sessió a partir de les propostes.
- Proposició automàtica per a la creació de l'acta de la sessió a partir de les propostes i els acords introduïts al sistema SGE.
- Notificar la convocatòria de les sessions mitjançant la integració amb l'eNOTUM com a servei notificador.
- Ha de facilitar la comunicació i notificació de les resolucions considerant l'acta de la sessió.
- Permetre la gestió de diversos tipus d'òrgans col·legiats i permetre la comunicació de propostes entre ells.
- Funcionalitat per a incorporar les votacions durant la celebració de la sessió.
- Permetre la creació de propostes de decret i de decrets amb totes les garanties tecnològiques i jurídiques.
- Permetre la creació de propostes de resolució i de resolucions amb totes les garanties tecnològiques i jurídiques.
- Gestionar la signatura de les propostes d'acord, dels acords, i dels decrets.
- El SGE ha de numerar els decrets i les resolucions de manera centralitzada
- Creació dels llibres de decrets, llibre de resolucions i altres llibres relacionats amb òrgans col·legiats que el TEGAR consideri oportú.
- Ha de permetre donar compte de manera automatitzada dels decrets.
- Ha d'estar integrat amb l'eTAULER per a la publicació d'anuncis dels òrgans unipersonals i òrgans col·legiats.
- Facilitar als convocats la consulta de la documentació dels expedients que formen part de l'ordre del dia de les sessions actuals i passades on hagin estat convocats i convocades.
- Incorporar un espai electrònic on el membres del Plenari puguin accedir, autenticant-se digitalment o contra el LDAP, i poder consultar els expedients que estan en l'ordre del dia de la següent sessió d'òrgan, així com de les actes de sessions anteriors si procedeix.
- L'espai electrònic dels membres de Plenari ha de permetre la signatura de documents també des de dispositius en mobilitat.
- Es requisit obligatori que el SGE disposi d'un mòdul de Secretaria i/o d'Òrgans Col·legiats.

11.7. Intervenció. Funcionalitats de fiscalització dels expedients.

- El SGE ha d'adaptar-se a la configuració de requisits de fiscalització fixats pel TEGAR.
- Ha de permetre generar els informes de fiscalització des del circuit de tramitació que defineixi el TEGAR i ha de poder reflectir de forma automàtica el resultat de la fiscalització en el document.
- El sistema proporcionarà uns models de plantilla que permeti generar l'informe de forma automàtica d'acord amb l'estructura facilitada pel TEGAR.
- Els informes hauran de poder signar-se des del SGE.

- Ha de permetre generar informes per omisió de la funció interventora.
- Ha de permetre fer requeriments de documentació mitjançant una plantilla.
- El SGE ha de permetre la gestió centralitzada dels informes en fase de tràmit, els enviats a signatura, els pendents de signatura i els informes signats.
- Així mateix el SGE ha de permetre la numeració automatitzada dels informes generats i la seva incorporació a un llibre electrònic anual d'informes de fiscalització.
- Es requisit obligatori la inclusió d'un mòdul específic de Control Intern.

11.8. Funcionalitats específiques de la gestió de les factures.

- El sistema ha de permetre la recepció de les factures al Registre general de TEGAR.
- També es requereix la creació d'un llibre de factures que permeti la cerca per diversos camps.

11.9 Entorn d'administració del SGE

- Gestió d'usuaris, altes, baixes i modificacions.
- Gestió de grups d'usuaris i agrupació per unitats organitzatives.
- Administració de perfils d'usuari i altres funcionalitats pròpies del SGE
- Accés a dades i informació de seguretat del sistema SGE
- Gestió de l'accés d'usuaris a expedients classificats com a confidencials
- Gestió a usuaris externs a TEGAR amb permisos limitats.
- Accés la registres d'operacions dels usuaris del sistema.
- Obtenció d'informes de les accions realitzades per un o varis usuaris i sobre un o varis objecte del sistema.
- Els criteris d'auditoria han de complir el que requereix la RGDP i l'ENS i el seu reglament, així com el Registre d'accessos i actuacions sobre documents i expedients.

11.10 Idioma:

- Possibilitat de configuració multi-idioma (català i castellà).

Clàusula 5 : Integracions.

1. A banda de la configuració del SGE, la proposta del licitador haurà de considerar les integracions amb les solucions i serveis existents relacionats amb l'Administració electrònica d'acord amb el que s'indica en la taula següent per complir amb la Llei 39/2015, el Reial decret 203/2021, l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), especialment amb aquelles solucions de l'administració pública que siguin d'ús obligatori.

2. S'entén que l'adjudicatari inclou el servei d'actualització i manteniment dels serveis web d'integració amb les futures actualitzacions i noves versions dels serveis interoperables d'altres administracions públiques a integrar al SGE.
3. A més, també haurà de tenir en compte els procediments i processos propis de l'àmbit local per a realitzar desenvolupaments a mida per facilitar la gestió dels expedients electrònics a TEGAR.
4. El licitador detallarà a la proposta els desenvolupaments que planteja realitzar per integrar el SGE amb l'entorn tecnològic.
5. Algunes de les integracions s'identifiquen com a opcionals. Aquestes poden ser abordades pels licitadors i seran considerades com a millores a efectes de la valoració de les ofertes, però no són un requisit imprescindible.
6. La proposta del licitador indicarà la metodologia de desenvolupament utilitzada, així com altres mesures de control de qualitat tingudes en compte tant en el desenvolupament del SGE com en la seva implantació.
7. L'eina de tramitació que s'aporti haurà de facilitar una arquitectura orientada a serveis que s'integri mitjançant serveis web amb:

Integració	Solució a integrar / Proveïdor	Obligatori
Sistema d'integració de registres d'entrada i de sortida incloent el registre d'entrada i sortida de l'EACAT	MUX / CAOC	Si
Validació signatures i Segell de temps	Validador PSIS / CAOC	Si
Integrador de serveis d'identitat digital	Vàlid / CAOC	Si
Notificació electrònica	eNotum / CAOC	Si
Punt d'entrada de factura electrònica	eFACT	Si
Punt d'entrada de tramitació	eTRAM	Si
Solució d'arxiu i de preservació digital dels expedients	iArxiu / CAOC	Àmbit negociació
Gestor de representacions i apoderaments	Representa	Àmbit negociació

Integració	Solució a integrar / Proveïdor	Obligatori
Via Oberta. Integració a consultes amb dades procedents de tres organismes diferents.	CAOC	Sí

Clàusula 6: Desenvolupament de noves funcionalitats.

- Dintre dels requisits funcionals establerts a la clàusula 4 del present PPT, es preveu la possibilitat que alguns d'ells no estiguin disponibles de manera inicial en el sistema SGE ofert pel licitador. En atenció a això, es donarà un termini d'adaptació de l'aplicació exclusivament per a les noves funcionalitats demanades pel TEGAR. D'aquesta manera:
 - Les funcionalitats de la clàusula 4 s'identifiquen com a obligatòries de forma general excepte que s'indiqui expressament que són opcionals.
 - Les funcionalitats obligatòries hauran d'estar disponibles i ser demostrables en el període de licitació en una única sessió per licitador de demostració i validació de les funcionalitats descrites a la clàusula 4 d'aquest Plec de prescripcions tècniques.
 - Les funcionalitats per a les quals el proveïdor hagi de fer desenvolupaments hauran d'estar disponibles el dia en que s'iniciï el funcionament del servei (quatre mesos després de la signatura del contracte).
- L'adjudicatari haurà d'aportar en la seva documentació tècnica, una descripció detallada de:
 - Les funcionalitats obligatòries que estaran disponibles de manera inicial en el sistema.
 - Les funcionalitats opcionals que es desenvoluparan, d'acord amb el que està previst en aquesta clàusula 6.
 - La metodologia de desenvolupament que aplicarà.
 - La manera com es faran les proves i es validarà que s'estan prestant correctament les funcionalitats requerides.

CAPÍTOL III: OBJECTE, ABAST I CONTINGUT DEL CONTRACTE.

Clàusula 7: Objecte i contingut del servei a contractar.

- L'objecte d'aquesta licitació és la contractació d'un Sistema de Gestió d'Expedients (SGE), en modalitat de llicenciament al núvol, que permeti a TEGAR disposar de la

tecnologia que permeti donar compliment al marc legal vigent, que en data de la redacció segons el previst a la clàusula 6.2 del PCAP.

2. Tots els serveis tecnològics contractats es prestaran en format servei a través d'Internet, sense que sigui necessari que el TEGAR realitzi inversions d'instal·lació o dotació d'infraestructura pròpia de sistemes.
3. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària donar les indicacions precises de la infraestructura necessària perquè el sistema SGE funcioni correctament acomplint amb les prescripcions tècniques referides a la clàusula 4.
4. Les característiques tècniques i funcionals del SGE descrites a la clàusula 4 d'aquest plec de prescripcions tècniques tenen caràcter de mínimes i ha de poder demostrar-se fefaentment que estan totalment operatives en el moment de formalització del contracte.
5. La prestació del present contracte de servei inclourà:
 - 5.1. El Sistema Integral de Gestió d'Expedients (SGE) incloent les integracions amb servei d'altres administracions públiques indicades a la clàusula 4, així com les actualitzacions de producte i instal·lació de noves versions de qualsevol servei o component tecnològic.
 - 5.2. L'allotjament en modalitat de llicenciament al núvol del sistema SGE, en l'entorn definitiu de producció, sense limitació d'espai ni increment de preus per el creixement d'espai d'allotjament del sistema SGE, incloent els documents i els expedients generats amb el sistema durant la vigència del contracte.
 - 5.3. La supervisió i el manteniment de la instal·lació, en modalitat de llicenciament al núvol, del sistema SGE en l'entorn definitiu de producció.
 - 5.4. La instal·lació i configuració del SGE, en l'entorn definitiu de producció.
 - 5.5. Diferenciant dos tipus de sessions: la formació d'usuaris i la formació d'administració del SGE, per a cadascun dels mòduls del sistema, incloent-hi els d'òrgans col·legiats, i el de control intern.
 - 5.6. El manteniment del sistema SGE des del moment de l'acceptació de la instal·lació per part de TEGAR.

- 5.7. La documentació d'implantació, operativa i de gestió del SGE, així com la documentació de les formacions.
- 5.8. El servei de suport a la migració a un altre sistema, si és el cas, a la finalització del contracte.

Clàusula 8. Abast i objecte del contracte als efectes de llicenciament.

1. L'objecte del contracte és la prestació d'un servei SGE al núvol (de Cloud Computing) i en el mateix s'hi inclou l'ús de les aplicacions del proveïdor i de tercers executades sobre una infraestructura *Cloud* i que siguin necessàries per a la prestació del servei.
2. Forma part essencial del contracte el subministrament de les llicències de les aplicacions necessàries en connexió amb la prestació del servei que s'hagin d'instal·lar als maquinari de TEGAR. Aquestes aplicacions hauran de ser accessibles des de diverses tipologies de dispositiu de TEGAR a través d'un navegador web.
3. El TEGAR serà el propietari de les llicències d'usuari i de llicències del sistema SGE necessàries en nombre suficient pel seu funcionament, considerant incloses en el preu del contracte un 15% addicional de noves llicències respecte a les inicials a l'acceptació del contracte.

Clàusula 9: Capacitat d'emmagatzematge del servei.

1. El proveïdor s'obliga a oferir, dins de les condicions del servei *Cloud*, un sistema escalable amb la capacitat d'emmagatzematge suficient per custodiar tota la documentació de caràcter administratiu que el TEGAR hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb la legislació vigent, independentment que aquesta hagi estat produïda pel SGE proveït com a adjudicatari.
2. No es podran cobrar tarifes addicionals en funció del volum emmagatzemat sempre i quan aquestes dades i informació associada pertanyi al SGE recollit en aquest plec de prescripcions tècniques.

Clàusula 10: Abast i fases del projecte d'implantació, explotació i manteniment del SGE.

1. El projecte del Sistema de Gestió d'Expedients (SGE) en la modalitat de llicenciament al núvol ha de permetre les funcionalitats descrites a la clàusula 4 , i ha d'integrar-se, des de l'inici del funcionament, amb altres solucions i serveis de

tecnologia oferts per les administracions públiques segons es recullen a la mateixa clàusula 4.

2. El projecte inclou la creació de l'entorn definitiu, anomenat de producció, que és el servei en estat definitiu del SGE amb totes les funcionalitats contractades. L'entorn es mantindrà operatiu durant la vigència del contracte.
3. Durant les diferents fases del projecte es comptarà amb el servei d'implantació de la mateixa empresa adjudicatària del contracte i, si es considera oportú, amb altre personal intern o extern que el TEGAR destini al projecte.
4. Així mateix es contracta a l'empresa adjudicatària un servei de formació i acompanyament.
5. El licitador es compromet a transmetre el coneixement suficient al personal de TEGAR per capacitar-lo de forma eficient en l'operació i l'administració del SGE, així com per garantir la correcta gestió documental del sistema tecnològic per part del personal de l'arxiu comarcal.

Clàusula 11. Compromís de Nivell de Servei.

1. El sistema estarà disponible de manera continuada les vint-i-quatre hores del dia els set dies de la setmana.
2. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:
 - Aturades planificades en cas de migració i actualització de versions, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 3 hores i fora dels horaris estàndard d'oficina, de 8 h a 18 h.
 - Aturades no planificades, de durada inferior a 5 minuts: Màxim 1 al mes.
 - Qualsevol altra forma d'aturada es considerarà una caiguda del servei. A partir de quatre caigudes del servei en un any natural, cada caiguda addicional implicarà un descompte del 2% de l'import del manteniment i suport anual.
1. En cas de **mal funcionament** o **no funcionament** del SGE, que no en permeti l'ús, el contractista garanteix resposta dins de la mateixa jornada laboral a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un termini màxim de 4 hores (en horari d'oficina), així com la recuperació total dins la següent jornada laboral posterior a la comunicació de la incidència. Per cada jornada laboral addicional sense solució, es descomptarà un 4% de l'import del manteniment anual.
2. En cas de **funcionament irregular**, en que la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual el sistema funcioni contravenint la llei o les especificacions particulars definides pel TEGAR, el contractista garanteix que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim d'una jornada laboral després de ser reportat. El TEGAR podrà contactar amb aquest tècnic i seguir

l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de dos dies laborables. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 2% de l'import del manteniment anual.

3. Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada dins de la mateixa jornada laboral i resolta, com a màxim, en les tres jornades laborals següents. Per cada jornada laboral addicional sense resposta, es descomptarà un 2% de l'import del manteniment anual.
4. El contractista s'obliga, en el marc de les operacions de suport al servei, a adaptar el sistema als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció en tres mesos després de l'entrada en vigor del text legal, o sis mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi contractista.
5. El contractista garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requisits de RPO (Recovery Point Objective) que el TEGAR hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), segons es detalla a continuació.
6. Addicionalment, l'adjudicatari detallarà a la seva oferta el cost dels seu servei de suport tècnic quan no estigui subjecte a les condicions anteriors.

Clàusula 12: Taula de requisits del servei.

S'estableixen els següents requisits del servei i, paral·lelament, les penalitzacions per incompliment

:Indicador	Objectiu	Penalització per incompliment
Disponibilitat (fora d'aturades planificades)	99,5% mensual	Si el valor mitjà mensual se situa en valors de fins al 99,0 % no s'aplicarà la penalitat. Si el valor mitjà mensual se situa en xifres iguals o inferiors al 95,0 % s'aplicarà un 1% de la quota de manteniment anual. Si el valor mitjà mensual se situa en xifres iguals o inferiors al 92,0 % s'aplicarà un 5% de la quota de manteniment anual. Si el valor mitjà mensual se situa en xifres iguals o inferiors al 90,0 % s'aplicarà un 10% de la quota de manteniment anual.
RTO en incidències del servei	4 hores des de la comunicació la incidència	Si el valor mitjà trimestral se situa en valors de fins a 4 hores no s'aplicarà la penalitat. Si el valor mitjà trimestral se situa en valors superiors a 4 hores i fins a 6 hores s'aplicarà un 1% de la quota de manteniment anual. Si el valor mitjà trimestral se situa en valors superiors a 6 hores i fins a 8 hores s'aplicarà un 3% de la quota de manteniment anual.

Indicador	Objectiu	Penalització per incompliment
RTO en peticions de recuperació de dades	4 hores des de la comunicació la incidència	Si el valor mitjà trimestral se situa en valors de fins a 4 hores no s'aplicarà la penalitat. Si el valor mitjà trimestral se situa en valors superiors a 4 hores i fins a 6 hores s'aplicarà un 1% de la quota de manteniment anual. Si el valor mitjà trimestral se situa en valors superiors a 6 hores i fins a 8 hores s'aplicarà un 3% de la quota de manteniment anual.
RPO en peticions de recuperació de dades	24 hores	3 % del manteniment anual per cada cas que superi les 24 hores.
Correcció de defectes en el funcionament	1 jornada laboral en horari d'oficina	Si el valor mitjà mensual se situa en valors superiors a 1 jornada i fins a 3 jornades s'aplicarà un 2% de la quota de manteniment anual.
Resposta a peticions de suport	2 jornades laborals en horari d'oficina.	Si el valor mitjà mensual se situa en xifres superiors a 2 jornada i fins a 4 jornades s'aplicarà un 1% de la quota de manteniment anual.

1. Els horaris de manteniment i suport descrits a la taula anterior diferencien entre:
 - Horari 24x7: Considera suport continu, 24x7, 365 dies l'any.
 - Horari d'oficina: Considera horari de 8:00 h a 18:00 h en dies laborables en el municipi.
2. El proveïdor haurà de proporcionar a TEGAR, amb una periodicitat mínima trimestral, un informe del nivell de servei, que inclogui la informació detallada sobre els estadístics assenyalats a la taula anterior, durant el període de referència i el registre de les aturades del servei (planificades o no) i la seva durada.

Clàusula 13 : Fases de la implantació.

La implantació del SGE en un entorn SaaS constarà de tres fases amb una durada total estimada de quatre mesos i no superior a cinc mesos. Les fases del projecte són les que es detallen a continuació:

- **Fase I. Implantació del SGE en l'entorn de producció.**

Comprèn la implantació i configuració del sistema tecnològic la realització de les integracions corresponents en l'entorn definitiu de producció del SGE. Al finalitzar la fase I la totalitat del sistema serà operatiu incloent les funcionalitats indicades a la clàusula 4.

Documentació a lliurar per l'adjudicatari: Pla d'implantació del SGE a producció.

- **Fase II. Acompanyament i formació.**

En aquesta fase el licitador capacitarà al personal de TEGAR mitjançant la formació per garantir l'èxit del projecte i acompanyarà als usuaris i a les usuàries del SGE en l'adquisició del coneixement necessari per explotar el sistema de manera eficaç i eficient.

Documentació a lliurar per l'adjudicatari: Pla de formació

En aquesta fase s'avaluarà el resultat de la Fase I i la Fase II i si aquest és favorable es farà la recepció del sistema SGE i s'acceptarà formalment per part de TEGAR.

Si l'avaluació del SGE presentés alguna disconformitat que no afecti al global del funcionament del sistema, TEGAR donarà un termini addicional a l'adjudicatari d'un mes per resoldre les disconformitats i posteriorment avaluar de forma definitiva el sistema SGE.

- **Fase III. Suport, actualitzacions i noves versions.**

Durant la vigència del contracte l'adjudicatari prestarà el servei de suport incloent les actualitzacions i noves versions del sistema SGE sense cost addicional a les últimes versions disponibles al mercat.

Clàusula 14: Objectius mínims per a cada fase del contracte.

La taula següent mostra els objectius mínims per a cada fase del contracte.

El licitador inclourà a la seva proposta, dins de la metodologia de treball, un calendari detallat de com es preveuen assolir aquests objectius mínims. Totes les referències temporals s'entenen fetes des de l'adjudicació del contracte.

Fase	Objectiu	Temporització
Fase I	Desplegament del SGE a producció a l'entorn tecnològic definitiu segons el Pla d'implantació del SGE a producció. Integració amb serveis, sistemes i eines d'administració electrònica de la Diputació de Barcelona, Generalitat, AGE i Consorci AOC Proves d'integració i proves funcionals.	Fase I. Mesos primer, segon, tercer i quart
Fase II	Formació al personal usuari de l'eina i lliurament de la documentació del projecte: - Pla de formació - Manuals indicats a la clàusula 18 d'aquest document Recepció i acceptació del sistema per part de TEGAR	Fase II. Mes cinquè.
Fase III	Prestació de suport per part del proveïdor respecte al funcionament i ús del SGE	Fase III. Continuat fins a la finalització del contracte.

Clàusula 15: . Configuració i posada en marxa del SGE a producció.

Per fer el desplegament del SGE, l'adjudicatari haurà de fer les configuracions i instal·lacions de programari necessàries per, com a mínim, a un entorn de treball per al qual es facilitarà accés als usuaris de TEGAR, l'entorn definitiu, d'explotació o anomenat de producció a la Fase I. També s'inclourà la configuració dels diferents perfils que interactuaran amb el sistema incloent altres configuracions fixades pel TEGAR.

Per a la configuració i personalització del sistema, l'adjudicatari es regirà per les característiques de TEGAR que es detallen al capítol I i els requisits fixats a la clàusula 4.

Clàusula 16: Fase de proves en l'entorn de producció.

1. L'adjudicatari proporcionarà a TEGAR l'accés a l'entorn de producció, on es podran fer totes les proves necessàries per part de TEGAR per garantir el bon funcionament del sistema SGE, incloses les proves de:
 - Les funcionalitats requerides com a obligatòries a la clàusula 4.
 - Totes les funcionalitats opcionals, un cop finalitzat el desenvolupament (no més tard d'un mes des de la signatura del contracte).

2. Per tal de poder fer les proves d'usabilitat i funcionament real de la plataforma, s'exigeix que dins de l'abast del contracte es realitzin quatre proves que permetin acreditar el correcte funcionament de la globalitat del sistema SGE:
 - Prova primera. El proveïdor haurà d'acompanyar al personal de TEGAR en l'execució d'un procediment genèric que el TEGAR fixarà que inclogui tots els passos bàsics d'un procediment administratiu
 - Fase d'iniciació del procediment i esmena o millora de la sol·licitud.
 - Fase d'ordenació
 - Fase d'instrucció o informació interna
 - Fase de finalització del procediment.
 - Fase d'execució.
 - Prova segona. Verificació del correcte funcionament de tots els serveis interoperables descrits a la clàusula 4.
 - Prova tercera. Verificació de les funcionalitats i integracions opcionals descrites a la clàusula 4.
 - Prova quarta. Convocatòria d'una sessió d'un òrgan col·legiat i simulació de la mateixa.

L'execució de les proves les realitzaran personal de TEGAR, sota l'assistència i el suport del personal de l'empresa adjudicatària.

Clàusula 17: Tractament de les funcionalitats opcionals de la clàusula 4.

1. En cas que l'adjudicatari hagi identificat com a subjectes a desenvolupament algunes de les funcionalitats indicades com a opcionals dins de les recollides a la clàusula 4, caldrà executar una segona fase de proves funcionals i tècniques.
2. Les proves es realitzaran abans de tres mesos des de l'adjudicació del contracte.
3. La totalitat d'aquests desenvolupaments han de ser portats a terme en paral·lel a la resta del projecte i ser implantats a l'entorn de producció en el termini d'un mes des de la finalització de les proves.

Clàusula 18: Formació, acompanyament i documentació associada.

1. L'adjudicatari s'obliga a presentar un Pla de formació per facilitar l'ús del sistema SGE.

2. Aquest pla de formació s'haurà d'executar, a la fase II prevista a la clàusula 14, i no més tard del cinquè mes des de l'adjudicació del contracte.
3. Els perfils destinataris de la formació, i els continguts mínims de les formacions i documentació associada, són els següents:
 - Secretaria i Intervenció. Gestió d'òrgans unipersonals i decrets, gestió d'òrgans col·legiats i propostes d'acord, acords i sessions. Gestió d'expedients econòmics.
 - o Manual de Secretaria i Òrgans col·legiats (M1).
 - o Manual d'Intervenció i Control Intern (M2)
 - o Manual de la Carpeta del dels membres del Plenari (M3)
 - Arxiu. Administració i configuració documental del SGE.
 - o Manual de gestió documental i d'arxiu (M4)
 - Departament TIC. Administració, configuració, actualització i manteniment del sistema SGE.
 - o Manual d'administració TIC (M5)
 - o Manual de personalització de procediments, expedients i tràmits (M6)
 - Tramitadors i tramitadores. Realització de les tasques de tramitació que els hi corresponguin.
 - o Manual de tramitació d'expedients (M7)

Les sessions de formació seran gravades per a la seva reutilització posterior.
4. Així mateix, segons la metodologia de l'adjudicatari, aquest lliurarà a la finalització de cada fase descrita a la clàusula 14 d'aquest plec de prescripcions tècniques la documentació de seguiment del projecte com són les actes de reunió i documents relacionats amb la gestió del projecte.
5. A banda d'aquesta documentació, l'adjudicatari haurà de lliurar també la documentació que descriguin les tasques de configuració de l'eina, d'adaptació dels procediments i la documentació acreditativa de l'execució de les proves a l'entorn de producció.
6. El licitador inclourà a la seva proposta el plantejament i el contingut d'aquestes formacions i la seva forma d'execució, el nombre de sessions incloses, la durada de cada sessió, i el nombre total d'hores de formació.
7. A la recepció/acceptació formal del SGE per part de TEGAR s'iniciarà el període en el qual l'adjudicatari s'obligarà a prestar suport al servei i manteniment de la

plataforma, període que s'allargarà fins a la finalització del contracte, possibles pròrrogues incloses, d'acord amb el que estableix el plec de clàusules administratives particulars.

8. El servei de suport i manteniment inclourà, sense cap increment de preu:
 - 8.1. La permanent actualització del programari, incloent les noves versions de producte, d'acord amb les novetats legals o tècniques. Això implica que, en cas que un canvi legal o tecnològic obligui a modificar el comportament del SGE, l'adjudicatari s'obliga a adequar el comportament del sistema, en un termini inferior als quatre mesos des de l'entrada vigor de la norma en qüestió.
 - 8.2. La resolució de defectes en la realització del contracte i en el comportament del sistema SGE d'acord amb els requisits funcionals descrits a la clàusula 4 i es considerarà inclosa en qualsevol cas com a part de la garantia deguda en l'execució del contracte.
 - 8.3. Un servei de suport i recolzament per a la resolució de dubtes i incidències
 - 8.4. El servei d'actualització i manteniment dels serveis web d'integració amb les futures actualitzacions i noves versions dels serveis interoperables d'altres administracions públiques a integrar al SGE.
9. L'adjudicatari haurà de detallar a la seva proposta les eines que proporcionarà per permetre reportar consultes o errors durant el temps de garantia de la solució i la seva resolució posterior. Entre aquestes, el proveïdor haurà d'oferir una eina de *ticketing* o de suport *Help Desk*, sense cost addicional, per permetre als responsables del servei de TEGAR donar d'alta peticions de suport i fer un seguiment de la seva resposta.

CAPÍTOL IV .- REQUISITS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Clàusula 19: Equip de treball.

1. La proposta inclourà una descripció de les funcions i capacitacions del personal de l'empresa adjudicatària, fonamentant la seva competència mitjançant els corresponents currículums i acreditacions professionals.
2. Qualsevol inadequació en el nivell de coneixements tècnics o en les qualificacions i experiència del personal ofert, deduïda del contrast entre la informació especificada a l'oferta i els coneixements reals demostrats en l'execució de les tasques assignades, comportarà la substitució del recurs humà assignat o l'aplicació de penalitats o la resolució del contracte.

3. TEGAR podrà requerir en qualsevol moment la presentació de la documentació acreditativa dels mèrits al·legats, per tal de comprovar-ne la veracitat. La negativa a facilitar la informació o la seva falsedat suposaran la resolució del contracte, sens perjudici de la reclamació al licitador de les responsabilitats en que hagi incorregut i, si s'escau, la indemnització dels danys que tal comportament hagi infligit a TEGAR (per exemple, el no compliment dels terminis de les possibles subvencions associades i el reintegrament del seu import).
4. Els perfils mínims que s'hauran d'incloure en la proposta són els següents:
 - Cap de projecte.
 - Consultor o consultora sènior en matèria de sistemes de tramitació electrònica.
 - Tècnic o tècnica de configuració i administració del sistema SGE
 - Tècnic o tècnica de sistemes especialista en *cloud computing*
 - Tècnic o tècnica en formació

En cas que una persona de l'empresa adjudicatària realitzi una combinació d'aquestes funcions haurà de ser declarat a l'inici del contracte, aportant la documentació justificativa i també haurà de ser acceptat pel TEGAR.

5. Els requisits mínims per a cadascun dels perfils són els següents:

- 5.1. Perfil del o de la Cap de projecte:

- Funcions:
 - Anàlisi i definició dels objectius del projecte.
 - Planificació de recursos i terminis per al desenvolupament de les tasques dins de cadascuna de les fases recollides a la clàusula 14, d'aquest document.
 - Coordinació dels recursos del projecte, interlocució amb els diferents departaments de TEGAR.
 - Identificació de necessitats i proposta de solucions.
 - Seguiment i control del projecte, garantint els terminis d'execució i controlant els costos.
- Titulació requerida:
 - Titulat universitari en Informàtica, o titulació equivalent completada amb una experiència professional de com a mínim cinc anys en l'àmbit de la gestió de projectes tecnològics.
- Capacitació professional:
 - Consultor amb experiència, especialment qualificat en la gestió de projectes tecnològics i en el lideratge d'equips.
 - Experiència específica acreditada en desenvolupament de projectes de Tecnologies de la Informació relacionats amb l'Administració Electrònica.

- Experiència en la interlocució amb el client, la definició de requisits i especificacions.
 - Capacitat per realitzar tasques d'anàlisi, disseny, programació i altres labors tècniques relacionades amb projectes d'Enginyeria del Software.
 - Experiència demostrable en les tecnologies que es proposin per al desenvolupament.
- 5.2. Perfil del consultor o consultora sènior en matèria de sistemes de tramitació electrònica:
- Funcions:
 - Coordinació general del projecte assumint la responsabilitat de qualitat operativa del sistema SGE i de la seva adequació a les necessitats de TEGAR.
 - Conduir entrevistes amb el personal de TEGAR per tal d'exposar el funcionament de l'eina per cada tipologia de procediment i acabar de definir les especificitats corresponents.
 - Preparar els documents resultants de cada fase del projecte indicats en l'abast d'aquest plec.
 - Proposta de les alternatives de configuració adients per resoldre les diferents necessitats del projecte.
 - Coordinació de les formacions.
 - Titulació requerida:
 - Titulat universitari en Informàtica, o titulació equivalent completada amb una dilatada experiència professional en aquest àmbit.
 - Capacitació professional:
 - Analista de sistemes amb experiència en l'àmbit de l'Administració Pública.
 - Experiència en la interlocució amb el client i la definició de requisits.
 - Expert en la implantació i desenvolupament del sistema de tramitació SGE proposat
 - Capacitat per realitzar tasques d'anàlisi i disseny relacionades amb projectes d'Enginyeria del Programari.
- 5.3. Perfil del tècnic o de la tècnica de configuració i administració del sistema SGE:
- Funcions:
 - Configuració de l'eina de tramitació proposada pel proveïdor per a la gestió dels processos de TEGAR.
 - Identificació de les necessitats específiques d'entrada i sortida de dades, de plantilles de documents de contractació i de fluxos de treball de TEGAR per tal de personalitzar adequadament el sistema SGE.

- Integració de la plataforma amb les plataformes identificades de la Diputació de Barcelona i altres eines de l'Estat, la Generalitat de Catalunya o el Consorci AOC, emprant els serveis web necessaris o desenvolupant-los.
- Titulació requerida:
 - Cicles formatius de grau superior en Informàtica, o titulació equivalent o superior.
- Capacitació professional:
 - Capacitat per realitzar tasques d'implantació i/o desenvolupament sobre l'eina de tramitació que es proposin per al projecte.
 - Capacitat per desenvolupar comunicacions a través de serveis web amb els sistemes de TEGAR i amb els sistemes externs que siguin necessaris.
 - Capacitat per la implantació i explotació del maquinari proposat pel proveïdor.

5.4. Tècnic o tècnica de sistemes especialista en *cloud computing*:

- Funcions:
 - Responsabilitat del disseny, dimensionament i l'escalat del sistema al núvol tecnològic per l'òptim funcionament del sistema SGE en modalitat de llicenciament al núvol.
 - Vetllar per la seguretat total de la solució al núvol tecnològic, i l'acompliment de les especificacions d'acompliment de l'Esquema Nacional de Seguretat.
 - Administrar el sistema al núvol tecnològic
- Titulació requerida
 - Titulat universitari en Informàtica, o titulació equivalent completada amb una experiència professional de com a mínim cinc anys en aquest àmbit.
- Capacitació professional
 - Administrador de sistemes al núvol tecnològic en l'àmbit de l'Administració Pública.
 - Experiència en la interlocució amb el client i la definició de requisits.
 - Expert en l'allotjament del sistema SGE proposat
 - Experiència en integració de solucions al núvol.

5.5. Tècnic o tècnica en formació

- Funcions

- Impartir les formacions presencials i virtuals del sistema SGE a nivell de tramitació d'expedients.
- Supervisar el contingut de les formacions especialistes en gestió documental i les pròpies d'administració del sistema
- Titulació requerida
 - Cicles formatius de grau superior en Informàtica, o titulació equivalent o superior.
- Capacitació professional
 - Experiència mínima de tres anys desenvolupant les funcions indicades.

Clàusula 20: Metodologia de treball.

1. La proposta haurà d'incloure una descripció concreta de la metodologia de treball que es seguirà, que reflecteixi clarament:
 - La metodologia de disseny, desenvolupament, desplegament i configuració que aplica l'adjudicatari, explicant les fases a seguir i la manera com es garanteix la qualitat del resultat i es controlen possibles incidències o desviacions.
 - La documentació que es generarà per a cadascuna de les tasques i el procés que es seguirà per a la seva generació i validació.
 - El model de seguiment del projecte que es proposi per controlar el compliment dels objectius i la qualitat dels resultats.
 - La proposta de dedicació temporal de TEGAR en el projecte
2. Es valorarà la utilització d'estàndards metodològics reconeguts per a l'execució de cadascuna de les fases del projecte. L'adjudicatari descriurà detalladament en la seva proposta els estàndards metodològics .

Clàusula 21: Documentació resultat de la implantació del projecte.

1. En finalitzar cadascuna de les fases del contracte, indicades a la clàusula 14 d'aquest document, l'adjudicatari haurà de lliurar a TEGAR una còpia en paper de tota la documentació generada i una altra en format electrònic editable.
2. Dintre d'aquesta documentació es consideren els manuals indicats a la clàusula 18 d'aquest document, i també la documentació tècnica amb els detalls de configuració i qualsevol altra documentació generada durant el projecte, així com els documents de les formacions impartides per l'adjudicatari.

3. La llengua en la que es lliuraran els documents del projecte serà el català. Així mateix, tots els documents de seguiment (actes de reunió, presentacions, etc.) que estiguin destinats a ser compartits amb altres administracions, es redactaran en català.
4. En finalitzar el projecte, també s'haurà de retornar tota la documentació facilitada pel TEGAR i que no sigui d'utilitat pel manteniment del sistema SGE.

Clàusula 22: Durada del projecte i terminis de lliurament.

1. La durada de les diferents fases d'implantació del SGE són les recollides a la clàusula 13.
2. El contracte contempla el suport, la configuració i l'administració de la plataforma fins a la finalització del contracte, possibles pròrroques incloses.
3. L'adjudicatari presentarà una proposta de cronograma que distingirà clarament cadascuna de les fases del projecte, així com les fites clau en cadascuna d'aquestes fases respectant les fases indicades a la clàusula 13 del PPT.
4. El projecte de configuració es considerarà finalitzat un cop l'adjudicatari hagi preparat el sistema SGE, fet les corresponents proves funcionals prèvies a la posada en producció i acompanyat al personal tècnic i funcional de TEGAR en cadascuna de les proves recollides a la clàusula 16, així com verificat el correcte funcionament del sistema i mòduls de tramitació d'expedients electrònics.
5. La Mancomunitat TEGAR del Garraf haurà d'acceptar formalment el sistema SGE.
6. L'incompliment del cronograma previst implicarà la imposició al licitador de les corresponents penalitats previstes al PCAP,

Clàusula 23: Execució del projecte.

1. L'execució del projecte està dividida en dos períodes, que són el projecte de desplegament i configuració del servei (Fases I, II) i el suport al servei (Fase III).
2. Als dos períodes indicats, el responsable del projecte per part del TEGAR, o en qui delegi, i el Cap del projecte de l'empresa proveïdora es reuniran a efectes de:

- Avaluar el progrés del projecte de desplegament i configuració del servei.
- Donar resposta als dubtes que li puguin sorgir a l'empresa adjudicatària a l'hora de desplegar i parametritzar l'eina.
- Proveir de la documentació necessària a l'empresa adjudicatària per facilitar la configuració i parametrització de l'eina.
- Supervisar que el sistema SGE hagi estat configurat i parametritzat de forma correcta.
- Fer el seguiment del Pla formatiu proposat per l'empresa adjudicatària.
- Supervisar el Pla de formació i els manuals formatius elaborats per l'empresa adjudicatària abans de ser entregats als usuaris finals.
- Facilitar l'organització de les jornades de formació convocant als diferents treballadors implicats de TEGAR a les sessions pertinents.
- Emetre les actes de recepció dels diferents objectius del projecte.

Clàusula 24: Organització del treball.

1. Fora de les reunions que se celebrin amb personal de TEGAR per tractar les necessitats i els requisits del projecte, l'adjudicatari tindrà autonomia per organitzar la implantació de les diferents fases del projecte sempre i quan compleixi amb els terminis definits en aquest PPT.
2. El responsable del projecte per part del TEGAR, o en qui delegi, convocarà reunions periòdiques per conèixer l'estat d'avanç, a part de les que se celebraran per al lliurament de cada etapa i el tancament de cadascun dels objectius.

CAPÍTOL V. REQUISITS RELATIUS A LA PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS.

Clàusula 25: Requisits del servei *cloud* (al núvol)

1. Donat que el contracte comporta que les dades que són propietat, o que són gestionades, pel TEGAR siguin tractades en un SGE i aquest s'allotgi en serveis tecnològics d'un proveïdor extern, caldrà que aquests es comprometin a una sèrie de garanties en relació amb:
 - La confidencialitat i protecció de les dades
 - El compliment de les normes sobre protecció de dades de caràcter personal

- La seguretat del sistema tecnològic SGE i la seguretat del servei contractat d'allotjament al núvol
 - El nivell de servei, anomenat SLA (*Service Level Agreement*) i altres compromisos de servei
2. En el moment de la finalització de la relació contractual, la correcta devolució de tota la informació del SGE gestionada durant el contracte, incloent-hi documents, expedients, evidències, registres *log* del sistema, manteniment l'estructura i el format dels documents sota un entorn de màquina virtual del sistema SGE que conservi les capacitats de consulta del sistema de producció a la data de finalització del contracte. S'entén que aquesta màquina virtual no permetrà la creació de nous documents, ni expedients, ni registres d'entrada ni de sortida, i tampoc es connectarà amb cap servei extern que no sigui imprescindible per la consulta dels documents i expedients existents al sistema i altra informació de caràcter legal i tecnològica que permeti conèixer el funcionament del sistema i les auditories de seguretat del mateix sistema.

Clàusula 26: Responsabilitats i subcontractació.

1. El licitador haurà d'aportar, entre la documentació tècnica de la seva oferta, el detall de la manera com es garantirà el compliment d'aquests requisits.
2. L'empresa contractada s'obliga a comunicar a TEGAR quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés i escrit de TEGAR l'empresa contractada formalitzarà el corresponent contracte amb l'empresa o empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats de tractament de TEGAR. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.
3. El tractament de dades realitzat per part del subcontractista haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i s'ajustarà així mateix a les obligacions assumides pel contractista i a les instruccions específiques que li doni el TEGAR al respecte.

Clàusula 27. Localització dels serveis.

1. El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (en endavant "UE").

2. El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori europeu.
3. TEGAR es reserva el dret, durant el període de vigència del contracte, a ordenar la migració del sistema a una plataforma mancomunada o supramunicipal disposada a tal efecte, eximint en aquest cas al proveïdor de les obligacions relacionades amb la seguretat i disponibilitat del hardware, però quedant igualment el proveïdor obligat a les tasques d'administració funcional i de manteniment del SGE.
4. El licitador haurà de presentar una declaració responsable sobre la ubicació dels servidors i el lloc de prestació dels serveis associats a aquests (Annex 5), tal i com s'indica a la clàusula 14 del PCAP.

Clàusula 28. Protecció de dades de caràcter personal.

1. La cessió de dades personals és exclusivament per al compliment dels serveis objecte del contracte, de conformitat amb el que preveu l'article 28 del Reglament UE 2016/679 (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades i a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).
2. El contractista assumeix les responsabilitats que li pugui correspondre derivades de la legislació vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, i específicament en relació a la seva condició **d'encarregat del tractament**.
3. Com a encarregat del tractament, el contractista s'obliga a:
 - Sotmetre's en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, aquesta condició té el caràcter de condició especial d'execució, als efectes del previst a l'article 202.1 en relació a l'article 211.1.f) de la LCSP
 - Presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la qual posi de manifest on estaran situats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.
 - Comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració a què es refereix l'apartat anterior.
 - Tractar les dades només d'acord amb les instruccions que explícitament rebí de TEGAR, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 30. Si el contractista considera que alguna de les instruccions infringeix el RGPD o qualsevol altra

disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, el contractista informará immediatament a TEGAR.

- Aplicar les mesures de seguretat que es recullen en aquest plec.
 - Tal com preveu l'article 30 RGPD, a portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte de TEGAR, que contingui:
 - a. El nom i les dades de contacte de l'encarregat i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat i, en el seu cas, del delegat de protecció de dades.
 - b. Les categories de tractaments efectuats per compte de TEGAR.
 - c. En el seu cas, les transferències de dades personals a un tercer país o organització internacional, inclosa la identificació d'aquest tercer país o organització internacional i, en el cas de les transferències indicades a l'article 49 – apartat 1 – paràgraf segon del RGPD, la documentació de garanties adequades.
 - d. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat relatives a:
 - 1. la pseudonimització i el xifrat de dades personals.
 - 2. la capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - 3. la capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
 - 4. el procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
 - En cas que es produeixi la finalització de l'encàrrec, retornar les dades a TEGAR en els temes que es regulen en aquest plec, o destruir-les seguint les instruccions de TEGAR.
4. En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació derivada del servei contractat, les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec. Totes elles seran advertides per l'adjudicatari del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

5. L'adjudicatari haurà de posar en coneixement de TEGAR, immediatament després de ser detectada, qualsevol sospita, constatació d'eventuals errors, incidències o bretxes de seguretat que poguessin produir-se en el sistema de seguretat de la informació per tal de poder donar compliment a l'obligació prevista per l'article 33 del RGPD, l'incompliment del qual per part de l'encarregat de tractament es troba contemplat com a infracció greu en l'article 73 de la LOPDGDD. En la comunicació que s'haurà de realitzar a TEGAR, si es disposa, es facilitarà com a mínim la informació següent:
 - Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, inclusivament, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats, i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectades.
 - El nombre i les dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el que es pugui obtenir més informació.
 - Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
 - Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.
6. Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari de TEGAR.
7. TEGAR podrà designar, en qualsevol moment, durant la vigència del present contracte, a personal intern o extern per a verificar que l'adjudicatari té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.
8. L'adjudicatari haurà de donar suport a la responsable del tractament en la realització de les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan procedeixi, respecte al tractament de dades derivades del servei contractat.
9. L'adjudicatari haurà de donar suport a TEGAR, en el seu cas, en la resposta a l'exercici dels drets dels interessats:
 - Accés, rectificació, supressió i oposició.
 - Limitació del tractament.
 - Portabilitat de dades.
 - A no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils).

Clàusula 29: Lliurament de les dades.

El lliurament de les dades a través de qualsevol mitjà per part de TEGAR al proveïdor no té la consideració legal de comunicació o cessió de dades, sinó de simple accés a les mateixes com a element necessari per a la realització del servei que s'encarrega a través d'aquest contracte.

Clàusula 30: Titularitat i responsabilitat .

Les dades són propietat i responsabilitat exclusiva de TEGAR, estenent-se també aquesta titularitat a la totalitat d'elaboracions, avaluacions, segmentacions o processos similars que, en relació amb les mateixes, realitzi el proveïdor. Aquestes dades són confidencials a tots els efectes, i estan subjectes en conseqüència al més estricte secret professional, fins i tot una vegada finalitzada la prestació de serveis pel proveïdor.

L'adjudicatari, en relació amb les dades, s'obliga específicament a:

- a) Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest plec i d'acord amb les instruccions fixades per TEGAR.
- b) No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre les mateixes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- c) Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- d) Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar el TEGAR, així com registres de control a les dades personals facilitades.

A més de les obligacions anteriorment establertes, el proveïdor s'obliga específicament, en relació a l'accés de dades, a custodiar-les a través de les mesures de seguretat, legalment exigibles, d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les mateixes, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, de conformitat amb l'estat de la tecnologia en cada moment, la naturalesa de les dades i els possibles riscos a què estiguin exposades. A aquests efectes, caldrà que el proveïdor tingui implementades les mesures de seguretat exigides segons el que es dirà a la clàusula 5, manifestant específicament:

- Que aquestes mesures s'ajusten, com a mínim, al nivell de seguretat que sigui legalment exigible en cada cas,
- Que té elaborat el corresponent document/s de seguretat dels fitxers, especialment amb un registre d'incidències de seguretat, tot això segons els termes que estableix la normativa esmentada
- Que aquesta informació està disponible en tot moment pel TEGAR o, si escau, per a les autoritats administratives o judicials corresponents.

En el supòsit d'incompliment per part del proveïdor, inclosos els seus empleats, de les seves obligacions segons el que estableix la present clàusula o de les derivades de la legislació aplicable en matèria de protecció de dades, el proveïdor serà considerat responsable del tractament, i de forma específica assumeix la total responsabilitat que pogués irrogar a TEGAR com a conseqüència de qualsevol tipus de sancions administratives imposades per les autoritats corresponents, així com dels danys i perjudicis per procediments judicials o extrajudicials, inclosos en tots els casos despeses per minuts d'advocat, procurador i qualssevol altre professional.

Clàusula 31: Destrucció i eliminació de la informació.

Després de la finalització del contracte, sens perjudici de que el TEGAR disposa de la facultat recollida a la clàusula 8, el proveïdor s'obliga a:

- a) En tot cas, retornar les dades personals propietat de TEGAR que estiguin en el seu poder o sota la seva custòdia o control, o en poder o sota la custòdia o control del seu personal o antics empleats o assessors professionals,
- b) Destruir, mitjançant el triturat o incineració, tots els documents o qualsevol material que estigui en poder o sota la seva custòdia o control, que continguin o incloguin part de les dades personals dels treballadors de TEGAR, de les empreses prestadores del servei, i certificar per escrit el mateix que ha dut a terme la destrucció, de manera que les dades personals no siguin recuperables durant o després de la seva eliminació.
- c) Realitzar tots els esforços per eliminar totes les dades personals de TEGAR dels ordinadors, dels sistemes d'emmagatzematge de dades o d'altres dispositius similars que estiguin a càrrec o sota el control del proveïdor, de manera que aquestes dades personals no siguin descobertes durant o després de la seva eliminació.

Clàusula 32: Confidencialitat i propietat intel·lectual.

1. El proveïdor s'obliga en matèria de confidencialitat i propietat intel·lectual a:

- 1.1. Respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà fins després de la finalització del contracte.

- 1.2. Guardar silenci respecte les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tinguin accés i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- 1.3. Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.
- 1.4. Respecte la informació propietat de TEGAR que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades, i segons escaigui, bases de dades, aplicacions, i la resta de elements de programari ubicats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del present contracte), a no utilitzar-la per a sí, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la totalment o parcialment, sense la seva autorització expressa. En tot cas, el proveïdor serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.
- 1.5. Implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació i les dades personals propietat de TEGAR. A aquests efectes, com a mínim abans de l'inici de la prestació objecte del contracte, l'adjudicatari notificarà al seu personal, qualsevol obligació a la qual la seva empresa estigui sotmesa per contracte, el formarà en les normes i procediments que els siguin aplicables en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat en la informació tractada.
- 1.6. Obtenir les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels seus respectius titulars per utilitzar tecnologia, procediments, materials, equips utilitzats en la realització dels serveis contractats, així com qualsevol dret de propietat intel·lectual i industrial, ja que l'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de TEGAR, necessaris per a la prestació del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.
- 1.7. Responsabilitzar-se de les reclamacions i mantenir indemnes a TEGAR dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions a TEGAR per l'incompliment del proveïdor d'allò previst en aquesta clàusula.

- 1.8. Mantenir disponible en tot moment la informació dels treballs objecte del contracte als efectes de la comprovació del compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula
 - 1.9. Garantir que el seu personal, inclosos els treballadors d'empreses de treball temporal i els col·laboradors mercantils, estan adequadament informats, formats i instruïts respecte de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades, havent de dur a terme totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors siguin necessàries per garantir el seu fidel coneixement i compliment i les concretes funcions i responsabilitats personals que es deriven, tot això amb anterioritat a que aquests disposin d'accés a dades personals.
 - 1.10. El proveïdor igualment custodiarà i impedirà l'accés a les dades de caràcter personal a qualsevol persona no autoritzada, no podent revelar les dades personals de TEGAR, llevat que aquesta revelació formi part de la prestació de servei encomanada d'acord el present contracte, sigui requerit per aquest, o aquesta revelació sigui obligada per llei.
2. Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament dins l'àmbit del proveïdor, i subsistiran encara després de acabats els tractaments efectuats en virtut d'aquest contracte i de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte.

Clàusula 33. Compliment legal

L'adjudicatari donarà resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació, així mateix, haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica entre les parts, i acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

CAPÍTOL VI. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ.

Clàusula 34. Esquema Nacional de Seguretat.

1. El proveïdor haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establerts pel Reial decret 3/2010, de 8 de gener, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basar-se per fer-ho en les

guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional (CN-CERT) en relació amb la prestació de serveis al núvol.

2. Es considerarà imprescindible que el proveïdor disposi d'un certificat d'acompliment de l'Esquema Nacional de Seguretat a nivell alt, i que aporti el certificat corresponent.

Clàusula 35: Seguretat dels serveis i sistemes d'informació.

1. L'adjudicatari s'obliga a implementar els estàndards tècnics i de seguretat que s'indiquen en aquest plec de prescripcions tècniques, i aquests estàndards s'ajustaran i complementaran i a les particularitats organitzatives i funcionals de TEGAR, així mateix, manifesta que reuneix totes les garanties necessàries per al compliment del que disposa el *Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades i a la lliura circulació d'aquestes dades*, i garanteix l'adopció de les mesures d'índole tècnica i organitzativa que siguin adequades per evitar l'accés o tractament il·lícit o no autoritzat de dades personals de TEGAR i davant la seva alteració, pèrdua o destrucció.
2. L'adjudicatari declara que disposa d'un document de seguretat propi que recull les mesures de seguretat exigibles i un resum accessible a TEGAR en tot moment, accés que serà complet en cas de procediment administratiu o judicial que afecti a TEGAR.

Clàusula 36: Mesures de seguretat del sistema de informació.

1. El proveïdor, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del present contracte, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de TEGAR per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.
2. Per a la correcta protecció de la informació, el proveïdor establirà un sistema de control d'accessos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general.

3. El proveïdor no incorporarà les dades de TEGAR a altres sistemes o suports sense l'autorització expressa de TEGAR, i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

Clàusula 37: Seguretat dels equips, programari i informació.

1. El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de TEGAR, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de TEGAR.
2. Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat específiques que li indiqui a TEGAR. En qualsevol cas, es farà ús de canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats *Extended Validation* per a totes les comunicacions.

Clàusula 38: Seguretat de dades de caràcter personal.

1. El contractista assegura que les mesures organitzatives i tècniques adoptades garanteixen una separació lògica entre les dades personals de TEGAR i la resta d'informació, el responsable o encarregat del qual sigui el propi proveïdor. Les mesures de seguretat esmentades s'adoptaran tenint en compte l'estat de la tecnologia i el cost de les mesures a implementar per tal de garantir un nivell de seguretat adequat en relació a el dany que pugui resultar de l'incompliment de les mesures corresponents, i la naturalesa de les dades personals de TEGAR.
2. En qualsevol cas, llevat que un altre nivell s'indiqui de manera específica per a determinats tractaments i dades, es compromet a complir les mesures de seguretat del nivell aplicable al tipus de dades tractades i els principis i garanties establerts en el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades en el desenvolupament de la seva activitat.
3. En aquest sentit, el proveïdor s'assegurarà de:
 - a. Esbrinar, en funció de la tipologia de les dades propietat de TEGAR, si correspon aplicar mesures de seguretat de nivell bàsic, mig o alt.
 - b. Comprovar quines de les mesures de seguretat establertes són aplicables a la vista d'aquesta classificació.

4. El proveïdor resta obligat a comunicar a TEGAR les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les sol·licituds d'informació de TEGAR.

Clàusula 39: Traçabilitat i autenticitat.

El proveïdor garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de TEGAR continguts en el SGE.

Clàusula 40: Acord de nivell de servei garantit.

A la clàusula 11 d'aquests plecs es presenten les condicions de nivell de servei mínimes que haurà de complir el proveïdor, excepte que les millori en la seva proposta.

CAPÍTOL VII. GOVERNANÇA DE LA CONTINUÏTAT I LA DISPONIBILITAT.

Clàusula 41: Pla de continuïtat de negoci del proveïdor.

1. El proveïdor disposarà d'un Pla de continuïtat per al seu personal i per a les instal·lacions des de les quals opera en cas que es produeixi alguna situació greu que impossibiliti la prestació temporal del servei contractat del sistema SGE i dels seus mòduls, o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis objecte d'aquest contracte. Aquest pla haurà de garantir la prestació del servei amb els nivells de servei fixats pel TEGAR.
2. El proveïdor el mantindrà actualitzat i el posarà a disposició de TEGAR, juntament amb la documentació associada quan aquesta li sigui requerida.

Clàusula 42: Còpies de rescabament i recuperació de dades.

1. El proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de còpies de seguretat (*backup*) de les dades per complir amb els requisits de RPO (Recovery Point Objective) que el TEGAR hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective). El proveïdor també garantirà l'enviament i emmagatzematge segurs de les còpies de seguretat en un altre edifici que no comparteixi els mateixos riscos (incendi, inundació, tumult, terratrèmol, etc.) que l'edifici primari.
2. El contractista s'ajustarà a un pla de proves de recuperació de dades planificat i comunicat a TEGAR.

Clàusula 43. Auditoria del servei.

1. El proveïdor realitzarà les auditories, com a mínim binuals, que s'indiquen a continuació, sense cost addicional:

- 1.1 Auditoria operativa del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment dels compromisos establerts en aquest contracte.

- 1.2 Auditoria de protecció de dades del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les obligacions de protecció de dades del proveïdor, en la seva consideració d'encarregat del tractament.

El proveïdor realitzarà a càrrec seu una auditoria biennal, practicada per tercers qualificats independents, respecte del tractament de dades per compte de TEGAR o incidències que puguin afectar o afectin a dades personals de TEGAR.

A més, el proveïdor permetrà que el TEGAR realitzi controls relacionats amb el compliment de les obligacions d'encarregat del tractament, podent per a això realitzar totes auditories i comprovacions que estimi de interès.

- 1.3. Auditoria externa de seguretat del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les mesures de seguretat establertes en aquest contracte.

2. El proveïdor posarà a disposició de TEGAR, a través del responsable de seguiment de la prestació del servei, els informes d'auditoria resultants, mantenint-los disponibles també en cas de procediment administratiu o judicial.
3. El proveïdor ha de mantenir a disposició de TEGAR un resum dels informes de controls i revisions, incloent-hi almenys la informació essencial sobre el grau de compliment.

Clàusula 44. Gestió de la captivitat. Devolució o transferència del servei.

1. El contractista s'obliga a aportar la total col·laboració que sigui necessària per a la devolució o transferència de la informació de TEGAR al propi TEGAR o a qui indiqui aquest en el termini imprescindible, que no serà superior a 30 dies, a no ser que les parts en pactin un altre.
2. A l'efecte i a requeriment de TEGAR, el contractista transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de *Cloud Computing* sense discontinuïtat alguna del mateix a TEGAR o a un tercer proveïdor designat pel TEGAR, per al que haurà de col·laborar sense restriccions.

3. Com a mínim, el sistema serà capaç d'exportar tota la documentació administrativa continguda, en un format que compleixi amb el que estableixen les Normes Tècniques d'Interoperabilitat en matèria de document i expedient electrònic (incloses les metadades), així com la informació d'estructura del Quadre de Classificació.
4. TEGAR tindrà dret a sol·licitar cada sis mesos des de l'inici del contracte una demostració de la capacitat d'exportació del sistema i d'accés i llegibilitat de la informació sol·licitada.

Clàusula 45. Gestió del Servei de transferència de dades i informació a la finalització del contracte.

1. El contractista garanteix a TEGAR la recuperabilitat de totes les dades, documents i expedients de la seva propietat, així com de tota la informació de seguretat, gestió documental i gestió del sistema SGE, en cas que qualsevol de les parts opti per discontinuar el servei. Així mateix, el proveïdor haurà de garantir als usuaris del SGE la possibilitat de recuperar la informació de la seva propietat que hagin introduït en el sistema SGE.
2. Per donar compliment a aquest requeriment, l'adjudicatari definirà, publicarà i comunicarà a TEGAR els procediments a través dels quals tant TEGAR com els usuaris podran recuperar la informació que els pertanyi. Aquests mecanismes hauran de ser accessibles als interessats fins a nou mesos després de la finalització del contracte amb TEGAR.
3. Així mateix, l'adjudicatari s'obliga a facilitar a TEGAR una màquina virtual VM-Ware que inclogui tot el sistema de producció SGE i les dades, documents i expedients associats, mantenint l'estat de la màquina virtual del sistema SGE en les mateixes condicions funcionals i operatives de tota la durada del contracte incloent possibles pròrrogues.
4. És un requisit obligatori la presentació a l'oferta d'un Pla per a la transferència de dades i informació a la finalització del contracte.

CAPÍTOL VIII. RESPONSABILITAT DEL CONTRACTISTA.

Clàusula 46. Assegurança

A més de les obligacions ja establertes en el contracte, el contractista està obligat a acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import de 300.000 €.

El proveïdor haurà d'acreditar a TEGAR, anualment i durant el termini d'execució del contracte, la renovació anual de la pòlissa, així com l'últim rebut en què consti el pagament de la prima.

Clàusula 47: Indemnització per danys i perjudicis.

1. El contractista s'obliga a mantenir indemne de tot dany i a TEGAR per tot perjudici o reclamació que resulti ser conseqüència del seu incompliment de les obligacions del contracte, especialment de les que en resulten de l'aplicació de l'actual Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i normativa interna que el desenvolupa. Específicament, respon el contractista de les sancions que es poguessin imposar a TEGAR com a conseqüència de l'incompliment per part del contractista.
2. El contractista no respondrà en els supòsits de força major o un altre impediment que sigui imprevisible o inevitable.
3. El contractista serà responsable també dels treballs realitzats pels seus col·laboradors i subcontractistes, executarà el contracte al seu risc i ventura i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de TEGAR.

Visiplau i conforme.

LA SECRETÀRIA

L'INTERVENTOR

Carme López-Feliu i Font

Cèsar Rodríguez Solà