

Plec de Prescripcions Tècniques del contracte mixt de subministrament i serveis

SUBMINISTRAMENT PER A LA IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA
SOLUCIÓ/PLATAFORMA DE SOFTWARE DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS
PER A L'AUTORITAT CATALANA DE PROTECCIÓ DE DADES



ÍNDIX

Índex.....	2
Introducció	4
1. Objecte del contracte	5
2. Normativa Aplicable	7
3. Requeriments.....	11
3.1. Integració amb l'administració electrònica.....	11
3.2. Requeriments funcionals	12
3.2.1. Seu electrònica.....	12
3.2.2. Emmagatzematge i gestió documental.....	13
3.2.3. Gestor d'expedients i realització de tràmits des de l'entorn d'usuari	13
3.2.4. Autenticació i signatura electrònica.....	14
3.2.5. Modelat d'expedients	15
3.2.6. Mòdul d'avisos	16
3.2.7. Avaluació d'Impacte de Protecció de Dades (AIPD).....	17
3.3. Requeriments tècnics.....	17
3.3.1. Configuració	17
3.3.2. Llicenciamnt i capacitat d'emmagatzematge del servei	18
3.3.3. Condicions de parametrització.....	19
3.3.4. Mesures de seguretat dels sistema d'informació	19
3.3.5. Accés autenticat a l'aplicació	19
3.3.6. Traçabilitat i autenticat	20
3.3.7. Comunicacions segures.....	20
3.3.8. Obsolescència.....	21
3.3.9. Arquitectura, proves de recuperació de desastres i proves de recuperació de backups	21
3.3.10. Seguretat en la prestació el servei	21
3.3.11. Interoperabilitat de les dades	22
3.4. Gestió de l'eina.....	22
3.4.1. Gestió de permisos.....	23
3.4.2. Gestió d'usuaris.....	23

4.	Servei de posada en funcionament	24
4.1.	Migració dels expedients passats i en curs a la nova aplicació	24
4.2.	Realització de proves prèvies a posar el tramitador a disposició dels usuaris	24
4.3.	Formació dels usuaris	25
4.4.	Termini	26
5.	Servei de manteniment, suport i resposta a incidents	27
5.1.	Servei de manteniment	27
5.2.	Servei de suport	29
5.3.	resposta a incidents	29
5.3.1.	Gestió d'incidents de seguretat	31
6.	Equip de treball, funcions i coordinació amb l'APDCAT	33
6.1.	l'equip de treball	33
6.2.	Funcions	33
6.3.	Coordinació	34
7.	Pla de devolució del servei	36
8.	Documentació	38
8.1.	Documentació a presentar per la licitació	38
8.2.	Documentació a presentar durant l'execució del projecte	39
8.3.	Documentació a la finalització de la implementació de l'eina	40
9.	Garantia i penalitzacions	42
9.1.	Garantia	42
9.2.	Penalitzacions per incompliment dels ans	42

INTRODUCCIÓ

L'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (d'aquí en endavant APDCAT) és un organisme independent que vetlla per garantir, en l'àmbit de les competències de la Generalitat, els drets a la protecció de dades personals i d'accés a la informació respecte al sector públic de Catalunya, que comprèn el següent àmbit d'actuació ¹:

- Les institucions públiques.
- L'Administració de la Generalitat.
- Els ens locals.
- Les entitats autònomes, els consorcis i les altres entitats de dret públic vinculades a l'Administració de la Generalitat o als ens locals, o que en depenen.
- Les entitats de dret privat que compleixen, com a mínim, un dels tres requisits següents amb relació a la Generalitat, als ens locals o als ens que en depenen:
 - El seu capital pertany majoritàriament als ens públics esmentats.
 - Els seus ingressos pressupostaris provenen majoritàriament dels ens públics esmentats.
 - En els seus òrgans directius, els membres designats per aquests ens públics són majoria.
- Les altres entitats de dret privat que presten serveis públics per mitjà de qualsevol forma de gestió directa o indirecta, si es tracta de fitxers i tractaments vinculats a la prestació d'aquests serveis.
- Les universitats públiques i privades que integren el sistema universitari català, i els ens que en depenen.
- Les persones físiques o jurídiques que compleixen funcions públiques amb relació a matèries que són competència de la Generalitat o dels ens locals, si es tracta de fitxers o tractaments destinats a exercir aquestes funcions i el tractament es duu a terme a Catalunya.

¹ L'article 3 de la Llei 32/2010 recull de forma més detallada l'àmbit d'actuació de l'APDCAT.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'APDCAT necessita disposar d'una solució digital que incorpori la Seu electrònica i que permeti la gestió integral dels seus expedients, la seva digitalització i unificar la seva gestió en una plataforma única que garanteixi la integritat de les dades i la traçabilitat de l'expedient, així com la resta de dimensions de la informació, com la confidencialitat, la disponibilitat i l'autenticitat.

D'acord amb el Plec de prescripcions tècniques, l'APDCAT necessita disposar dels següents serveis:

- 1) Subministrament de software amb les funcionalitats que es descriuen en el PPT
- 2) Serveis de configuració i implantació
- 3) Serveis de manteniment, suport i evolutius
- 4) Serveis de Cloud hosting.

Les activitats de tractament de l'APDCAT a la que es vinculen els serveis de la solució demanada en l'objecte del contracte són els següents:

- Expedients de tutela de drets, d'inspecció i sancionadors
- Gestió de consultes sobre protecció de dades
- Sol·licitud d'exercici del dret d'accés a la informació pública
- Sol·licitud exercici dels drets d'autodeterminació informativa
- Consultoria del sector públic
- Registre d'entrada i sortida de documents
- Registre de delegats de protecció de dades
- Autoritzacions de transferències internacionals
- Codis de conducta
- Comunicació TID basada en interessos legítims imperiosos
- Consulta prèvia
- Dictàmens
- Notificació de violacions de seguretat

Totes les funcionalitats del gestor d'expedients han de permetre a l'usuari gestionar-los des del seu inici fins a la seva finalització.

La proposta del licitador haurà de considerar:

- La realització d'integracions amb les eines existents relacionades amb l'Administració electrònica d'altres administracions públiques.
- Es preveu que es generin entre 1.500 i 2.000 expedients anuals. Aproximadament, es treballa amb uns 35 procediments promoguts per, com a mínim, 4 àrees funcionals (equips de treball). L'eina ha d'admetre la concurrència de 50 usuaris. Tanmateix la solució ofertada ha de permetre

l'escalabilitat tant en termes de procediments a gestionar, com d'expedients i usuaris.

- Caldrà migrar entre 11.000 i 15.000 expedients dels nostres servidors als servidors del licitador. Actualment aquests expedients es troben en bases de dades PostgreSQL amb un pes mig per expedient d'entre 2,5 i 3 MB.
- El flux bàsic d'un expedient: el registre d'entrada del tràmit (realitzat a partir de les eines integrades), el circuit intern dins l'àrea a la qual s'hagi assignat el tràmit, la possibilitat de requeriments, comunicacions, notificacions en el si del procediment i amb les eines integrades i el registre de sortida a la finalització del procediment.

Tots els requeriments legals, tècnics, funcionals i de gestió de l'eina que s'especifiquen en aquest plec de prescripcions tècniques (en endavant plec) tenen caràcter obligatori i, per tant, poden ser objecte de comprovació i es demanarà un accés o una demostració de l'eina per part de l'APDCAT, per garantir que es compleixen.

2. **NORMATIVA APLICABLE**

L'aplicació ha de complir durant tota la vigència del contracte els requisits exigits en la legislació vigent en matèria d'administració electrònica i protecció de dades, que actualment comprèn les següents:

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD)
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). Cal tenir en compte que els articles 22, 23 i 24 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), segueixen essent aplicables mentre no siguin derogats, modificats o substituïts.
- Reglament de desplegament de l'LOPD (RLOPD), aprovat pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, segueix vigent en tot allò que no s'oposi o resulti incompatible amb l'RGPD i l'LOPDGDD.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 juliol amb les modificacions operades per la Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la referida Llei 10/2001.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la facturació electrònica.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Reglament UE 910/2014 (EIDAS).
- Reial Decret Llei 14/2019 de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Decret 117/1990, de 3 de maig, sobre avaluació i tria de documentació de l'Administració pública.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.
- Llei 56/2007, de mesures d'impuls de la societat de la informació.
- Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans Electrònics.
- Decret 76/2020, de 4 d'agost d'Administració Digital.

- RESOLUCIÓ de 26 de juny de 2015, per la qual es crea la seu electrònica i el registre electrònic de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

Normes tècniques d'interoperabilitat

- Reial Decret de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de catàleg d'estàndards.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Digitalització de Documents.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat d'Expedient Electrònic.
- Resolució de 28 de juny de 2012 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Protocols de intermediació de dades.
- Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Relació de models de dades.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Procediments de còpia autèntica i conversió entre documents electrònics.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de model de dades per al Intercanvi de assentaments entre les entitats registrals.

Normes tècniques relatives a la gestió documental:

- UNE ISO 15489 Informació i documentació, Gestió de documents.

- Norma UNE ISO 23081. Informació i Documentació. Processos de gestió de documents: Metadades per a la gestió de documentació.
- Requisits establerts per la MoReq2 o MoReq2010, així com altres normes que els desenvolupen.

L'aplicació s'adaptarà als canvis normatius que puguin sorgir durant el seu funcionament que tinguin incidència en qualsevol de les funcionalitats de l'aplicatiu de tal manera que se'n garanteixi en tot moment la seva adequació normativa.

3. REQUERIMENTS

La plataforma tecnològica proposada com a solució ha d'oferir totes aquelles funcionalitats i garanties que deriven del compliment de la totalitat de la normativa en matèria d'administració electrònica de conformitat amb allò establert en la clàusula segona del present plec.

A més, cal que la solució proposada sigui totalment funcional en entorn web, ubicada en un servei de **hosting** al núvol (**cloud**), segons el que estableix el punt 8.1.4 del present plec i estar ubicat a l'espai de la Unió Europea o en països que hagin estat objecte d'una declaració d'adequació per part de la Comissió europea. I també cal un correcte dimensionament de maquinari i programari necessaris en el cloud per al correcte funcionament de la plataforma.

La solució proposada haurà de garantir el compliment de les mesures de seguretat de categoria mitja o alta de l'Esquema Nacional de Seguretat (**ENS**) en funció de la categorització del sistema d'informació.

Cal que totes les dades emmagatzemades en les bases de dades (expedients i documents) compleixin amb la normativa vigent del format de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (**ENI**) per tal de que l'entitat, si ho creu adient i quan ho cregui adient pugui recuperar les seves dades i migrar-les a qualsevol altra plataforma electrònica que també les compleixi.

L'adjudicatari haurà d'implementar i assegurar en tot moment les mesures necessàries per l'acompliment de la legislació vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades. En particular, cal que el disseny de l'eina i processos associats apliquin els criteris de protecció de dades des del disseny i per defecte regulada a l'art. 25 de l'RGPD, incloent-hi aquelles funcionalitats que serveixin per complir les garanties i principis establerts en l'esmentat article.

A més, s' haurà de garantir l'accés del personal autoritzat per part de l'APDCAT a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, etc.). Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. L'APDCAT i l'adjudicatari establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.

3.1. INTEGRACIÓ AMB L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

Cal que la solució proposada inclogui, en concret, la interoperabilitat i integració amb els serveis, les eines i les plataformes d'administració electrònica utilitzades actualment, indicant aquelles que estan disponibles en el moment d'inici de la implantació, i aquelles, que si fos el cas, estarien disponibles en el moment de la posada en marxa de la solució.

La plataforma ha d'integrar-se com a mínim amb els següents serveis / funcionalitats oferts per l'AOC i, en el cas del CTTI, ha d'oferir una integració directa o bé una solució alternativa que faci possible una integració funcional.

AOC:

- **EACAT:** Tramitació interadministrativa.
- **e-TRAM:** Tramitació electrònica amb la ciutadania, les empreses i aquelles entitats no adherides a l'EACAT.
- **e-NOTUM:** Notificacions electròniques.
- **e-VALISA:** Trameses electròniques intraadministratives.
- **e-TAULER:** Taules d'anuncis i edictes.
- **VALID:** Integrador de serveis d'identitat digital.
- **T-CAT:** Certificació digital per a l'administració.

CTTI:

- **S@rcat:** Registre d'entrada i sortida electrònic.
- **Portasignatures digital.**
- **Còpia autèntica i digitalització segura.**

3.2. REQUERIMENTS FUNCIONALS

3.2.1. SEU ELECTRÒNICA

La solució proposada ha d'incloure una seu electrònica amb:

- els tràmits que es troben a l'actual seu i que enllacen amb els serveis i funcionalitats de l'AOC i el CTTI llistats en l'anterior punt.
- un formulari propi de l'APDCAT que pugui ser signat digitalment la finalitat del qual és que sigui una instància genèrica pròpia.

Ha d'estar disponible en les llengües oficials a Catalunya: català, castellà i aranès i complir amb la normativa específica de la clàusula 2 d'aquest plec.

3.2.2. EMMAGATZEMATGE I GESTIÓ DOCUMENTAL

Aquesta eina ha de permetre l'emmagatzematge de la informació que habitualment configura els expedients de l'APDCAT (essencialment documents de text i de càlcul) així com arxius d'imatge i vídeo. Així mateix el tramitador també haurà de poder contenir bases de dades.

La plataforma també haurà de permetre digitalitzar la documentació associada a l'expedient de manera segura i complint amb la normativa actual (còpia autèntica de document en paper).

La documentació haurà de poder ser classificada de conformitat amb la metodologia de Classificació Documental pròpia de la Generalitat de Catalunya (Quadre de Classificació Documental) i arxiu electrònic únic. També s'haurà de poder gestionar i administrar la documentació (documents i expedients) mitjançant l'ús de metadades (que responguin a les normes dels documents electrònics previstes per l'ENI) i plantilles predefinides. En particular, l'ús de metadades ha de permetre la realització de consultes intel·ligents.

Així mateix, l'eina ha de permetre generar l'índex i foliat electrònic de documents que integren els expedients, segons les NNTT de l'ENI i l'exportació dels mateixos amb els índex corresponents.

L'eina ha de proporcionar una capacitat d'emmagatzematge ampliable. En qualsevol cas, inicialment, la capacitat mínima necessària serà de 1Tb.

3.2.3. GESTOR D'EXPEDIENTS I REALITZACIÓ DE TRÀMITS DES DE L'ENTORN D'USUARI

Totes les funcionalitats del gestor d'expedients han de permetre a l'usuari gestionar-los des del seu inici fins a la seva finalització. Per tant, els diferents mòduls o aplicacions del sistema han d'estar integrats dins de la plataforma de manera que l'usuari pugui gestionar els expedients. Com a mínim, això implica que ha de poder realitzar les següents accions:

- Creació, modificació, eliminació i tancament de tasques.
- Configuració d'avisos o alarmes.
- Registre d'actuacions.
- Relació de tasques amb expedients associats a aquestes.
- Control del venciment de tasques.

- Annexar a l'expedient documents externs ja sigui en format electrònic o en format paper mitjançant l'escaneig segur d'aquests, incorporant la compulsua electrònica.
- Enviament de correus electrònics a través de la plataforma.
- Cerca d'expedients i també dels documents individuals d'aquests.
- Generar llistats i/o informes.
- Garantir la traçabilitat dels tràmits realitzats a l'expedient amb informació de l'usuari que les ha realitzat, i quan s'han iniciat i quan s'han acabat; Cal poder extreure fàcilment aquesta informació per a l'elaboració d'informes.
- Crear documents basats en plantilles i associar-los a diferents interessats de forma automatitzada, generant un document per cada interessat. S'entén per interessada/t aquella part que té un interès legítim en el procediment que s'està tramitant i que així ha estat reconegut de tal manera que té dret a rebre les corresponents notificacions sobre l'estat i tramitació dels expedients.

Ha de ser possible gestionar íntegrament els expedients sense necessitat de coneixements tècnics, de forma senzilla, intuïtiva i totalment gràfica a través d'un quadre de comandament que permeti visualitzar els estats dels expedients (punt exacte de tramitació en què es troba).

Així mateix, la solució ha de poder permetre als usuaris conèixer quines tasques tenen pendents. En relació amb els expedients, l'eina permetrà saber en tot moment l'estat de tramitació en que es troba un expedient, així com quina és la carrega de feina (expedients i/o tasques pendents) d'una unitat gestora.

Els expedients han de poder estar organitzats com a mínim en funció de les àrees a què corresponen.

El disseny gràfic dels informes i documents que es generin des del gestor d'expedients haurà d'ajustar-se al manual d'estil de l'APDCAT.

El gestor ha de permetre que puguin conviure diferents tipus de tramitació, oberta i/o predefinida.

3.2.4. AUTENTICACIÓ I SIGNATURA ELECTRÒNICA

El sistema ha de fer possible l'autenticació dels usuaris de l'APDCAT així com de les persones físiques o jurídiques que ostentin la condició d'interessades en els expedients que es tramiten per part de l'APDCAT.

Les persones que accedeixin als expedients com a interessades hauran de tenir un seguit de funcionalitats limitades al visionat de certa informació.

La solució proposada haurà d'incloure un mòdul integrat a la plataforma que permeti als usuaris centralitzar i agrupar la gestió de la signatura electrònica de documents. Aquest mòdul haurà d'incloure les següents funcionalitats:

- Integració amb el gestor documental i amb el gestor d'expedients.
- Definició de circuits de signatura predeterminats per a tots els usuaris.
- Pre-visualitzar el document a signar i, també, accés a l'expedient relacionat.
- Safates de documents pendents de signar i consulta històrica de documents signats, pendents i rebutjats a partir de diferents criteris de cerca.
- Gestió de delegacions i/o substitucions de signatura i validació.
- Incorporació en el document de signatura amb "marca d'aigua" visible i/o codi segur de verificació, del servei CSV (Verificació de documents electrònics) de l'AOC), codi de barres o QR.
- Generació de còpies dels documents signats amb codi segur de verificació.
- Disposar d'un llistat de l'històric d'accions on es puguin visualitzar i consultar els processos realitzats anteriorment.
- La solució proposada haurà d'acreditar la possibilitat de dur a terme signatura multi-cana, centralitzada i remota.

3.2.5. MODELAT D'EXPEDIENTS

La solució proposada haurà d'incloure l'opció per modelar i parametritzar procediments de manera senzilla que, com a mínim permeti:

- Modelar les diferents fases que configuren un procediment mitjançant una interfície gràfica, intuïtiva i usable.
- Definir processos i subprocessos reutilitzables (el flux dels procediments en base a la configuració de workflows, mitjançant la definició de tasques, accions i fases).
- Establir controls de temps i alertes.

- Definir llistats i/o informes, tant genèrics com associats a un procediment específic.
- Definir consultes específiques associades a un procediment concret utilitzant el model de dades propi de cada procediment.
- Definir responsables de procediment, així com els perfils o rols que han de realitzar cada acció o tasca.
- Crear una biblioteca de plantilles i definir models de plantilles que generaran, de forma automàtica, els documents que formaran cada expedient.
- Personalitzar la imatge gràfica de les plantilles, documents i formularis.
- Identificar quins tràmits o procediments són públics o restringits, és a dir, quins podran ser iniciats o tramitats pel ciutadà o quins seran d'àmbit intern i iniciats d'ofici.
- Incloure els destinataris d'un expedient ja siguin interns de l'APDCAT o quan es tracta de comunicacions externes (interessats o representants de l'interessat).

En definitiva, l'eina ha de permetre crear un catàleg propi amb diferents tipus d'expedients, si bé n'hi ha d'haver almenys algun ja de predefinit conforme la normativa vigent que regula el procediment administratiu comú.

3.2.6. MÒDUL D'AVISOS

Es requerirà que el sistema incorpori un mòdul en el que els usuaris puguin rebre les alertes de tramitació. Aquestes alertes han de poder-se enviar també per correu electrònic.

Aquests avisos poden ser genèrics per a tots els usuaris o particulars en funció del perfil. Els avisos particulars han de poder-se configurar des de la pròpia eina per part d'un administrador.

Les alertes també han de poder fixar-se en relació amb determinats moments temporals a fi i efecte que possibilitin un adequat control dels terminis de tramitació.

3.2.7. AVALUACIÓ D'IMPACTE DE PROTECCIÓ DE DADES (AIPD)

En cas que l'APDCAT determini la necessitat de dur a terme una AIPD caldrà implementar totes aquelles funcionalitats i mesures de seguretat que es considerin necessàries a fi i efecte de gestionar adequadament el tractament de dades personals que implicarà posar en funcionament la solució objecte de la present licitació. Així com, donar suport a l'APDCAT en el moment de la seva realització facilitant la informació necessària, atenent a cada fase del procés.

Les mesures que derivin d'una AIPD prevalen, respecte de les previstes a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en cas que suposin un reforçament de conformitat amb l'article 3.3 del Reial Decret 311/2022.

3.3. REQUERIMENTS TÈCNICS

3.3.1. CONFIGURACIÓ

La solució proposada ha de ser totalment funcional en entorn web ubicada al núvol (cloud). Cal que la solució proposada disposi de web services (REST) disponibles per a totes les funcionalitats de l'eina, per facilitar la integració amb altres proveïdors actuals o futurs de l'organització.

Els usuaris i gestors de la plataforma han de poder accedir en tot moment al llarg de la durada del present contracte a una interfície gràfica 100% web que garanteixi el funcionament sobre qualsevol navegador amb versió actual o futura (Chrome, Firefox, iExplorer, Edge, Safari, etc), en qualsevol sistema operatiu d'ordinador (Windows 10 o superior, MAC o Linux) o dispositiu mòbil – responsiu- (Android o iOS) i sense limitacions respecte la possibilitat d'un accés des de fora de la xarxa corporativa.

Cal que la solució proposada no requereixi per al seu correcte funcionament la instal·lació de programari en els terminals per a ser utilitzat (s'exceptua els navegadors web, els paquets ofimàtics Open Office , Microsoft Office i PDF). En tot cas l'eina ha de poder funcionar adequadament amb versions futures de navegadors web, paquets office o PDF.

Aquesta eina ha de complir amb els criteris d'accessibilitat (WCAG). De forma particular, l'adjudicatari tindrà en compte l'establert en el RD 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic i per tant aplicarà la norma "UNE-EN 301 549. Requisits d'accessibilitat per a productes i serveis TIC". Aquesta norma, és la versió espanyola a l'EN EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) Accessibility requirements for ICT products and services, declarada com a estàndard harmonitzat en la Decisió d'Execució (UE) 2018/2048 de la Comissió, de 20 de desembre de 2018, i que és equivalent a complir tots els requisits de nivell A i AA de les WCAG 2.1.

3.3.2. LLICENCIAMENT I CAPACITAT D'EMMAGATZEMATGE DEL SERVEI

Les llicències per poder utilitzar l'eina s'adquiriran a l'adjudicatari. Així mateix aquest s'obliga a prestar el servei al núvol (cloud) i en el mateix s'hi inclou l'ús de les aplicacions del propi proveïdor així com d'aplicacions de tercers que hagin de ser executades sobre la mateixa infraestructura cloud i per a la correcta prestació del servei.

Amb l'objectiu de centralitzar els recursos informàtics i oferir flexibilitat i disponibilitat, s'utilitzarà la modalitat de núvol privat (private cloud), és a dir, que estarà dedicat en exclusiva a l'objecte de la solució presentada i no podrà ser compartida amb altres serveis o organitzacions.

El servei de cloud s'agrupa en les següents tipologies:

- **Servidors:** Elements de xarxa i computació de cloud.
- **Emmagatzematge:** Capacitat de disc proporcionada com a servei.
- **Còpies de seguretat:** Capacitat de còpia per a les màquines virtuals configurades.

Les solucions subministrades seran administrades com un servei, essent responsabilitat de l'adjudicatari l'administració, actualització i manteniment de la infraestructura i plataformes en la que s'allotgin, incloent totes les llicències necessàries pel manteniment dels serveis llur cost i actualització així com els elements per dotar la solució de seguretat i connectivitat.

El proveïdor s'obliga a oferir, en el servei de Cloud, la capacitat d'emmagatzematge suficient per a custodiar tota la documentació que es migri i es generi per part de l'APDCAT i estigui obligada a custodiar d'acord amb la legislació vigent.

Els serveis d'emmagatzematge inclouran l'ús de les llicències corresponents als sistemes operatius de virtualització, emmagatzemament, bases de dades, còpies de seguretat i qualsevol altre element o aplicació que resulti necessari, així i com, el seu suport i manteniment.

Forma part essencial del contracte l'ús de les llicències de les aplicacions necessàries en connexió amb la prestació del servei que s'hagin d'instal·lar als maquinari de l'APDCAT.

El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (aquesta obligació s'extén a la possible subcontractació de qualsevol servei necessari per la solució proposada).

El sistema ha de garantir un rendiment raonable i un ús eficient dels recursos necessaris. Qualsevol modificació/evolució de les tipologies del servei cloud que

s'ofereix caldrà que garanteixi que les aplicacions segueixin funcionant normalment sense la necessitat de canvis en les integracions i interoperabilitat.

3.3.3. CONDICIONS DE PARAMETRITZACIÓ

Per a tots els mòduls, els requisits han de ser:

- Ús d'eines ofimàtiques més habituals, almenys LibreOffice i Microsoft Office.
- Multi idioma. Les eines de la plataforma han de tenir disponibles, com a mínim, l'ús de l'idioma català i castellà, essent equivalent el seu contingut. La persona usuària ha de poder fer el canvi d'idioma de manera senzilla i autònoma.
- Configuració de taules d'usuari, perfils, rols, permisos i accessos.
- Ha d'emmagatzemar informació de diversa naturalesa:
 - Persones físiques, persones jurídiques i persones sense personalitat jurídica.
 - Tota la documentació que es rebí (no s'hauria d'aplicar cap nivell màxim de pes).
 - S'ha de mantenir la numeració dels expedients existents i assignar-ne de correlativa als nous.
- Ha de ser possible l'ús concurrent de tot l'abast de la present licitació amb un mínim de 50 usuaris concurrents de l'APDCAT que utilitzin la plataforma/programa al mateix temps, sense que això provoqui problemes d'integritat en la informació continguda o l'alentiment evident del servei. Aquest ús concurrent ha de poder ésser incrementable en un 20% anualment, mentre el contracte sigui vigent i segons noves incorporacions que es vagin produint.

3.3.4. MESURES DE SEGURETAT DELS SISTEMA D'INFORMACIÓ

Les mesures de seguretat han d'incloure totes aquelles que derivin de la correcta aplicació de l'ENS en categoria mitja o alta, d'acord amb la prescripció tècnica 3 d'aquest plec.

3.3.5. ACCÉS AUTENTICAT A L'APLICACIÓ

Cal que la solució proposada incorpori un accés autenticat a la plataforma i que es realitzi de forma integrada amb el directori actiu (LDAP), o bé mitjançant l'ús

d'usuari/contrasenya o bé amb certificat digital reconegut. En tot cas, sempre complint amb les exigències que dimanen de l'ENS.

S'ha d'utilitzar, sempre que sigui possible, la plataforma de Gestió d'identitats i control d'accés als recursos de la Generalitat de Catalunya (GICAR) per autenticar els usuaris. Addicionalment, s'han d'afegir mesures de seguretat addicionals que permetin protegir adequadament l'accessibilitat al servei essent particularment escaient l'establiment d'un doble factor d'autenticació.

Així mateix, es tindrà en consideració preferiblement el catàleg de sistemes d'identificació i signatura electrònica de la Generalitat de Catalunya i la guia d'ús que la desenvolupa per a la implantació de solucions d'identificació i signatura que permetin una relació amb la ciutadania a semblança a com la té establerta l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

3.3.6. TRAÇABILITAT I AUTENTICAT

El proveïdor garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis continguts en la seva infraestructura i posarà a disposició de l'APDCAT les traces d'accessos i/o modificacions sobre la seva informació.

L'adjudicatari haurà d'assegurar que l'aplicació emmagatzema totes les traces que li són d'aplicació d'acord a la seva classificació d'informació i al marc normatiu i legal aplicable.

Les traces hauran de ser accessibles en mode lectura i s'assegurarà el marcatge de les traces amb requeriments específics de conservació segons la legislació aplicable.

L'adjudicatari, tenint en compte el nivell de classificació de seguretat de l'aplicació, haurà de facilitar els mecanismes per a que les traces de l'aplicació siguin accessibles i estiguin integrades al repositori de traces de l'APDCAT.

Entre d'altres, aquestes traces han de permetre:

- La identificació i accessos dels diferents tipus d'usuaris i les accions realitzades (intents de connexions amb èxit i fallits, tasques d'administració dins l'aplicació, traces de la tramitació d'expedients administratius (qui i quan han fet què), consulta de dades especialment protegides, entre d'altres)
- La detecció/solució d'incidències.
- La detecció de possibles incidents de seguretat.
- La configuració dels logs de seguretat de la infraestructura conforme la normativa aplicable.

3.3.7. COMUNICACIONS SEGURES

L'adjudicatari haurà de garantir que les aplicacions, ja siguin publicades a internet com a intranet, utilitzin canals de comunicació segurs (HTTPS/TLS) a la seva interfície d'usuari i en la interconnexió amb d'altres aplicacions, configurant protocols i algorismes criptogràfics robustos d'acord a les indicacions de l'APDCAT.

3.3.8. OBSOLESCÈNCIA

L'adjudicatari haurà de vetllar perquè el programari sempre estigui actualitzat a la darrera versió disponible.

3.3.9. ARQUITECTURA, PROVES DE RECUPERACIÓ DE DESASTRES I PROVES DE RECUPERACIÓ DE BACKUPS

L'adjudicatari haurà de:

- Garantir que el disseny de l'arquitectura de la solució/aplicació permet assolir els requeriments de disponibilitat/continuitat requerits.
- Participar en la preparació i execució de les proves de continuïtat/recuperació de desastres i en les proves de recuperació de backups, realitzant proves que certifiquin que l'aplicació està operativa i s'accedeix a la informació recuperada de forma correcta.

3.3.10. SEGURETAT EN LA PRESTACIÓ EL SERVEI

L'adjudicatari haurà de:

- Tots els equips dels administradors/desenvolupadors hauran complir amb les mesures de seguretat que estableixi l'APDCAT (EDR, antivirus, per exemple) per poder accedir als equips i xarxa de la Generalitat. En cap cas es farà ús d'equips que l'APDCAT no hagi autoritzat.
- En cas d'accés remot, tots els administradors/desenvolupadors hauran d'accedir a través de la solució de VPN corporativa i disposar d'un segon factor d'autenticació per minimitzar el risc de robatori de credencials. Igualment, si les eines corporatives ho permeten, qualsevol accés d'un administrador i/o desenvolupador des de dins de la xarxa corporativa, també haurà de disposar d'un doble factor d'autenticació.
- De forma general, aplicar les mesures de prevenció i protecció de la informació d'acord als estàndards de la Generalitat de Catalunya.

- La solució proposada en tant que configurarà un sistema d'informació que inclou el tramitador d'expedients, la seu electrònica, la plataforma de tràmits, el Hosting (cloud) i el manteniment de la solució haurà de complir amb les mesures de seguretat de categoria mitja o alta de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en funció del procés de categorització del sistema.
- L'adjudicatari podrà ser auditat de forma periòdica per valorar el grau de compliment i identificar riscos de seguretat.
 - En particular, l'APDCAT podrà executar qualsevol mena d'anàlisi (dinàmic o estàtic) que consideri oportú en qualsevol moment per determinar si el nivell de seguretat de l'aplicació compleix els requisits de seguretat (fins i tot amb caràcter previ al pas a producció). En aquests casos l'adjudicatari haurà de proveir d'un usuari de prova per la completa execució de les anàlisis.

3.3.11. INTEROPERABILITAT DE LES DADES

Tot i el requeriment d'allotjament en cloud privat, totes les dades i documents originats de l'activitat, gestió i operació per l'APDCAT amb la solució, és propietat de l'APDCAT, i no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar, eliminar sense autorització prèvia, explícita i per escrit per part de l'APDCAT i degudament evidenciat.

Qualsevol tractament de dades que no s'ajusti al que disposa aquest Plec serà causa específica de resolució contractual, sens perjudici de l'exclusiva responsabilitat de l'adjudicatari enfront de tercers i davant l'APDCAT i de la seva obligació de rescabament dels danys i perjudicis que pogués provocar.

El tramitador ha de possibilitar executar adequadament qualsevol exercici dels drets relatius a la protecció de dades personals que eventualment exerceixin els titulars d'aquelles dades.

Caldrà que les dades compleixin amb el format de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) per tal de que si l'APDCAT ho creu adient, pugui recuperar les dades i migrar-les a qualsevol altra plataforma electrònica que també les compleixi.

3.4. GESTIÓ DE L'EINA

La gestió i administració del sistema es realitzarà mitjançant eines i interfícies gràfiques, que han de permetre l'autonomia de l'administració en el disseny, creació, actualització i organització de tots els components i serveis inclosos en els diferents mòduls, contemplant, entre altres, el control de persones usuàries, perfils, rols, grups, permisos i accessos d'una manera senzilla

L'eina ha de contemplar la figura del rol de l'APDCAT, com un rol de superadministrador que ha de poder realitzar tasques d'administrador de la plataforma.

Així mateix, l'eina ha de permetre la configuració de diferents rols que permetin efectuar únicament algunes de les tasques possibles.

En tots els rols d'usuaris cal que el sistema proposat emmagatzemi totes les accions que es realitzin per tal de tenir la seva traçabilitat.

3.4.1. GESTIÓ DE PERMISOS

- Els sistemes a implantar hauran d'incloure de forma estàndard, determinats perfils tipus amb els seus permisos corresponents.
- Tots aquests perfils i permisos podran ser modificats, eliminats o ampliat per la persona administradora de l'aplicació.
- El sistema de menús s'adaptarà en funció dels permisos assignats a les diferents persones usuàries de manera que permeti o impedeixi la realització de diferents tipus d'operacions.
- L'assignació de permisos es podrà realitzar individualment o per grups de persones usuàries.

3.4.2. GESTIÓ D'USUARIS

L'adjudicatari haurà de complir la Guia de gestió de Comptes d'administració de la Generalitat de Catalunya.

Entre d'altres mesures, l'adjudicatari haurà de:

- Limitar al màxim els usuaris amb elevats privilegis. Sempre s'haurà de fer amb comptes nominals. En cas de requerir un usuari privilegiat per part dels desenvolupadors, aquest fet s'haurà de notificar a l'APDCAT per la seva autorització i avaluació del risc associat.
- Revisar els usuaris privilegiats de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades.

4. SERVEI DE POSADA EN FUNCIONAMENT

4.1. MIGRACIÓ DELS EXPEDIENTS PASSATS I EN CURS A LA NOVA APLICACIÓ

L'adjudicatari serà el responsable de realitzar la migració a la nova eina dels expedients ja conclusos i aquells que es troben en curs. Serà responsabilitat de l'adjudicatari mantenir la numeració actual dels expedients passats i en curs, així com migrar tota la documentació relativa a aquests.

Previ a la migració, l'adjudicatari conjuntament amb l'APDCAT ha de realitzar un anàlisi de riscos de protecció de dades i implementar les mesures de seguretat específiques derivades d'aquesta anàlisi.

La migració ha de garantir que els usuaris puguin continuar treballant i accedint als expedients conclusos i en curs.

Els expedients conclusos i en curs probablement no contindran totes les metadades necessàries per tal que el tramitador permeti desplegar efectivament totes les possibilitats de cerca dels mateixos. S'assumeix en aquest sentit aquesta limitació en les funcionalitats de tal manera que el procés de migració no implicarà una tasca d'afegir cap altra informació de la que ja estigui continguda en els propis expedients.

El volum de informació a migrar son entre 11.000 i 15.000 registres de la base de dades dels expedients i el conjunt d'arxius que conté cada expedient, amb un volum total aproximat d'uns 150 GB.

L'adjudicatari ha de validar la completesa del procés de migració, mentre que la revisió i acceptació final del treball de migració serà a càrrec de l'APDCAT.

4.2. REALITZACIÓ DE PROVES PRÈVIES A POSAR EL TRAMITADOR A DISPOSICIÓ DELS USUARIS

L'adjudicatari haurà de realitzar les proves de funcionament que verifiquin i garanteixin la correcta parametrització i integració de la solució, així com el seu pas a operació, ja siguin de caire intern o extern (enfocat als interessats).

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

- Assignació de permisos.
- Implementació de fluxos de treball i de signatura.
- Operativa multidispositiu (ha de ser correctament accessible des d'ordinadors portàtils i sobretaula, tauletes i telèfons mòbils).
- Integracions amb plataformes de tercers.

- Operativa de la plataforma interna.
- Operativa de la plataforma pública

El desenvolupament s'haurà de dur a terme aplicant metodologies àgils i, particularment, la "Devops".

Correspondrà a l'APDCAT determinar si les proves han demostrat superar el mínim exigible per tal que el tramitador pugui ser posat a disposició dels usuaris per a la gestió ordinària de les diferents tasques.

4.3. FORMACIÓ DELS USUARIS

L'adjudicatari, en coordinació amb l'APDCAT, desenvoluparà la formació necessària per una correcta explotació i manteniment dels sistemes entregats. La formació s'efectuarà utilitzant com a suport la documentació tècnica dels sistemes i els manuals d'usuari lliurats. La durada mínima d'aquesta formació serà mínim de 30 hores i haurà de permetre dotar tots els col·lectius implicats de plenes garanties per poder fer servir i operar el nou sistema.

El lloc i dates corresponents a la formació s'establiran de comú acord entre les parts. La logística d'organització del curs (convocatòries, reserva de sales, espai telemàtic etc.) serà responsabilitat de l'APDCAT. Aquesta formació es considerarà inclosa en el preu de l'oferta.

Els usuaris han de poder disposar d'un entorn de proves per poder-se familiaritzar adequadament amb la nova eina sense cap risc operatiu.

La formació indicada dels usuaris es durà a terme de conformitat amb un pla d'adquisició de coneixement prèviament establert que haurà de tenir els següents continguts:

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement.
- Pla de fites principals amb el seu calendari.
- Equip compromès.

El pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per adquirir el coneixement necessari així com per assegurar que el proveïdor adjudicatari està en disposició per iniciar les activitats de desenvolupament. Així doncs, s'inclourà:

- L'estratègia per a l'adquisició de coneixement (entrevistes, auditoria, accés a documentació, etc)

- La verificació de la disponibilitat i correcta configuració de l'entorn de desenvolupament per part de l'adjudicatari.
- La verificació de la configuració adequada de les eines a utilitzar (grups, assignació de treballs, etc.),
- El Pla de fites principals ha d'incloure, almenys, per a cadascuna de les tasques a dur a terme, les dates d'inici i fi de cadascuna d'elles, la distribució de responsabilitats, els criteris aplicables d'acceptabilitat i qualsevol altre detall addicional que s'estimi pertinent.

4.4. TERMINI

La posada a disposició de la solució a els usuaris, és a dir, la implantació, s'ha de produir en un termini màxim de 12 mesos a comptar des de la notificació de l'adjudicació del present contracte.

5. SERVEI DE MANTENIMENT, SUPORT I RESPOSTA A INCIDENTS

5.1. SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment s'iniciarà després de la validació de l'APDCAT a partir de l'entrada en producció. L'adjudicatari haurà d'assegurar el manteniment, avaluació, evolució, adaptació als canvis legislatius i el correcte funcionament de la solució implementada durant la vigència del contracte.

Cal satisfer específicament les següents tasques de manteniment:

- Operació extrem a extrem de l'aplicació.
- Generació d'indicadors tècnics de l'aplicació i monitoratge proactiu. (Centre de Control).
- Gestió de la capacitat.
- Gestió de la disponibilitat, backup i recuperació.
- Gestió de la seguretat de l'aplicació.
- Automatització de proves i controls de qualitat i seguretat.

Classifiquem el tipus de manteniment de la manera següent:

Serveis tecnològics recurrents

- **Servei de monitorització i diagnòstic** (tipus *dashboard*) per poder conèixer en tot moment l'estat del sistema i les incidències en temps real.
- **Gestió operativa.**
- **Suport a usuaris.**
- **Manteniment d'aplicacions** (preventiu, correctiu, perfectiu, i adaptatiu tècnic).
 - **Preventiu:** Haurà de preveure els canvis necessaris per evitar errors.
 - **Correctiu:** Són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
 - **Perfectiu:** Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes:

reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència que vagin més enllà de l'estàndard d'un adequat rendiment.

- **Adaptatiu tècnic:** Assegurament que la solució funcioni adequadament encara que es produeixin canvis tecnològics.

Serveis tecnològics sota demanda

Peticions d'evolutius de manteniment d'aplicacions definint evolutius com a incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi de la legislació així com per adaptar-se als canvis de requeriments dels sistemes corporatius de la Generalitat de Catalunya i de l'APDCAT en l'àmbit de l'administració electrònica.

Es classificaran tres tipus d'evolutius:

- **Evolutiu funcional.**
Aquell evolutiu que permetrà garantir l'ús de tots aquells serveis que ha de proporcionar la solució.
- **Evolutiu adaptatiu normatiu.**
Aquell evolutiu que permetrà garantir el compliment normatiu en tot moment durant la vigència del contracte.
- **Actualització tecnològica.**
Tasques que han de fer possible que la tecnologia emprada és actual en tot moment i permet una correcta funcionalitat i interoperabilitat.

La posada en marxa de qualsevol canvi o modificació en els sistemes en funcionament no hauria d'afectar a les persones usuàries i hauria de ser transparent per aquestes.

En els casos en què el servei no hagi d'estar disponible de forma programada per motius de manteniment, millora o qualsevol altre, l'APDCAT haurà de ser informada amb un mínim de 48 hores d'antelació per a poder gestionar l'aturada. Les aturades del servei s'hauran de programar preferentment fora de l'horari laboral habitual de l'APDCAT.

L'adjudicatari haurà d'executar tants manteniments preventius o correctius com resulti necessari; doncs es tracta únicament de modificar allò que d'entrada hauria de funcionar i no funciona adequadament.

Pel què fa referència a canvis sota demanda, el licitador ha d'oferir com a mínim una bossa de 150 hores. Aquestes hores es consumiran a partir de l'entrada en producció de l'eina.

5.2. SERVEI DE SUPORT

Els usuaris de la plataforma han de rebre un servei suficient i adequat de suport tècnic, a partir de l'entrada en producció, que compregui, com a mínim:

- Suport telefònic i telemàtic per tal de resoldre consultes sobre el funcionament i explotació de la plataforma contractada, tant a nivell conceptual com informàtic.
- Atenció personalitzada relativa a la inclusió de noves funcionalitats o millores que el gestor d'expedients desenvolupi.
- Novetats i comunicacions "d'última hora".
- Publicació i contingut de noves versions.
- Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran.
- Dates previstes de posada en funcionament.
- Servei de notificació d'incidències: Atenció a les incidències o errades per les vies de comunicació web, telèfon o correu electrònic. Una vegada rebuda la incidència serà confirmada immediatament la seva recepció a l'usuari. El servei telefònic estarà disponible tots els dies laborables, excepte festius, en el següent horari: de dilluns a divendres de 8 a 18 hores.
- El servei d'atenció telefònica ha de disposar de tècnics especialistes en cada àmbit, per donar una resposta ràpida i efectiva sobre l'operatòria del producte amb el termini que es detalla al punt 5.3.
- Servei de teleassistència mitjançant un sistema d'intervenció remota dels consultors en els equips de l'usuari amb una plataforma tecnològica d'atenció virtual en línia.
- Servei de correu electrònic com a via de comunicació en la resolució d'incidències o consultes d'operatòria.

L'APDCAT podrà demanar informes sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. Així com convocar l'empresa contractista per reunions operatives.

Addicionalment cada trimestre tindrà lloc una reunió de seguiment del servei a les instal·lacions de l'APDCAT amb els responsables de l'adjudicació per analitzar l'estat del servei.

El licitador ha d'oferir un mínim de 150 hores de suport. Aquestes hores es començaran a executar un cop, de comú acord, s'hagi posat en producció l'eina.

5.3. RESPOSTA A INCIDENTS

El servei de resposta a incidents regulat en el present apartat resultarà d'aplicació un cop s'hagi posat en marxa de la solució. A més el licitador proposarà i assegurarà la incorporació d'Acords de Nivell de Servei (ANS) que facilitin la gestió de incidències, peticions de seguretat i d'incidents de ciberseguretat de forma efectiva per part de l'APDCAT. Als efectes de regular aquest servei, a continuació es defineixen els següents conceptes rellevants:

- **Incidència estàndard:** Qualsevol esdeveniment, petició de seguretat o incident de seguretat que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar, una interrupció o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixin almenys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.
- **Incidència crítica:** Les incidències que impedeixen la continuació del treball de manera normal i/o el rendiment òptim de les diferents aplicacions del sistema.
- **Incidència paralitzant:** Les incidències que suposen la detenció total del sistema.
- **Temps de resposta:** Temps màxim transcorregut des de que es realitza la comunicació i l'empresa subministradora comença a treballar per a la seva resolució.
- **Temps de resolució:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa i aquesta facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència estàndard, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

Atesa la criticitat de la informació, es defineixen el següent conceptes a nivell de seguretat:

- **Peticions de seguretat:** Peticions relacionades amb la consulta de informes de ciberseguretat del sistema o per la implementació de mesures de seguretat necessàries per garantir la seguretat del sistema.
- **Incidents de seguretat:** Un incident de seguretat és qualsevol esdeveniment que pugui suposar un risc per a la seguretat dels serveis del sistema (pel que respecta a confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades), o bé un incompliment de la Política de seguretat de l'APDCAT.

Tant les peticions de seguretat com els incidents de seguretat han de rebre el tractament prioritari de les incidències estàndard i crític respectivament.

A més totes les incidències i incidents de seguretat que comportin violacions de seguretat de les dades, l'adjudicatari té l'obligació de notificar-ho a l'APDCAT d'acord a l'encàrrec de tractament del contracte (annex 5 del contracte).

A partir de les definicions anteriors es configura la següent taula que conté els temps de resposta i de resolució màxims a satisfer en funció de la tipologia d'incidència ocorreguda.

INCIDÈNCIA	TEMPS DE RESPOSTA	TEMPS DE RESOLUCIÓ
Paralitzant	<1 hora	<4 hores
Crític i incident de seguretat	<4 hores	<8 hores
Estàndard i petició de seguretat	<24 hores	<5 dies laborables

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació de les possibles afectacions al servei, mitjançant un correu electrònic o a través d'un portal web i, per casos urgents, un número de telèfon.

El licitador ha d'oferir un mínim de 100 hores anuals de servei de resposta a incidents. Aquestes hores es començaran a executar un cop, de comú acord, s'hagi posat en marxa el tramitador.

El servei de resposta a incidents tindrà un abast sobre tot el sistema objecte del contracte.

Cada servei de manteniment, de suport i de resposta a incidents s'haurà de sol·licitar necessàriament per escrit per personal de l'APDCAT. Tan bon punt es finalitzi la tasca per part de l'adjudicatari, aquest haurà de redactar un breu informe corresponent a les funcions efectivament desenvolupades així com la dedicació horària que li ha implicat. Aquest informe es traslladarà al personal de l'APDCAT que s'indiqui.

5.3.1. GESTIÓ D'INCIDENTS DE SEGURETAT

Addicionalment, en el cas de la gestió d'incidentes de seguretat, el licitador haurà de col·laborar en la seva investigació, facilitant les evidències que siguin necessàries garantint la cadena de custòdia.

El licitador haurà de facilitar un canal d'interlocució directa i personalitzada amb l'APDCAT per a la gestió d'incidentes de seguretat amb l'objectiu de garantir que aquests es gestionin de forma efectiva. S'hauran d'acordar els canals de comunicació tècnic-operativa, els criteris de notificació i la tipologia d'incidentes, que permetin:

- Conèixer els incidents de seguretat vinculats als serveis de la solució.

- Compartir informació vinculades a ciberamenaces i alertes funcionals.
- Disposar d'informació adequada (traces, contactes) per poder fer una bona gestió dels incidents.
- Establir canals de comunicació i intercanvi d'informació àgils.

El licitador haurà de lliurar informes periòdics sobre la seguretat de la plataforma a efectes de control de compliment d'aquestes obligacions en l'àmbit de seguretat.

6. EQUIP DE TREBALL, FUNCIONS I COORDINACIÓ AMB L'APDCAT

6.1. L'EQUIP DE TREBALL

L'empresa adjudicatària ha de constituir un equip de treball que haurà de comptar, com a mínim, amb els perfils següents:

- **Cap de projecte.** Ha de ser titulat universitari, amb una experiència acreditada de més de 5 anys en gestió de projectes TIC.
- **Consultor funcional.** Ha de ser titulat universitari, amb una experiència acreditada de més de 3 anys en millora de processos o projectes d'experiència usuari (UX).
- **Consultor tècnic.** Ha de ser titulat universitari en informàtica o titulació equivalent amb una experiència mínima acreditada de 2 anys.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a l'APDCAT i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula.

Si al llarg de l'execució del contracte fos necessari substituir algun dels membres de l'equip de projecte, serà imprescindible la presentació d'una petició formal a l'APDCAT indicant el currículum del nou membre que es proposa que s'integri a l'equip i el procediment suggerit per dur a terme el canvi, aquest ha de preveure un temps de solapament. L'APDCAT aprovarà la petició en el comitè de seguiment.

El lloc de treball habitual de l'equip de l'adjudicatari seran les seves oficines tot i que també s'oferirà la possibilitat puntual d'accés presencial i remot per VPN a l'APDCAT prèvia petició i autorització de l'APDCAT. En qualsevol cas, l'APDCAT es reserva el dret a decidir quan convocar el personal a distància o in-situ a les seves instal·lacions en situacions puntuals (posada en producció, situacions de crisi, reunions de seguiment, etc).

6.2. FUNCIONS

El **cap de projecte** de l'empresa adjudicatària serà el responsable de la gestió del personal adscrit al projecte i, en particular, de la comunicació i seguiment de tots els aspectes relacionats amb l'execució del projecte. Les funcions del cap de projecte també inclouran:

- Control i gestió dels recursos assignats al projecte.

- Realització i actualització en cada fase el Pla de Projecte: calendari, riscos, tasques, recursos i relació amb implicats.
- Monitorització vers el pla de projecte.
- Gestió d'accions correctives a les incidències.
- Gestió dels canvis.
- Vetllar per les mesures/mecanismes de seguretat.

El cap de projecte mantindrà en tot moment una llista actualitzada i disponible de tot el personal adscrit al projecte.

El **consultor funcional** serà un gestor de solucions, encarregat de garantir la usabilitat adequada de l'eina.

El **consultor tècnic** serà l'encarregat d'adaptar la solució a les necessitats de l'APDCAT.

6.3. COORDINACIÓ

L'APDCAT designarà

- un coordinador general del projecte.
- un Interlocutor de l'àrea de Tecnologia i Seguretat de la Informació.
- els perfils funcionals de les àrees afectades.

A efectes de coordinació, el Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària serà l'únic interlocutor per a la gestió del projecte per tots aquells assumptes administratius, financers i tècnics.

La comunicació de dades, informes, reunions, informacions, i en general, de totes i cadascuna de les activitats relacionades amb la realització del projecte, es canalitzaran, exclusivament, per mitjà del Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària i el coordinador general del projecte de l'APDCAT.

El coordinador general del projecte per part de l'APDCAT serà l'encarregat de transmetre les validacions de les tasques realitzades i el correcte acabament de les ordres de treball.

A fi i efecte de facilitar aquesta coordinació es crearà un Comitè de Direcció del projecte compost pels següent membres:

- Per part de l'adjudicatari: Cap de Projecte, que alhora actua com a secretari del Comitè de Direcció.

- Per part de l'APDCAT: Coordinador del Projecte i els membres de l'APDCAT que aquesta considerin escaients.

La funció del Comitè de Direcció serà la revisió dels aspectes rellevants de l'informe executiu i presa de les decisions escaients en relació amb l'execució del projecte.

El Comitè de Direcció es reunirà amb una freqüència mínima mensual. No obstant l'anterior previsió, es reunirà sempre que ho sol·liciti el Coordinador de projecte de l'APDCAT.

A la primera reunió del Comitè de Direcció del projecte l'adjudicatari haurà de presentar un calendari detallat que servirà com a guia per la resta del seguiment del projecte.

Les reunions se celebraran amb caràcter presencial a la seu de l'APDCAT, si bé el Coordinador de projecte de l'APDCAT podrà establir, cas a cas, la possibilitat que la trobada es dugui a terme en format telemàtic. El Cap de Projecte de l'adjudicatari elaborarà una acta que remetrà al Coordinador de projecte de l'APDCAT, en el termini de 3 dies des de la reunió.

7. PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

El licitador inclourà un pla de devolució del servei detallat que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per l'APDCAT.

El Pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- L'adjudicatari conjuntament amb l'APDCAT ha de realitzar un anàlisi de riscos de protecció de dades i implementar les mesures específiques per mantenir la seguretat en la devolució del servei.
- El termini d'execució serà d'entre 2 i 4 mesos abans de la finalització del contracte ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada. L'APDCAT es reserva el dret de poder reduir el termini d'execució segons consideri necessari.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o l'APDCAT en la provisió del servei.
 - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat per l'APDCAT realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari haurà d'oferir el maquinari i els equips informàtics, adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, a l'APDCAT o a terceres parts anomenades per aquest. La valoració dels equips es realitzarà per un tercer utilitzant el criteri de "preu de mercat" o, si no és possible, sostraint al seu preu de compra el cost de l'amortització sense valor residual. L'APDCAT, o terceres parts anomenades per aquest, podrà realitzar la compra de tots o part dels equips.
- L'APDCAT podrà subscriure un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a l'APDCAT, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o

contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.

- L'adjudicatari haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, l'APDCAT i/o altres adjudicataris.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei (ANS). El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- L'APDCAT no assumirà una dedicació significativa de recursos propis en les activitats de devolució.
- L'adjudicatari haurà de garantir que es disposa de la documentació actualitzada de la gestió del servei (base de dades de coneixement) a transferir.
- Abans de l'inici de la fase de devolució, l'adjudicatari ha de garantir que la documentació base es troba actualitzada. Es considera documentació base la que es troba indicada com a grau de necessitat imprescindible a:

https://qualitat.solucions.gencat.cat/guies/transicio/lliurables_transicio_devolucio/

8. DOCUMENTACIÓ

8.1. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PER LA LICITACIÓ

1. **Memòria tècnica descriptiva de la solució:** Document de model conceptual detallat on s'especifica la solució a implementar per donar resposta als requeriments funcionals i tècnics descrits en el plec de prescripcions tècniques de la solució, i que inclogui també els apartats o la informació següent:
 - **Pla de Projecte** proposat, amb un calendari general del projecte. De conformitat amb el termini d'execució previst, la posada a disposició dels usuaris s'ha de produir en un termini màxim de 12 mesos a comptar des de la notificació de l'adjudicació del present contracte.
 - **Pla de proves:** proposta de com es proposa abordar la realització de les proves prèvies a la posta en marxa
 - Oferta del nombre d'hores corresponent als **manteniments** (sota demanda), suport i resposta a incidents. El nombre d'hores mínim que cal oferir són, respectivament, 150, 150 i 100.
 - Temps de **resposta a incidents**.
 - Oferta de **capacitat d'emmagatzematge** de la solució proposada inclosa en el preu.
 - **Equip humà** assignat al projecte i funcionament: Descripció de l'equip de treball i dels rols que desenvolupen, amb el perfil professional i currículum dels seus membres.

2. **Pla d'adquisició del coneixement:** indicant una proposta de continguts i fases en les quals es realitzarà aquesta formació. Aquesta formació ha de tenir una durada mínima de 30 hores i el contingut mínim següent:
 - Descripció general del pla, indicant objectius i metodologia.
 - Identificació dels diferents col·lectius objecte de la formació.
 - Inventari de materials, preveient com a mínim:
 - Presentacions del sistema (bàsica, avançada, tècnica).
 - Manual d'usuari (per a cada perfil identificat).
 - Guies ràpides i preguntes freqüents.
 - Manual d'administració.
 - Manual d'exploració.

3. **Proposta sobre la migració i el pla de devolució,** d'acord amb el Plec de prescripcions tècniques (PPT). Descripció de com es farà la migració dels expedients actuals i de les mesures que possibilitin una eventual migració en el futur cap a una altra solució de tramitador.

4. **Declaració responsable o certificació conforme el hosting compleix amb les mesures tècniques i organitzatives corresponents a categoria alta de l'ENS.**

5. Declaració o certificat conforme la solució compleix amb l'**Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI)**.

6. Declaració conforme la solució digital d'expedients **és compatible** com a mínim amb dos dels principals motors de base de dades del mercat: MSQL, MSSQL, Server Oracle i MySQL

7. Document de compromís conforme se signarà l'**encàrrec del tractament de dades personals** en els termes especificats per l'APDCAT en l'Annex 5. En concret, el contracte d'encarregat comprendrà garanties, com a mínim, respecte:
 - Confidencialitat i protecció de dades.
 - Compliment de les normes sobre protecció de dades de caràcter personal.
 - Seguretat del sistema.
 - Devolució i posterior supressió de la informació en el moment en què s'acabi la relació.
 - Responsabilitats i subcontractació.
 - Servei diari de còpies de seguretat.

8.2. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR DURANT L'EXECUCIÓ DEL PROJECTE

Durant l'execució del projecte es lliuraran a l'APDCAT, com a mínim:

- Programa de treball detallat – amb dates concretes de finalització - que contempli, com a mínim, els següents aspectes:
 - Definició i revisió dels documents a incorporar a la nova aplicació. En particular, caldrà definir:
 - Tipologies de documents
 - Quadre de classificació

 - Recopilació i revisió de la informació de detall necessària per a la definició d'usuaris, perfils i rols; essencialment tràmits i procediments que es tramitaran a través del nou tramitador i necessitats específiques de l'APDCAT; així com obtenció de tota aquella informació necessària per la correcta execució del present objecte.

 - Consultoria per a la definició i revisió dels components clau d'administració electrònica per a l'efectiva implantació del gestor d'expedients (per exemple, les polítiques de signatura).

- Detall de l'arquitectura proposada que suportarà la solució amb especial atenció en la localització des d'on el proveïdor prestarà el servei d'emmagatzematge així com els aspectes de seguretat i recuperació de la informació.
 - Detall de les parametritzacions a aplicar per tal de permetre el correcte funcionament de la solució segons els requeriments detallats al present plec i, en particular, la seva integració amb altres serveis externs.
 - Identificació d'aquells elements que denotin un adequat compliment de la protecció de dades des del disseny i per defecte "by design & by default".
 - Planificació detallada de com abordar la implantació (migració, proves i formació).
 - Fites temporals fins a la posada en funcionament de la seu electrònica.
 - Projecció de tots els passos amb la corresponent indicació temporal relatiu a la confecció i posada en funcionament de la plataforma de tràmits.
- Document d'aprovació, per part d'ambdues parts, del pla de projecte detallat.
 - Documents d'actes de totes les reunions de presa de requeriments o de qualsevol altre tipus de reunió.
 - Document de conformitat per ambdues parts per tal que els usuaris comencin activament a utilitzar la nova plataforma de tramitació així com els serveis de seu electrònica i de plataforma de tràmits.

En qualsevol cas, durant la fase d'execució del projecte, l'APDCAT es reserva el dret de requerir aquella documentació que consideri adient associada al projecte.

Tots els documents que s'entreguin durant aquesta fase hauran de ser en català.

8.3. DOCUMENTACIÓ A LA FINALITZACIÓ DE LA IMPLEMENTACIÓ DE L'EINA

- Tota la informació/documentació necessària per acreditar el sistema implantat en categoria mitja o alta de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i en funció del resultat del seu procés de categorització.

- Manual d'usuari: en suport digital i alhora es mantindran actualitzats permanentment amb les noves funcionalitats i modificacions realitzades als aplicatius.
- Vídeo explicatiu sobre el funcionament detallat de l'eina que permeti formar el personal que s'incorpori a la institució amb posterioritat a la implementació efectiva del tramitador.
- Dades de contacte d'un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.
- Documentació tècnica de la plataforma, de la seu electrònica i de la plataforma de tràmits.

Tots els documents que s'entreguin hauran de ser en català.

9. GARANTIA I PENALITZACIONS

9.1. GARANTIA

L'adjudicatari haurà de garantir el funcionament correcte dels sistemes i el programari subministrat durant la vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de corregir els errors detectats per l'APDCAT durant el termini de garantia i modificar les configuracions i el programari que l'APDCAT detecti que no està complint les especificacions contractades.

9.2. PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS ANS

Els serveis de tramitador, seu electrònica, plataforma de tràmits i de hosting són essencials per l'adequat funcionament de l'APDCAT. En conseqüència, cal que l'adjudicatari garanteixi especialment la disponibilitat dels mateixos.

S'aplicarà una penalització d'un percentatge sobre el total de facturació si es produeixen incompliments dels ANS mínims, tant per incidències paralitzants, crítiques, estàndard com peticions i incidents de seguretat.

Les penalitzacions en cas d'incompliment es correspondran amb un descompte del cost anual del contracte, del preu relatiu a la plataforma, que oscil·larà entre l'1 i el 5% en funció de la categoria de gravetat.

INCIDÈNCIA	TEMPS DE RESPOSTA	% penalització facturació anual per cada incompliment de conformitat de la columna Temps de Resposta.
Paralitzant	Incompliment del temps de resolució.	5%
Crític i incident de Seguretat	Incompliment del temps de resolució en un mínim de 2 ocasions.	3%
Estàndard i petició de seguretat	Incompliment del temps de resolució en un mínim de 3 ocasions.	1%

Cada penalització aplicada de forma individual no podrà superar el 10% de l'import d'adjudicació del contracte i les diferents penalitzacions aplicades conjuntament no

podran superar el 50% d'aquest import, de conformitat amb l'article 192.1 de la Llei 9/2017 de 8 de Novembre de contractes del sector públic.

Amb caràcter general, en cas de demora, o d'incompliment de qualsevol dels terminis totals o parcials que es fixen per a l'execució dels serveis que comprèn el present contracte, s'aplicaran les penalitats previstes a l'article 193 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

El procediment d'imposició de penalitzacions serà el previst a l'article 194 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

Barcelona,

Directora
