

**CONTRACTE PER AL SUBMINISTRAMENT D'UN PROGRAMA INFORMÀTIC DE GESTIÓ
INTEGRAL DELS EXPEDIENTS DE SERVEIS JURÍDICS PER A FERROCARRILS DE LA
GENERALITAT DE CATALUNYA**

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES



1. Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (en endavant, FGC) és una entitat de dret públic adscrita al Departament de Territori (DTER) sent el seu objecte administrar infraestructures i a operar serveis ferroviaris, així com a gestionar ferrocarrils turístics i estacions de muntanya. D'acord amb l'anterior, derivat de l'activitat d'FGC, l'Àrea d'Assessoria Jurídica d'aquesta, necessita un programa informàtic de gestió integral de tots els seus expedients (judicials, informes jurídics, convenis de col·laboració, etc.) que permeti efectuar un seguiment íntegre i acurat de tot el seu cicle de vida i, que incorpori un sistema informàtic de comunicacions electròniques amb els òrgans jurisdiccionals i que s'adapti a l'utilitzat pels òrgans amb seu a Catalunya i de qualsevol àmbit nacional, si la naturalesa del procediment jurisdiccional ho requerís.

2. Objecte del contracte.

2.1. L'objecte del contracte contempla:

- 2.1.1. El servei d'implantació i posada en marxa d'un programa informàtic en la modalitat de subscripció, amb una anàlisi prèvia i posterior adaptació, i que haurà de contemplar i assolir:
 - 2.1.1.1. Consultoria prèvia.
 - 2.1.1.2. Instal·lació de l'entorn de pre-producció de l'aplicació als servidors d'FGC. L'aplicació haurà de ser instal·lada en modalitat *on premise*. No s'acceptaran aplicacions que es prestin al núvol.
 - 2.1.1.3. Configuració i parametrització dels diferents mòduls de l'aplicació segons les necessitats de l'Assessoria Jurídica d'FGC, incloent també totes les integracions demanades en aquest plec.
 - 2.1.1.4. Migració de dades de l'actual base de dades. Aquesta fase inclourà les proves de migració necessàries a l'entorn de pre-producció per tal d'assegurar que la migració definitiva a producció és exitosa.
 - 2.1.1.5. La formació del personal que ha d'utilitzar el programari.
- 2.1.2. La subscripció a un programa informàtic que, sota un únic sistema, englobi tota la informació i els processos relacionats amb la gestió dels expedients de l'Assessoria Jurídica d'FGC (expedients judicials, informes jurídics, convenis, etc), per a 6 usuaris concurrents i ampliable en funció de les necessitats. Aquesta subscripció haurà d'incloure un servei de suport, manteniment i actualitzacions que es detalla més endavant.

2.2. Característiques generals del sistema:

- 2.2.1. L'aplicació haurà de comptar com a mínim amb les següents funcions:
 - a) Control i seguiment d'expedients en les seves diferents fases, amb registre de totes les comunicacions i actuacions.
 - b) Gestió del cicle de vida de tots els expedients.
 - c) Gestió d'expedients judicials (dels diferents ordres jurisdiccionals), informes jurídics i convenis.
 - d) Permetre definir fluxos de treball. Cada expedient ha de tenir un històric d'actuacions perfectament ordenades per ordre cronològic. Cada anotació ha de contenir com a mínim, data, hora, tipus d'anotació, usuari responsable de l'actuació, text i temps imputat. Les anotacions han de poder etiquetar-se per tipus o anotacions prèviament definides.
 - e) Permetre que les anotacions i gestions vagin acompanyades de documents de tot tipus.



- f) El programa ha de permetre crear anotacions, amb un sistema d'avisos, alertes, etc.
- g) Facilitar la generació de documents (demandes, escrits de tràmit, informes, etc.).
- h) Disposar d'una agenda que distingeixi entre anotacions generals, assenyalaments, avisos, terminis i configuració de nous tipus. També ha de generar llistats del període que es desitja consultar i que sigui compatible i estigui integrat amb l'agenda de Microsoft Outlook y Office 365.
- i) Control econòmic dels expedients (costes, minutes, càlcul d'interessos, etc.)
- j) Signatura electrònica
- k) Quadre de comandament i ampli *reporting* (indicadors d'activitat i càrregues de treball)
- l) Creació de plantilles de correu electrònic i de documents, i creació de fusions entre les plantilles i les dades del programa.
- m) Generació de llistats que es puguin ordenar per múltiples camps i totalment configurables, i possibilitat d'exportar-los en format Microsoft Excel o Microsoft Word.
- n) Integració homologada amb els sistemes de comunicacions electròniques dels òrgans jurisdiccionals implementats a Catalunya, com E-justícia i LexNET.
- o) Base de dades amb classificacions per clients, advocats, representants, contraris, tercers, etc.
- p) Ha de disposar de llistats de demarcacions i planta judicial.
- q) Enviament de correus electrònics des dels expedients a través d'un sistema de correu electrònic.
- r) L'aplicació haurà de residir als sistemes informàtics de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya en modalitat *on premise*.
- s) Sincronització de l'agenda amb el correu electrònic.
- t) Definició de permisos i rols d'accés.

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

- a) L'atenció a consultes sobre l'ús i utilització del programa dins l'horari de treball d'FGC. El proveïdor ha de proporcionar:
 - a. ajuda general relativa al programa que inclogui l'explicació de la documentació, l'ajuda per a fer funcionar el programa correctament i la verificació i l'anàlisi de la correcció de les dades introduïdes i tractades
 - b. recomanacions d'ús i configuracions addicionals per a millorar l'eficiència i seguretat de les dades.
 - c. el suport per a l'operació amb altres softwares, inclosos els de tercers que es puguin llençar des de l'aplicació o amb els que connecti l'aplicació (Exemple: Outlook, certificats digitals, etc.)
 - d. seguiment dels incidents reportats
- b) La descàrrega d'actualitzacions de l'aplicació per motius de canvis legals i/o correccions d'errors. Ha d'incloure:
 - a. La instal·lació del programa i els seus mòduls en el Servidor i les estacions de treball
 - b. L'adquisició de noves llicències per a usuaris addicionals ha d'incloure la seva instal·lació.
- c) Assistència tècnica consistent en:
 - a. L'anàlisi d'errors o resultats inesperats i el plantejament de solucions per a la seva resolució. El proveïdor ha de proporcionar ajuda per a detectar si el motiu de l'incident és el programa o si és aliè al mateix. Quan es tracti d'un incident del programa, s'investigarà la causa i se solucionarà.
 - b. Anàlisi i diagnòstic de problemes d'infraestructura que impossibiliten el funcionament normal del programa.
 - c. Monitorització i, si escau, instal·lació de partxes de l'aplicatiu i els seus mòduls, com de BBDD SQL que sigui requisit per al funcionament del programa.



- d. Bolcat de base de dades a partir d'una còpia de seguretat proporcionada per la Diputació.
- e. Restauració de la Base de dades a partir d'una còpia de seguretat.
- f. Anàlisi i resolució de problemes de la interacció del programa amb dispositius com impressores, faxos, escàners, etc.
- g. Instal·lació de la última versió del motor BBDD SQL per a la seva utilització amb el programa.

3. Requeriments tècnics informàtics i integracions.

En relació al projecte, el proveïdor haurà de realitzar la instal·lació i la parametrització de tot el software (supervisat i gestionat per FGC), així com realitzar un anàlisi dels riscos / auditoria de seguretat.

En relació a la seguretat, el software ha de permetre:

- a. Definir i gestionar els drets d'accés.
- b. Mecanismes d'autenticació, locals i integrats amb directori actiu.
- c. Metodologia d'accés segura (accés a la plataforma xifrat, pe https/SSL)
- d. Xifrat de les dades i les comunicacions que es fan servir (xifrat de les dades en moviment i en repòs)
- e. Proteccions mes comunes d'atacs a serveis web (*SQL Injection*, *XSS*, *Man in the middle*, etc.).
- f. Actualitzacions de seguretat periòdiques.
- g. *Backups* de totes les dades.
- h. Inventari de tots els actius que conformen tot l'aplicatiu i arquitectura de seguretat.
- i. Tot el sistema haurà de funcionar sota les mesures de seguretat definides i aplicades a FGC (GPOs, antivirus, actualitzacions periòdiques, etc.)

En relació als sistemes:

- a. Tot el software necessari haurà de córrer en servidors Windows actualitzats a les últimes versions.
- b. En el cas que es requereixi a FGC una bbdd haurà de ser Microsoft SQL Server o PostgreSQL.
- c. La instal·lació serà supervisada i gestionada en tot moment per l'equip de sistemes de FGC.

Aquest plec conté les prescripcions tècniques mínimes obligatòries per a la prestació dels serveis requerits a per a FGC.