



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT
PROCEDIMENT SIMPLIFICAT ABREUJAT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL
MANTENIMENT I SUPORT DEL PROGRAMARI D'ABSIS / BERGER-LEVRAULT DE
L'AJUNTAMENT DE PALAU- SOLITÀ I PLEGAMANS**

**1. PRESTACIONS INCLOSES, CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I LLOC
D'EXECUCIÓ DEL SERVEI OBJECTE DEL CONTRACTE**

La prestació dels serveis objecte del contracte descrits en el present Plec, es realitzarà a totes les dependències que conformen el consistori, dins el terme municipal de Palau-solità i Plegamans.

Pel que fa a les característiques del servei, la contractació estarà motivada per les necessitats l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans en un seguit de tasques essencials. A continuació s'exposen els serveis manteniment i suport que cal realitzar:

APLICACIONS D'ÚS GENERAL	Manteniment Nivell estàndard	SUPORT
Gestor d'expedients Web (simplifica) amb signatura mòbil i arxiiu	Si	Si
Acords i Resolucions Web	Si	Si
Registre E/S Web	Si	Si
E-Atiende multicanal i Seu	Si	Si
Connectors AOC (MUX-Registre, e-notum, E-Tram)	Si	Si
Quota Firma@	Si	No
Manteniment VIDSIGNER	Si	Si

SEU ELECTRÒNICA

La plataforma inclou una seu electrònica a disposició dels ciutadans a través d'Internet que permet a l'entitat donar compliment al dret dels ciutadans a relacionar-se amb l'administració a través de mitjans electrònics.



A través de la seu electrònica, els ciutadans i empreses poden accedir a la informació i serveis de l'ajuntament amb els mateixes garanties que si ho fessin de manera presencial.

La seu electrònica està integrada amb els components de backoffice de la plataforma, amb el servei Cl@ve de l'AGE o el VÀlid de l'AOC, per permetre l'autenticació de la persones sense necessitat d'ús de certificat electrònic.

La seu és multi-idioma, personalitzable (imatge i continguts) i compatible amb els principals navegadors del mercat.

Mòduls inclosos:

- Informació municipal.
- Tràmits i gestions (catàleg de tràmits).
- Carpeta ciutadana.
- Perfil del contractant (enllaç amb e s Perfils de l Contractant de l'AGE / CAOC).
- Validador de documents electrònics.
- Notificacions electròniques (Bústia).
- Tauler d'anuncis.
- Portal de Transparència.

SIMPLIFICA 3.0 + REGISTRE ELECTRÒNIC INTEGRAT

És la plataforma d'administració electrònica de Berger-Levrault que facilita la tramitació completa i flexible de tots els expedients de l'entitat donant cobertura a la normativa legal vigent d'administració electrònica.

Inclou un nou escriptori de treball que permet als usuaris organitzar i controlar millor la seva feina.

L'escriptori inclou les opcions següents:

- Les meves tasques pendents. El Gestor de tasques és un nou mòdul que permet als usuaris gestionar tasques per realitzar treballs i encàrrecs de treballs que de forma opcional poden associar-se a un document de registre o a un expedient.
- Els meus Tràmits pendents. Permet tramitar expedients en tres modalitats de tramitació diferents combinables entre si: tramitació lliure, tramitació guiada i tramitació controlada/automatitzada.
- Els meus Expedients. És l'evolució del gestor d'expedients GEWEB. El nou gestor incorpora millores que faciliten la incoació, tramitació i control dels expedients de qualsevol tipologia. Permet la seva ràpida implantació a tota l'entitat integrat amb la resta dels sistemes d'informació utilitzats en l'entitat.
 - a. Inclou una safata d'expedients (Els meus expedients):
 - b. Nova fitxa de l'expedient.
 - c. Permet classificar documentalment els expedients, dins el quadre de classificació de l'entitat.
 - d. Permet numerar els expedients per any o per sèrie documental i any.
 - e. Permet la tramitació de l'expedient des de la fitxa de l'expedient.



- f. Inclou un nou sistema de control d'accés a l'expedient. Cada expedient té associat una llista de control d'accessos tots els usuaris i grups d'usuaris que tenen accés a l'expedient.
- g. Totes les operacions realitzades sobre l'expedient queden auditades i es poden consultar des de la fitxa de l'expedient.
- h. Sense límit de quantitat de documents / Interessats per expedient.
- i. Millora d'usabilitat en el procés d'incoació d'un expedient amb tipus d'inici "Instància de part".
- j. Millora el control de terminis de tramitació (expedient, tràmit, tasca).
- k. Associació de tasques als expedients.
- El registre electrònic de documents té les funcionalitats següents:
 - a. Adaptat a la Norma SICRES 3.0 del MINHAP.
 - b. Integrat amb el directori comú d'unitats orgàniques i oficines de registre DIR3, el registre electrònic d'apoderaments s'apodera i la plataforma SIR de l'MINHAP.
 - c. Millora de l'experiència d'usuari: Interfícies d'usuari modernes, usables i intuïtives.
 - d. Simplificació de l'operatòria de registre: en una mateixa pantalla es pot entrar, editar i visualitzar les dades del registre d'un document.
 - e. Permet la signatura biomètrica en el registre presencial.
 - f. Permet la compulsa de documents escanejats en el registre presencial.
 - g. Nou sistema de navegació que mostra les dades de registre agrupats en pestanyes i permet la seva navegació utilitzant la roda del ratolí (barra de desplaçament vertical).
 - h. Millores en la gestió de la representació dels interessats.
 - i. Nova operatòria per especificar el tipus d'acreditació del representant de l'interessat amb opció per indicar que és de tipus "Apoderament registrat en Apodera". A la propera versió s'activarà la integració amb la plataforma Apodera per validar l'apoderament i descarregar l'evidència que ho demostra.
 - j. Millores en el sistema d'incorporació dels fitxers a registrar.
 - k. Millora procés de conversió de documents de format paper a format electrònic.
 - l. Nou mòdul de digitalització / compulsa de documents multinavegador, que permet generar còpies electròniques de documents en format paper.
 - m. El mòdul utilitza el component client "Dynamsoft Service" que ha d'instal·lar a les estacions de treball en què es vulgui utilitzar aquesta funcionalitat.
 - n. Millores en la gestió dels interessats (persones)
 - o. Segell de temps aplicat als seients de registre
 - p. Cercador d'adreces
 - q. Permet duplicar, té la opció de "Desa i crea un nou registre", permet imprimir justificant o rebut de presentació
 - r. Sistema per redistribuir els documents registrats a diverses persones i / o unitats orgàniques, permetent que aquestes acceptin o rebutgin el document. El sistema es basa en l'ús d'una safata de "Els meus documents de registre" per usuari.



- s. Safata de documents registrats que mostra a cada usuari els documents de registre el destí és l'usuari autenticat o la unitat organitzativa a la qual aquest pertany.
 - t. Sistema de gestió de permisos d'accés als seients de registre.
 - u. Millora registre activitat realitzada pels usuaris sobre el registre. Les accions realitzades sobre un registre de document es poden consultar a la fitxa del registre.
- Documents pendents de signar / validar. Signador o validador de documents + signatura mòbil.
 - Els meus avisos.

ACORDS I RESOLUCIONS

Acords i resolucions permet gestionar i controlar els òrgans col·legiats i els unipersonals de l'entitat. Facilita l'elaboració de les propostes de resolució, els acords, els dictàmens, els certificats i els decrets de l'entitat. Inclou un tramitador de sessions que permet gestionar els expedients de les sessions dels òrgans col·legiats (JGL, Ple, comissions informatives i qualsevol un altre òrgan de govern de l'entitat).

Característiques principals:

- a. Enviament de **propostes de resolució**, des de les diferents unitats organitzatives, cap als òrgans decisoris i el seguiment d'aquestes fins al seu acord o dictamen, certificació i notificació. Permet realitzar el seguiment del procés d'elaboració i validació de les propostes, planificant les sessions i confeccionant, automàticament, les convocatòries, actes, certificats d'acord i notificacions corresponents als interessats.
- b. El **tramitador de sessions** està integrat amb el mòdul **Tramitador d'expedients** de manera que des d'aquest les àrees poden enviar les propostes de resolució i les peticions d'aprovació al mòdul d'Acords i Resolucions, i aquestes són tramitades fins a obtenir el dictamen, acord, certificat i/o la notificació de la resolució que es retorna de forma automàtica a l'expedient de l'àrea.
- c. Elaboració i gestió de **propostes de tipus relació** per l'aprovació d'una relació d'expedients (factures, llicències d'activitats, etc...) amb un únic acord d'òrgan col·legiat o decret, amb generació automàtica de certificats i notificacions individualitzades.
- d. Permet enviar a signar, i signar electrònicament tots els documents generats usant els signadors inclosos a la plataforma.
- e. Accés per part dels càrrecs electes a la documentació associada a les sessions dels òrgans als quals pertanyen.

En relació al servei de manteniment i suport i atenció al client de les aplicacions Absis / Berger –
Levrault, el present contracte comprèn:



SERVEI DE MANTENIMENT

- Adaptació de canvis legals (manteniment adaptatiu): elaboració de noves versions de les aplicacions d'absis, com a conseqüència de la modificació dels programes i els seus mòduls per a adaptar-los a les exigències de modificacions legislatives durant la vigència del present contracte.
- Millora de les aplicacions (manteniment evolutiu): elaboració de noves versions i modificació dels programes d'ABSIS derivats dels suggeriments realitzats per l'Ajuntament durant la vigència del present contracte.
- Resolució d'errades (manteniment correctiu): correcció d'errades que impedeixen el correcte funcionament de les aplicacions contractades.
- Servei d'informació periòdica per Correu Electrònic (e-mail): possibilitat de rebre mitjançant correu electrònic d'informació als usuaris certificats i/o interlocutors de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans, en els següents àmbits:
 - ☐ 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 d'entrega.
- Servei de descàrrega i actualització de versions: servei destinat a disposar de la última versió de l'aplicatiu. Es podrà sol·licitar, sense cap cost, l'enviament en suport compatible.
- Servei de notificació d'incidències: atenció a les incidències o errades respecte al producte estàndard per les vies de comunicació: web, telèfon o correu electrònic.

El servei telefònic, haurà d'estar disponible tots els dies laborables, excepte festius i supòsits de força major i coincidint amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans.

SERVEI DE SUPORT (NIVELL ESTÀNDARD)

El servei de manteniment d'ABSIS Berger-Levrault, ha d'incloure tots els elements del servei de manteniment bàsic descrits anteriorment, més els següents serveis:

- Servei d'atenció telefònica: servei d'atenció telefònica que permeti disposar de tècnics especialistes en cada producte per donar una resposta ràpida i efectiva sobre l'operatòria del producte amb un temps de resposta màxim de 8 hores laborables.
- Servei de teleassistència: servei per al diagnòstic i solució de problemes mitjançant un sistema d'intervenció remota dels consultors d'ABSIS en els equips de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans amb una plataforma tecnològica d'atenció virtual online.

Les connexions remotes s'hauran de realitzar sota la premissa de "seguretat per defecte", és a dir, amb totes les garanties de ciberseguretat, i sempre amb el consentiment previ dels usuaris de l'Ajuntament que requereixen assistència o del responsable del servei Informàtic. El contractista haurà de vetllar per a que les connexions remotes s'efectuïn amb protocols de xarxa i/o programari degudament actualitzat i securitzat i evitar que es faci un ús no autoritzat per part de persones alienes al servei.

Així mateix, el contractista garantirà que el personal amb accés als entorns d'explotació només té l'accés necessari per al desenvolupament de les seves funcions. A més, aplicarà els mecanismes necessaris per identificar i autenticar de forma inequívoca al personal amb accés a l'aplicació. L'autenticació del l'usuari "SUPERVISOR" emprat per a la gestió del servei haurà d'estar basat en credencials robustes i que expirin periòdicament, sent emmagatzemades al sistema de forma intel·ligible.

El contractista es farà responsable dels possibles danys ocasionats al sistema informàtic de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans, en cas que es demostrï que aquests hagin sigut produïts per un ús indegut o fraudulent de la connexió remota amb el sistema informàtic municipal per part del contractista.

- Servei de correu electrònic: utilització de les eines de correu electrònic com a via de comunicació entre ABSIS i l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans, en la resolució d'incidències o consultes d'operatòria.



- Formació continuada: cursos periòdics de reciclatge (col·lectius) organitzats per ABSIS, amb la finalitat de formar als usuaris en la utilització dels productes contractats i per difondre i comunicar les modificacions i millores efectuades en els productes.
- Actualització de versions: suport remot a la resolució d'incidència en la instal·lació i actualització de noves versions.

En quant l'horari i temps de primera resposta:

- El temps de resposta a les qüestions plantejades es realitzarà dintre de les 8 hores laborals següents a la seva notificació.
- Les incidències que impedeixin el normal funcionament de les aplicacions, imputables a ABSIS Berger-Levrault, s'hauran de gestionar dintre de les 8 hores laborables següents a la seva notificació.

ÀREA WEB PER A CLIENTS A NIVELL ESTÀNDARD

L'Àrea de Clients de la web permetrà realitzar les mateixes comunicacions que es puguin fer a través del servei de Suport Telefònic, així com, consultar l'estat de tramitació de cadascuna de les sol·licituds realitzades amb anterioritat, a través del telèfon o de la web.

- Alta d'incidències: possibilitat de registrar les incidències amb el grau de detall que es desitgi des d'aquesta plataforma. Aquesta atenció serà gestionada per un equip especialitzat i amb els mateixos criteris que si s'efectués a través d'una trucada telefònica.
- Informació de l'estat de les incidències registrades: permetrà veure la informació de l'estat de les incidències registrades a través de la plataforma.
- Comunicació per e-mail del canvi d'estat de les incidències.
- Accés a actualitzacions, revisions, novetats de producte, manuals i FAQ's.
- Gestió de les dades de contacte de l'Entitat i dels usuaris associats a l'Entitat: permetrà modificar i actualitzar les dades de l'Entitat en qualsevol moment.

ACTUALITZACIÓ DEL SOFTWARE

- Actualització del producte:
 - Manteniment funcional: l'Entitat rebrà solucions i funcionalitats dia a dia per a millorar la usabilitat, dins de les actualitzacions que es podrà descarregar des de l'Àrea de clients.



- Manteniment legal: cada vegada que es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, ABSIS – Berger Levrault, desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Entitat les versions adaptades.
- Manteniment correctiu: correcció de les incidències o errors en el producte que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu.
- Revisions i correccions: revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un incorrecte funcionament de qualsevol dels mòduls del producte, o en el seu cas, derivades de la migració de dades.

Ja que l'aplicació es troba allotjada en servidors propietat de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans a les nostres dependències, per qüestions d'eficiència tècnica i ciberseguretat, els tècnics informàtics de l'Ajuntament seran els encarregats de portar a terme les actualitzacions del producte. Tot i així, els tècnics d'Absis / Berger-Levrault donaran el suport necessari per resoldre incidències que durant aquest procés es puguin donar. Per tant, prèviament el responsable del servei TIC de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans concretarà una finestra temporal d'actuació amb els tècnics/ques de sistemes d'Absis, sempre que sigui necessari, per resoldre els dubtes o sol·licitar el suport necessari en processos complexos d'actualitzacions o migracions.

En els casos en que sigui precís i/o recomanable, realitzar determinades accions a les pròpies dependències de l'Ajuntament, com per exemple, aquelles que siguin de caire formatiu, l'adjudicatari facilitarà la relació detallada del personal pel qual es sol·licita l'accés a les dependències.

2. CONFIDENCIALITAT I PUBLICITAT DEL SERVEI

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte la informació prèvia o les dades que no essent públiques o notòries estiguin relacionades amb l'objecte del contracte.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'Ajuntament haurà de ser aprovat prèviament pel client.

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva de l'Ajuntament. Addicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.

- Implementar les mesures, processos i requeriments que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment als requeriments referits en aquest apartat.

3. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

Condicions ètiques i socials: l'adjudicatari ha de justificar que ha portat a terme un pla de formació del personal vinculat al contracte, pel que fa al reciclatge formatiu de caràcter tècnic. L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

El responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert l'obligació. Així mateix, el responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

4. CONDICIONS COMPLEMENTÀRIES

És obligatori que l'adjudicatari vetlli per a que tots els treballs que es realitzin segons aquestes especificacions tècniques, compleixin les normes vigents en Prevenció de Riscos Laborals i Seguretat i Higiene en el treball.

5. CLÀUSULES DE GARANTIA

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys en els següents termes:

- A) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingués coneixement.
- B) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans.



6. SOLVÈNCIA ECONÒMICA-FINANCERA I TÈCNICA

Solvència econòmica-financera: Volum anual de negocis que referit a l'any de major volum de negoci dels últims tres conclosos d'import igual o superior a 1,5 vegades del pressupost base de licitació. El volum anual de negocis del licitador s'acreditarà per mitjà dels seus comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, si l'empresari està inscrit en aquest registre, i si no per les dipositades en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

Solvència professional o tècnica: Realització de serveis del mateix tipus o naturalesa al que correspongui l'objecte del contracte. Les empreses licitadores hauran d'acreditar que tenen una experiència mínima de 3 anys en la realització de treballs o serveis del mateix tipus o naturalesa al que correspongui l'objecte del contracte. Els serveis o treballs realitzats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, en el seu defecte, mitjançant una declaració de l'empresari; en el seu cas, aquests certificats seran comunicats directament l'òrgan de contractació per l'autoritat competent. Per als serveis contractats per ens del sector públic, les empreses licitadores hauran de presentar certificats de bona execució d'aquests serveis.

7. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

De conformitat amb el que es preveu a l'article 204 de la 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, s'estableix la possibilitat d'ampliar aquest contracte incrementant fins a un màxim del 20% de l'import total d'adjudicació (IVA exclòs), pel que fa al manteniment o instal·lació de nous mòduls que s'haguessin d'implementar a l'aplicació, adequacions relacionades amb el progrés de la tecnologia, a nous estàndards de ciberseguretat, per la contractació d'una bossa d'hores formativa o noves integracions amb altres eines externes d'Absis / Berger-Levrault, segons les necessitats de l'Ajuntament. Prèviament a l'execució de la modificació del contracte, es sol·licitarà un pressupost al proveïdor pel concepte que es requereixi. La modificació es tramitarà

d'acord amb l'article 204 de la Llei de Contractes del Sector Públic, per a cobrir l'import de les noves necessitats. La possible modificació s'imputarà a l'aplicació que correspongui segons l'àrea de l'Ajuntament.

Procediment per a la modificació:

- Es donarà audiència al contractista, previ informe dels departaments de Serveis Econòmics i Secretaria i s'acordarà la modificació amb els preus establerts segons els paràgraf anteriors. Llavors, caldrà formalitzar la modificació.

8. INTEROPERABILITAT, FORMATS I ESTÀNDARDS OBERTS

La interoperabilitat és la capacitat d'interacció entre diferents sistemes digitals, possiblement de diferents proveïdors, per tal de funcionar conjuntament i compartir informació sense impediments de caire tècnic o jurídic.

Els estàndards o normes es creen per a proporcionar interoperabilitat entre diferents productes. Quan les normes estan sota el control de només una part o d'algunes d'elles, això generalment condueix a la dominació del mercat (monopoli o oligopoli). Per evitar això, s'ha de garantir la llibertat d'utilitzar estàndards oberts, i si fos necessari, desenvolupar-los.

L'empresa licitadora proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans accedir a la totalitat de les funcionalitats i de les dades de la plataforma ABSIS

9. PORTABILITAT DE LES DADES

El proveïdor s'obliga a aportar la total col·laboració que sigui necessària per a la devolució o transferència de la informació de l'Ajuntament al propi Consistori 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. Dos mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista, haurà de presentar el pla de devolució del servei. Aquest pla, haurà d'incloure els mecanismes necessaris per tal de



traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a l'Ajuntament. En tot cas, l'empresa contractista, haurà de facilitar totes les dades i informació, tant en format ENI com en format de base de dades estàndard o altres que sigui accessible per l'Ajuntament o per un tercer facilitant un procés de migració de totes les dades mantenint la integritat d'aquestes durant el temps que sigui necessari fins finalitzar la migració. En tot cas, l'empresa ha de permetre l'accés a l'aplicatiu per part de l'Ajuntament o d'un tercer en mode consulta un cop finalitzat el procés de migració de dades. Les incidències i les tasques d'administració bàsiques que la seva resolució finalitzi dintre del termini de durada del contracte hauran de quedar tancades. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.