

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN CONTRACTACIO	REFERÈNCIA 2024/000022/1403
Codi Segur de Verificació: 2abd476a-c2a3-4b74-a0e9-cdab964d3fa7 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_1194942 Data d'impressió: 19/04/2024 09:02:35 Pàgina 1 de 47		SIGNATURES 1.- JUAN CARLOS GARCIA RODRIGUEZ (TÈCNIC/A), 27/03/2024 10:27



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT QUE TE PER OBJECTE LA IMPLANTACIO I MANTENIMENT, EN MODALITAT SAAS O LLICENCIAT, D'UN SISTEMA INFORMÀTIC PER A LA GESTIÓ DELS TRAMITS DE LA CIUTADANIA, EL REGISTRE MUNICIPAL, ELS EXPEDIENTS ELECTRÒNICS I ELS ÒRGANS COL·LEGIATS.



Contingut

1. Antecedents.....	2
2. Dubtes i interpretacions del Plec.....	5
3. Requeriments tècnics.....	5
3.1. Respecte al model de servei.....	5
3.2. Localització dels serveis.....	6
3.3. Requisits tecnològics (compatibilitats)	7
3.4. Respecte a la funcionalitat	7
3.5. Governança de les dades	23
3.6. Integració d'altres plataformes amb la solució proposada	24
3.7. Integracions de la solució proposada amb altres plataformes.....	25
3.8. Seguretat de la informació	26
3.9. Serveis prestats pel proveïdor	33
3.10. Compliment legal.....	38
3.11. Auditoria del servei.....	38
3.12. Gestió de la captivitat.....	38
3.13. Responsabilitat per incompliment i danys	39
3.14. Subcontractació.....	40
4. Abast i objecte del contracte als efectes de llicenciament.....	41
5. Requisits d'execució del contracte.	41
5.1. Equip de treball.....	41
5.2. Fases del projecte	43
5.3. Metodologia de treball	44
5.4. Documentació a reportar un cop superada la fase d'implantació i posada en marxa	
44	
5.5. Durada del projecte i terminis de lliurament	45
5.6. Condicions de facturació i pagament de factures	45
5.7. Responsable del contracte.....	45
5.8. Canal de comunicació escrita competent	46
5.9. Horaris i organització del treball.....	46



1. Antecedents.

L'Ajuntament de Berga actualment gestiona el registre municipal, els expedients i els seus òrgans col·legiats (Decrets d'alcaldia, Junes de Govern Local, Plens i Comissions Informatives) mitjançant una plataforma electrònica, en modalitat Saas, propietat de la empresa Audifilm Consulting SLU.

Aquesta plataforma està integrada amb conjunt de serveis del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (CAOC en endavant) per donar compliment a les diferents obligacions en matèria de serveis electrònics municipals. Aquest serveis en funcionament actualment són Interconnexió de Registres (MUX), Trameses genèriques (EACAT), Interoperabilitat (ViaOberta), Arxiu electrònic (iArxiu), Notificació electrònica (eNotum), tauler electrònic (eTauler), Representació i registre d'apoderats (Representa), Plataforma de contractació electrònica (PSCP) i serveis d'autenticació (VALid).

Adicionalment, també està integrat amb una solució de signatura manuscrita biomètrica que permet signar documents, dins de la plataforma, mitjançant mecanismes de signatura manuscrita biomètrica que substitueix la signatura amb certificat electrònic.

Per a la recepció de sol·licituds electròniques, per part de la ciutadania, l'Ajuntament utilitza la solució eTRAM, també del CAOC que fa arribar la informació a la plataforma mitjançant la integració d'interconnexió de registres (MUX) que provenen del registre EACAT. Es a dir, la plataforma eTRAM registra la entrada al registre auxiliar que l'Ajuntament té a l'EACAT i, aquests, s'integren amb el nostre registre municipal mitjançant MUX. Mecanisme que genera una càrrega important de treball als operadors de la OAC i una pèrdua important de metadades cap als expedients, donat que no s'integra ni amb el registre ni amb els expedients.

En aquesta plataforma resideix tota la informació corresponents als registres d'entrada, sortida, expedients, interessats i òrgans col·legiats des de que l'Ajuntament va començar a fer servir plataformes informàtiques per a la gestió de la seva activitat municipals, any 2005.

El volum aproximat de registres actuals és el següent:

	En promig des del 2017	2023
Documents	300.000	340.000
Expedients	2.700	3.500
Interessats		
Persones		30.000
Jurídiques		20.000
Entitats		5.000
Carrerer Berga		300
Registres		
Entrada	12.000	15.000
Sortida	7.600	8.500
Usuaris del sistema		120
Àrees		40
Òrgans		
Ple	18	18
JGL	50	50



Com. Info. Gen	15	15
Com. Info. His	15	15
Decrets	1.300	2.800

Abans del 2017, degut a la no obligació de tramitar els expedients electrònicament, el volum d'informació és considerablement inferior.

Actualment a la plataforma accedeixen uns 120 usuaris, entre treballadors i personal electe.

Des del punt de vista de la relació del sistema amb els usuaris, existeixen tres entorns:

- L'entorn de treball des d'on es realitza tota l'activitat interna de gestió municipal. Entorn només accessible pels treballadors de l'Ajuntament.
- El portal dels regidors, des d'on el personal electe pot consultar tota la informació necessària per portar a terme la seva activitat política.
- La carpeta del ciutadà, des d'on personal extern a l'ajuntament, pot accedir a la informació de la plataforma on consta com interessat, i pot signar documents de la plataforma que se li han proposat a signatura electrònica.
(*) Cal dir que, per a la part de consulta de la informació on consten com a interessats, s'està treballant amb la integració amb el servei MyGov del CAOC.

Des del punt de vista de les interfícies de treball, la plataforma es pot treballar des d'entorns web, mitjançant navegadors, per a l'accés des d'ordinadors Windows o Mac; o des d'entorn App quan es realitza des de dispositius mòbil i/o tauletes Android i IOS. Un detall important és que el sistema permet consultar informació i signar documents des de dispositius mòbils, fet que permet mobilitat als comandament i personal electe.

L'aplicació és compatible amb la solució Office365 de Microsoft, plataforma de processament de text amb la que es realitzen tots els documents a l'ajuntament.

Des del punt de vista de la seguretat:

Si parlem de l'accés a la plataforma està restringida a certificat electrònic quan l'accés es realitza des d'equips externs a l'Ajuntament (control per IP d'ordinador) o amb usuari i contrasenya quan l'accés es realitza des d'equips de l'Ajuntament. No hi ha implementats mecanismes de doble factor d'identificació o similars. Per a la identificació ens recolzem en el servei VALid del CAOC.

Si parlem de la gestió dels perfils d'actuació el sistema permet definir una estructura a quatre (4) nivells (usuaris, àrees, rols i ítems) que ens permet organitzar els usuaris per àrees, assignar rols de funcionament i, fins i tot, assignar permisos puntuals a ítems concrets, tals com un expedient singular, un registre o un document.

Si parlem de la traçabilitat, el sistema ens permet auditar els accessos a la plataforma, als expedients, als documents o als registres, així com saber si l'accés és de consulta, descàrrega o edició.

A nivell de personalització de la solució el sistema ens permet:

- Explotar les dades per múltiples conceptes i camps d'informació, des d'una interfície de



disseny i explotació de les consultes de dades.

- Personalitzar els menús i les pantalles per adaptar-les al màxim a l'entorn de cada lloc de treball.
- Personalitzar informes o conjunt de dades per definir sortides programades en format informe o dades obertes.

En quant als serveis de suport associats a la plataforma, el proveïdor actual proporciona:

- Pel fet d'oferir el servei en modalitat Saas, compliment amb l'Esquema Nacional de Seguretat, per a la **CATEGORIA ALTA**. Això inclou tots els mecanismes de recuperació i desastre, alta disponibilitat i ciberseguretat.
- Suport a l'usuari de l'Ajuntament mitjançant una plataforma web, un correu electrònic i un telèfon CAU, per comunicar incidències i realitzar consultes sobre la funcionalitat.
- Un servei de consultoria per analitzar nous plantejaments de la gestió de la informació així com assessorament respecte al compliment de la normativa amb les possibilitats que ofereix la plataforma.
- Actualització de la funcionalitat per adaptar-ho permanentment a la normativa existent i dotar la plataforma de millores de funcionalitat que incrementen la usabilitat i rendiment del lloc de treball.

A més del servei Saas, el projecte haurà de contemplar tots aquests Serveis:

- Migració de les dades del sistema anterior. En aquest sentit, l'Ajuntament de Berga proporcionarà al proveïdor adjudicat els fitxer mestres i històrics que es necessitin, en format CSV o MSExcel.
- Implantació del nou sistema. Inclourà els serveis de:
 - o Configuració
 - o Formació
 - o Suport a la posada en marxa
- Manteniment i actualització del servei SaaS
- Suport als usuaris, a qualsevol usuari, tant usuaris de tramitació com usuaris d'administració de la plataforma (TIC), un cop posat en marxa el sistema.

El nou sistema haurà d'abordar els següents àmbits funcionals:

- Gestió dels interessats i representants
- Gestió de les sol·licituds electròniques de la ciutadania
- Gestió del Registre Electrònic General i còpies autèntiques
- Gestió documental
- Gestió dels expedients electrònics
- Signatura electrònica dels documents
- Gestió de les notificacions
- Gestió dels òrgans col·legiats i llibres oficials
- Canal de denúncies (Opcional)
- Control intern (Opcional)
- Gestió dels expedients de contractació (Opcional)
- Gestió de factures de proveïdors (Opcional)
- Gestió de vídeo-actes (Opcional)
- Portals de relació amb l'exterior
 - o Carpeta del regidor
 - o Carpeta del ciutadà
 - o Tauler d'anuncis



- Portal de contractació (Opcional)
- Presentació de factures de proveïdors
- Integració amb els serveis electrònics de l'CAOC (almenys els que estan actualment en funcionament)

El motiu d'adjudicar el servei és la finalització del contracte que l'ajuntament tenia actualment amb el proveïdor.

2. Dubtes i interpretacions del Plec

Si ho necessiten, els licitadors poden obtenir aclariments o informació addicional contactant amb el responsable del projecte dins de l'administració municipal mitjançant el següent canal de comunicació.

Responsable dels Serveis TIC
Joan Carles Garcia Rodríguez
informatica@ajberga.cat

3. Requeriments tècnics

D'aquests requeriments, identificarem aquells que seran obligatoris i aquells que seran opcionals. Els requeriments opcionals formaran part dels criteris d'adjudicació.

L'incompliment dels requisits obligatoris, així com l'incompliment dels requisits opcionals per als que el proveïdor ha declarat a la seva oferta que els compleix i, per tant, ha obtingut punts en els criteris d'adjudicació, suposarà una falta **mot greu** que es penalitzarà de la següent manera:

Per cada punt que no es compleixi, cada mes que passi sense tenir-ho resolt, es restarà un 2% de l'import resultant de la partida de serveis SaaS mensual. Sempre i quan no es superin els màxims establerts per al tipus de penalitat.

3.1. Respecte al model de servei

El model podrà ser en SaaS (Software as a Service – SaaS) o llicenciat. El que sí haurà de ser un requeriment és que estarà allotjat en les instal·lacions sota la responsabilitat del proveïdor al que se li adjudiqui el contracte.

És per això que al pressupost base de licitació es diferenciarà el cost del model SaaS o llicències per un costat i el preu de l'allotjament per altre.

Sigui com sigui s'haurà de complir:

- 3.1.1. L'adjudicatari inclourà les llicències i el software necessari pel funcionament correcte, com a mínim de 120 usuaris.
- 3.1.2. La plataforma i l'allotjament ha de tenir capacitat per gestionar un volum anual, com a mínim de:





340.000	Documents
3.500	Expedients
Interessats	
30.000	Persones (valor únic, no anual)
20.000	Jurídiques (valor únic, no anual)
5.000	Entitats (valor únic, no anual)
Registres	
15.000	Entrada
8.500	Sortida
Òrgans	
18	Ple
50	JGL
15	Com. Info. Gen
15	Com. Info. His
2.800	Decrets

I ser capaç de gestionar, tots els anys en línia. Tot i existir la obligació de traslladar a l'arxiu històric els expedients amb més de 5 anys d'antiguitat, la plataforma ha de permetre consultar els expedients des de la entrada en vigència de la llei 39/2015 (octubre de 2016).

Cal dir que l'Ajuntament gestiona expedients electrònics des del 2005, tot i que, no és fins a l'octubre del 2016, amb la entrada en vigència de la llei 39/2015 de procediment administratiu comú, que no es comencen a signar els documents electrònicament i es disposa dels expedients electrònics íntegres. Fins aquesta data, la plataforma allotja expedients on els documents signats són en paper i només es pot consultar els esborranys pre-signatura. (opcional) Es considerarà com una millorar valorable als criteris d'adjudicació el compromís de migrar també aquests expedients des del 2005 fins l'octubre de 2016.

- 3.1.3. Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any
- 3.1.4. Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- 3.1.5. Manteniment evolutiu: Aplicació de les actualitzacions derivades de modificacions de la normativa existent. Aquesta actualització haurà d'estar aplicada abans del primer cicle de nòmina en que sigui obligatori la seva aplicació.
- 3.1.6. Manteniment evolutiu: Actualitzacions tècniques discrecionals per adaptar la plataforma als dispositius i estàndards del mercat.
- 3.1.7. Sistema de balanceig dels servidors que permetin l'equilibri de càrrega de peticions d'accés així com mantenir actiu el servei en cas de fallada tècnica.
- 3.1.8. Espai d'allotjament necessari per emmagatzemar tota la informació que gestiona..
- 3.1.9. A banda dels costos de lloguer o llicenciatura i els costos d'allotjament, no existiran costos addicionals a la quota mensual o anual del servei, tals com llicenciaments extraordinaris de sistemes complementaris a la solució, com per exemple sistema de gestió de la base de dades o altres possibles complements.

3.2. Localització dels serveis

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



3.2.2. El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori europeu.

3.3. Requisits tecnològics (compatibilitats)

Per als terminals fixes (ordinadors) la plataforma haurà de poder ser utilitzada des de sistemes operatius IOS, Windows 10 o superior i amb navegadors Chrome, Firefox, Edge o Safari.

En la compatibilitat amb les eines Office la plataforma haurà de ser compatible amb entorns OpenOffice i Microsoft365

Per als portal web la tecnologia utilitzada haurà de ser "responsive" per accés des de dispositius compatibles: telèfons intel·ligents i tauletes.

Per als terminals mòbils o tauletes, la plataforma haurà de poder ser utilitzada des de sistemes operatius Android i IOS (iPhone), mitjançant App no navegador.

3.4. Respecte a la funcionalitat

3.4.1. Amb caràcter general

El sistema ha de ser configurable i modular, de forma que puguin posar-se en ús o incorporar-se al servei noves funcionalitats per l'assistència de noves tasques així com canvis organitzatius interns de l'Ajuntament.

En resum, haurà de permetre les següents funcionalitats:

- Gestió dels interessats (Apartat 3.4.3.1)
- Gestió de la presentació de sol·licituds (Apartat 3.4.3.2)
- Oficina d'assistència en matèria de registres (Apartat 3.4.3.3)
- Gestió del Registre Electrònic General i còpies autèntiques (Apartat 3.4.3.4)
- Gestió documental (Apartat 3.4.3.5)
- Gestió dels expedients electrònics (Apartat 3.4.3.6). Inclou la signatura electrònica dels documents (Apartat 3.4.3.6.1) i i Gestió de les notificacions (Apartat 3.4.3.6.3)
- Gestió dels òrgans col·legiats (com a mínim els decrets d'alcaldia, les Juntes de Govern Local, els Plens i les Comissions Informatives, que són dues). (Apartat 3.4.3.7)
- Canal de Denuncies en seu electrònica (Opcional) (Apartat 3.4.3.8)
- Control intern (Opcional) (Apartat 3.4.3.9)
- Gestió dels expedients de contractació (Opcional) (Apartat 3.4.3.10)
- Gestió de proveïdors i factures (Opcional) (Apartat 3.4.3.11)
- Gestió de vídeo-actes (Opcional) (Apartat 3.4.3.12)
- Portals de presentació pública de la informació relació als expedients, els registres i els documents (Apartat 3.4.3.13)

Totes les funcionalitats hauran de disposar d'un sistema de cerca senzill per poder filtrar les dades.



Ha de permetre un entorn lingüístic en **llengua catalana i castellana**, que permeti escollir en qualsevol de les dues i definir prèviament entre una d'elles com a llengua de funcionament i desenvolupament ordinari. Les plantilles de documents es podran configurar en català i castellà.

Totes les respostes per pantalla en format taula i tots els informes han de poder ser exportats en formats estàndards (CSV o Fulla de càlcul).

3.4.2. En relació al compliment de la normativa vigent

Caldrà estar adaptat a la normativa vigent i en especial:

- Llei de 39/2015 de procediment administratiu de les administracions públiques
- Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD)
- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat a les Administracions públiques
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica
- Real Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Així com altres lleis específiques vigents per al sector de l'administració pública, i en especial, la administració local.

3.4.3. Característiques funcionals de la plataforma

3.4.3.1. Gestió dels interessats

3.4.3.1.1. Identificació electrònica dels interessats

De conformitat amb l'article 9.1 LPAC *"Les administracions públiques estan obligades a verificar la identitat dels interessats en el procediment administratiu"*. I seguidament, és en l'apartat segon del citat article 9 LPAC que s'estableix que *"els interessats podran identificar-se electrònicament davant les Administracions Públiques a través dels sistemes següents: (...)"* en resum aquests, aquests sistemes són:

- Sistemes basats en certificats electrònics de confiança qualificats de signatura electrònica expedits per prestadors inclosos en la "Llista de confiança de prestadors de serveis de certificació".
- Sistemes basats en certificats electrònics qualificats de segell electrònic expedits per prestadors inclosos en la "Llista de confiança de prestadors de serveis de certificació".
- Sistemes de clau concertada i qualsevol altre sistema, que les administracions considerin vàlid en els termes i condicions que estableixi, sempre que comptin amb un registre previ com usuari que permeti garantir la seva identitat, prèvia autorització per part de la Secretaria General d'Administració Digital del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública (...).

Per donar compliment a aquesta obligació, la plataforma ha de permetre que els



interessats puguin relacionar-se per mitjans electrònics a través d'una seu electrònica que els permeti identificar-se utilitzant el sistema CL@VE, el sistema IdCAT Mòbil i altres sistemes d'identificació reconeguts i que també estiguin disponibles per part del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.

A més, en compliment de l'article 6.1. del Reglament EIDAS, aquest sistema ha de permetre també la identificació de ciutadans de la Unió Europea amb els mitjans d'identificació expedits en els seus països d'origen.

3.4.3.1.2. Gestió de la Representació

En virtut de l'article 5.1. LPAC *"Els interessats amb capacitat d'obrar podran actuar per mitjà de representant"*.

Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de permetre que un representant pugui acreditar la seva representació com a mínim a través d'aquests mitjans vàlids en dret:

- Identificant-se amb un certificat de persona física com a representant de persona jurídica.

3.4.3.1.3. Reducció de càrregues administratives per al ciutadà

En virtut de l'article 28. LPAC *"els interessats no estaran obligats a aportar documents que hagin estat elaborats per qualsevol Administració"*.

Per donar compliment a aquest precepte i per permetre a aquesta Administració realitzar tràmits que permeten eximir d'aquestes càrregues administratives a l'interessat, la plataforma ha d'estar integrada amb la plataforma d'intermediació de dades (PID) i amb diferents serveis oferts per l'AOC i als quals aquesta Corporació hi consta adherida com són, Via Oberta i entre d'altres similars que es detallen a continuació i qualsevol altre que en un futur es pugui integrar:

- **Cl@ve**
La integració con Cl@ve permite que los ciudadanos y empresas puedan identificarse en la sede electrónica de la entidad mediante claves concertadas complementando los actuales sistemas de acceso mediante DNI-e y certificado electrónico.
- **Registre Unificat (MUX)**
Integració amb Registre Unificat (MUX)
- **e-NOTUM**
Integració per a l'enviament de notificacions i comunicacions a la bústia electrònica d'i-NOTUM
- **idCAT Mòbil**
La integració amb idCAT Mòbil permet que els ciutadans i empreses puguin identificar-se a la seu electrònica de l'entitat mitjançant claus concertades
- **Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado**



Permite insertar anuncios de notificación en el Tablón Edictal Único del BOE

- **Presentació de factures a la seu electrònica**
Integració per la presentació de factures electròniques de proveïdors.

Així mateix, aquesta Corporació veu necessari i interessant que la plataforma permeti altres integracions que facilitin la interoperabilitat entre aplicacions i administracions i amb diferents serveis oferts per l'AOC i als quals aquesta Corporació encara no hi consta adherida o està ha iniciat els tràmits per a la seva adhesió, com són:

- **Integració iArxiu**
Arxiu històric de documents electrònics. Lectura i enviament de documents dels expedients al Servei iArxiu.
- **Via Oberta - Dades d'empadronament d'un titular**
Processa automàticament les sol·licituds de padró de seu electrònica, obtenint la informació de padró dels serveis de padró de Via Oberta modalitat Dades d'empadronament d'un titular (OV Pròpia) (TITULAR_PROPI)
- **e.FACT**
Integració de Gestiona amb el punt d'entrada de factures del Consorci AOC
- **Connector amb comptabilitat de l'aplicatiu Sicalwin**
Integració del gestor d'expedients amb el sistema de comptabilitat Sicalwin.
- **Firma Biomètrica.**
La solució ha de permetre la integració de sistemes d'identificació de signatura biomètrica, és a dir, integració amb solucions que recullin informació biomètrica de (velocitat, inclinació, pressió, ...) i la codifica segons l'estàndard ISO/IEC 19794-7.
- **PCSP**
Integració amb la plataforma de serveis de contractació pública del CAOC (opcional)

3.4.3.1.4. Signatura de l'interessat

La plataforma ha de permetre que ciutadans i empreses puguin dur a terme actuacions electròniques a través de la seu electrònica signant amb el sistema Cl@ve Firma. I també, serà requisit necessari que pugui emprar-se altres tipus de dispositius d'identificació i de signatura electrònica com són l'IdCat, T-Cat, DNI electrònic, entre d'altres.

En virtut de l'article 27.1. del Reglament EIDAS, el sistema ha de permetre també la signatura de ciutadans de la Unió Europea amb mitjans d'identificació expedits en els seus països d'origen.

Per tal de combatre la fractura digital, la plataforma haurà de permetre la signatura



biomètrica en la presentació de sol·licituds i signatura de documents.

3.4.3.2. Gestió de la presentació de sol·licituds

Per facilitar la presentació de les sol·licituds, l'ajuntament consta d'un catàleg de tràmits publicats a la seva seu electrònica. Com a plataforma tecnològica que implementa aquesta necessitat l'ajuntament de Berga està adherit al servei eTRAM del CAOC.

Aquesta plataforma ofereix al ciutadà un catàleg de tràmits, que el CAOC actualitza automàticament quan apareix una modificació de normativa. A més a més permet crear els tràmits específics del nostre municipi que considerem necessaris, continguts dels quals, òbviament manté l'ajuntament.

La plataforma també implementa el procés de presentació de sol·licituds, des de la seva etapa inicial d'identificació fins la anotació en el registre municipal auxiliar (EACAT) i retorn de comprovant. La única etapa que no cobreix aquesta plataforma és el pagament de taxes vinculat a cada tipus de tràmit. Fet que reporta una càrrega administrativa important per a l'Ajuntament, a la vegada que una pèrdua de qualitat de servei envers la ciutadania.

Un cop la sol·licitud està presentada, la informació arriba al nostre registre municipal mitjançant la integració de registres del CAOC (Servei MUX). Tot i que aquesta solució genera molt càrrega administrativa al personal de la OAC que ha de traslladar tota la informació del registre als camps que necessita la plataforma per gestionar adequadament l'interessat i l'expedient.

Per últim, el portal de tramitació eTRAM s'integra amb la carpeta ciutadana "MyGov", del CAOC, on el ciutadà pot fer seguiment de les seves sol·licituds.

La solució de presentació de sol·licituds que es proposi ha de continuar prestant el servei, com a mínim, fins al nivell que tenim assolit fins ara, i a poder ser, millorar-ho.

Es valorarà **(Opcional)**, com a criteris d'adjudicació una solució que resolgui els principals problemes que ens trobem actualment amb la solució actual:

- Pagament de les taxes en temps de presentació de la sol·licitud
- Integració completa de la informació de presentació de la sol·licitud amb la informació que necessita la plataforma per gestionar els interessats, el registre municipal i els expedients. De manera que la càrrega administrativa per al personal de la OAC sigui mínima.
- Personalització de tràmits:
 - o Poder configurar tràmits propis, més enllà dels que proposa el servei eTRAM.
 - o Poder definir formularis específics per als tràmits, amb camps d'informació també específics que s'incloguin en l'expedient.

3.4.3.3. Oficina d'assistència en matèria de registres

D'acord amb l'article 12 LPAC "Les administracions públiques assistiran en l'ús de mitjans electrònics als interessats no inclosos en els apartats 2 i 3 de l'article 14 que així ho sol·licitin, especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i obtenció de còpies autèntiques"



Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de permetre mantenir actualitzat un registre, on constin els funcionaris habilitats per a la identificació o signatura que regula aquest article. Aquest registre haurà de ser plenament interoperable i estar interconnectat amb els de les restants Administracions Públiques, a través dels mecanismes que arribat el moment estableixi l'AOC i l'AGE.

3.4.3.4. Registre Electrònic General i còpies autèntiques

En virtut de l'article 16 de la LPAC, la plataforma *"disposarà d'un Registre Electrònic General, en el qual es farà el corresponent assentament de tot document que es presenti o que es rebí"*.

Aquest registre haurà de ser plenament interoperable, de manera que es garanteixi la seva compatibilitat informàtica i interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin en qualsevol dels registres. Per tal que pugui ser possible, haurà de complir amb el que disposa la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Model de Dades per a l'Intercanvi de seients entre les entitats registrals.

Amb l'objectiu de poder complir les esmentades obligacions, la plataforma d'administració electrònica disposarà d'un registre electrònic general integrat en el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR).

D'altra banda, el registre general electrònic que proporcioni la plataforma, haurà de donar compliment total a tots els requisits de la darrera versió de la norma SICRES (Sistema de Informació Comú de Registres d'Entrada i Sortida). També, serà necessari que compleixi amb els següents requisits:

- Adequació a les normes tècniques d'interoperabilitat (NTI) relatives a l'intercanvi de registres.
- Permetre l'exportació dels llistats dels registres d'entrada i de sortida, les quals obtinguin la informació més rellevant de l'assentament registral i permetin tenir coneixement del seu estat i a quin departament està assignat.

A efectes de seguretat d'accés a la informació, tots les registres hauran de pertànyer a una àrea i fer possible que altres àrees seleccionades hi puguin tenir accés de lectura.

Respecte a l'Oficina d'assistència en matèria de registre, d'acord amb l'article 12 LPAC *"Les administracions públiques assistiran en l'ús de mitjans electrònics als interessats no inclosos en els apartats 2 i 3 de l'article 14 que així ho sol·licitin, especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i obtenció de còpies autèntiques"*.

Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de permetre mantenir actualitzat un registre on constin els funcionaris habilitats per a la identificació o signatura que regula aquest article. Aquest registre haurà de ser plenament interoperable i estar interconnectat amb els de les restants Administracions Públiques, a través dels mecanismes que, arribat el moment, estableixi l'Administració General de l'Estat i el CAOC.



Respecte a les còpies autèntiques, en virtut de l'article 16.5. *"Els documents presentats de manera presencial davant les administracions públiques, han de ser digitalitzats, d'acord amb el que preveu l'article 27"* i de conformitat amb Reial Decret 203/2021, pel qual s'aprova el Reglament d'Actuació i Funcionament del Sector Públic per Mitjans Electrònics.

Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma haurà de disposar d'un sistema de digitalització que s'ajusti a la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de procediments de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics.

Haurà de ser possible, almenys, consultar els registres als que cada usuari té accés mitjançant equips mòbils, tals com tauletes o smartphones, sobre una App que l'usuari podrà instal·lar-se en el seu dispositiu. El sistema per accedir i identificar-se en aquesta App serà el mateix que l'utilitzat a l'entorn Web.

3.4.3.5. Gestió Documental

En virtut de l'article 26 LPAC *"Les administracions públiques han d'emetre els documents administratius per escrit, a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància"*.

Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de complir amb el que disposa Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Document Electrònic.

En virtut de l'article 70.2. LPAC *"Els expedients tindran format electrònic"*.

Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de complir amb el que disposa la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de l'Expedient Electrònic.

En virtut de l'article 70.3 LPAC *"quan en virtut d'una norma calgui remetre l'expedient electrònic, es farà d'acord amb el que preveu l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i de les corresponents Normes Tècniques d'Interoperabilitat, i s'enviarà complet, foliat, entrat i acompanyat d'un índex, també autèntic, dels documents que contingui"*.

Per donar compliment a aquesta obligació, la plataforma haurà de ser capaç d'exportar documents i expedients electrònics d'acord amb els formats estructurats previstos en les dues normes tècniques esmentades en aquest apartat.

Tots els documents han de poder ser referenciats mitjançant un codi únic o Codi Segur de Verificació (CSV) que el ciutadà podrà utilitzar per verificar la autenticitat del document a través d'una eina web (validador de documents) que també aportarà el proveïdor.

A més d'aquest CSV, la plataforma ha de permetre definir sèries documentals, de manera que cada document tingui dos referències, el codi únic o CSV i el número dins la sèrie documental al que està associat.

Respecte a la qüestió arxivística, de conformitat amb l'article 17 LPAC i el 46 LRJSP la "Administració ha de mantenir un arxiu electrònic únic dels documents electrònics que corresponguin a procediments finalitzats".



Per donar compliment a aquesta obligació la plataforma haurà d'incloure els mòduls necessaris perquè l'administració pugui portar la gestió arxivística des de l'obertura de procediment i en termes de facilitar:

- L'organització del fons documental.
- La classificació de les unitats documentals respectant, en el seu cas, el quadre de classificació de la Generalitat i els propis de l'entitat i permetent la seva actualització i modificació orgànica.
- La descripció arxivística de les unitats documentals (gestió de les metadades).

L'ajuntament de Berga actualment utilitza el servei iArxiu del CAOC, com a solució per a l'allotjament i gestió dels seus expedients electrònics en fase històrica. La solució haurà d'assolir la fase activa i semiactiva dels expedients (cicle de vida del document excepte la transferència a la fase històrica o inactiva) i, per a reduir al màxim les càrregues administratives, integrar-se amb aquesta solució iArxiu del CAOC o a una altra eina que també estigui dissenyada conforme el model de referència OAIS (ISO14721) per als expedients en fase històrica.

Com a mínim serà necessari garantir la comunicació i transmissió de la informació de l'estructura de gestió del Quadre de Classificació i les dades i metadades vinculades. Que permeti posar a disposició la classificació de les unitats documentals. Així com la descripció arxivística de les unitats documentals (gestió de les metadades).

(opcional) Es considerarà com una millorar valorable als criteris d'adjudicació el compromís per part del proveïdor de resellejat de tots els documents amb signatura electrònica practicada amb una antiguitat superior a 4 anys, almenys una vegada durant la vigència del contracte i, si només es realitza una vegada, durant els últims 6 mesos de vigència de contracte.

3.4.3.6. Gestió dels expedients electrònics

La plataforma permetrà als empleats públics generar la documentació de l'expedient a partir de models d'expedients i plantilles normalitzats. Haurà de permetre a l'Ajuntament personalitzar, segons els seus criteris, les plantilles existents.

Es defineix l'expedient electrònic com el suport que conté tota la informació relacionada amb el procediment administratiu, el Gestor d'Expedients per tant haurà de cobrir i garantir la seva completa utilització en totes les fases del procediment administratiu, des de la creació del mateix ja sigui per iniciació d'instància de part o d'ofici, fins a la seva finalització.

Els Expedients han de pertànyer sempre a una àrea i una sèrie documental. Les sèries documentals es basaran en el model de quadre documental de classificació de la documentació municipal (QdCM)

a) Requisits mínims del sistema proposat:

- S'haurà de donar compliment al contingut de l'article 75.2 de la Llei 39/2015 mitjançant el qual s'estableix que les aplicacions i sistemes d'informació utilitzats per la instrucció dels procediments hauran de garantir el control dels temps i



terminis, la identificació dels òrgans responsables i la tramitació ordenada dels expedients, així com facilitar la simplificació i la publicitat dels procediments.

- ii. **Generació automàtica de la documentació:** els expedients hauran de tenir un apartat específic en el qual sigui possible la incorporació de dades vinculades a les especificats de cada tipologia de procediment, i que aquestes dades puguin ser combinades directament a les plantilles que el personal d'aquesta administració generi.
- iii. **Codi únic:** els expedients electrònics disposaran d'un codi únic i persistent que permetrà la seva identificació en un entorn d'intercanvi administratiu. En la configuració d'aquest identificador es tindrà en compte les disposicions de les normes tècniques de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).
- iv. **Incorporació de documents:** la plataforma haurà de permetre incorporar documents a l'expedient en els formats més comuns.
- v. **Personalització de plantilles:** la plataforma haurà de garantir l'actualització permanent a la normativa vigent de les plantilles proposades i incorporades a la plataforma. Tanmateix, serà requisit indispensable la possibilitat de crear duplicats de plantilles, personalitzar-ne i crear-ne de noves per a respondre a les necessitats d'aquesta Administració. En la confecció i personalització s'haurà de poder establir tesaurus i obtenció de dades automàtiques.
- vi. **Metadades:** els expedients electrònics hauran d'incorporar o associar les metadades necessàries per a la seva classificació, ordenació, descripció, indexació, qualificació, consulta i conservació, conformes, al menys, amb les normes tècniques de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- vii. **Tancament de l'expedient electrònic:** els expedients electrònics permetran l'obtenció d'un índex electrònic, signat electrònicament i conforme a les normes tècniques de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat. El responsable d'un expedient podrà determinar el tancament del mateix. El tancament de l'expedient assegurarà la seva integritat i evitarà la incorporació de nous documents i la modificació o eliminació dels documents que el componen.
- viii. **Preservació de documents:** tots els documents signats hauran d'estar preparats pel seu arxivament a llarg termini segons l'estàndard PDF/A. La solució comptarà amb un servei de custòdia electrònica de documents que permeti organitzar i conservar tota la documentació de l'Ajuntament, havent d'incorporar un servei de ressegurat automàtic de les signatures electròniques, que garanteixi la seva preservació en el temps. La solució també haurà de preveure la integració amb un servei de custòdia permanent de documents que compleixi amb les exigència d'Arxiu Electrònic Únic previstes per l'article 55 del Reial Decret 203/2021, pel qual s'aprova el Reglament d'Actuació i Funcionament del Sector Públic per Mitjans Electrònics.
- ix. **Delegació:** la plataforma comptarà amb funcionalitats específiques que permetin la delegació de signatures i tasques pendents entre els usuaris de la plataforma.
- x. **Mòdul d'auditoria:** la plataforma comptarà amb les mesures necessàries per donar conformitat i compliment amb la normativa establerta en la normativa



vigent de protecció de dades oferint per a tal fi controls d'accessos necessaris. Comptarà amb un mòdul d'auditoria que permeti obtenir la informació necessària per tal de garantir les propietats essencials dels documents (autenticitat, fiabilitat, integritat i disponibilitat). A nivell d'auditoria, per part de les persones administradores que designi l'Ajuntament, s'han de poder veure, conèixer i exportar les accions que es duen a terme per part dels usuaris.

- xi. **Llibres oficials:** l'aplicació permetrà tancaments parcials i tancaments anuals. Els tancaments anuals hauran d'efectuar-se mitjançant un sistema anàleg del tancament d'expedients, amb un índex electrònic o una diligència comprensiva del seu contingut.
- xii. **Custòdia dels expedients en ordre del dia d'un òrgan.** La plataforma ha de vetllar per què, els expedients que tinguin alguna proposta dins l'ordre del dia d'un òrgan col·legiat, no puguin ser modificats fins que no sessió no hagi sigut tancada.

Respecte a l'arxiu de documents, la plataforma haurà de complir amb l'establert en l'article 17 de la Llei 39/2015, amb l'article 46 de la Llei 40/2015 i del Reial Decret 203/2021, pel qual s'aprova el Reglament d'Actuació i Funcionament del Sector Públic per Mitjans Electrònics. En qualsevol cas, haurà de mantenir un arxiu electrònic segur de totes les unitats documentals incorporades al sistema documental, que garanteixi la seva autenticitat, integritat, fiabilitat i disponibilitat al llarg del temps.

L'esquema de metadades de les unitats documentals inclourà elements de referència a la localització física de les unitats documentals en suport paper que siguin incorporades al sistema.

Haurà de ser possible, almenys, consultar els expedients als que l'usuari té accés mitjançant equips mòbils, tals com tauletes o smartphones, sobre la mateixa App que s'esmentava en apartats anteriors.

Finalment, es valorarà com a millora (Opcional) l'oferiment per part dels licitadors que la solució proposada incorpori un repositori/catàleg de models d'expedients amb incorporació d'informes, propostes, dictàmens, entre d'altres tipus de documents els quals estiguin adaptats i actualitzats jurídicament a la legislació estatal i autonòmica. En l'oferta presentada, s'haurà de llistar el nom dels procediments incorporats i detallar la composició d'aquests, en cas que es consideri necessari per part de la Mesa de Contractació a efectes de verificació del compliment d'aquests requisits i per tal de valorar l'esmentada millora aquesta podrà sol·licitar a qui ha ofert la millora accés a la plataforma en la qual es trobin integrats.

3.4.3.6.1. Signatura de documents

3.4.3.6.1.1. Signatura electrònica de documents a la plataforma

En virtut de l'Article 43.1. LRJSP "l'actuació d'una administració pública, òrgan, organisme públic o entitat de dret públic, quan utilitzi mitjans electrònics, es realitzarà mitjançant signatura electrònica del titular de l'òrgan o empleat públic."

Per tant, la solució proposada haurà de complir i permetre de manera obligatòria, és a dir, s'estableix com a requisit d'obligatori compliment, la signatura amb mitjans reconeguts a



tal fi com són sobretot la T-CAT o Id-CAT (proporcionada pel Consorci AOC) i el DNI electrònic.

Haurà de ser possible signar documents amb certificat electrònic mitjançant equips mòbils, tals com tauletes o smartphones, sobre la mateixa App que s'esmentava en apartats anteriors.

Haurà de ser possible definir fluxos de signatura, o bé en temps de preparació del document a signar o bé predefinits, en aquells fluxos que més es repeteixen.

Haurà de ser possible enviar documents a signar a tercers que no siguin usuaris de la plataforma. Aquesta signatura haurà de ser amb certificat digital. **(Opcional)** Es valorarà que també pugui ser amb signatura biomètrica.

Haurà de ser possible tancar els documents, un cop practicades totes les signatures que componen el flux de signatura, de manera que aquest document no puguin ser signats un altre cop.

3.4.3.6.1.2. Signatura externa de documents en seu electrònica

En virtut de l'article 36 LPAC "Els actes administratius es produiran per escrit a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància".

Per tal de fer possible la signatura externa de documents mitjançant la posada a disposició en seu electrònica, portasignatures o altres sistema que vetlli per la seguretat, la integritat del procés de signatura i els mecanismes de representació sense alterar la naturalesa digital del procediment, com és procedent per a la signatura d'un contracte, conveni o altres documents de feacença o d'evidència, es valorarà la següent:

Es valorarà com a millora que la plataforma proveeixi d'un sistema de signatura externa de documents. **(Opcional)** En aquest cas, la gestió de l'expedient ha de contemplar la possibilitat de signatura de documents de manera externa mitjançant un sol acte de signatura entre dos o més signants. Garantint la integritat del procés de signatura i la seva posterior custòdia.

3.4.3.6.1.3. Signatura automatitzada de documents (actuacions administratives automatitzades)

La plataforma permetrà configurar de forma senzilla actuacions administratives automatitzades d'acord amb l'establert a l'article 41 LRJSP, emprant com a sistema de signatura un segell electrònic de la Institució basat en certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.

3.4.3.6.2. Finalització del procediment

De conformitat amb l'article 84 LPAC la plataforma permetrà finalitzar el procediment per *"la resolució, el desistiment, la renúncia al dret en què es fonamenta la sol·licitud, quan aquesta renúncia no estigui prohibida per l'ordenament jurídic, i la declaració de caducitat"*.



I en virtut de l'article 36 LPAC *"Els actes administratius es produiran per escrit a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància"*.

Tenint en compte aquests dos preceptes, la plataforma d'administració electrònica haurà de contemplar aquests supòsits:

- Finalització del procediment per resolució d'un òrgan unipersonal amb la incorporació de la resolució a un llibre de resolucions.
- Finalització del procediment per resolució d'un òrgan col·legiat amb la incorporació de l'acta a un llibre d'actes deixant constar a l'expedient còpia electrònica certificada de la resolució adoptada.
- Finalització del procediment per causes diferents de la resolució.

3.4.3.6.3. Notificacions i Comunicacions

De conformitat amb l'article 43.4. LPAC *"Els interessats podran accedir a les notificacions des del punt d'accés general electrònic de l'Administració, que funcionarà com un portal d'accés."*

La plataforma comptarà amb un portal propi de Seu Electrònica que podrà configurar-se per part d'aquesta Corporació. En l'esmentada Seu Electrònica servirà per posar a disposició dels interessats les notificacions i comunicacions electròniques, a les quals s'accedirà prèvia acreditació digital de la identitat.

Tanmateix, la plataforma haurà d'integrar-se amb el servei e-NOTUM del Consorci AOC.

De conformitat amb l'article 44. LPAC *"Quan els interessats en un procediment siguin desconeguts, s'ignori el lloc de la notificació o bé, intentada aquesta, no s'hagués pogut practicar, la notificació es farà per mitjà d'un anunci publicat en el «Butlletí Oficial de l'Estat»."*

Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma haurà integrar-se amb els serveis web del TAULER EDICTAL ÚNIC del Butlletí Oficial de l'Estat.

3.4.3.7. Gestió dels Òrgans Col·legiats

L'aplicació tipus (SaaS) oferta pel licitador haurà de comptar amb un mòdul específic accessible des de la mateixa solució proporcionada per a tota la gestió, control i seguiment dels òrgans col·legiats que tinguin en tot moment la Corporació. En aquest sentit, aquest mòdul o apartat específic haurà de permetre com a mínim: la convocatòria de reunions dels òrgans de govern i col·legiats, facilitar la recollida dels resultats de les votacions i acords, la generació de les actes, resolucions, certificats i notificació dels expedients.

Altrament i de manera essencial i indispensable, aquest mòdul específic haurà de permetre la incorporació de la documentació dels expedients administratius que s'incorporin a cadascuna de les convocatòries, siguin relacionats amb sessions ordinàries o bé, extraordinàries de qualsevol dels òrgans col·legiats d'aquest Ajuntament.



L'eina haurà de permetre la posada a disposició de tota la informació i documentació que s'hi contingui a la convocatòria d'òrgan col·legiat mitjançant un sistema segur d'autenticació de la identitat i que l'accés es produeixi mitjançant la Seu Electrònica de la solució proposada.

L'aplicació haurà de garantir, com a mínim, la realització de les següents tasques:

- i. Creació d'expedients per cadascun dels òrgans col·legiats de la Corporació.
- ii. Confeccionar la relació d'assumptes a tractar, a mode proposta i també, en configuració d'orde del dia.
- iii. Elaborar i comunicar oficialment la convocatòria, acompanyada de l'orde del dia i possibilitant l'accés a la documentació incorporada als expedients inclosos als membres del govern.
- iv. Possibilitat d'incloure assumptes a tractar fora de l'ordre del dia.
- v. Incorporar les propostes dels acords corresponents als assumptes de l'ordre del dia i altres fora de l'ordre del dia, per a la confecció del document previ a l'esborrany de l'acta.
- vi. Redactar l'esborrany de l'acta i extracte, amb possibilitat de modificacions respecte al document previ a l'esborrany.
- vii. Després de l'aprovació de l'acta, en la que pugui haver modificacions, passa a considerar-se com acta i es sotmeten a la signatura i la seva inclusió en el llibre oficial.
- viii. Expedir certificacions dels acords adoptats, diferenciant si abans i després de l'aprovació de l'acta i la seva inclusió en els expedients que han sigut tractats.
- ix. Publicar l'acta o l'extracte.
- x. Incorporar arxius en qualsevol format de fitxer.

3.4.3.8. Canal de Denuncies en seu electrònica (Opcional)

En virtut de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció. La seu electrònica comptarà amb un canal de denúncies que generi prou confiança perquè les persones siguin capaces de denunciar a través de la seu electrònica qualsevol comportament deshonest.

El canal haurà de proporcionar:

- Un apartat a la seu electrònica, on es puguin presentar informacions/denúncies respectant la confidencialitat del denunciante.
- Un sistema intern d'informació i de gestió d'aquestes denúncies.

Hem de tenir present que no es tracta d'un canal de denúncies obert per



informar sobre qualsevol persona o veí, sinó només per informar sobre accions indegudes dels empleats públics o dels qui prestin una relació laboral o professional amb una administració.

3.4.3.9. Control intern (Opcional)

La plataforma podrà incorporar un mòdul que permeti a l'òrgan interventor exercir de forma eficaç la funció interventora de conformitat amb els articles 7-28 de el Reial decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del Sector Públic Local, per a això, haurà de comptar com a mínim amb les següents funcionalitats:

- Els òrgans gestors podran remetre les seves propostes de resolució a l'òrgan interventor per al seu examen previ abans que es dicti la corresponent resolució.
- L'òrgan interventor podrà verificar el compliment dels requisits legals necessaris per a l'adopció dels acords mitjançant l'examen de tots els documents que preceptivament hagin d'estar incorporats a l'expedient. Aquesta verificació es pot realitzar mitjançant la fiscalització i intervenció prèvia ordinària o bé mitjançant un règim de fiscalització limitada prèvia.
- Els òrgans gestors podran plantejar discrepàncies en cas de no acceptar les objeccions formulades per l'òrgan interventor.
- El sistema facilitarà a l'òrgan interventor la remissió telemàtica al Tribunal de Comptes de les resolucions i els acords adoptats que siguin contraris a les objeccions formulades, així com sobre els acords adoptats amb omissió del tràmit de fiscalització prèvia.

Tota la informació generada en l'exercici del control intern es bolcarà en el sistema d'analítica de la plataforma per facilitar a l'òrgan de control l'exercici del control financer, tant en la modalitat de control permanent com en la seva modalitat d'auditoria.

Mitjançant el mòdul d'analítica, l'òrgan de control podrà comprovar, de forma contínua, que el funcionament de l'activitat econòmica financera s'ajusta a l'ordenament jurídic i als principis generals de bona gestió financera.

Aquest sistema també permetrà la verificació, realitzada amb posterioritat i efectuada de forma sistemàtica, de l'activitat econòmica financera del sector públic local, mitjançant l'aplicació dels procediments de revisió selectius.

3.4.3.10. Gestió dels expedients de contractació (Opcional)

Es valorarà si la solució s'integra amb el servei "Perfil del Contractant" del Consorci AOC i automatitza la publicació dels documents en el portal des del mateix expedient de gestió de la contractació.

3.4.3.11. Gestió de proveïdors i factures (Opcional)

Es valorarà si la solució s'integra amb el Punt General d'Entrada de Factures Electròniques



del Consorci AOC (e.FACT) per a rebre factures de proveïdors i distribuir-les electrònicament a les unitats tramitadores a l'efecte de recaptar per mitjans electrònics la conformació o el rebuig de les mateixes.

3.4.3.12. Gestió de vídeo-actes (Opcional)

Es valorarà sí, de conformitat amb l'article 17.1 LRJAP, "Tots els òrgans col·legiats es poden constituir, convocar, celebrar les seves sessions, adoptar acords i remetre actes tant de forma presencial com a distància, excepte que el seu reglament intern reculli expressa i excepcionalment el contrari.

En les sessions que celebrin els òrgans col·legiats a distància, els seus membres podran trobar-se en diferents llocs sempre i quan s'asseguri per mitjans electrònics, considerant-se també tals com els telefònics i audiovisuals, la identitat dels seus membres o persones que els substitueixin, el contingut de les seves manifestacions, el moment en que aquestes es produeixin, així com la interactivitat i intercomunicació entre ells en temps real i la disponibilitat dels mitjans durant la sessió. Entre altres, es consideraran inclosos, entre els mitjans electrònics vàlids, el correu electrònic, les audioconferències i les videoconferències"

La plataforma hauria de permetre la celebració de reunions telemàtiques internes, externes, dels òrgans de govern, òrgans administratius, meses de contractació, etc.

Les videoconferències realitzades podran ser gravades i certificades incloent-se automàticament en l'expedient administratiu de l'òrgan col·legiat o ser publicades en el portal de la transparència.
Aquestes sessions podran ser retransmeses en directe en plataformes de difusió o xarxes socials

3.4.3.13. Portals de presentació pública de la informació relacionada amb l'activitat municipal.

3.4.3.13.1. Carpeta del ciutadà

La solució ha d'aportar un portal web on el ciutadà, identificant-se amb certificat electrònic, pugui accedir a la informació de la seva relació amb l'Ajuntament, en la condició d'interessat. Així com signar documents electrònics que l'administració li posi a la seva disposició. En resum ha de poder:

- Consultar sol·licituds presentades
- Consultar i descarregar les notificacions que se li han posat a disposició
- Consultar els expedients on actua com interessat i descarregar aquells documents als que pot tenir accés (certificats, etc.)
- Consultar dades personal que l'administració té seves i sol·licitar canvis, així com exercir els seus drets recollits en la LOPDGDD
- Signar documents electrònics que l'administració posi a la seva disposició.

En aquest sentit, serà suficient si s'integra amb el servei de carpeta ciutadana "MyGov" del CAOC.

3.4.3.13.2. Carpeta del regidor



El personal electe també haurà de tenir accés a un portal on consultar i descarregar aquella informació municipal a la que tenen dret d'accés sota la condició de personal electe.

Aquest portal pot no ser necessari si l'accés mitjançant App mòbil cobreix les necessitats o drets d'accés a la informació pública que tenen com a personal electe.

3.4.3.13.3. Tauler d'anuncis

La solució s'integrarà, com s'ha comentat anteriorment, amb el "Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado", i permetre insertar anuncis de notificació en aquest tauler del BOE.

Addicionalment. També s'integrarà amb el servei eTauler del CAOC. Servei al que aquest ajuntament està adherit i vol començar a fer servir com un reforç de publicació d'informació a la ciutadania.

3.4.3.13.4. Portal de presentació de factures

La solució s'integrarà, com s'ha esmentat anteriorment, amb el servei del CAOC, eFACT, de presentació de factures electròniques.

3.4.3.14. Evidència del compliment dels requisits mínims funcionals que ha de complir la plataforma

El compliment dels requisits es podrà acreditar mitjançant la evidència de funcionament d'un seguit d'escenaris que s'identifiquen a continuació:

- Mitjançant una sessió de demostració. L'òrgan de contractació es reserva la potestat de convocar al proveïdor, en audiència presencial o telemàtica, a posteriori de l'obertura dels sobres, per tal de valorar la oferta amb garanties.

El no compliment dels requisits mínims funcionals o la no correcta acreditació, podrà suposar la exclusió del licitador en el procediment.

3.4.4. Gestió dels usuaris del sistema

El sistema ha de poder gestionar usuaris de forma dinàmica. La gestió dels usuaris ha de poder-la gestionar el mateix Ajuntament.

S'ha de poder crear diferents usuaris, cadascun amb el seu compte i perfil que determinarà la funcionalitat que pot realitzar i la informació a la que pot accedir.

Han d'existir un usuari o conjunt d'usuaris, de tipus administrador, amb control total sobre la configuració, la funcionalitat i la informació. Aquests usuaris seran els que gestionaran les altes, baixes i modificacions de perfil de la resta d'usuaris. No s'admetrà una gestió indirecta dels usuaris, es a dir, que per a cada actuació sobre els usuaris s'hagi de fer petició al proveïdor.



3.4.4.1. Estructuració dels usuaris

Els usuaris es podran agrupar per usuaris i rols. A més a més, es podrà assignar accés de lectura o modificació a expedients o registres concrets (excepcions)

3.4.4.2. Àrees o agrupacions d'usuaris

Els usuaris han de poder agrupar-se en àrees per administrar millor els nivells de funcionalitat i els nivells d'accés a la informació. A cada àrea es podran definir nivells (consulta, modificació, control total, etc.) d'accés als conjunts d'informació (expedients, registres, interessats, òrgans).

3.4.4.3. Nivells o rols per usuari

Els rols determinaran les funcionalitats que poden executar i el nivell d'accés a la informació. Els nivells o rols s'assignaran als usuaris o a les àrees i determinaran el conjunt d'informació al que poden accedir i les funcionalitats que poder realitzar.

Cada usuari només tindrà accés a la vista d'informació associada al seu perfil, determinat per conjunt d'àrees, rols assignats i excepcions definides.

3.4.5. Anonimització de la informació de caràcter personal (Opcional)

La plataforma podrà permetre la anonimització de la informació de caràcter personal que es presenti en informes o s'exporti en conjunts de dades obertes.

3.5. Governança de les dades

Forma part d'aquest contracte el mòdul d'anàlítica que permeti realitzar una explotació avançada de tota la informació existent a la plataforma d'administració electrònica, dotant als usuaris dels elements necessaris per a la correcta anàlisi de la informació a la qual estiguin autoritzats.

La solució analítica, comprendrà, com a elements base, solucions d'anàlisi per les diferents àrees de la plataforma d'administració electrònica agrupant-les en mòduls, de manera que les anàlisis i mitjans aportats es puguin adaptar millor a les necessitats de cadascuna de les esmentades àrees.

En qualsevol cas, i com a mínim, les àrees que han de comptar amb analítica comprendran l'explotació de les dades generades per la seu electrònica, el registre d'entrades i sortides, la base de dades de tercers, el gestor d'expedients, el mòdul de contractació electrònica, el mòdul de control intern, i totes les operatives generades pels connectors d'interoperabilitat amb els serveis de l'AOC i de l'Administració General de l'Estat.

Aquests mòduls analítics per àrea, hauran d'evolucionar com a part del manteniment i podran créixer en nombre, en cas de comptar amb noves àrees, serveis o nous enfocaments analítics.



L'aplicació oferta haurà de disposar de la funcionalitat de lliurar informació en forma de datasets cap a l'exterior. Aquesta funcionalitat (en endavant OpenData) caldrà que disposi del servei automatitzat de lliurament i posada a disposició en format CSV, com a mínim.

Els requeriments i cobertures tecnològiques necessàries de l' esmentat mòdul es codifiquen i desglossen a l'annex IV d'aquest document.

3.6. Integració d'altres plataformes amb la solució proposada

API REST La plataforma i solució proposada comptarà amb una API (Application Programming Interface) de serveis que permeti a aquesta entitat i als seus proveïdors tecnològics poder integrar els recursos proporcionats per la plataforma amb qualsevol altra solució de mercat o amb aplicacions desenvolupades a mesura per l'entitat.

Els serveis proporcionats estaran implementats en forma de servei web, utilitzant el model d'arquitectura basat en REST (Representational State Transfer), i sobre aquests serveis es podrà construir una capa de serveis web que compleixi amb els estàndards (Web Services Interoperability).

Per facilitar la integració d'altres solucions (de mercat o pròpies) existirà una documentació actualitzada amb tota la informació respecte de les especificacions de la API (Application Programming Interface), una descripció dels diferents recursos que ofereix l'arquitectura de la interoperabilitat de la plataforma i codis d'exemple d'ús d'alguns dels espais de recursos oferts dins de la plataforma.

Mitjançant els serveis REST i API, les aplicacions de l'entitat o de tercers hauran de tenir accessibilitat com a mínim a funcions com:

- Permetre la interacció en mode de lectura dels expedients, registres i tercers.
- Recuperar els documents associats a expedients, llibres, registres d'entrada i/o sortida, incloent les dades i metadades associades al mateix.
- Exportar expedients i registres complets en un format interoperable.
- Editar dades d'expedients, registres i tercers existents.
- Permetre la creació d'expedients, registres i tercers nous. Bus d'esdeveniments o sistema equivalent de missatgeria, que reculli informació generada com a resultats de processos de tramitació en els espais d'expedients, registres, tercers, portafirmes.
- Permetre la integració amb el mòdul de signatures.
- Possibilitat d'implementar connectors d'integració que enviïn informació a sistemes externs de manera estructurada.

L'objecte de totes aquestes funcions es facilitar a tercers la integració d'aplicacions que poden interactuar en el conjunt de registres dels expedients, dels registres d'entrada i dels propis expedients.

Totes aquestes funcions es realitzaran amb els deguts mecanismes de seguretat. El contractista presentarà en la seva memòria una completa descripció de les funcionalitats API.

(Opcional) Els informes podran ser configurables, permetent guardar plantilles.



(Opcional) Les pantalles podran ser configurables, permetent a l'usuari afegir o eliminar camps o columnes per adaptar la vista a la necessitat que tingui.

3.7. Integracions de la solució proposada amb altres plataformes

L'Ajuntament, en la solució d'administració electrònica que té implantada actualment compta amb una sèrie de funcionalitats i integracions que tenen relació amb serveis oferts, pràcticament en la seva totalitat, pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC). Els esmentats serveis i/o integracions són accessibles i/o funcionals des de la pròpia plataforma tipus SaaS, és a dir, generen un gran benefici en termes d'eficiència i simplicitat en no haver d'accedir mitjançant plataformes externes o bé, integrant processos automatitzats.

És per aquest motiu, i per tal de garantir l'eficiència, la simplicitat i la viabilitat dels fluxos de treball i organitzatius ja establerts per aquesta Corporació, que es considera adient i necessari establir certes eines, solucions, serveis i/o integracions com a requisits indispensables a oferir-se per part del licitador en la seva solució d'administració digital. Seguidament, es detallen les eines, solucions, serveis i/o integracions que han d'integrar-se amb la plataforma de manera obligatòria i han de trobar-se en ple funcionament en el moment de presentar l'oferta i durant tota la vigència del contracte:

INTEGRACIÓ I/O SERVEI	EINA A INTEGRAR	REQUISIT OBLIGATORI
Registre Unificat EACAT amb la plataforma SaaS	MUX (Consorci AOC)	Sí
Notificació electrònica	e-NOTUM (Consorci AOC)	Sí
Representació d'interessats	Representa (Consorci AOC)	Sí
Factura electrònica	eFact (Consorci AOC)	Sí
Sistema d'identificació i signatura	VÀLID (Consorci AOC)	Sí
Sistema d'identificació i signatura Seu Electrònica	CL@VE	Sí
Intercanvi de dades entre les administracions	Via Oberta (Consorci AOC)	Sí
Tauler d'anuncis	eTauler (Consorci AOC)	Sí
Arxiu electrònic	iArxiu (Consorci AOC)	Sí
Plataforma de contractació pública	PSCP (Consorci AOC)	No
Tablón Edictal Único Boletín Oficial del Estado	BOE	Sí
Sistema d'Intercanvi de Registres (SIR)	SIR	Sí
Directorio Comú d'Unitats Orgàniques i Oficines	DIR3	Sí

Altres aspectes a tenir en compte:

- Les integracions es donaran per finalitzades amb un acta.
- Si durant el cicle de vida del contracte, canvia el sistema al que es connecta la integració, i aquest fet fa que deixi de funcionar, el proveïdor està obligat a tenir a realitzar els canvis necessaris en la plataforma per què torni a funcionar i aquesta haurà d'estar operativa un altre cop en 2 mesos des de la data de l'aturada.



- El proveïdor s'encarregarà de la interlocució amb l'altra part (L'Ajuntament només parlarà amb el proveïdor assignat en aquesta licitació)
- El proveïdor assignat assumirà els costos addicionals que pugui derramar de l'altra part.

3.8. Seguretat de la informació

3.8.1. Compliment amb l'Esquema Nacional de Seguretat

La plataforma d'administració electrònica està destinada a convertir-se en una peça crítica del sistema d'informació d'aquesta Administració per donar compliment a les obligacions derivades de la implantació de l'administració electrònica.

A través d'aquest servei es custodiarà tota la informació i producció documental generada per aquesta Administració, sent per tant un requisit ineludible el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat en la seva **CATEGORIA ALTA**, oferint les màximes garanties disponibilitat, traçabilitat, integritat, autenticitat i confidencialitat de la informació emmagatzemada.

De conformitat amb el que disposa l'apartat VII de la Resolució de 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, tots licitadors hauran d'haver obtingut, de la solució que presentin en la seva oferta, la Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat en la seva **CATEGORIA ALTA**, el qual s'haurà d'acreditar tal com s'estableix en l'apartat de documentació a aportar i que en resultar adjudicatari hauran de mantenir aquest nivell durant tota la durada d'execució del contracte.

La solució ha de comptar amb una arquitectura suficientment robusta per que pugui donar-se servei des de diferents ubicacions en cas de desastre. És per aquest motiu que es considera requisit indispensable i d'obligat compliment que la solució proporcionada pel que fa als llocs on estigui allotjada han de ser Centres de processos de dades (CPD). En aquest punt, cal dir que com a mínim s'ha de tenir dos CPDs detallats a continuació:

- o CPD principal: Lloc obligatori on s'allotgin els servidors, bases de dades, emmagatzematge de fitxers, dispositius de xarxa i tots aquells elements necessaris per a una correcta execució del servei en el seu funcionament normal.
- o CPD secundari: Lloc obligatori on s'allotgen els servidors, bases de dades, emmagatzematge de fitxers, dispositius en xarxa i tots aquells elements necessaris per a una correcta execució del servei quant el CPD principal no pugui donar servei total o parcialment. A tot això, cal constatar que per tal de considerar un CPD com a secundari aquest ha de tenir almenys una rèplica de totes les bases de dades i de tots els fitxers emmagatzemats amb menys d'una hora (1h) de retard respecte dels del principal.

Tal com s'ha comentat, la solució proposada ha d'estar allotjada en Centres de Procés de Dades (CPD) els quals comptin amb suficients garanties físiques per tal que pugui donar-se de manera satisfactòria i es garanteixi el servei. Per tant, a part de considerar-se com a requisit mínim per a concórrer a la present licitació el comptar amb dos CPD la tipologia de servei del que es tracta fa necessari que aquests hagin de comptar amb uns requisits indispensables i que són obligatoris, aquests són els següents:



- El CPD principal on s'allotgin les dades de producció haurà de ser almenys TIER IV.
- El CPD principal haurà de disposar de com a mínim dos línies d'accés a Internet amb proveïdors diferents per poder donar servei en cas de fallar una d'elles.
- El CPD secundari haurà de ser com a mínim TIER III o certificació similar.
- La memòria tècnica que es presenti haurà de descriure els sistemes de protecció específics per fer front a atacs de denegació de serveis i sistemes de detecció i prevenció d'intrusions.

Els requeriments i cobertures tecnològiques necessàries per garantir el compliment en matèria de seguretat i disponibilitat es desglossen a l'annex II d'aquest document

3.8.2. Compliment amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat

La plataforma ha d'assegurar un adequat nivell d'interoperabilitat organitzativa, semàntica i tècnica de les dades, informacions i serveis que aquesta Administració gestioni en l'exercici de les seves competències.

En una gran mesura, aquest deure d'interoperabilitat es concreta en la necessitat que el sistema de gestió s'integri perfectament amb les aplicacions i serveis comuns que l'Administració General de l'Estat ha posat a disposició de les administracions públiques per a complir amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú. I també, serà necessari que el sistema de gestió s'integri perfectament amb les aplicacions i serveis comuns de les Administracions catalanes.

Cal tenir en compte que moltes d'aquestes integracions requereixen que les comunicacions es duguin a terme i realitzin a través de la xarxa SARA. Atès que el servei contractat s'ha de prestar íntegrament en modalitat SaaS, caldrà que el licitador hagi obtingut el reconeixement de la condició de Punt de Presència de la Xarxa SARA de conformitat amb Resolució de 4 de juliol de 2017, de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, on es van establir les condicions que han de complir-se per tenir la consideració de Punt de Presència de la Xarxa SARA, amb l'objectiu de garantir i facilitar la interoperabilitat de la solució oferta per aquesta Administració. Per tant, es considera requisit mínim i obligatori per tal de concórrer a la licitació que la solució proposada compti amb el reconeixement de la condició de Punt de Presència de la Xarxa SARA segons l'establert anteriorment.

Per aquest motiu, el proveïdor s'obliga a implementar els estàndards tècnics i de seguretat que s'indiquen en la legislació vigent en matèria de protecció de dades. Les esmentades obligacions d'implementació d'índole tècnica i organitzatives han de ser adequades per tal d'evitar l'accés o tractament il·lícit no autoritzat de dades personals de l'Ajuntament de Puigcerdà i davant la seva alteració, pèrdua o destrucció.

En aquest cas, la solució aportada pel licitador ha de comptar amb el Sistema d'Intercanvi de Registre (SIR) i que la interoperabilitat d'aquesta s'haurà d'acreditar superant un procés de certificació per part dels serveis tècnics de l'Administració General de l'Estat, i per això serà requisit obligatori per concórrer a la licitació la superació amb èxit de les proves o certificacions. Tanmateix, s'estableix com a requisit obligatori que tant la



sol·licitud d'alta administrativa en el servei SIR a la Secretaria General d'Administració Digital (SGAD), com l'activació de la integració en el registre electrònic de l'entitat, o migració en cas d'utilitzar una altra aplicació anteriorment, serà gestionada per l'adjudicatari, sense que l'entitat hagi de realitzar cap procés de gestió, adaptació i/o certificació en les seves instal·lacions.

Els requeriments i cobertures tecnològiques necessàries per garantir el compliment en matèria d'interoperabilitat es desglossen a l'annex III d'aquest document

3.8.3. Protecció de les dades de caràcter personals

3.8.3.1. Compliment.

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert per la Llei Orgànica de Protecció de dades i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

3.8.3.2. Encarregat del tractament

Pel que fa a les obligacions i responsabilitats respecte dels fitxers que continguin dades de caràcter personal a les quals el proveïdor tingui accés exclusivament per al compliment dels serveis, de conformitat amb el que preveu l'article 28 de la RGPD, el proveïdor assumirà les responsabilitats que li pugui correspondre derivades de la legislació vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, i específicament en relació a la seva condició d'encarregat del tractament. En compliment del que estableix l'article 28 de la RGPD, s'estableix que tot accés que el proveïdor tingui a dades de caràcter personal en el marc d'aquest contracte estarà subjecte a les obligacions que la legislació preveu en relació amb la figura d'encarregat del tractament. En concret, el proveïdor s'obliga a:

- Tractar les dades només d'acord amb les instruccions que explícitament rebi de l'Ajuntament, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 2.4 d'aquesta clàusula.
- Aplicar les mesures de seguretat que es recullen en aquest plec, en particular a aquesta clàusula i a la clàusula cinquena.
- En cas que es produeixi la finalització de l'encàrrec, retornar les dades a l'Ajuntament en els temes que es regulen en aquest plec, o destruir-les seguint les instruccions de l'Ajuntament.

3.8.3.3. Lliurament de les dades

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

3.8.3.4. Titularitat i responsabilitat

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



vegada finalitzada la prestació de serveis pel proveïdor. El proveïdor, en relació amb les dades, s'obliga específicament a:

- a) Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest plec i d'acord amb les instruccions impartides per l'Ajuntament.
- b) No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre les mateixes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- c) Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- d) Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar l'Ajuntament, així com registres de control a les dades personals facilitades.
- e) A retornar les dades en un format estàndard (CSVs, Fulles de càlcul, etc), **en un termini màxim d'un mes**, des de la petició de l'Ajuntament de recuperació de les dades, un cop finalitzat el contracte. La retenció injustificada de les dades seria considerada com una falta molt greu per *"vulneració dels drets sobre la informació protegida i considerada com dades de caràcter personal"*

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

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

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

3.8.3.5. Destrucció i eliminació de la informació

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



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

3.8.4. Confidencialitat de la informació

El proveïdor s'obliga a:

- Respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà fins després de la finalització del contracte.
- Guardar silenci respecte les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tinguin accés i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.
- Respecte la informació propietat de l'Ajuntament que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades, i segons escaigui, les bases de dades, aplicacions, i la resta de elements de programari ubicats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del present contracte), a no utilitzar-la per a sí, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la totalment o parcialment, sense la seva autorització expressa. En tot cas, el proveïdor serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.
- Implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació i les dades personals propietat de l'Ajuntament. A aquests efectes, com a mínim abans de l'inici de la prestació objecte del contracte, el proveïdor notificarà al seu personal, qualsevol obligació a la qual la seva empresa estigui sotmesa per contracte, el formarà en les normes i procediments que els siguin aplicables en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat en la informació tractada.



- Obtener les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels seus respectius titulars per utilitzar tecnologia, procediments, materials, equips utilitzats en la realització dels serveis contractats, així com qualsevol dret de propietat intel·lectual i industrial, ja que l'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament, necessaris per a la prestació del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.
- Responsabilitzar-se de les reclamacions i mantenir indemnes a l'Ajuntament dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions a l'Ajuntament per l'incompliment del proveïdor d'allò previst en aquesta clàusula.
- Mantenir disponible en tot moment la informació dels treballs objecte del contracte als efectes de la comprovació del compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula
- Garantir que el seu personal, inclosos els treballadors d'empreses de treball temporal i els col·laboradors mercantils, estan adequadament informats, formats i instruïts respecte de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades, havent de dur a terme totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors siguin necessàries per garantir el seu fidel coneixement i compliment i les concretes funcions i responsabilitats personals que es deriven, tot això amb anterioritat a que aquests disposin d'accés a dades personals.
 - o El proveïdor igualment custodiarà i impedirà l'accés a les dades de caràcter personal a qualsevol persona no autoritzada, no podent revelar les dades personals de l'Ajuntament llevat que aquesta revelació formi part de la prestació de servei encomanada d'acord el present contracte, sigui requerit per aquest, o aquesta revelació sigui obligada per llei.
- Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament dins l'àmbit del proveïdor, i subsistiran encara després de acabats els tractaments efectuats en virtut d'aquest contracte i de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte.

3.8.5. Mesures de seguretat

El proveïdor declara que disposa d'un document de seguretat propi que recull les mesures de seguretat exigibles i un resum accessible a l'Ajuntament en tot moment, accés que serà complet en cas de procediment administratiu o judicial que afecti a l'Ajuntament.

El proveïdor, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del present contracte, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Ajuntament per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.

El proveïdor no incorporarà les dades de l'Ajuntament a altres sistemes o suports sense l'autorització expressa de l'Ajuntament, i haurà de complir amb les mesures de seguretat



establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

3.8.5.1. Accés a la plataforma

incorporar sistemes d'identificació basats en certificats digitals o el doble factor de seguretat per a qualsevol accés a la plataforma.

Cada usuari ha de disposar d'un compte diferent a la resta, amb una clau d'accés individual i secreta.

3.8.5.2. Traçabilitat de l'accés i l'activitat

El sistema ha d'incorporar mecanismes per garantir la traçabilitat dels canvis que es realitzen a nivell de treballador i a nivell usuari del sistema.

Per na banda, han de garantir mecanismes per poder auditar els usuaris que han iniciat sessió a la plataforma, en quina data i hora, a quina informació han accedit i si la han consultat o modificat la informació.

Pel que fa a la informació d'història del treballador (sol·licituds presentades, documentació aportada, aprovacions per part de l'administració, etc.) haurà d'existir un registre temporitzat sobre les actuacions que es realitzen.

La informació de traçabilitat ha de poder ser consultada i exportada en formats estàndard (Txt, CSV o fulla de càlcul) pels usuaris amb permisos d'administració sobre la plataforma. La operativa s'ha de poder realitzar de manera ràpida i eficaç sense que comporti una feina complicada ni costosa en temps per als usuaris que la realitzen.

3.8.5.3. Integritat i autenticitat de les dades

Tot i que l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) que ha de complir el proveïdor o les empreses que el proveïdor subcontracti, cal remarcar que s'han de garantir mecanismes suficient segurs i eficients com per recuperar la informació davant un desastre, accident o atac malware. Serà obligatori de que disposi d'una política de seguretat.

El proveïdor també garantirà l'autenticitat de les dades mitjançant comunicacions xifrades d'extrem a extrem.

Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat específiques que li indiqui l'Ajuntament. En qualsevol cas, es farà ús de canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation per a totes les comunicacions.

3.8.5.4. Seguretat de la infraestructura que presta el servei

El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament de, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Ajuntament.



3.9. Serveis prestats pel proveïdor

A banda del servei essencial que el proveïdor prestarà mitjançant el model Saas, queden també dintre d'aquest contracte els següents serveis complementaris:

3.9.1. Suport a l'usuari (CAU)

Idioma

El personal de suport a l'usuari haurà de poder prestar el servei en català i castellà.

Horari

L'horari de prestació a l'usuari serà en dies laborables, de dilluns a divendres de 8 a 18 hores.

Portal de seguiment d'incidències

Per tal de portar un control i seguiment de l'activitat de suport, totes les peticions i comunicacions d'incidències hauran de registrar-se en una plataforma de "tiquets" que gravarà, com a mínim la següent informació per a cada petició:

- Data i hora de la petició
- Assumpte resum i descripció de la petició
- Estat (Oberta o tancada)
- Usuari que realitza la petició.
- Data i hora de tancament

Tipus de peticions

El tipus de peticions que s'han de poder tramitar són:

- Comunicació d'incidències
- Consultes de funcionament
- Peticions de configuracions
- Assessorament de consultoria respecte la forma de resoldre determinats escenaris amb les possibilitats que permet la plataforma.

És possible que existeixin configuracions, el cost de les quals, quedin fora d'aquesta licitació. En aquests casos, el proveïdor presentarà un pressupost que haurà de ser acceptat per l'Ajuntament.

En cap cas, aquestes configuracions addicionals, poden ser necessàries per desenvolupar alguna de les funcionalitats essencials d'obligat compliment per normativa.

Interlocutors i canals de comunicació

En la fase inicial del contracte s'establiran els contactes necessaris per a l'activació del suport a l'usuari, que com a mínim seran:

- Persona responsable dels serveis per part del licitador (que actuarà com a interlocutor del



servei)

- Persona responsable del servei per part de l'ajuntament de Berga (que actuarà com a interlocutor del servei)
- Canals per comunicar incidències i obrir consultes. Com a mínim:
 - o Correu electrònic
 - o Telefònic (no només amb el primer nivell si no també amb els tècnics que resolen la petició) si fos necessari i l'usuari ho demanés.
 - o Assistència remota en el lloc de treball si fos necessari i l'usuari ho demanés.
 - o Web per realitzar consultes i peticions

Es valorarà, als criteris d'adjudicació, la disposició d'un portal web per a la gestió centralitzada de les incidències i peticions de servei.

Seguiment del servei

En qualsevol moment l'ajuntament de Berga podrà consultar informació estadística del servei de manteniment. El sistema haurà de permetre descarregar en formats estàndards (Txt, Csv o Fulla de càlcul) com a mínim, les següents dades:

- Llistat de les peticions registrades filtrades, com a mínim per rang de dates.

3.9.2. Nivell de servei (Disponibilitat)

El sistema estarà disponible de manera continuada. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:

- Aturades planificades en cas de migració de versions, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 4 hores i fora dels horaris estàndard d'oficina, màxim 1 a l'any.
- Aturades no planificades, de durada inferior a 30 minuts: Màxim 1 al mes.
- Qualsevol altra forma d'aturada es considerarà una caiguda del servei. A partir de 4 caigudes del servei en un any natural, cada caiguda addicional implicarà un descompte del 10% de la quota trimestral de suport.

Tots els talls de servei i incidències que pateixi el proveïdor i puguin afectar a la seguretat de les dades hauran de ser registrades en un "Registre de seguretat i disponibilitat del servei". Com a mínim, aquest registre haurà de contenir (Data del tall de servei, Sistema afectat, petita descripció del motiu, temps aproximat d'inactivitat).

En cas de mal funcionament o no funcionament de l'eina, que no en permeti l'ús, el proveïdor garanteix resposta dins de la mateixa jornada laboral a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un termini màxim de 4 hores (en horari d'oficina), així com la recuperació total dins la següent jornada laboral posterior a la comunicació de la incidència. Per cada jornada laboral addicional sense solució, es descomptarà un 10% de la quota trimestral de suport.

En cas de funcionament irregular, en que la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual el sistema funcioni contravenint la llei o les especificacions particulars definides per l'Ajuntament, el proveïdor garanteix que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim d'una jornada laboral després de ser reportat.



L'Ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de dos dies laborables. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 5% de la quota trimestral de suport.

Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada en les dues jornades laborals següents.

Per cada jornada laboral addicional sense resposta, es descomptarà un 5% de la quota trimestral de suport.

L'adjudicatari s'obliga, en el marc de les operacions de suport al servei, a adaptar el sistema als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció en tres mesos després de l'entrada en vigor del text legal, o sis mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi proveïdor.

El proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que l'Ajunatment hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), segons es detalla a continuació.

Addicionalment, l'adjudicatari detallarà a la seva oferta el cost dels seu servei de suport tècnic quan no estigui subjecte a les condicions anteriors.

Taula de requisits del servei:

Indicador	Objectiu	Penalització per incompliment
Disponibilitat (fora d'aturades planificades)	99,5 % de disponibilitat per cada trimestre de servei finalitzat	10% del servei Saas d'un trimestre.
RTO en recuperació de dades davant una incidència amb pèrdua de dades	4 hores (En horari d'oficina). Penalització per cada recuperació finalitzada per sobre de les 4 hores, des de la comunicació de la incidència.	5% del servei Saas d'un trimestre.
RPO en recuperació de dades davant una incidència amb pèrdua de dades (temps màxim de pèrdua d'informació)	24 hores (En horari 24x7). Penalització per cada pèrdua d'informació superior a 24 h.	20% del servei Saas d'un trimestre.
Atenció a peticions de configuració / parametrització no gestionables pel propi Ajuntament	Màx. en 2 jornades laborals (En horari d'oficina). 90 % de les peticions ateses dins aquest paràmetre per cada trimestre de servei finalitzat.	5% del servei Saas d'un trimestre.
Correcció de defectes en el funcionament (sempre que no representi una millora, el defecte incompleixi la normativa vigent o no permeti continuar amb el	Màx. en 2 jornades laborals (En horari d'oficina). 95 % resolt dins aquest paràmetre, de les comunicacions de defectes realitzats, per cada trimestre de servei finalitzat.	5% del servei Saas d'un trimestre.



funcionament normal)		
Resposta a peticions de suport	Màx. en 2 jornades laborals (En horari d'oficina). 90 % de les peticions dins aquest paràmetre per cada trimestre de servei finalitzat.	5% del servei Saas d'un trimestre.
Navegadors suportats per al funcionament de les aplicacions	Navegació garantida sobre Chrome/Firefox/Edge/Safari per cada trimestre de servei finalitzat.	2% del servei Saas d'un trimestre, si no es garanteix la navegació en un navegador. 5% del servei Saas d'un trimestre, si no es garanteix la navegació en dos o més navegadors.

Els horaris de manteniment i suport descrits a la taula anterior diferencien entre:

- Horari 24x7: Considera suport continu, 24x7, 365 dies l'any.
- Horari d'oficina: Considera horari de 8:00 a 18:00 en dies laborables en el municipi.

El proveïdor haurà de proporcionar a l'Ajuntament, si aquest ho demana, un informe del nivell de servei, que inclogui:

- Informació detallada sobre els estadístics assenyalats a la taula anterior, durant el període de referència.
- Registre de les aturades del servei (planificades o no) i la seva durada.

3.9.3. Manteniment del software:

El manteniment del software haurà de cobrir aquests quatre (4) escenaris:

Normatiu : El proveïdor estar obligat a aplicar totes les modificacions de normativa que siguin aplicable.

Evolutiu : Millores funcionals que el proveïdor decideixi incorporar en base a la seva experiència /observació o per peticions dels ajuntaments, prèvia valoració i acceptació que serà totalment a decisió del proveïdor.

Adaptatiu: Per adaptar-se als canvis tecnològics i estàndards de mercat. Opcional, sempre i quan el no canviar no representi un greu perjudici per l'Ajuntament o una vulneració de la seguretat, en els casos dels quals serà obligatori.

Correctiu : Per resoldre errors sobrevinguts i no detectats prèviament que presenta la plataforma i impedeixen l'activitat normal del sistema.

Tots els manteniment de software han de produir-se de manera transparent als usuaris. Si alguna de les actualitzacions requereix una configuració, serà a càrrec del licitador les configuracions addicionals necessàries.



Donat la condició d'alta disponibilitat del servei, les actualitzacions no haurien de produir interrupcions del servei, tot i així, si fos necessari, es realitzaran durant el torn de nit (de 22 h. a 6 h. del matí).

3.9.4. Serveis d'implantació

El proveïdor adjudicat haurà d'assumir els serveis d'implantació que constaran, com a mínim, de les següents fases:

- a. **Consultoria:** es realitzaran tasques i treballs previs per obtenir les dades necessàries per a definir i portar a terme la parametrització de l'eina d'acord amb els perfils i la organització de l'entitat contractant. Per tal de fer-ho possible es programaran reunions amb els departaments font de les esmentades dades.
- b. **Parametrització:** es desenvoluparan les tasques i treballs necessaris per tal de plasmar en la plataforma i el seu posterior funcionament, tots els requisits obtinguts en la consultoria prèvia. També es realitzarà l'assessorament jurídic necessari per la implantació dels mòduls contemplats en la proposta.
- c. **Gestió del canvi:** es realitzaran actuacions de comunicació i accions formatives a tot el personal, les quals hauran de ser adequades a cadascun dels perfils concrets d'ús de la plataforma: (administradors, usuaris de Registre, usuaris generals, usuaris de mòduls específics, etc.).
- d. **Migració:** s'haurà de contemplar la migració de dades i documents des de l'actual solució implantada en l'entitat contractant,

El procediment de migració de la informació haurà de ser "clau en mà" per l'entitat contractant, essent responsabilitat de l'adjudicatari qualsevol cost associat al mateix, així com qualsevol acord al que hagi d'arribar amb l'empresa sortint. Sempre s'ha de garantir que l'aplicació podrà incorporar les dades que formen part de la solució actual.

Donat que tenim una plataforma actual en funcionament que deixarà de funcionar un cop entri en funcionament el sistema, el proveïdor adjudicat haurà de migrar totes les dades essencials i històrics del sistema anterior, concretament s'haurà de contemplar la migració d'assentaments registrals, expedients (metadades i documents), interessats i òrgans col·legiats.

Donat que aquest Ajuntament no disposa d'arxiver i encara no ha començat a enviar expedients electrònics a l'arxiu històric, tots els expedients resideixen a la plataforma actual. Així doncs, com a mínim, s'haurà de migrar la informació des de la entrada en vigor de l'expedient electrònic (31 d'octubre de 1016).

(Opcional) Donat que, a efectes operatius no jurídics, treballem amb plataforma electrònica de gestió d'expedients des del 2005, la nostra plataforma allotja documentació i expedients des d'aquesta data. Es valorarà com una millora la proposta del proveïdor per allotjar també la informació des del 2005 fins a 31 d'octubre de 2016.

- e. **Acompanyament:** s'hauran de dedicar recursos suficients i organitzats en la pròpia entitat contractant durant els primers dies de posada en marxa dels



sistemas de gestió que componen la plataforma, a tal fi de poder resoldre “in- situ” qualsevol dubte o problema que sorgeixi durant aquest període.

3.10. Compliment legal

Pel que fa a la resta de compliment legal, el proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.

El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica entre les parts, i acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

En el suposat que canviï la normativa, el proveïdor tindrà un període màxim d'un any per adaptar-se a la nova normativa.

3.11. Auditoria del servei

El proveïdor, quan l'Ajuntament li requereixi, realitzarà les auditories que s'indiquen a continuació. El cost de l'auditoria anirà a càrrec de l'Ajuntament, excepte l'auditoria biennal tal com específicament s'assenyala a continuació:

- Auditoria operativa del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment dels compromisos establerts en aquest contracte.
- Auditoria de protecció de dades del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les obligacions de protecció de dades del proveïdor, en la seva consideració d'encarregat del tractament.

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

- A més, el proveïdor permetrà que l'Ajuntament realitzi controls relacionats amb el compliment de les obligacions d'encarregat del tractament, podent per a això realitzar totes auditories i comprovacions que estimi de interès.
- Auditoria externa de seguretat del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les mesures de seguretat establertes en aquest contracte.

El proveïdor posarà a disposició de l'Ajuntament, a través del responsable de seguiment de la prestació del servei, els informes d'auditoria resultants, mantenint-los disponibles també en cas de procediment administratiu o judicial.

El proveïdor ha de mantenir a disposició de l'Ajuntament un resum dels informes de controls i revisions, incloent-hi almenys la informació essencial sobre el grau de compliment

3.12. Gestió de la captivitat



3.12.1. Devolució o transferència del servei

El proveïdor garanteix a l'Ajuntament la recuperabilitat de totes les dades de la seva propietat en cas que qualsevol de les parts opti por discontinuar el servei. Així mateix, el proveïdor haurà de garantir als usuaris la possibilitat de recuperar les dades de la seva propietat que hagin introduït en el sistema.

Per donar compliment a aquest requeriment, el proveïdor definirà, publicarà i comunicarà a l'Ajuntament els procediments a través dels quals l'Ajuntament que li pertanyi. Aquests mecanismes hauran de ser accessibles als interessats fins a tres mesos després de la finalització del contracte amb l'Ajuntament.

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 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.

A l'efecte i a requeriment de l'Ajuntament, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de Cloud Computing sense discontinuïtat alguna del mateix a l'Ajuntament o a un tercer proveïdor designat per l'Ajuntament, per al que haurà de col·laborar sense restriccions.

Com a mínim, el sistema serà capaç d'exportar tota la documentació administrativa continguda, en un format que compleixi amb el que estableixen les Normes Tècniques d'Interoperabilitat en matèria de document i expedient electrònic (incloses les metadades), així com la informació d'estructura del Quadre de Classificació.

L'Ajuntament tindrà dret a sol·licitar, no més sovint que un cop a l'any, una demostració de la capacitat d'exportació del sistema.

3.13. Responsabilitat per incompliment i danys

3.13.1. Assegurança

A més de les obligacions ja establertes en el contracte, el proveïdor està obligat a acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import equivalent a cinc vegades l'import de pressupost del contracte, a menys que l'Ajuntament accepti explícitament un import diferent.

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

3.13.2. Indemnització per danys i perjudicis

El proveïdor s'obliga a mantenir indemne de tot dany i perjudici l'Ajuntament per tot perjudici o reclamació que resulti ser conseqüència del seu incompliment de les obligacions del contracte, especialment de les que en resulten de l'aplicació de l'actual Llei de protecció de dades.

Específicament, respon el proveïdor de les sancions que es poguessin imposar a l'Ajuntament com a conseqüència de l'incompliment per part del proveïdor.



El proveïdor no respondrà en els supòsits de força major o un altre impediment que sigui imprevisible o inevitable.

El proveïdor serà responsable també dels treballs realitzats pels seus col·laboradors i subcontractistes, executarà el contracte al seu risc i ventura i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de l'Ajuntament.

3.14. Subcontractació

3.14.1. Subcontractació

Amb els límits que prevegin els contractes o els plecs per a la subcontractació, el proveïdor podrà subcontractar part de les tasques objecte del contracte. En aquest cas, el proveïdor estarà expressament obligat a:

- Comunicar per escrit a l'Ajuntament els subcontractes que pretengui celebrar, assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud dels subproveïdors.
- Assegurar el compliment per part del subproveïdor de totes les obligacions en matèria de seguretat, confidencialitat, compliment legal i qualitat del servei que resulten d'aquest contracte i de qualsevol altre que reguli la relació entre l'Ajuntament el proveïdor.

El proveïdor ha de mantenir a disposició de l'Ajuntament un resum amb informació dels serveis subcontractats, i subministrarà la informació completa en cas de procediment administratiu o judicial.

Específicament, ha de posar a disposició de l'Ajuntament una relació permanentment actualitzada de les entitats subcontractades, per permetre el control per part de l'Ajuntament del que s'indica en aquest article.

En tot cas, el proveïdor respondrà dels incompliments en què pogués incórrer l'empresa subcontractada davant de l'Ajuntament o tercers.

3.14.2. Subcontractació del tractament de dades de caràcter personal

Amb els límits establerts a l'apartat anterior, el proveïdor podrà subcontractar determinats tractaments de les dades personals de l'Ajuntament a tercers empreses o professionals qualificats, d'acord amb el que disposa l'article 21.2 del Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre.

Aquesta subcontractació haurà de garantir que es compleixin les clàusules de deslocalització i de transferències internacionals de dades signades per les parts.

El proveïdor anunciarà a l'Ajuntament que ha pres la decisió de subcontractació de l'empresa corresponent, indicant que en el cas de no oposició a la seva decisió en el termini d'un mes des de la data de l'anunci, s'entén que l'Ajuntament autoritzen



la subcontractació.

El proveïdor adoptarà totes les cauteles necessàries per a assegurar la confidencialitat i la seguretat de les dades i, en definitiva, el compliment íntegre de la RGPD i de les obligacions establertes en aquest contracte, per l'empresa subcontractada, entre les quals s'inclouran controls periòdics del compliment de la normativa de protecció de dades per part del subproveïdor.

4. Abast i objecte del contracte als efectes de llicenciament

L'objecte del contracte és la prestació d'un servei al núvol (de Cloud Computing) i en el mateix s'hi inclou l'ús de les aplicacions del proveïdor i de tercers executades sobre una infraestructura Cloud i que siguin necessàries per a la prestació del servei.

Forma part essencial del contracte el subministrament de les llicències de les aplicacions necessàries en connexió amb la prestació del servei que s'hagin d'instal·lar als maquinari de l'Ajuntament. Aquestes aplicacions hauran de ser accessibles des de diverses tipologies de dispositiu de l'Ajuntament, de manera indistinta, a través d'una interfície de client lleuger, entre d'altres, un navegador web.

Abast del projecte.

El projecte que s'obre a concurs públic haurà de contemplar:

- Recepció i instal·lació dels terminals de control de presència
- Serveis d'implantació (incloses les integracions, els serveis de migració de les dades essencials i històrics del sistema anterior) i posada en marxa de la plataforma en model de servei SaaS.
- Manteniment preventiu i correctiu de la plataforma i les dades i Serveis de suport a l'usuari (CAU)

5. Requisits d'execució del contracte.

5.1. Equip de treball

Serà necessari que el licitador porti el personal qualificat suficient per a dur a terme aquest contracte. L'esmentat personal haurà d'haver participat en projectes d'implantació de la plataforma.

Com a mínim haurà de participar una persona per cadascun dels perfils que es defineixen. Més avall es precisen els títols o acreditacions acadèmiques o professionals exigides al personal tècnic de l'empresari així com el nombre de tècnics i experiència professional mínima exigida als esmentats tècnics, o a les característiques i capacitats mínimes de les unitats tècniques exigides, segons correspongui.

1. Perfil del *cap de projecte* (mínim 1 persona):

Funcions:

o Anàlisi i definició dels objectius del projecte.



- o Planificació de recursos i terminis per al desenvolupament de les tasques.
- o Coordinació dels recursos del projecte, interlocució amb els diferents departaments.
- o Identificació de necessitats i proposta de solucions.
- o Seguiment i control del projecte, garantint els terminis d'execució i controlant els costos.

Titulació requerida:

o Titulat universitari en Informàtica, o titulació equivalent completada amb experiència professional en aquest àmbit.

Capacitació professional:

- o Consultor amb experiència, especialment qualificat en la gestió de projectes tecnològics i en el lideratge d'equips.
- o Experiència específica acreditada en desenvolupament de projectes de Tecnologies de a Informació relacionats amb la implantació de sistemes TIC.
- o Experiència en la interlocució amb el client, la definició de requisits i especificacions.
- o Capacitat per realitzar tasques d'anàlisi, disseny, programació i altres labors tècniques relacionades amb projectes de l'àmbit de l'objecte del contracte.
- o Experiència demostrable en les tecnologies que es proposin per al desenvolupament del contracte.

2. Perfil del consultor d'implantació o consultor sènior (mínim 1 persona):

Funcions:

- o Conduir entrevistes amb el personal de l'Ajuntament per definir la parametrització.
- o Preparar els documents resultants de cada fase del projecte indicats en l'abast d'aquest contracte.
- o Proposta de les alternatives de configuració adients per resoldre les diferents necessitats del projecte.
- o Coordinació i execució de les accions.

Titulació requerida:

o Titulat universitari en Informàtica, o titulació equivalent completada amb experiència professional en aquest àmbit.

Capacitació professional:

- o Analista de sistemes amb experiència en l'àmbit de l'Administració Pública.
- o Experiència en la interlocució amb el client i la definició de requisits.
- o Expert en la implantació i desenvolupament de les solucions.
- o Capacitat per realitzar tasques d'anàlisi i disseny relacionades amb projectes de l'àmbit de l'objecte del contracte.



3. Perfil dels tècnics de configuració i administració (mínim 1 persona):

Funcions:

- o Configuració de la solució proposada.
- o Identificació de les necessitats específiques per tal d'adaptar la solució als requeriments plantejats.
- o Execució de les tasques d'instal·lació, configuració i posada en marxa previstes pel consultor sènior.

Titulació requerida:

- o Cicles formatius de grau superior en Informàtica, o titulació equivalent o superior.

Capacitació professional:

- o Capacitat per realitzar tasques d'implantació i/o desenvolupament de la solució proposada.

L'equip de treball estarà compost per les mateixes persones durant tota la duració del contracte, excepte les circumstàncies excepcionals que així es determinin i que motivin la substitució d'algun dels seus components.

Si durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària tingués necessitat de canviar algun dels mitjans personals proposats en la oferta, ho podrà fer prèvia informació a la entitat contractant i amb l'acord d'aquesta, sense que això suposi un detriment en la qualitat dels treballs o de les dates compromeses.

L'entitat contractant es reserva el dret a sol·licitar la substitució d'algun o de tots els membres de l'equip quan existeixi raó justificada per a tal fi. L'esmentada petició haurà de ser indefectiblement atesa per l'empresa adjudicatària.

Per donar suport en una primera fase al procés de posada en marxa i arrencada dels serveis contractats, amb un mínim de 80 hores presencials, l'empresa assumirà com a part de l'abast d'aquest contracte l'obligació d'adscriure com a mínim una persona que es desplaçarà fins a les oficines i dependències de l'Ajuntament de Puigcerdà on s'implementaran els serveis i que contemplarà com a mínim els següents aspectes:

5.2. Fases del projecte

El projecte s'organitzarà en les següents fases:

- Serveis d'implantació (incloses les integracions, els serveis de migració de les dades essencials i històrics del sistema anterior) i posada en marxa de la plataforma en model de servei SaaS.
- Manteniment preventiu i correctiu de la plataforma i les dades i Serveis de suport a



l'usuari (CAU)

La fase d'implantació finalitzarà amb la signatura d'un acta d'acceptació per part de l'ajuntament de Berga. Fet que donarà automàticament inici al manteniment..

L'Ajuntament, un cop formalitzat el contracte de licitació, ha de poder continuar treballant fins a la implantació del gestor d'expedients de l'empresa adjudicatària i sense interrupció. És a dir, no hi haurà ni minuts, ni hores ni dies sense servei del gestor d'expedients en ésser considerat aquest una peça clau i crítica en el correcte funcionament de les actuacions administratives, és per aquest motiu que tot el personal de la corporació que n'hagi de fer ús n'haurà d'estar format, el termini màxim de 6 mesos d'ençà de la signatura del contracte.

Nota important: A tot això, i a tenor del contingut de tot aquest apartat, cal dir que en cas que resulti guanyadora la mateixa plataforma que té actualment implantada aquesta Corporació, totes les tasques que no siguin necessàries no caldrà executar-les.

5.3. Metodologia de treball

El licitador presentarà una proposta de metodologia de treball que acompanyarà a la solució tècnica. Aquesta proposta de metodologia haurà d'incloure els següents apartats:

- Planificació del projecte o calendari: Una cronograma de la fase d'implantació i posada en marxa
- Model de seguiment: Un model de seguiment del projecte.
- Model de manteniment i servei CAU: Tant del manteniment preventiu i correctiu, que determini,

Pel que fa al manteniment preventiu, quin és el procediment, les tasques periòdiques planificades i l'objectiu de cada tasca.

Pel que fa al manteniment reactiu, que determini els canals de comunicació, els mecanismes de seguiment de cada incidència i procediment que l'Ajuntament haurà de seguir,

Pel que fa al Servei CAU, els mateixos paràmetres que pel manteniment correctiu.

5.4. Documentació a reportar un cop superada la fase d'implantació i posada en marxa

El licitador lliurarà com a mínim la següent documentació tècnica:

- Manual d'usuari
- La configuració aplicada
- Les credencials d'accés
- Esquema conceptual de les dades.
- Esquema del funcionament
- Relació de tasques corresponents al manteniment preventiu essencial de les dades que haurà de portar a terme l'Ajuntament.
- Detalls del servei de suport a l'usuari que s'aplicarà durant el cicle de vida del contracte.

La presentació de la documentació tècnica serà necessària per al tancament de la fase



d'implantació.

5.5. Durada del projecte i terminis de lliurament

El contracte tindrà una durada de quatre (4) anys, no obstant, per a cada fase s'estableixen uns terminis màxims per a la seva realització, que són els següents (tots ells a comptar sempre des de la data de notificació d'adjudicació):

- Serveis d'implantació (6 mesos)
- Manteniment i Suport a l'Usuari (des de la posada en marxa fins a la finalització del contracte)

La fase d'implantació finalitzarà amb la signatura d'un acta d'acceptació per part de l'ajuntament de Berga. Fet que donarà automàticament inici al manteniment.

L'incompliment d'aquests terminis es considerarà una falta greu o molt greu. Las penalitat per l'incompliment de terminis s'aplicarà cada mes que es mantingui la demora estan detallades al Plec de condicions Administratives.

5.6. Condicions de facturació i pagament de factures

Les fites de facturació es realitzaran un cop assolits els ítems establerts a continuació:

- Primera fita de facturació: A la finalització de la fase d'implantació. L'import dels serveis d'implantació estaran repartits a parts iguals al llarg dels quatre (4) anys. La factura del primer any es podrà emetre en el moment que es signi l'acta de finalització dels serveis d'implantació. La resta de factures durant els anys següents de vigència de contracte. El pagament es realitzarà d'acord amb els terminis previstos a l'article 198 LCSP.
- Segona fita de facturació: Pel que fa a l'ús de la plataforma (Serveis SaaS). S'emetrà una factura mensuals, trimestrals o anual, resultant de multiplicar:

(Preu mensual adjudicat pel model Saas)(nombre de mesos que es facturin)*

Aquesta factura es començarà a emetre en finalitzar el primer període de servei Saas que representi la factura, ja sigui un mes, un trimestre, un any, etc. i es repetirà periòdicament fins a la finalització del contracte.

El pagament es realitzarà d'acord amb els terminis previstos a l'article 198 LCSP.

5.7. Responsable del contracte

Els responsables del contracte seran els encarregats de vetllar pel compliment de les condicions establertes, exercir d'interlocutors de cadascuna de les parts i activar, quan toqui, cadascun dels tràmits i fases del contracte.

S'estableix com a responsable del contracte, per part de l'Ajuntament, la persona que ocupi, en cada moment, el càrrec de Responsable de Serveis TIC.



L'adjudicatari estarà obligat a designar un responsable de la seva organització, dintre dels primers 15 dies a comptar des de la formalització del contracte.

5.8. Canal de comunicació escrita competent

S'estableix el correu electrònic com a canal de comunicació escrita suficient per a comunicacions entre les parts i emissió d'instruccions operacionals.

No obstant, per a tot això que tingui la categoria de notificació (actes administratius obligatoris entre les parts), es farà servir el canal de notificació administratiu reglamentari (si es tracta de notificacions del licitador a l'administració, la instància genèrica. Si es tracta de notificacions de l'administració al contractista, la notificació electrònica).

5.9. Horaris i organització del treball

Fora de les reunions que se celebrin amb personal de l'Ajuntament de Berga i les actuacions que necessàriament s'hagin de realitzar a les instal·lacions de l'Ajuntament, l'adjudicatari tindrà llibertat per organitzar la seva feina, sempre i quan compleixi amb els terminis definits a la seva oferta.

Respecte a les actuacions que necessàriament s'hagin de realitzar a les instal·lacions de l'Ajuntament, es respectarà l'horari de l'Ajuntament, que preferentment serà de dilluns a divendres de 8 a 15 h. No obstant es podran negociar, per mutu acord, actuacions fora d'aquest horari.

Si calen aturades dels serveis que afecten a l'activitat de l'Ajuntament, s'hauran de realitzar, obligatòriament, de dimarts a divendres a partir de les 16 hores i els dilluns a partir de les 19 hores.

El responsable del projecte convocarà reunions periòdiques per conèixer l'estat d'avanç, a part de les que se celebraran per al lliurament de cada etapa i el tancament de cadascun dels objectius.