

Codi Segur de Verificació: eb4e06f6-7232-4ea6-80d7-8c4f22d325cb
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01081000_2024_20264604
Data d'impressió: 20/06/2024 13:28:54
Pàgina 1 de 21

SIGNATURES
1.- Raul Cosano Puerta (TCAT) (Sistemes informàtics), 06/05/2024 13:08
2.- Miquel Rodríguez Morera (TCAT) (Sistemes informàtics), 06/05/2024 13:13




**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS DEL
CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENTS, MITJANÇANT
ARRENDAMENT SENSE OPCió DE COMPRA, D'UN SISTEMA
INFORMÀTIC DE GESTIó I TRAMITACIó ELECTRòNICA
ADMINISTRATIVA AMB MODALITAT SaaS.**

**“SUBMINISTRAMENT, ACTUALITZACIó I MILLORA DEL SISTEMA DE GESTIó
D'EXPEDIENTS ELECTRòNICS GENESYS ERP I SERVEIS DE MANTENIMENT,
SUPORT I CONSULTORIA DEL CONSELL COMARCAL D'OSONA, ELS SEUS
CONSORCIS ADSCRITS I AJUNTAMENTS DE LA COMARCA D'OSONA ”**

Tramitació: **Ordinària**
Procediment de contractació: **Negociat sense publicitat**

Expedient núm.: 1431-000007-2021 (X2021000403)

Consell Comarcal  d'Osona

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	3
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3.	DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS - ABAST	5
3.1	Subministrament, manteniment i suport programari Genesys ERP	5
3.2	Actualització, millora, i evolució tecnològica del programari Genesys ERP	6
3.3	Servei de consultoria	7
4.	REQUISITS DE GESTIÓ DOCUMENTAL	8
4.1	Seu electrònica	8
4.2	Registre d'entrada i sortida	9
4.3	Nucli de dades municipal	11
4.4	Gestor d'expedients	12
4.5	Porta signatures	16
4.6	Gestor d'òrgans col·legiats	17
4.7	Gestor de notificacions	18
4.8	Infraestructura tecnològica	18
4.9	Mecanismes de Control i Reporting	18
4.10	Acords de nivell de servei mínim	19
4.11	Proposta d'acords de nivell de servei	19
4.12	ANS mínims de servei SaaS son els següents:	19
4.13	ANS mínim del sistema de Helpdesk	19
5.	DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	20
6.	SEGUIMENT DELS TREBALLS	20

Temes pendents: Ajuntaments

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat



1. INTRODUCCIÓ

L'administració electrònica és un instrument d'especial utilitat per a transformar les administracions públiques i fer-les més eficaces, eficients i modernes, oferint als ciutadans una millora substancial en la disponibilitat dels serveis, que s'ofereixen a qualsevol hora del dia, tots els dies de l'any, amb independència de la localització geogràfica i del mitjà d'accés.

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, recullen aquestes necessitats per a plantejar un repte a totes les administracions públiques: garantir que el ciutadà pugui gaudir de l'accés a la seva administració per mitjans electrònics amb total garantia de seguretat i validesa jurídica.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present contracte promogut pel Consell Comarcal d'Osona el subministrament de l'evolució, ampliació de funcionalitats i millora i servei de manteniment, suport i consultoria del sistema integral de gestió d'expedients *Genesys ERP*, propietat de l'empresa Audifilm Consulting, SLU. En aquests moments, el Consell Comarcal, consorcis adscrits (Consorti d'Osona de Serveis Socials i Consorti per a la gestió de residus urbans d'Osona) i diversos ajuntaments (que van sol·licitar el subarrendament de llicències i servei de suport) disposen, amb caràcter general, de:

Sistema d'informació per a l'administració pública, en modalitat *Cloud*, que incorpora:

- Sistema de seguretats i auditoria comú.
- Mòdul de control d'accés i traçabilitat d'activitat.
- Nucli d'informació GenNCL.
- Mòdul de gestió de documents (GenDOC).
- Registre d'entrada i sortida basat en el model definit per la normativa tècnica SICRES, alineat amb els Esquemes Nacional de Seguretat i Interoperabilitat i integrat amb el serveis de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC).
- Gestor de processos GenBPM integrat amb el nucli, registre d'entrada i sortida, serveis de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) i el gestor documental.
- Gestor d'òrgans col·legiats.
- Porta signatures
- Carpeta del conseller/a o regidor/a
- Gestor de tasques.
- Planning corporatiu.
- Mòdul de signatura electrònica.
- Control Intern (mòdul de fiscalització) que consta de funció interventora - fiscalització limitada prèvia, els nous mòduls CPNP (Control permanent no

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat

Consell Comarcal  d'Osona

planificable) + art. 15 (informe dels resultats de la funció interventora) + ICMI (comprovació material de la inversió) i la modificació de les plantilles.

El present contracte té per objecte el subministrament en modalitat SaaS, sense límit d'usuaris, d'un sistema integral d'informació, gestió i tramitació electrònica administrativa.

La contractació inclou també el subministrament al Consorci per la gestió de residus urbans d'Osona i el Consorci de Serveis Socials d'Osona més els ajuntaments que el consell cedeix el programari.

S'ha de donar compliment a:

1. Normativa de procediment administratiu i règim jurídic de les administracions públiques:

Llei 39/2015 d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

2. Normativa específica d'administració electrònica:

Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

Reial decret 209/2003, de 21 de febrer, pel que es regulen els registres i les notificacions telemàtiques així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans.

Ordenança d'Administració electrònica del Consell Comarcal d'Osona

3. Normativa de protecció de dades:

Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), de protecció de dades de caràcter personal, en la seva totalitat i, concretament, l'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer amb ocasió de compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec tècnic.

Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

A efectes de la normativa aplicable en protecció de dades, el CPD de l'adjudicatari s'ha de situar preferentment en l'estat espanyol o en un estat de l'EEE.

4. Normativa d'accessibilitat web:

Reial decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat



Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel que s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social.

Ordre GAP/570/2009, de 10 de desembre, per la qual s'estableix el procediment de tramesa de les actes i els acords dels òrgans de govern i administració dels ens locals al Departament de Governació i Administracions Públiques.

5. Normativa de l'esquema nacional de seguretat (ENS):

Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per el qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre, de modificació del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per el qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

1. Normativa de l'esquema nacional d'interoperabilitat (ENI):

Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, per el qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

Normes Tècniques d'Interoperabilitat.

2. Altra normativa d'aplicació:

Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.

Llei 18/2015, de 9 de juliol, per la qual es modifica la Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.

3. Qualsevol altre norma no inclosa en aquesta relació i que sigui d'aplicació.

L'aplicació s'adaptarà als canvis normatius que no siguin estructurals, amb independència de l'abast del canvi, sense cost algun per el Consell Comarcal d'Osona.

3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS - ABAST

3.1 Subministrament, manteniment i suport programari Genesys ERP

Subministrament del programari Genesys ERP als següents ens (amb l'abast de què ja disposaven abans de la signatura d'aquest contracte):

- Consell Comarcal d'Osona
- Consorci d'Osona de Serveis Socials
- Consorci de Gestió de Residus Urbans d'Osona

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat

Consell Comarcal  d'Osona

- Ajuntament de Sant Sadurní d'Osormont
- Ajuntament de Tavèrnoles
- Ajuntament de Sant Martí d'Albars
- Ajuntament d'Olost
- Ajuntament de Gurb
- Ajuntament de Prats de Lluçanès
- Ajuntament de Calldetenes
- Ajuntament de Balenyà
- Ajuntament de Sant Julià de Vilatorrada
- Ajuntament de Sant Pere de Torelló
- Ajuntament de Santa Cecília de Voltregà

Adicionalment al subministrament de l'eina, es prestarà suport individualitzat amb consultes il·limitades a cadascun d'ells.

3.2 Actualització, millora, i evolució tecnològica del programari Genesys ERP

Als components amb que ja compta la suite tecnològica disponible (registre d'entrada i sortida, gestor d'expedients, gestor d'actes i acords, carpeta del conseller/a, gestor de tasques, gestor de documents, portasignatures, fiscalització limitada prèvia), caldrà incorporar-hi:

- **Mòdul de control financer no planificable** que doni compliment al que preveu 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, que permeti fiscalitzar els expedients, carregar les fitxes d'actuacions, escalable i adaptable a la realitat del Consell Comarcal i ens adscrits, que es pugui connectar amb el sistema SicalWin de gestió econòmica, financera i pressupostària i que disposi d'eines *Business Intelligence* que permeti l'anàlisi de dades generades en el procés de control. Aquest mòdul ha d'incloure les funcions de fiscalització prèvia (funció interventora) i control financer.

- Hores d'implementació per canviar les plantilles de 6.3.3 i 6.4.2 en referència als pagaments a justificar i les bestretes de caixa fixa
- De la part de funció interventora, pressupost per implementar ICMI (comprovació material de la inversió)
- Del mòdul de CPNP (control permanent no planificable)
- Del mòdul de resultats de control intern article 15

D'altra banda, pels ajuntaments adherits a aquest contracte que ho desitgin podran concertar també el mòdul de carpeta ciutadana, de control intern (FLP i CPNP) així com una borsa d'hores de serveis, en la modalitat de 5, 10 i 15 hores anuals (en funció de les necessitats particulars), que permeti als ens municipals fer petites millores que no cobreix el manteniment estàndard:

- Adaptacions d'algunes de les funcionalitats existents a les pròpies necessitats (per exemple, l'entorn web a configurar).
- Acompanyament als usuaris.

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat

Consell Comarcal  d'Osona

- Configuració d'algun procediment.
- Formació d'usuaris i administradors.

3.3 Servei de consultoria

Establir una borsa d'hores.

A data d'avui, i després d'uns anys de la implantació de l'administració electrònica, al Consell Comarcal d'Osona i els seus Consorcis adscrits els hi han sorgit noves necessitats, algunes vinculades a la utilització de l'eina, i d'altres vinculades a la pròpia organització. Partim de les següents premisses:

-La majoria d'usuaris ha arribat a un nivell de maduresa important en l'àmbit de l'administració electrònica i els agradaria poder semi automatitzar alguns procediments que consideren d'ús molt habitual (entre ells, el contracte menor).

-És necessari reforçar en formació als nous usuaris i fer repàs en els usuaris que ja fa temps que hi estan treballant per revisar l'aprenentatge.

Les actuacions que es preveuen dur a terme serien:

- 1) Preservació digital.** Procés d'acompanyament transferència expedients finalitzats/tancats.
- 2) Formació de noves persones usuàries i actualització formació resta persones usuàries.**

Formació a nivell teòric i pràctic a les persones que no van rebre la formació del sistema durant l'any 2016 perquè s'han incorporat recentment al Consell Comarcal d'Osona i als ens adscrits. La formació aniria destinada a conèixer el funcionament del sistema *Genesys ERP* i la seva adaptació al mètode de treball e-SET¹.

A aquesta formació també s'hi poden incloure persones que vulguin fer repàs de l'ús del gestor.

Anualment es podran programar fins a unes 4 sessions de formació presencial/en línia, amb una durada aproximada de 3 hores cadascuna (pausa inclosa).

- 3) Parametrització de procediments administratius i procediments de signatura.**

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat



4. REQUISITS DE GESTIÓ DOCUMENTAL

El sistema ha d'oferir l'emmagatzematge per als documents i fitxers relacionats amb cada expedient, gestionant el cicle de vida de cada document des de la seva creació i registre fins al seu arxiu definitiu.

La gestió ha de ser de forma eficient unificada de tots els documents administratius i ha de disposar d'eines que permetin la seva organització, de manera que també és objecte del contracte el subministrament, instal·lació i posada en servei d'un sistema de gestió documental integrat amb les solucions de serveis ofertats pels diferents mòduls i que es pugui utilitzar en el futur per part d'altres mòduls o sistemes, per tant, haurà de disposar de serveis web d'interoperabilitat.

Haurà d'incloure les següents funcionalitats mínimes requerides:

- Emmagatzematge de qualsevol tipus de document electrònic utilitzat en els actes administratius o relacionat amb un expedient.
- La recuperació i consulta dels documents, que no estiguin relacionats en un expedient, de cada procediment administratiu tant per part dels empleats de l'Administració com dels interessats en el procediment.
- Integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat i protecció dels documents.
- Administrar categories de documents per la seva classificació, d'acord amb els classificadors documentals de la Generalitat de Catalunya, havent d'adaptar-se en tot moment, i sense cap increment de cost, a possibles modificacions del quadre de classificació funcional que ha aprovat la subdirecció general d'arxius de la Generalitat de Catalunya o qualsevol altre organisme encarregat de confeccionar aquest quadre.
- Establir un sistema d'herències per tal que un document entrat pel Registre d'Entrada pugui ser accessible en qualsevol moment que es requereixi per a qualsevol expedient, complint amb els criteris de seguretat d'accés que marqui el Consell.
- Poder fer cerques de documents per continguts
- Els formats de models de documents i els documents generats seran compatibles amb openxml (Microsoft) i opendocument (OASIS).

4.1 Seu electrònica

L'empresa adjudicatària haurà de integrar el conjunt de mòduls proporcionat en aquest plec a la seu electrònica proporcionada per l'AOC. Els mínims d'integració que es demanen són els següents:

1. Catàleg de tràmits:
 - La gestió del tràmits s'haurà de fer al backoffice
2. Integració a nivell d'execució de tràmits:
 - La configuració, parametrització, disseny i implementació s'haurà de fer al backoffice.
 - Es demana una crida a nivell d'execució.

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat

Consell Comarcal  d'Osona

3. Validació de documents electrònics

4.2 Registre d'entrada i sortida

El registre d'entrada i sortida haurà de ser presencial i telemàtic, multi entitat, multi oficina i integrable amb altres sistemes mitjançant connectors estàndard. Caldrà que permeti el control de totes les entrades i sortides de documents de l'entitat, tan pel canal presencial com pel canal telemàtic. També haurà de facilitar la gestió de múltiples llibres de registre, generals, departamentals i telemàtics. Ha d'estar integrat amb la resta de mòduls que l'empresa adjudicatària subministrarà amb especial atenció amb el gestor documental. S'haurà de vincular tot document a un codi de classificació (sèrie documental), amb independència d'aquella codificació que pugui identificar un tràmit (doncs una sèrie pot classificar un o més tràmits), i que aquest document pugui formar part d'un o més expedients.

El mòdul de registre d'entrada i sortida ha de constar, com a mínim, de les següents funcionalitats:

1. D'acord amb l'article 16.3 de la Llei 39/2015, ha de garantir la constància, en cada assentament que es practiqui, d'un número, epígraf expressiu de la seva naturalesa, data i hora de la seva presentació, identificació de l'interessat, òrgan administratiu remitent, si escau, i persona o òrgan administratiu al que s'envia, i, si escau, referència al contingut del document que es registra. Per això, s'emetrà automàticament un rebut consistent en una còpia autenticada del document de que es tracti, incloent la data i hora de presentació i el número d'entrada de registre, així com un rebut acreditatiu d'altres documents que, en el seu cas, l'acompanyin, que garanteixi la seva integritat i el no repudi dels mateixos.

2. Si escau, a més de la data d'assentament i número de registre, pels casos que el document no s'hagi presentat inicialment en el registre, s'han de poder indicar les circumstàncies que acrediten la presentació dels documents en les formes previstes a l'article 16.4 Llei 39/2015 (bàsicament data de presentació i número d'assentament):

- En el registre electrònic de qualsevol dels subjectes a què fa referència l'article 2.1 de la Llei 39/2015.
- En les oficines de Correus, en la forma que reglamentàriament s'hagi determinat pel correu administratiu.
- En les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
- En les oficines d'assistència en matèria de registres.
- En qualsevol altre que estableixin les disposicions vigents.

Aquestes dades addicionals s'han de poder tenir en compte en la tramitació dels expedients administratius a efectes de la data a tenir en compte pel seu inici.

3. Haurà de ser plenament interoperable amb els registre electrònics de la resta d'administracions, de manera que es garanteixi la seva compatibilitat informàtica i

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat

Consell Comarcal  d'Osona

interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin en qualsevol dels registres.

4. Interfície gràfica d'usuari i sobre entorn web.
5. Sistema unificat corporatiu de registre per l'ens.
6. Comptador únic a cada una de les entrades i sortides registrades.
7. Seguirà la última versió de l'estàndard SICRES.
8. Ha de permetre el registre de dades i arxius.
9. Tot document haurà d'estar vinculat a un codi de classificació segons el quadre de classificació proporcionat per el Consell Comarcal d'Osona.
10. Tot document quedarà classificat i tipificat segons el punt anterior al gestor documental en el moment d'acceptació de l'assentament.
11. Per cada tipus de document s'haurà de poder parametritzar unes metadades de registre estàndard per defecte per tal de facilitar la feina als agents de l'OAC.
12. Les metadades de registre estaran definides pel vocabulari de metadades propi del Consell i per aquelles que marca la normativa d'interoperabilitat.
13. Possibilitat de definir quines metadades poden ser informades lliurement per l'usuari i quines estaran restringides, en base a llistats controlats, per assegurar la qualitat de les dades i la seva posterior explotació (encreuament de dades, reutilització, etc...).
14. El registre ha de fomentar la re utilització de documentació ja inclosa al gestor documental. Si un document requerit per una instància ja està inclòs a la bbdd del gestor documental, el sistema ha d'avisar de la existència d'aquest i no tornar a annexar-lo al registre.
15. La interfície d'usuari ha d'estar orientada als agents de l'OAC.
16. Compulsa i digitalització electrònica mitjançant driver TWAIN en client:

- Signatura electrònica del funcionari autoritzat representant la diligència de compulsa.
- Permetre obtenir un imprès amb la diligència de compulsa electrònica en el que caldrà que consti una referència única a l'arxiu del document electrònic de l'entitat corresponent.

17. Ha de poder suportar l'obtenció d'una compulsa en paper d'un document electrònic; còpia autèntica que estigui en poder de l'ens havent d'incloure en la impressió del document electrònic un codi CSV (Codi Segur de Verificació) que permeti contrastar la versió impresa amb la versió electrònica mitjançant l'accés ofert a la seu, a més de les dades de representació en paper de la signatura o signatures electròniques que contingui el document electrònic.

18. L'interessat i/o representant han d'estar enllaçats amb el nucli de dades municipal. Els registres han de poder mantenir múltiples interessats amb la possibilitat de mantenir als seus representants legals si n'hi hagués.

Els interessats com Administracions Públiques s'han de poder determinar diferents centres i diferents departaments.

19. A les entrades hi ha de constar com a mínim un negociat i/o negociats, extracte, tema, expedient associat, data i número de registre, interessat i/o representat i documentació que aporta i documentació que aflora perquè ja la tenim associada a l'interessat o a l'expedient.

20. Les cerques han de permetre afegir diferents criteris sobre els registres d'entrada i sortida, els expedients associats al registre i als documents annexes del registre.

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat

Consell Comarcal  d'Osona

21. S'ha de poder diferenciar entre naturalesa física o jurídica.
22. El registre ha de poder emetre certificats i notificacions d'esmenes en el moment del registre.
23. S'haurà de poder imprimir parcialment el llibre de registre aplicant uns filtres a criteri de l'usuari.
24. Oferir els serveis de registre via webservice a aplicacions externes. Haurà d'estar enllaçat via MUX a els serveis de l'AOC.
25. Registres telemàtics enllaçats amb la seu proporcionada per l'AOC.
26. Els registres telemàtics hauran de poder ser marcats amb un segell de temps
27. Integració amb la carpeta ciutadana de la seu.
28. La plataforma ha de permetre el registre telemàtic dels ciutadans i d'altres organitzacions i/o administracions públiques via seu o via MUX amb els serveis AOC.
29. Les entrades telemàtiques dels ciutadans podran ser de text i han de poder incloure documents annexos i han d'estar signades electrònicament.
30. Les entrades telemàtiques han de quedar registrades al registre d'entrada/sortida de l'ens de forma automàtica proporcionant al ciutadà un justificant signat per l'ens conforme ha realitzat el tràmit correctament.

4.3 Nucli de dades municipal

El nucli de dades municipal haurà de ser únic per a tota la plataforma de gestió assegurant d'aquesta manera la no duplicitat dels seus elements. Tots els mòduls de la plataforma hauran d'estar enllaçats amb aquest per tal de preservar la unificació dels elements que componen el nucli.

El nucli de dades i ha de constar dues parts diferenciades:

1. Persones (físiques i jurídiques)
2. Territori

La part de territori haurà de constar-hi com a mínim:

1. Gestió d'adreces codificades:
 - País
 - Província
 - Municipi
 - Districte postal
 - CUN (Unitat poblacional)
 - Codi de carrer
 - Nom de carrer
 - Codi de sigla de carrer
 - Nom de sigla de carrer
 - Número inicial
 - Número final
 - Bis inicial
 - Bis final
 - Km

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat

Consell Comarcal  d'Osona

- Hectòmetre
- Bloc
- Portal
- Codi Pseudovia
- Nom Pseudovia (barris, urbanitzacions...)
- Codi d'escala
- Nom d'escala
- Codi de planta
- Nom de planta
- Codi de porta
- Nom de porta

2. Gestió d'adreces no codificades

3. Equivalències a nivell de codificació amb INE i amb altres Organismes de gestió.

4. Georeferenciar les adreces per a una possible capa GIS (Sistema d'informació geogràfica)

La part de persones haurà de constar-hi com a mínim:

1. Nom
 2. Dni
 3. Domicili fiscal
 4. Adreces
 5. Documents annexats
- Addicionalment: telèfon i correu electrònic

4.4 Gestor d'expedients

El gestor d'expedients ha de permetre la gestió i tramitació electrònica administrativa de qualsevol expedient que s'iniciï. Haurà de ser un sistema multi entitat on les seves funcionalitats es descriuen a continuació:

1. Característiques generals:

- La interfície de tramitador de l'expedient ha de ser 100% web (accessible amb Edge, Google Chrome, Mozilla i Safari) i ha d'assegurar l'eficiència, agilitat i usabilitat per a minimitzar el temps necessari per a realitzar les tasques.
- Numeració i tipificació específica segons quadre de classificació.
- Vinculació d'expedients de tipologies diferents.
- Ha de permetre referenciar un expedient amb referència cadastral.
- Ha de poder generar documents a partir de varis expedients.
- La generació de documents s'ha de poder tant amb "libre office" com amb "Microsoft office" de manera que els dos sistemes han de poder conviure de manera que l'usuari tramitador pugui escollir en cada sessió.
- Tasca d'enviament de correu electrònic dins d'un expedient:
- Aquest correu electrònic ha de quedar annexat als documents de l'expedient amb confirmació de lectura.

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat

Consell Comarcal  d'Osona

- Tasca d'enviament al porta signatures del responsable de la tasca.
- A les cerques de l'expedient hi ha de constar:
- Cerca per tipologia, número i exercici
 - Cerca per interessat/s
 - Cerca per registre d'entrada
 - Cerca per variables pròpies de cada tipologia d'expedient
 - Ha de proporcionar totes les eines necessàries per a facilitar la creació i manteniment de l'estructura organitzativa de l'entitat.
 - Ha de permetre la gestió dels permisos i drets d'accés, la creació de tauleso formularis auxiliars amb la definició de camps suplementaris dels quals es podrà fer explotació.

2. Definició i gestió dels procediments:

- a. Ha de permetre la inclusió (en un futur) de fluxogrames en la configuració i parametrització del disseny d'un expedient.
- b. El disseny d'expedients i les tasques d' aquests es podran dissenyar i implementar des d'un entorn de desenvolupament mitjançant eines de disseny en entorn gràfic.
- c. Ha de permetre expedients sense fluxogrames traslladant tota la lògica del circuit de l'expedient al tramitador. Procediment genèric.
- d. Es podrà definir diferents tipus de transició entre les fases (inici, unió, divisió, condicions, fi , etc...).
- e. Es podran definir variables, accions, tasques, condicions associades als procediments i a les fases.
- f. Les modificacions en els procediments s'han de fer en un entorn de desenvolupament o proves, on es puguin testejar sense interferir en l'entorn de producció. Les modificacions en els procediments no haurien d' afectar negativament als processos ja iniciats prèviament als canvis i encara no finalitzats.
- g. Ha de permetre exportar tota la lògica i disseny d'un procediment i totes les seves plantilles.
- h. Hi ha de constar un catàleg de tràmits. Aquest catàleg estarà vinculat a la seu electrònica i el seu manteniment serà en el backoffice. En aquest catàleg de tràmits hi ha de constar per cada tràmit:
 - Descripció
 - Requeriments
 - Documentació del tràmit
 - Detalls descriptius del tràmit:
 - Nom del tràmit
 - Finalitat
 - Com pot presentar el tràmit:
 - Presencial
 - Telemàtic
 - Quan pot presentar el tràmit
 - Documentació
 - Preu del tràmit
 - Qui pot realitzar aquest tràmit
 - Resposta
 - Temps de resposta

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat

Consell Comarcal  d'Osona

- Sentit del silenci
- Observacions
- Qualsevol altre a configurar.
- Vigència del tràmit (gestionable per dia, mes i any)
- Sentit del silenci
- Responsable del tràmit

3. Gestió de formularis i plantilles:

a. Ha de permetre el disseny de formularis web en temps de definició de tràmits i poder diferenciar l'entrada de dades per part de:

- Ciutadans
- Empleats de l'ens

b. Es comptarà amb una consola d'administració que permeti crear i configurar els formularis.

c. L'emplenament i enviament d'aquests formularis per part del ciutadà comportarà la creació d'un justificant en PDF de manera automàtica signat amb un segell d'Òrgan de l'ens on hi constarà el contingut, la data, l'hora i el número de registre d'entrada.

d. Ha de permetre la creació i modelatge de plantilles. Cert contingut d'aquestes plantilles ha de poder ser traslladat a altres plantilles en fase d'execució de forma automàtica.

Exemple:

- 1era plantilla: Resolució
 - Contingut de l'acord
- 2ona plantilla: Notificació
 - Contingut de l'acord de la 1era plantilla.

Sobre aquestes plantilles s'hi ha de poder inserir qualsevol variable simple que hi hagi a l'aplicació o una variable dinàmica executant la lògica d'aquesta en fase d'execució del llistat.

e. Ha de permetre la còpia de plantilles per agilitzar la creació d'aquestes.

4. Funcionalitats en la tramitació:

a. Es podran crear tasques automatitzades ocultes a l'usuari tramitador o al ciutadà segons es requereixi.

b. Tasca de signatura en el moment de tramitació de l'expedient.

c. El motor d'expedients ha de permetre tenir un servei o un procés ocult que cada cert temps (a definir a la configuració) faci saltar un avís o alarma depenent si les condicions configurades en el disseny del circuit retornen true or false. Això ve donat per dates i/o períodes (caducitat d'expedients) o inici automàtic d'expedients.

d. Ha de permetre la creació de tasques relacionades amb invocacions d'altres aplicacions via .bat, serveis web, execució SQL, etc...Sempre amb pas de paràmetres.

e. Cada fase de tramitació ha d'estar associada a un ROL o PERFIL. Aquestes dues figures han de poder ser dinàmiques en un mateix expedient i han de poder quedar associades a:

- Empleats
- Ciutadans

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat

Consell Comarcal  d'Osona

- f. S'ha de poder iniciar un expedient recuperant totes les dades de forma automàtica del registre d'entrada o iniciar l'expedient des del propi registre.
- g. S'ha de poder iniciar un expedient a partir d'un altre expedient heretant les dades de l'interessat i interessats.
- h. Canviar el punt de tramitació en qualsevol expedient.
- i. Comunicació amb els tramitadors a nivell d'alertes de les fases del circuit en apropar-se terminis.
- j. Possibilitat de re obertura d'expedients.
- k. Permetre la inclusió de nous documents durant la fase de tramitació, sota els criteris establerts al fluxograma o amb llibertat en aquells tràmits així definits.
- l. Indicació dels canvis d'estat o de característiques particulars de l'expedient que puguin afectar a les metadades de l'expedient a nivell de processos interns.
5. Característiques dels documents electrònics:.
- a. S'ha de poder representar un codi de barres identificant el document mitjançant CSV.
- b. S'ha de poder representar signatures digitals varies en diferents parts del document.
- c. Introducció de signatura electrònica personal, si escau mitjançant segell d'òrgan, en els documents que ho requereixin.
- d. Els documents a signar sempre seran sobre estàndard PDF/A.
4. Integració:
- a. Integració amb altres mòduls que ha de proveir la solució d'aquest contracte:
- Notificacions
 - Registre d'entrada i Sortida
 - Nucli de dades municipal
 - Gestor d'Òrgans col·legiats
5. Foliat i índex:
- a. Per l'acompliment de l'article 70 de la Llei 39/2015, la plataforma hi ha d'incloure la funcionalitat de foliat d'un expedient segons els requeriments de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i la Norma Tècnica d'Expedient Electrònic:
- i. En aquest foliat hi ha de constar:
1. Relació de documents que conformen un expedient segons dates i ordres d'emissió. L'índex electrònic ha de contenir les següents metadades mínimes:
 - Data d'obertura de l'expedient
 - Identificador del document
 - empremta digital (funció resum del document)
 - Data d'incorporació del document
 - Ordre del document
 - Data de tancament
 2. Incorporar la signatura electrònica i el segell de temps al foliat.
- b. Ha de permetre l'exportació de la documentació i evidències electròniques que conformen un expedient sobre un suport digital per la possible presentació en processos judicials.



Consell Comarcal  d'Osona

6. Digitalització de documents:

- a. S'incorporarà un mòdul de digitalització de documents que permeti la producció de còpies autèntiques a partir de documents en suport paper, connectant amb el maquinari propi de l'ens.
- b. El mòdul permetrà la configuració del fitxer resultant, en els suports acceptats (JPEG, PDF/A, TIFF) i característiques (ppp, profunditat de bits, compressió). Com a mínim, permetrà establir dos opcions: còpia de preservació (300 ppp, gris 8 bits o color 24 bits, sense compressió) i còpia d'exploració (150 ppp, gris 8 bits o color 24 bits, compressió baixa).
- c. El mòdul hauria de permetre l'edició prèvia a la digitalització dels documents, permeten esborrar pàgines en blanc, establir si es farà a una cara o dues, i les opcions bàsiques que es consideri necessàries a nivell tècnic.

7. Gestió de les metadades:

- a. Ha de permetre definir i afegir metadades en base al vocabulari de metadades corporatiu.
- b. Ha de facilitar automatismes en la captura de metadades, com ara les informades en un formulari electrònic, o aquelles contingudes en el nucli únic de dades municipals, altres bases de dades corporatives o aplicacions.
- c. Ha de permetre definir les metadades en base a tesaurus i llistes controlades.
- d. Cal incorporar les metadades mínimes obligatòries, per la NTI, d'un expedient electrònic: versió NTI, identificador, òrgan, data obertura expedient, classificació, estat, interessat, tipus de signatura, valor CSV, definició generació CSV. Se seguirà l'esquema XML definit a la normativa per aquells casos on hi hagi intercanvi (interoperabilitat).

4.5 Porta signatures

El Porta signatures haurà de ser en format web i caldrà que permeti:

1. Ha de centralitzar en un únic punt la signatura de documents electrònics procedents de diversos tràmits
2. El porta signatures ha de ser accessible des de qualsevol lloc, via internet.
3. Signatura digital mitjançant:
 - a. DNI electrònic
 - b. Targetes amb certificats
 - c. Certificats ordinador (IdCaT, T-CAT, FNMT, etc...)
4. Ha de permetre signatura simple i signatura múltiple. Parlem de signatura múltiple en una signatura en bloc de N documents.
5. Ha de permetre rebuig d'una signatura amb un camp on s'ha d'especificar el motiu del rebuig
6. Ha de permetre descarregar el document en mode preview.
7. Ha de permetre poder veure tot l'expedient relacionat amb el document que s'ha de signar.
8. Ha de disposar d'un conjunt de metadades que facilitin la comprensió del document que es disposa a signar.

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat

Consell Comarcal  d'Osona

9. Incorporació de delegació de signatura.
10. Integració amb qualsevol document generat pel conjunt d'aplicacions a proveir en aquest contracte.
11. Gestió d'imatges associades a la signatura electrònica que permeti visualitzar en el document final que aquest ha estat signat electrònicament de forma clara e inequívoca.
12. Enviar correu electrònics de l'estat de la signatura i/o rebuig del document.

4.6 Gestor d'òrgans col·legiats

El Consell i ens adherits disposen d'una aplicació de gestió d'òrgans col·legiats integrada externament amb el gestor d'expedients de backoffice de l'ens. L'adjudicatari haurà de proveir una solució integrada internament amb el gestor d'expedients.

Aquest gestor s'ha de comportar com un expedient mes del sistema amb un sèrie de particularitats que es descriuen a continuació:

1. Ha de contemplar la recepció dels trasllats del expedients que necessiten un òrgan col·legiat en fase de resolució.
2. Gestionar l'ordre del dia de forma àgil incorporant el títol de cada proposta enviada per a l'elaboració de l'ordre del dia de la convocatòria.
3. Desenvolupar l'Acta de forma automàtica introduint el contingut de cada trasllat dels expedients.
4. Ha de contemplar la possibilitat d'introduir metadades pre-configurades per defecte depenent de cada sessió per a l'elaboració de l'ordre del dia, la convocatòria, l'acta, els certificats, els dictàmens i les notificacions.
5. Integració amb el gestor d'expedients de forma bidireccional.
6. Gestió de les notificacions als interessats i integració amb el mòdul de notificacions.
7. Gestió del registre de decrets amb control del comptadors generals, dates de signatura, models unificats de documents i numeració única.
8. Possibilitat de múltiple signatura en decrets

Exemple:

- Funcionari
- Polític

9. Generació dels llibres de decrets i actes d'òrgans col·legiats en suport digital.
10. Ha de suportar la signatura electrònica dels documents generats.
11. Enviament de reemissió de les actes de junta de govern i ple per via telemàtica al registre telemàtic de la generalitat via serveis web subministrats pel consorci AOC, o les comunicacions als organismes de l'Estat.
12. Poder fer visibles i consultables els expedients que estan "en sessió" (termini de convocatòria) al president i els consellers de l'ens a través d'Internet i amb qualsevol dispositiu mòbil durant un termini que sigui configurable.
13. Poder donar compte de les resolucions d'alcaldia a tots els consellers/regidors, com control de l'acció de govern, des del darrer ple fins a la data que es consulti. I l'eina ha de permetre visualitzar els documents.

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat



4.7 Gestor de notificacions

El gestor de notificacions haurà de contemplar:

1. Ha de permetre la gestió dels consentiments de les notificacions electròniques, amb indicació del correu electrònic i/o telèfon mòbil designat expressament per a rebre l'avís de la notificació, de manera que aquest consentiment es traslladi de forma automàtica als expedients i diferenciï les següents situacions:

- Obligats a rebre la notificació de forma telemàtica.
- Persones que han sol·licitat la tramesa de notificacions en forma telemàtica, de forma genèrica.
- Persones que han sol·licitat la tramesa de notificacions en forma telemàtica per a un/s tràmit/s concrets.

2. Ha de proveir la funcionalitat d'admissió, posada en disposició i lliurament de notificacions amb acusament de rebuda.

3. Ha d'incloure un sistema d'informació de l'estat de les notificacions postals com telemàtiques.

4. Si la notificació és telemàtica es procedirà a la interconnexió amb el servei AOC e-NOTUM. La integració amb aquest servei ha de ser bidireccional per controlar l'acusament de rebuda.

5. No obstant, si la notificació és telemàtica l'adjudicatari podrà aprovisionar una solució paral·lela a l'e-NOTUM dins del gestor de notificacions integrada amb la seu electrònica i complint, com a mínim, les mateixes característiques que ofereix el servei e-NOTUM.

6. Les notificacions s'han de poder realitzar en grup.


4.8 Infraestructura tecnològica

L'adjudicatari ha de detallar en la proposta:

Característiques i localització del Data Center.
El hosting és propi o subcontractat
El sistema d'ús per l'ens és dedicat o compartit
Polítiques de còpies de seguretat
Sistemes de seguretat físics
Política de custòdia de dades

4.9 Mecanismes de Control i Reporting

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat

Consell Comarcal  d'Osona

S'han de realitzar informes mensuals de seguiment que resumeixi les fites del servei més rellevants assolits. L'adjudicatari presentarà a la seva oferta tècnica la proposta d'informes i la seva periodicitat.

4.10 Acords de nivell de servei mínim

Per tal de mesurar la qualitat del servei objecte de licitació, s'utilitzarà com a eina els Acords de Nivell de Servei (ANS) que contindrà un conjunt d'indicadors i terminis pactats

4.11 Proposta d' acords de nivell de servei

L'adjudicatari haurà de proposar el conjunt d'indicadors i acords de nivells de servei més adequat per cadascú dels serveis i activitats que no podran ser mai menors que els mínims indicats a l'apartat següent:

4.12 ANS mínims de servei SaaS son els següents:

Indicador de nivell de servei	Nivell d'acompliment
Disponibilitat (% del temps que el servei està disponible)	99,5%
RTO (Temps màxim de duració d'una incidència del servei)	4h en horari 24x7
Temps de resposta (temps de contacte amb un tècnic per assistència tècnica en cas d'incidència)	3h en horari laboral *
Temps de recuperació (temps de recuperació d'una còpia de seguretat en cas necessari)	5h en horari laboral *
RPO (Període màxim acceptable de pèrdua de dades)	5h en horari laboral *

4.13 ANS mínim del sistema de Helpdesk

L'adjudicatari ha de detallar en la proposta el seu sistema de Helpdesk per cobrir els serveis mínims en la resposta o atenció d'incidències relacionades amb el producte de gestió.

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat

Consell Comarcal  d'Osona

Incidències crítiques/prioritàries**	2h en horari laboral*
Incidències no prioritàries***	12h en horari laboral*

*Horari laboral: De dilluns a diumenge (08.00h a 20.00h)

**Incidència crítica/prioritària. Representa l'aturada del sistema o afecta a algun element fonamental d'aquest

***Incidència no prioritària: No impedeix la marxa normal del treball però no hi ha solució alternativa

5. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatari haurà de fer les accions necessàries per tal que el servei es pugui prestar pel proveïdor que l'ens indiqui en el seu moment, sense interrupció del servei, i efectuant el traspàs de coneixements, informacions, dades, documents i tot el material necessari per la continuació de la prestació.

Les dades existents a l'aplicació s'entregaran, com a mínim, en un format estàndard internacional, no propietari, que pugui ser processat i visualitzat per diferents tipus d'aplicacions i dispositius, i que inclogui tota la informació disponible en l'aplicació de gestió i permeti relacionar els diferents elements entre ells de forma clara. Altres formats propietaris o no estàndard hauran de ser acceptats per el Consell Comarcal d'Osona i els ens adherits en el moment de fer la transició del servei per poder ser utilitzats.

No es signarà l'acta de recepció mentre no es compleixi l'esmentat anteriorment.


Abans de l'acte de recepció del contracte caldrà que l'adjudicatari presenti una memòria tècnica la definició del pla de devolució que haurà d'incloure:

1. Definició de la durada i condicions del pla de devolució proposat
2. Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de dades, coneixement i la transferència tecnològica, per tipus de serveis.
3. Mètode previst per fer la transferència de dades i coneixement. Formats utilitzats en la transferència de dades tecnològiques
4. Determinar la documentació tècnica que es lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessaris, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.
5. Requeriments que es demanin al nou adjudicatari per completar la correcta transferència de dades, coneixements i la transferència tecnològica pel servei.

6. SEGUIMENT DELS TREBALLS

Edifici El Sucre
C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 3r pis
08500 Vic
Tel. 93 883 22 12
informa@ccosona.cat
www.ccosona.cat



Consell Comarcal  d'Osona

El Consell Comarcal d'Osona designarà una persona responsable que serà la interlocutora entre el Consell i la persona responsable o representant de l'empresa Audifilm Consulting, SL.

S'hauran de coordinar el treballs amb el Servei d'Informàtica i la Unitat de Gestió de la Informació per fer el seguiment i el compliment dels requisits establerts.

El Responsable del departament d'Informàtica