



Codi de Verificació
Servei
Expedient
Referència PAC
Quadre de Classificació

3O1H022V4M1Y3J360SX5
UGR Gerència
703/2024 Document 39473/2024
2.12.2. MIGRACIONS I CIUTADANIA
G1032. Expedients de contractació de serveis

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ D'UN PROGRAMARI INFORMÀTIC DESENVOLUPAT A MIDA PER A LA GESTIÓ DEL SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ (SETI) PEL SERVEI DE CIUTADANIA I IMMIGRACIÓ DESTINAT A L'ACOLLIDA DE LES PERSONES NOUINGUDES I L'ACOMODACIÓ INTERCULTURAL, FINANÇANT PER LA UNIÓ EUROPEA-NEXT GENERATION EU

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la present contractació és l'adquisició d'un programari informàtic desenvolupat a mida així com el seu manteniment dintre del projecte "Digitalització al servei de les persones" aprovat en el marc de la Línia 3 de les convocatòries de subvencions del Departament de Drets Socials del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançat per la Unió Europea mitjançant el programa Next Generation EU.

S'haurà de desenvolupar, implementar i desplegar una eina que permeti la gestió del Servei de Traducció i Interpretació (SeTI), partint de l'aplicació actual i de la base de dades continguda, donant respostes a noves necessitats tècniques i tecnològiques, i millorant les funcionalitats, circuits i gestió del SeTI, així com el seu posterior manteniment i reparació.

2. REQUISITS DE L'EINA O APLICACIÓ INFORMÀTICA

L'aplicació proposada haurà de garantir com a mínim els següents aspectes:

A nivell de funcionalitats i ús:

- Base de dades: incorporació de la informació actualment continguda en l'actual aplicació i base de dades, i ampliació d'aquesta base de dades.
- Per a la implantació de la nova plataforma es proporcionarà un entorn productiu amb les següents característiques:
 - o Servidor de base de dades MariaDB versió 10.X.
 - o Servidor amb HTTP Apache versió 2.4.X.
 - o PHP versió 8.2.X
- Per a la creació de la nova plataforma web, és imprescindible que totes les dades existents en la base de dades de la plataforma actual siguin importades correctament a la nova base de dades, mantenint la seva funcionalitat. Es podran realitzar modificacions de la base de dades i les relacions entre aquestes per millorar-les, sempre que es compleixin les següents condicions:
 - o **Integritat, compatibilitat:** les dades importades a la nova base de dades han de conservar totes les seves relacions i integritats referencials. A més, les relacions definides a través del codi en l'aplicació actual han de ser mantingudes o millorades en la nova plataforma. Això inclou l'optimització de consultes i la reorganització de taules per a una millor eficiència.

Pla de recuperació, transformació i resiliència. Finançat per la Unió Europea Next Generation EU



Codi de Verificació 301H022V4M1Y3J360SX5
Servei UGR Gerència
Expedient 703/2024 Document 39473/2024
Referència PAC 2.12.2. MIGRACIONS I CIUTADANIA
Quadre de Classificació G1032. Expedients de contractació de serveis

- **Prova i validació:** Després de la importació i les possibles millores, es portaran a terme les proves necessàries per assegurar que totes les dades incorporades i les diferents operacions funcionen adequadament, i s'han produït els canvis i millores previstos.
- Permetre l'accés simultani i amb diferents rols (diferents permisos de treball) dels usuaris/ usuàries a l'aplicació de Servei de Traducció i Interpretació:

Els usuaris/usuàries de l'aplicació de Servei de Traducció i Interpretació són els següents:

Serveis sol·licitants /Professionals municipals dels diferents serveis sol·licitants de la comarca	Els diferents serveis públics de la comarca de diferent naturalesa i finalitat (escoles, serveis socials, serveis d'atenció a les dones, etc.) sol·liciten donar-se d'alta en l'aplicació per poder fer sol·licituds del servei de traducció i interpretació comarcal.
Professionals intèrprets/traductors	Professionals que dominen una de les llengües a interpretar i el català/castellà, i que estiguin d'acord en incorporar els seus serveis al servei de traducció i interpretació comarcal.
Professionals que gestionen el servei	Professionals del Consell Comarcal que gestionen tot el cicle del servei
Professionals administradors del servei	Dóna d'alta/baixa als professionals que gestionen el servei. Donar suport per actualitzar o complementar les dades dels perfils.
Professionals administradors de l'aplicació	Ha de poder accedir a l'administració de les funcionalitats i informació que contingui l'aplicatiu.

Gestió de les dades dels professionals que són personal del CCVOC:

Professionals que gestionen el servei
Professionals que administren el servei
Professionals que administren l'aplicació

Amb la nova aplicació s'haurà d'incorporar el rol de professionals que administren de l'aplicació.

Per tal que el licitador/a pugui conèixer l'abast de l'actual eina de gestió del SeTI s'adjunta a aquest plec com **Annex** un manual de les funcionalitats principals de l'eina.

En termes generals la nova eina ha de mantenir les funcionalitats de l'aplicació actual, i incorporar les següents millores:

- En el procés de creació de compte d'usuari de manera autònoma per als següents perfils: servei sol·licitant i professional intèrpret, aquests podran accedir al seu perfil (dades personals) prèvia validació de les seves dades per part d' un professional gestor/a del servei.

Pla de recuperació, transformació i resiliència. Finançat per la Unió Europea Next Generation EU



Codi de Verificació	3O1H022V4M1Y3J360SX5
Servei	UGR Gerència
Expedient	703/2024 Document 39473/2024
Referència PAC	2.12.2. MIGRACIONS I CIUTADANIA
Quadre de Classificació	G1032. Expedients de contractació de serveis

Aquesta funcionalitat de creació públic de compte s'haurà de poder configurar amb la nova eina informàtica.

- L'aplicació ha de generar logs per a totes les accions de control d'accés, operacions crítiques i control de seguretat. Aquests logs han de permetre el seguiment i la supervisió de l'activitat de l'aplicació. L'aplicació ha de proporcionar funcionalitats per exportar els logs en format CSV i gestionar la seva neteja periòdica per mantenir el rendiment. Els logs han poder ser conservats durant un període mínim especificat segons les polítiques de retenció de l'organisme.
- Prèviament a la sol·licitud del servei d'interpretació, el servei sol·licitant haurà de registrar a la persona destinatària final i afegir informació considerada bàsica (document d'identificació, número document d'identificació, nom i cognoms, data de d'arribada a Catalunya, i llengua o llengües que domina). Ha d'haver un camp intern per fer el recompte de sol·licituds realitzades per aquesta persona. Aquest registre i les seva gestió s'haurà de configurar específicament amb la nova eina informàtica.
- Gestió de perfils dels serveis sol·licitants, i dels professionals intèrprets, que tenen relació amb el servei.
Caldrà millorar el procés d'alta en el servei, quan han fet la sol·licitud d'incorporació a l'aplicatiu, tant els serveis sol·licitants com els professionals intèrprets, s'haurà de generar un missatge d'acceptació del servei d'interpretació/traducció, que s'haurà de configurar i es podrà modificar per part del professional gestora del servei. Per poder accedir a la nova aplicació els respectius usuaris hauran d'acceptar les condicions del servei. Cada tipologia d'usuaris haurà d'acceptar unes condicions específiques. Quan es modifiquin les condicions i es marqui opció de distribuir a tots els usuaris als que afectin aquest tipus de modificació els hi sortirà el missatge al proper login.
- Els usuaris/usuàries de l'aplicació de Servei de Traducció i Interpretació hauran d'accedir amb doble factor d'autenticació, utilitzant Google Authenticator o enviament de codi aleatori per correu electrònic. Els administradors del sistema, a través del panell d'administració, seran responsables de triar el mètode d'autenticació per a cada tipus d'actor.
- Gestió de fitxers. Per al correcte funcionament del servei és imprescindible poder gestionar els diferents tipus de fitxers, adjuntant-los als sistema per diferents vies (formularis, sistema de missatgeria, etc.).
S'ha de poder indexar per facilitar la cerca per paraules clau.
La nova aplicació haurà de tenir capacitat per allotjar i gestionar documentació: informes elaborats, documents de gestió, etc...
La nova plataforma informàtica també haurà de permetre generar documentació d'utilització per als diferents actors del sistema.
- Una vegada realitzada la sol·licitud del servei per part del servei sol·licitant, si el destinatari/a final no compleix amb els criteris establerts en el protocol del servei o la

Pla de recuperació, transformació i resiliència. Finançat per la Unió Europea Next Generation EU



Codi de Verificació	301H022V4M1Y3J360SX5
Servei	UGR Gerència
Expedient	703/2024 Document 39473/2024
Referència PAC	2.12.2. MIGRACIONS I CIUTADANIA
Quadre de Classificació	G1032. Expedients de contractació de serveis

sol·licitud no compleix amb els requeriments establerts, s'haurà d'automatitzar en la nova aplicació el procediment de resposta.

- La nova aplicació haurà de contemplar tot el cicle, fases i elements de la gestió dels serveis de traducció i interpretació: planificació, implementació/prestació i avaluació de la prestació del servei.

Ha de permetre l'elaboració d'un document per a cada servei que reculli el cost així com també la distribució d'aquest per conceptes. Així mateix, una vegada realitzat el servei, per finalitzar la prestació, es requereix que el/la professional sol·licitant faci una valoració del servei, si no es realitza la valoració no podrà realitzar la sol·licitud d'un nou servei d'interpretació.

- Incorporació i millora de la gestió de la informació associada a les fases de procés: assignació del professional intèrpret al servei, gestió entrevistes, tasques i necessitats identificades, tasques pendents, alertes,...
- Permetre la comunicació amb els usuaris/usuàries es realitza dins de l'aplicació del SeTI: missatges interns, correus de difusió i qüestionaris de valoració del servei prestat.
- El sistema ha de disposar d'un sistema de missatgeria interna que permetrà des de una secció centralitzada la visualització de tots els missatges per a contestar a diferents actors. S'haurà de configurar aquest sistema de missatgeria, la gestió i els requeriments de visualització (quins usuaris podran visualitzar quina tipologia de missatges). La conversa ha de mantenir una referència al circuit de sol·licitud per donar un context a la mateixa.
- La plataforma ha de permetre elaborar documents en format PDF amb la relació de treballs realitzats pels professionals intèrprets, serà una plantilla editable amb un contingut, funcionalitats, tramitació i periodicitat que s'haurà de configurar. Aquest document es realitzarà de manera automatitzada, i s'haurà de poder visualitzar en les diferents fases de la seva realització:
- Permetre filtrar, cercar i exportar les dades del programa, així com les seves relacions, per a l'elaboració d'informes i consultes de dades. Les dades s'han de poder exportar en format de full de càlcul (per exemple, Excel). A més, ha de ser possible generar informes mensuals i anuals, així com altres tipus d'informes segons sigui necessari. El sistema ha de proporcionar indicadors bàsics de resultats i ha de permetre l'exportació d'informació en diversos formats de dades. Els filtres de dades únicament seran accessible per a les professionals gestores i les administradores del servei.
- Cada tipologia d'usuari podrà accedir a la seva relació de dades, amb un format i periodicitat que s'haurà de configurar.

Pla de recuperació, transformació i resiliència. Finançat per la Unió Europea Next Generation EU



Codi de Verificació	301H022V4M1Y3J360SX5
Servei	UGR Gerència
Expedient	703/2024 Document 39473/2024
Referència PAC	2.12.2. MIGRACIONS I CIUTADANIA
Quadre de Classificació	G1032. Expedients de contractació de serveis

- Calendari, és necessari afegir un calendari per les diferents funcionalitats i perfils d'usuaris de l'aplicació. El calendari serà una eina en la gestió del servei.
- Adaptació de la usabilitat del programari a les necessitats i formes de treball del Consell Comarcal i el seu equip tècnic.
- Interacció amb altres sistemes: permetre que l'aplicació pugui evolucionar incorporant nous serveis i funcionalitats (escalabilitat) i que permeti la interacció amb altres sistemes.
- Aparença visual, ha de tenir una aparença visual que mantingui l'estil corporatiu del CCVOC, responsive i distribuint els elements per interactuar amb l'aplicació d'una manera ràpida i de fàcil comprensió, complint el Reial Decret 1112/2018 en disposició a requeriments d'accessibilitat de nivell AA.
- Cada tipologia d'usuari del sistema disposarà en la interfície del programa únicament els elements que calguin en funció del tipus d'usuari i/o actor.
- Per el tipus de dades que s'han de tractar s'ha de disposar del certificat de conformitat amb l'esquema nacional de seguretat (Nivell alt), com és preceptiu segons l'art. 2.3 del RD 311/2022, que emana del Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de seguretat.
- Alternativament l'entitat adjudicatària haurà de disposar de l'ISO 27001: Aquesta certificació és indispensable per garantir que l'entitat adjudicatària té la capacitat i els mitjans necessaris per prestar el servei amb els més alts estàndards de seguretat. La certificació ha de demostrar que l'empresa disposa de plans de seguretat, resposta i recuperació davant d'incidents amb uns nivells estandarditzats de garantia.
- Tingui en compte el Reglament General de Protecció de Dades (GDPR) (Control (UE) 2016/679) a través, si és necessari, de clàusules de consentiment, autoritzacions, baixes de la base de dades,...

A nivell tecnològic:

- Plataforma web: L'aplicació es basa en una plataforma web que permet l'accés des de diferents dispositius amb connexió a internet i des de diferents municipis. Això proporcionarà flexibilitat i accessibilitat als professionals que treballen en diferents entorns i municipis.
- L'aplicació ha de ser responsive per a la seva correcta visualització en tot tipus de dispositius.

Pla de recuperació, transformació i resiliència. Finançat per la Unió Europea Next Generation EU



Codi de Verificació
Servei
Expedient
Referència PAC
Quadre de Classificació

301H022V4M1Y3J360SX5
UGR Gerència
703/2024 Document 39473/2024
2.12.2. MIGRACIONS I CIUTADANIA
G1032. Expedients de contractació de serveis

- Implementació i desplegament: l'aplicació es desenvoluparà utilitzant les tecnologies web modernes i frameworks de desenvolupament àgils. El procés de desenvolupament seguirà les millors pràctiques de seguretat informàtica i es realitzaran proves exhaustives per garantir la seva funcionalitat i seguretat.
- La implementació de l'aplicació es realitzarà en els servidors proporcionats pel consell, amb el compromís de proporcionar assistència en cas de canvis de servidor emen el marc de les tasques de manteniment incloses en la present licitació.
- Es duran a terme correccions d'errors en l'aplicació en cas d'identificar vulnerabilitats de seguretat o irregularitats en el seu funcionament.

A nivell de suport i manteniment:

- Realitzar correcció d'errors, actualitzacions, millores i instal·lacions noves a l'Aplicació si fos necessari.
- Suport online sobre la utilització del programa.
- Suport per a solucionar problemes trobats o que manquen a l'aplicatiu.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

Per a assolir l'objecte del contracte, l'adjudicatari haurà de:

- Crear del programari informàtic per a la gestió del servei de traducció i interpretació (SeTI).
- Incorporar la informació continguda en l'aplicació actual.
- Posar a disposició del Consell Comarcal del codi font de l'aplicació una vegada finalitzat el contracte.
- Realitzar tasques de suport per a la implantació i assessorament en el desenvolupament de la configuració inicial.
- Fer el seguiment de la posada en marxa de l'aplicació, verificant que es segueixen els criteris establerts i fent recomanacions per a assolir el màxim aprofitament.
- Realitzar sessions de formació als diferents perfils d'usuari (personal tècnic i administratiu) del Consell Comarcal que poden intervenir en la gestió i manteniment de l'aplicació. Es preveuen dues sessions de formació un cop implementat l'aplicatiu, a determinar amb les persones responsables del contracte.
- Realitzar el manteniment, suport i reparació del programari durant 12 mesos.
- Lliurar la següent documentació:
 - o Codi font del programa i base de dades.

Pla de recuperació, transformació i resiliència. Finançat per la Unió Europea Next Generation EU



Codi de Verificació	301H022V4M1Y3J360SX5
Servei	UGR Gerència
Expedient	703/2024 Document 39473/2024
Referència PAC	2.12.2. MIGRACIONS I CIUTADANIA
Quadre de Classificació	G1032. Expedients de contractació de serveis

- Manual d'instal·lació, de seguretat i protecció de dades i proposta de manteniment. (Aquest haurà d'incloure els casos d'ús del programari i la descripció de les funcions principals)
- Manual de gestió per a les persones usuàries.
- Informes d'incidències i millores de manteniment

4. CALENDARI D'EXECUCIÓ

Les tasques vinculades al servei de desenvolupament, implantació, de l'aplicació hauran de ser desenvolupades abans del 12 de desembre de 2024 de la data de formalització del contracte, seguit d'un període de manteniment i reparació del programari amb una durada de 12 mesos.