

Codi de verificació	 0Z3I590P09050Y000IXS
Procediment: N565 Contractació mixta	
Expedient: 20315/2023	Document: 379579/2024

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PER AL LLICENCIAMENT, LA IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA PLATAFORMA DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS I LA SEU ELECTRÒNICA PER A L'AJUNTAMENT DE SANT CUGAT DEL VALLÈS

1	Objecte del contracte	4
1.1	Introducció	4
1.2	Situació Actual	4
1.3	Necessitats Actuals	6
2	Característiques tècniques dels serveis o prestacions	7
2.1	Plataforma del Gestor d'Expedients	7
2.1.1	Definició	7
2.1.2	Infraestructura tecnològica i de la informació	10
2.1.2.a	Arquitectura	10
2.1.2.b	Creixement	10
2.1.2.c	Seguretat	11
2.1.2.d	Interoperabilitat	11
2.1.2.e	Backup	11
2.1.2.f	Comunicacions	12
2.1.2.g	Accessibilitat	12
2.1.2.h	Protecció de Dades	12
2.1.2.i	Gestor Documental	12
2.1.3	Requeriments tècnics i funcionals	14
2.1.3.a	Requeriments sobre el Sistema d'Informació del Nucli	14
2.1.3.b	Tercers, Territori i Repositori de Documents	14
2.1.4	Requeriments funcionals especials	15
2.1.4.a	Sistema de gestió de Control Intern	15
2.1.4.b	Procediments amb automatitzacions específiques	15
2.2	Projecte d'Implementació	16
2.2.1	Equip del projecte d'Implementació	16
2.2.2	Termini d'Implementació	17
2.2.3	Fases del projecte d'Implementació	17
2.2.3.a	Fase 1 – Anàlisi i Planificació	17
2.2.3.b	Fase 2 – Implantació i Migració	18
2.2.3.c	Fase 3 – Disseny de Procediments, Dades específiques i Plantilles	18
2.2.3.d	Fase 4 – Formació	18
2.2.3.e	Fase 5 – Posada en producció i Període de garantia	18
2.2.4	Projecte de Migració	19
2.2.5	Projecte d'Implantació	20
2.2.5.a	Proves prèvies a la Posada en Marxa	20
2.2.6	Formació	20
2.3	Etapa de Manteniment	22
2.4	Servei de Suport Avançat (Helpdesk)	23
2.4.1	Gestió de les Incidències, Consultes i Peticions d'Usuaris	24
2.4.2	Gestió d'Usuaris	24
2.4.3	Gestió de la WIKI	25
2.5	Servei de Consultoria	25
2.6	Servei de Retorn	26
3	Acta d'inici de prestació del servei	27
4	Entrega dels treballs i/o realització dels serveis	28
5	Recepció dels treballs i serveis	28
6	Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals	28
7	Control de qualitat	29
7.1	Garanties de l'Acord de Nivell de Servei (ANS)	29



7.1.1	ANS 1: Disponibilitat del Gestor d'Expedients i la Seu Electrònica.....	29
7.1.2	ANS 2: Compliment de terminis en la Implementació	30
7.1.3	ANS 3: Compliment de terminis en el Servei de Manteniment	30
7.1.4	ANS 4: Compliment de terminis en el Servei de Suport Avançat (Helpdesk)	31
7.1.5	ANS 5: Compliment de terminis en el Servei de Consultoria	32
7.2	Penalitzacions per incompliment dels ANS.....	32
7.2.1	Penalitzacions per incompliment ANS 1 (Disponibilitat).....	32
7.2.2	Penalitzacions per incompliment ANS 2 (Implantació i Migració).....	32
7.2.3	Penalitzacions per incompliment ANS 3 (Manteniment)	33
7.2.4	Penalitzacions per incompliment ANS 4 (Suport Avançat (Helpdesk))	33
7.2.5	Penalitzacions per incompliment ANS 5 (Consultoria).....	34
7.2.6	Penalitzacions per incompliment Pla de Retorn	34
8	Normativa sectorial aplicable	34
8.1	Normes tècniques relatives al Gestor d'Expedients.....	34
8.2	Normes Tècniques d'interoperabilitat	35
8.3	Normes Tècniques relatives a la gestió documental	35
9	Documentació que facilita l'Ajuntament	36

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès necessita disposar d'una solució digital que incorpori la Seu Electrònica i que permeti la Gestió Integral dels seus Expedients, la seva digitalització i unificar la seva gestió en una plataforma única que garanteixi la integritat de les dades i la traçabilitat de l'expedient, així com la resta de dimensions de la informació, com la confidencialitat, la disponibilitat i l'autenticitat.

1.1 Introducció

El present plec descriu els temes i condicions amb què es basarà la contractació de la plataforma d'administració electrònica i la seu electrònica per a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès. Aquesta contractació inclou el servei per a la migració des del programari actual, el subministrament i la implantació el programari amb els pertinents mòduls i components funcionals, el manteniment, el servei de suport avançat (helpdesk) i el servei de consultoria. D'aquesta contractació en resultarà adjudicatària l'empresa qui haurà de realitzar els treballs, amb les condicions de servei necessàries per al seu compliment.

Actualment l'ajuntament ja disposa d'un gestor d'expedients digital i, per tant, es precisarà realitzar una migració dels expedients, registres, documents, sessions d'òrgans, procediments, automatitzacions, dades i interoperabilitats, de forma molt acurada per tal de poder seguir amb la gestió de cada un dels expedients en tràmit.

Aquest nova plataforma ha de permetre, utilitzant la tecnologia més actual, millorar encara més la prestació dels serveis digitals a la ciutadania, en aspectes d'agilitat, qualitat, proximitat, oferint-los de manera proactiva i amb més accessibilitat i transparència.

En el decurs d'aquests darrers anys, des de l'equip d'Administració Digital de la corporació s'ha anat configurant l'eina actual per tal d'automatitzar, simplificar i agilitzar la gestió dels expedients amb l'ús de dades, integració amb organismes públics i amb altre programari de gestió. Així, aprofitant aquest canvi es vol donar major èmfasi a l'explotació de les dades, la simplificació i automatització de processos, per tal que es segueixi amb aquesta evolució.

1.2 Situació Actual

L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, actualment, disposa del programa AUPAC com a Gestor d'Expedients i la Seu Electrònica que integra totes les fases de la tramitació administrativa. Aquesta plataforma s'ha anat integrant amb diferents sistemes de gestió municipal i diferents serveis externs a l'organització, procés que està en continu creixement, que no s'ha finalitzat i es vol continuar avançant en aquesta línia.

També indicar que es disposa d'un quadre de classificació documental propi (eina que serveix per identificar, classificar i organitzar tots els documents que l'administració rep i produeix) i un catàleg de procediments (que diferencia procediments generals de procediments específics i/o subprocediments), aquest producte està adaptat al nostre ajuntament i es troben en constant evolució, en funció dels canvis normatius i de les necessitats corporatives de gestió.

A mode orientatiu, es detallen xifres generals de l'ús de:

- Usuaris de l'aplicació: actualment hi ha una concurrència d'uns 500 usuaris, d'un total de 800 usuaris actius, amb un increment del 2-5% anual, en els darrers anys
- Actualment disposem d'un espai d'emmagatzematge de 5TB, dels quals n'hi ha 2,5 TB ocupats, amb un increment en els darrers anys de 0,5TB anual. Cal considerar una reducció a mida que es vagin eliminant els expedients i documents de l'arxiu
- Assentaments al registre d'entrada presencials: 200.000, aprox. 20.000 per any



- Assentaments al registre d'entrada telemàtics: 250.000, aprox. 50.000 per any
- Expedients electrònics: 550.000, aprox. 60.000 per any
- Documents electrònics: 2.500.000, aprox. 500.000 per any
- Notificacions electròniques: 150.000, aprox. 50.000 per any
- Decrets d'Alcaldia: 50.000, aprox. 6.000 per any
- Propostes a Òrgans Col·legiats: 6.000, aprox. 1.600 per any
- Interaccions amb AOC: 5.000, aproximadament 1.000 per any
- Procediments amb dades personalitzades: 250 aprox.
- Procediments amb circuit de tramitació guiat (workflow): 100 aprox.
- Procediments amb creació d'expedients automàtica a partir del reg. d'entada: 15

L'actual programa està integrat amb sistemes verticals com són:

- Nucli de tercers (Audifilm), integració parcial, sense disposar de Web Services
- Padró d'habitants (Audifilm), integració parcial, sense disposar de Web Services
- SICALWIN (Berger-Levrault), integració parcial, sense disposar de Web Services
- Sistema d'Informació Geogràfica (QGIS)
- VIDEOACTA (SEMIC)

L'actual programa està integrat amb Eines del Consorci AOC amb ús diari:

- ENOTUM (Notificacions electròniques)
- VALID (Validació d'identitats digitals)
- VIA OBERTA (Serveis interoperables)
- REPRESENTA (Servei de representacions i apoderaments)
- FUE (Finestreta Única Empresarial)
- MUX (Registre Unificat Entrada Sortida)
- E-FACT (Factura electrònica)
- PSCP (Plataforma de Serveis de Contractació Pública)
- HERMES (Plataforma de registre electrònic de Plans d'Autoprotecció)

Hi ha un conjunt de projectes d'integració iniciats que caldrà reprendre durant la implantació:

- OVER - Tramesa Genèrica d'EACAT
- Perfil del Contractant de la Generalitat de Catalunya
- "EI MEU ESPAI" (carpeta ciutadana interadministrativa del Consorci AOC)
- SICER (Sistema de Control de Envíos Registrados de Correus)
- EPSILON (Grupo Castilla)
- SICALWIN – cal preveure una integració completa amb l'aplicació de gestió comptable
- FUE (Finestreta Única Empresarial) nova versió de la interoperabilitat amb intercanvi de dades, per mitjà de fitxers JSON o XML, que en el moment de la redacció d'aquest plec tècnic encara està en fase de disseny i proves
- GIA (Gestor d'Informació d'Activitats) de la Diputació de Barcelona amb totes les funcionalitats que presta
- Passarel·la de Pagaments integrada a la Seu Electrònica
- Generació de Liquidacions i Autoliquidacions integrades amb la ORGT

Cal posar especial atenció a què, actualment, a l'Ajuntament hi treballen persones amb discapacitats visuals i disposen del programari JAWLS que els permet llegir la pantalla, així el nou programari haurà de permetre que puguin seguir realitzant les seves funcions com fins ara.

Actualment l'ajuntament disposa d'un conjunt d'equips informàtics vinculats al gestor d'expedients actual, que caldria avaluar la compatibilitat amb la nova plataforma. Aquests equips són:

- Tablet, marca: Samsung, model: TAB A SM-P550, per a la signatura biomètrica dels interessats
- Escàner, marca: Fujitsu, model: fi-7160, per digitalitzar la documentació en paper

1.3 Necessitats Actuals

L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès vol portar a terme el projecte per canviar l'actual plataforma de gestió electrònica municipal incorporant, tant el mateix ajuntament, com els organismes depenents.

La nova plataforma ha de contemplar totes les fases de la tramitació administrativa (informació, inici, instrucció, resolució, execució, control, tancament i arxiu) i s'ha de poder integrar amb les altres aplicacions corporatives de què disposa l'ajuntament, així com tenir la capacitat d'interoperar amb les plataformes de la resta d'administracions públiques.

Ha de ser una eina que millori les funcionalitats actuals, i la usabilitat en la gestió interna i també ha de millorar l'estat actual de la relació multicanal amb la ciutadania sempre mantenint els pilars base de la gestió municipal: dada única, eficiència, racionalització, normalització, control de gestió, tractament de la diversitat, ...

Per això, cal evolucionar cap a un nou model basat en una Plataforma Integral d'Administració Electrònica per a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès i els organismes depenents. Ha de permetre el tractament integrat de les bases de dades municipals i la modernització de la gestió. La implantació de la nova plataforma ha de permetre oferir als ciutadans i empreses l'accés a la informació, a la tramitació per mitjans electrònics i interoperable amb les aplicacions de les diferents administracions.

Per tant, cal tenir en compte aquest desig evolutiu des del punt de partida, així com les diverses solucions que s'estan utilitzant a l'ajuntament, per establir el grau d'integració que la futura plataforma haurà de preveure i garantir. La idea de la gestió transversal electrònica dels expedients passa per integrar solucions de diferents fabricants, d'altres administracions públiques i de desenvolupaments propis, que no disposen de reutilització de dades, ni de compartició de la informació i, que de forma molt complexa i costosa, poden arribar a assolir un model de gestió digital extrem-extrem.

En referència a l'**automatització dels procediments en el gestor d'expedients**, indicar que actualment hi ha un 10% dels procediments electrònics amb circuit guiat i implantats amb diagrames de flux específics, així com, diversos subprocessos integrables amb qualsevol tipus de procediment que necessiti incorporar-los.

Actualment també es disposa i es gestiona els expedients amb dades específiques, doncs més d'un 30% dels procediments disposen de dades específiques i tenen pantalles personalitzades per poder visualitzar i gestionar els expedients de la forma més adequada (alguns d'ells amb més de 100 dades específiques). Es vol continuar avançant en la implantació de procediments proactius de cara a la ciutadania i amb l'objectiu de simplificar la seva tramitació. Per tant aquesta característica també caldrà que es mantingui en el nou gestor d'expedients.

Per posar un exemple, cal destacar l'**automatització i gestió dels procediment d'Ajuts d'Escolaritat** que s'ha de poder seguint realitzant amb la nova plataforma de la mateixa forma com s'ha vingut realitzant o millorant-la. El funcionament d'aquest procediment és basa en que a partir de les dades indicades en els anys anteriors, aquestes es tracten, es genera un expedient per a cada interessat i se'ls envia un esborrany per tal que confirmen o actualitzin les dades emmagatzemades i sol·licitin automàticament l'ajut. Actualment es gestiona un nombre superior a 2.000 expedients, dels quals un 80% fan la sol·licitud confirmant o actualitzant les dades telemàticament. Com es pot comprovar l'èxit d'aquesta tramitació ha permès guanyar amb facilitat, simplificació i celeritat, tant als tècnics municipals, com sobretot, al ciutadans.

El SGBD corporatiu és Oracle i ha de ser el de la plataforma d'administració electrònica.

2 CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS SERVEIS O PRESTACIONS

El present contracte contempla diferents serveis i etapes que tot seguit es descriuen:

	any 1	any 2	any 3	any 4
Implementació				
Manteniment				
Suport Avançat				
Consultoria				

- **Etapa d'Implementació.** S'iniciarà amb la signatura de l'Acta d'Inici, fins a la signatura de l'Acta de Fi d'Implementació i Inici de Manteniment, amb una durada de 24 mesos. Inclou:
 - Tasques i accions per disposar en ple funcionament la plataforma indicades al Pla d'Implementació
- **Etapa de Manteniment.** S'iniciarà amb la signatura de l'Acta de Fi d'Implementació i Inici de Manteniment, durant un termini de 24 mesos fins a la finalització del contracte. Inclou:
 - Tasques de manteniment de la plataforma, indicades al Pla de Manteniment
- **Servei de Suport Avançat (Helpdesk).** S'iniciarà amb la signatura de l'Acta d'Inici fins a la finalització del contracte, inclou les tasques :
 - Gestió de les incidències, consultes i peticions dels treballadors municipals
 - Gestió de les altes, baixes i modificacions de la configuració d'usuaris
 - Gestió dels continguts a la WIKI municipal
- **Servei de Consultoria.** S'iniciarà amb la signatura de l'Acta d'Inici fins a la finalització del contracte, inclou les tasques:
 - Procediments: anàlisi, definició, simplificació i automatització de processos
 - Business Intelligence (BI): anàlisi, definició i creació dels quadres de comandament per als procediments

Quant a documentació tècnica a presentar, caldrà seguir l'estructura del document :

- **Annex 2. Proposta**

2.1 Plataforma del Gestor d'Expedients

2.1.1 Definició

La Plataforma Integral d'Administració Electrònica Municipal ha d'estar formada pels serveis de backoffice de tramitació interna de l'Ajuntament i dels organismes depenents, i els serveis d'Administració electrònica, tant interns, com externs.

Per tal d'aplicar el concepte de dada única, la Plataforma haurà de funcionar amb el nucli d'informació corporativa compost per Tercers, Territori, Quadre de classificació documental, Catàleg de procediments, Plantilla i Organigrama tècnic, i Organigrama polític.

La plataforma ha de disposar de les característiques o mòduls que s'especifiquen a continuació:

- Sistema d'informació del nucli: tercers, territori, arxiu únic documental, plantilla, organigrama tècnic, organigrama polític, quadre de classificació documental
- Seguretat i accés únic a la plataforma
- Registre general d'entrada i de sortida
- Gestió de notificacions, comunicacions, publicacions i tauler d'edictes
- Seu electrònica, distingint entre serveis a ciutadania, empreses i treballadors



- Generació del Catàleg de tràmits i serveis
- Generació de formularis de la Seu Electrònica, personalitzables pels tècnics municipals
- Interfície per a la ciutadania (Carpeta ciutadana amb expedients, registres i documents)
- Gestió d'expedients, processos i subprocessos
- Signatura electrònica, biomètrica i en mobilitat
- Signatura d'externs per mitjà de portasignatures
- Control Intern per a la Fiscalització d'Intervenció
- Control Intern per a la Validació de Tresoreria
- Autoliquidacions i liquidacions integrats amb l'ORGT
- Passarel·la de pagaments de la Seu Electrònica
- Mòdul de censos
- Servei de Digitalització i Còpia Autèntica
- Gestió de Resolucions i Òrgans Col·legiats
- Anonimització de Documents
- Integració amb tots els Serveis del Consorci AOC (MUX, eNOTUM, Valid, Over, Via Oberta, ...)
- Integració amb els Serveis INSIDE (per remissió d'expedients a òrgans judicials)
- Integració amb els Serveis SICER de Correus (per a emissió de cartes en paper)
- Integració amb altres programaris mitjançant webservices (Hestia, RPC, PSCP, ...)
- Gestió de dades – explotació de la informació
- Mòdul d'Administració i Gestió d'Usuaris
- Mòdul d'Auditoria (sistema de traçabilitat i registre d'accessos)

Aquests han de funcionar en un entorn web, amb totes les eines i/o funcionalitats, d'una manera integrada entre ells, i s'han d'integrar amb els programaris de BackOffice de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

La plataforma tecnològica proposada com a solució ha d'oferir totes aquelles funcionalitats i garanties que deriven del compliment de la totalitat de la normativa en matèria d'administració electrònica. La solució proposada ha d'estar disponible en els entorns de test i producció.

Els mòduls han d'oferir la possibilitat de funcionar com a multientitat permetent el 100% de les funcionalitats i dels nuclis d'informació a totes les entitats municipals (Síndic, Teatre Auditori, PME, ...)

La solució permetrà la integració amb la gestió d'usuaris d'acord amb les definicions que se n'hagin fet en el Directori Actiu. Els usuaris s'identificaran una única vegada (Single Sign-On) i podran accedir a les diferents funcionalitats autoritzades. Haurà d'incloure un d'accés multi-portal per diferents usuaris i/o perfils. El servei ha de permetre l'accés a les dades requerides per l'Ajuntament a través d'una capa de serveis web tipus webservices i API. S'haurà d'integrar amb les plataformes requerides per l'Ajuntament que estan en funcionament actualment i aquelles plataformes que es vagin adquirint i substituint en el futur.

Donada la tendència de noves interoperabilitats amb les administracions públiques i programaris on no només s'intercanvia documents, sinó també dades per mitjà de fitxers JSON, XML o similars; es considera necessari que aquestes interoperabilitats han d'interpretar les dades específiques rebudes i emmagatzemar-les en camps específics dins l'expedient, registre, document o tràmit. És a dir, un sistema que transformi i normalitzi els camps origen en camps destí. Això implica que s'haurà tant d'adaptar les existents, com crear les noves interoperabilitats.

La solució haurà de proporcionar a l'Ajuntament i a les entitats municipals depenents la total autonomia en la gestió i administració del Gestor d'Expedients i la Seu Electrònica, respecte les següents capacitats:



- **Perfils d'usuari**
 - Definir, modificar i eliminar perfils d'usuaris i els seus permisos d'accés
- **Camps addicionals**
 - Capacitat de creació de camps addicionals dels expedients, tràmits i documents
- **Disponibilitat d'informació**
 - Capacitat de visualització i extracció en base a plataformes ofimàtiques estàndard de mercat com poden ser fulls Excel, documents Word o PDF, etc.
 - Definir, guardar, modificar i eliminar consultes i indicadors sobre expedients, documents, òrgans col·legiats, assentaments al registres, i fins i tot, permetent el filtratge per aquests camps addicionals
- **Processos**
 - Definir, modificar i eliminar circuits automatitzats de processos de forma flexible, senzilla, fàcilment intel·ligible, amb control del circuit per camps addicionals
 - Aquests circuits automatitzats s'hauran de poder dissenyar amb un diagrama de flux des de la pròpia plataforma, i els tècnics municipals hauran de poder fer aquesta funció
 - Aquests circuits automatitzats s'hauran de poder adaptar a les necessitats i sense limitació del nombre de passos
 - Aquests circuits podran desencadenar en accions com ara enviament de notificacions, comunicacions, propostes a òrgans col·legiats, alertes visuals, peticions de treball, enviament a terceres aplicacions interoperables i altres
 - Aquests circuits automatitzats també podran ser dissenyats, i operats, des d'una plataforma externa al gestor d'expedients que orquestri tot el procés interactuant amb el gestor d'expedients i perfectament integrada a través dels serveis web que es requereixin. Aquests serveis web s'hauran d'anar desenvolupant a mida que es vagin requerint. El seu desenvolupament estarà inclòs dins el preu del servei de la plataforma ofert
- **Quadres de comandament i informes**
 - La Solució haurà de permetre disposar de quadres de comandament online per a la confecció d'informes amb vistes personalitzades
 - Es podran definir i fer a mida, amb programaris independents al Gestor d'Expedient
 - Els informes i quadres de comandament es podran obtenir a base de Key Performance Indicators (KPI) a partir de la informació emmagatzemada a la solució del Gestor d'Expedients

A nivell de requeriments tècnics i funcionals de la plataforma s'ha posat a disposició el document "*Annex 1 – Requeriments Tècnics i Funcionals de la Plataforma*" en format de full de càlcul. **Aquest document s'haurà de retornar omplert conjuntament amb l'oferta econòmica, doncs són valoracions objectives de compliment.**

S'ha classificat cada un dels requeriments en funció de si es considera Indispensable o Desitjable.

- **Els Indispensables (I)**, s'hauran de complir tots, essent excloents en cas contrari
- **Els Desitjables (D)**, no seran excloents, sinó que tindran una valoració d'acord als criteris d'adjudicació avaluable de forma automàtica del PCAP

Quant a documentació tècnica a presentar, caldrà complementar el document :

- **Annex 1. Requeriments Tècnics i Funcionals de la Plataforma**

Posterior a l'obertura pública dels sobres i amb anterioritat a l'adjudicació es podrà realitzar una sessió presencial per comprovar el compliment d'aquests requeriments. Aquesta sessió es realitzarà sobre la plataforma ofertada en funcionament real i es comprovarà un a un tots els punts. En cas que el resultat sigui favorable a tots els punts indicats es procedirà amb l'adjudicació; en cas contrari s'haurà d'eliminar l'oferta i procedir amb la següent, segons l'ordre de puntuació.

Les mesures de seguretat són indispensables per garantir la integritat de les dades personals, evitar accessos no autoritzats i recuperar la informació en cas que es produeixin incidències de seguretat. El nivell de seguretat exigible depèn de la naturalesa de la informació tractada, en relació amb la menor o major necessitat de garantir la confidencialitat i la integritat de la informació, definits pel RLOPD.

2.1.2 Infraestructura tecnològica i de la informació

La solució haurà de proporcionar la possibilitat de donar el servei en el núvol (SaaS) incloent el cost de la llicència al llarg del període del contracte. Això implica que l'adjudicatari és l'encarregat de tenir en compte tots els aspectes de seguretat perimetral, disponibilitat temporal, agilitat en l'experiència d'usuari, control d'accés, còpies de seguretat, actualitzacions dels equips on s'allotgi la plataforma, privacitat de les dades i suport de la plataforma.

A la finalització d'aquest contracte es considerarà la llicència de la plataforma amortitzada i quedarà en propietat de l'Ajuntament, i paral·lelament es decidirà, en el seu moment, la internalització de tota la plataforma i la base de dades als servidors o sistema de hosting de l'ajuntament. És a dir, la plataforma haurà de permetre que es pugui traslladar tot el programari i les bases de dades a la infraestructura de l'ajuntament.

Per tal de poder avaluar la disponibilitat i latència, tant de la Seu Electrònica, com del Gestor d'Expedients, es precisa que l'adjudicatari disposi d'un sistema de monitorització que emeti alarmes en cas de fallida del servei i permeti observar el seu estat en tot moment. Aquest sistema de monitorització ha de ser visible i accessible en tot moment per part dels tècnics de l'ajuntament i s'haurà d'integrar dins el sistema de monitorització que disposa l'ajuntament.

En la Proposta cal indicar les característiques i dimensionat de la infraestructura tecnològica proposada, així com el sistema de monitorització.

2.1.2.a Arquitectura

En aquest sentit, tot i ser un servei SaaS per part de l'adjudicatari, l'arquitectura i la configuració haurà de complir una sèrie de requisits mínims, que són:

- Sistema estable, escalable, amb suport, actualitzacions i seguretat garantida
- Alta disponibilitat amb execució d'aplicacions en diversos servidors en paral·lel, sense parada o afectació al servei davant caiguda d'alguns dels servidors que conformen el clúster
- Balanceig de càrrega automàtica entre els diversos servidors que conformen el clúster
- Accés al servei a través d'Internet, garantit mitjançant alta disponibilitat a través de diferents proveïdors d'accés a Internet
- Ample de banda, de l'accés al servei a través d'Internet, suficient i escalable

Per tant, caldrà un correcte dimensionament de maquinari i programari necessaris en el núvol per al correcte funcionament de la plataforma, permetent un treball fluid, de la mateixa manera que ho faria si estigues instal·lat en local a les dependències de l'ajuntament.

La solució haurà de disposar d'aplicacions mòbils natives per a qualsevol dispositiu iOS i Android (tauletes, telèfons intel·ligents, etc...), que permetin, com a mínim, la signatura digital de documents i valorant-se altres funcionalitats.

2.1.2.b Creixement

Tots els sistemes a implementar hauran de ser flexibles i escalables, per tal d'absorbir qualsevol creixement/decreixement en número d'usuaris, d'expedients, de documents, de registres, de tercers, etcètera, amb el corresponent creixement en infraestructura, quan sigui necessari, en concepte d'emmagatzematge, sistemes de computació, sistemes de seguretat, ample de banda d'accés a Internet, o qualsevol altre sistema o infraestructura que requereixi ser redimensionat.

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir una capacitat d'emmagatzematge al núvol suficient per absorbir el creixement que es pugui produir en nombre d'usuaris, d'expedients, de documents, d'assentaments de registre, etc.

Tenint en compte totes aquestes variables, l'empresa adjudicatària proposarà una capacitat d'emmagatzematge amb projecció suficient per als propers 4 anys. Si aquest dimensionament no fos suficient i s'esgotés la capacitat d'emmagatzematge previst, l'empresa adjudicatària assumirà el cost que comporti el seu redimensionament. Si es produís un creixement desproporcionat en la necessitat d'emmagatzematge no previst per part l'Ajuntament en el present plec de clàusules, el cost que comporti el redimensionament de la capacitat serà assumit per l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès mitjançant una modificació del contracte. En cas de modificació de contracte, els preus que apliqui l'empresa adjudicatària hauran de ser proporcionals als preus aplicats en el dimensionament inicial, tenint en compte els increments de preu que es puguin haver produït en els serveis subcontractats.

En qualsevol cas, inicialment, la capacitat mínima necessària serà de 5TB.

2.1.2.c Seguretat

La plataforma tecnològica proposada ha de ser totalment funcional en entorn web, ubicada en un servei de hosting al núvol (cloud) que necessàriament ha de tenir la **Certificació de Conformitat en Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de nivell ALT del Centre Criptològic Nacional** i estar ubicat a l'espai de la Unió Europea o en països que hagin estat objecte d'una declaració d'adequació per part de la Comissió Europea. Durant tot el període del contracte haurà d'estar vigent aquesta certificació. L'accés a la plataforma es realitzarà en compliment al que indica l'ENS.

El servei sol·licitat ha d'oferir un sistema de seguretat perimetral on s'incloguin polítiques de Firewall i tràfic entre xarxes privades, públiques, DMZ i polítiques de sistemes de detecció i prevenció d'intrusions.

La seguretat perimetral ha de garantir els següents punts:

- Filtratge ICMP
- Filtratge accessos remots
- Filtratges accessos sortints
- Estadístiques
- Sistema de detecció d'instruccions (IDS)
- Sistema de prevenció d'intrusions (IPS)
- Prevenció d'atacs, prevenció de denegació del servei i escanejos

El servei haurà de proporcionar un informe de seguretat mensual sobre l'activitat, incidències, actuacions realitzades i millores implementades.

L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès podrà auditar les mesures de seguretat, durant el període del contracte i sense avis previ.

Per altra banda, l'adjudicatari haurà de complir la Política de Seguretat establerta per l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès

2.1.2.d Interoperabilitat

Cal que totes les dades emmagatzemades en les bases de dades (d'expedients, de documents, de registres, ...) compleixin amb la normativa vigent del format de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) per tal que l'entitat, si ho considera oportú, i quan ho cregui adient, pugui recuperar les dades i migrar-les a qualsevol altra plataforma electrònica que també les compleixi

2.1.2.e Backup

El servei ha d'oferir un sistema per a què l'Ajuntament pugui administrar els backups, tant a nivell de Filesystem i programaris, com de màquina virtual completa. El sistema de Backup del Virtual Data Center ha de permetre a l'Ajuntament administrar les còpies de seguretat, els snapshots de les màquines virtuals de la infraestructura i anirà vinculat a tots els servidors donats d'alta en la infraestructura contractada.

Totes les imatges de servidors que s'incloguin en els serveis de hosting hauran d'incloure les còpies de backup amb una política diària incremental amb 2 setmanes de retenció, setmanal completa amb 1 mes de retenció o política equivalent que subministri una retenció d'un mes.

2.1.2.f Comunicacions

L'adjudicatari haurà de proveir una connexió punt a punt que garanteixi una latència òptima per a la connexió amb els sistemes interns de l'Ajuntament i ha de ser compatible amb el redireccionament actual de la plataforma. La comunicació amb el CPD de l'Ajuntament el proveirà l'adjudicatari mitjançant connexió VPN segura amb una amplada de banda d'alta capacitat.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la provisió i administració dels seus equips de comunicació, necessaris per a garantir la disponibilitat i continuïtat dels serveis objecte d'aquest plec tant per les aplicacions web com per a la connexió amb el CPD de l'Ajuntament.

2.1.2.g Accessibilitat

La solució serà 100% web, utilitzant navegadors estàndard del mercat, accessible a diferents usuaris amb perfils definits, permisos de gestió i actuació diferenciats. En base a això, aquests usuaris no necessitaran tenir instal·lat cap programari específic en els dispositius que utilitzin per accedir a la solució.

Les aplicacions i els portals web hauran de basar-se a efectes d'accessibilitat en el RD 1112/2018, basat en les normes WCAG 2.1.

2.1.2.h Protecció de Dades

L'adjudicatari haurà d'implementar i assegurar en tot moment les mesures necessàries per l'acompliment de la legislació vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades. En particular, cal que el disseny de l'eina i processos associats apliquin els criteris de protecció de dades des del disseny i per defecte regulada a l'art. 25 de l'GDPR, incloent-hi aquelles funcionalitats que serveixin per complir les garanties i principis establerts en l'esmentat article.

A més a més, l'adjudicatari estarà obligat a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la qual tingui accés per a l'execució del contracte, incloent aquella qualificada com a confidencial, o aquella en la que la seva confidencialitat sigui indicada per l'Ajuntament, o bé aquella que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal.

Així mateix, l'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga al compliment d'allò previst al Reglament General de Protecció de Dades GDPR (Reglament 2016/679 del Parlament Europeu).

Per altra banda, també s' haurà de garantir l'accés del personal autoritzat a la informació de seguretat (registre d'incidents, traces, etc.), per part de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès i de les Entitats Municipals (Síndic, Teatre Auditori, PME, ...). Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, les Entitats Municipals i l'adjudicatari establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.

2.1.2.i Gestor Documental

Cal tenir en compte que la voluntat de l'Ajuntament és portar a terme una licitació per a la implantació de dos sistemes de gestió documental globals a tota l'organització:

- **Gestor Documental** global a tot l'ajuntament, per tant, cal considerar com a requeriment que el gestor documental del gestor d'expedients s'hi haurà d'integrar dins la seva implementació
- **Gestor d'Arxiu** global a tot l'ajuntament, per tant, cal considerar com a requeriment que el mòdul d'arxiu s'hi haurà d'integrar dins la seva implementació

Es considera el document l'element principal de l'activitat administrativa, per tant la solució proposada ha d'incloure un sistema gestió documental que contempli totes les fases del cicle de vida dels documents, estant catalogats i classificats des de l'inici. Cal considerar dos repositoris de documents electrònics, els que pertanyen a expedients oberts i els que s'han transferit a l'arxiu.

A continuació es llisten els principals requisits del gestor documental:

- Obert: emmagatzematge, custòdia, accés i recuperació dels documents generats tant per la plataforma com per altres sistemes de gestió existents a l'Ajuntament
- Parametritzable: creació i gestió del quadre de classificació documental municipal, i de les taules d'avaluació i tria per determinar la vida dels expedients
- Multifomat: suport de qualsevol format inclosos en el catàleg d'estàndards definit per les Normes Tècniques d'Interoperabilitat
- Classificació, validació i verificació: Els documents hauran d'estar identificats i catalogats mitjançant un conjunt de metadades i d'acord amb el quadre de classificació municipal, de forma que puguin ser recuperats i validats per part de treballadors públics i, en cas que procedeixi, pel ciutadà

El mòdul de Gestió Documental haurà de gestionar tots els documents amb les funcionalitats:

- Gestionar i mantenir el quadre de classificació (QdC)
- Definició del catàleg de tipologies documentals i les seves propietats
- Gestió per documents, permetent disposar d'un manteniment específic per llistar, filtrar i gestionar els documents, independentment dels elements de gestió amb els que pugui estar relacionat (Registre, Expedient, Tercer, etc)
- Ingrés de documents per diferents canals (Interoperabilitat, Digitalització, Plantilles, etc)
- Visualitzar el document i la fitxa de metadades associades en una mateixa pantalla
- Poder enviar el document a un flux de validació i/o signatura
- Permetre publicar documents a diferents taulers i/o diaris electrònics

El mòdul de Gestió Documental haurà de gestionar les metadades, permetent:

- Definir i configurar l'esquema de metadades per tipus de documents
- Informar manualment les metadades d'un document en suport paper o que ha estat digitalitzat i ingressat
- Les metadades de signatura s'hauran d'informar de forma automàtica a les metadades de document
- S'han d'heretar de forma automàtica les metadades, permisos i calendaris de disposició dels nivells superiors jeràrquics del quadre de classificació
- Assignar a cada unitat documental simple (document) o composta (expedient) un identificador únic
- Gestionar les operacions relacionades amb la gestió documental com ara el control d'accés, transferències i disposicions de documents
- Garantir que els documents conserven les seves propietats essencials: fiabilitat, integritat, autenticitat, accessibilitat i usabilitat al llarg del seu cicle de vida. Amb aquest objecte haurà de complir les normes tècniques adients
- Control d'accés. Aquesta funcionalitat ha de permetre definir perfils d'usuaris i permisos, tant a nivell individual, com de perfil o grup d'usuaris i mantenir un registre de control d'accessos
- Accés i sortida de documents. Inclou les funcionalitats necessàries per localitzar un document per diferents criteris: cerca indexada, metadades o pel codi de verificació segur
- Gestió de documents. És el nucli del sistema, que s'encarrega de coordinar l'entrada de documents, validant els seus privilegis i emmagatzemant-los al seu corresponent repositori, o el procediment anàleg per la seva recuperació. Inclourà, també, l'opció de referenciar documents que formen part d'un expedient



- La plataforma ha de garantir que es pot confiar en els documents i es pot demostrar la seva integritat i autenticitat, mitjançant mecanismes com la integració amb la plataforma de signatura electrònica
- Exportar documents garantint la seva integritat
- Auditoria: ha de disposar d'un sistema de traçabilitat i de registre d'accessos tant a nivell de consulta com de modificació de documents
- Cercador de documents per diferents criteris, tant respecte a les metadades com al contingut dels documents

La documentació haurà de poder ser classificada de conformitat amb la metodologia de Classificació Documental pròpia de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès (Quadre de Classificació Documental) i arxiu electrònic únic. També s'haurà de poder gestionar i administrar la documentació mitjançant l'ús de metadades (que responguin a les normes dels documents electrònics previstes per l'ENI) i plantilles predefinides. En particular, l'ús de metadades ha de permetre la realització de consultes intel·ligents.

Es valorarà molt positivament que el **mòdul de gestió documental estigui basat en una solució estàndard i amb àmplia experiència al mercat**, i que permeti la que l'eina pugui ser invocada per aplicacions i sistemes externs aliens a la plataforma objecte del present plec.

També es valorarà que el gestor permeti la consulta i edició en línia del document mitjançant la plataforma ofimàtica de l'Ajuntament, sense haver de descarregar el document prèviament. El sistema ha de ser compatible amb la versió de MS Office 365, i versions MS Office 2013 o superior i LibreOffice versió 5.2.x o superior i OpenOffice versió 4.1.x o superior.

2.1.3 Requeriments tècnics i funcionals

2.1.3.a Requeriments sobre el Sistema d'Informació del Nucli

Actualment hi ha un nucli d'informació corporatiu format per les entitats:

- Tercers
- Territori
- Documents

La nova Plataforma Integral de Gestió Electrònica podrà utilitzar el nucli corporatiu existent o comptar amb el seu propi nucli, cas en què s'haurà d'integrar o sincronitzar amb l'actual per a:

- evitar la doble tasca d'introducció de la informació als dos nuclis
- evitar duplicats
- mantenir la informació de tercers sempre actualitzada, independentment del sistema d'informació on tingui l'actualització
- reutilitzar dades i documents
- continuar construint l'arquitectura de Dada Única municipal

En cas que tingui nucli propi, les actualitzacions es faran sempre en un únic nucli, que serà el de l'Ajuntament.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària integrar i mantenir el bon funcionament d'aquesta integració en línia permanentment.

2.1.3.b Tercers, Territori i Repositori de Documents

La gestió de tercers consistirà en un subsistema que haurà d'integrar tota la informació respecte dels tercers amb què l'Ajuntament hagi tingut i tingui relació, ja sigui persona física o jurídica, relativa a dades identificatives, adreces de notificació, dades de contacte, entre altres.

El Territori, representa l'estructura d'objectes territorials del municipi: parcel·les, carrers, adreces, codis postals, trams de carrer...

Tal com s'ha indicat anteriorment, la Plataforma Integral d'Administració Electrònica ha de treballar sota el concepte de dada única que es basa en què cap dada en poder de l'Ajuntament no ha d'estar repetida i si fos impossible no tenir-la en dos sistemes, les rèpliques o sincronitzacions han de ser automàtiques.

2.1.4 Requeriments funcionals especials

2.1.4.a Sistema de gestió de Control Intern

Actualment a l'ajuntament es realitza les funcions de Control Intern integrat en l'actual gestor d'expedients, com a mòdul adjunt, incloent les àrees d'Intervenció i Tresoreria, i permetent l'emissió d'un informe amb el resultat del Control Intern, independent per àrea.

Aquest mòdul permet, de forma independent per a cada àrea, les següents funcions:

- Circuit de tramitació guiat, permetent la modificació del diagrama de fluxos
- Catàleg dinàmic d'observacions adaptat als procediments
- Identificació i gestió de les omissions de control
- Seguiment d'expedients amb informes desfavorables
- Gestió i seguiment de Discrepàncies
- Informe automatitzat amb el resultat del control intern
- Disposar d'indicadors de control i gestió
- Gestió multi-entitat

Pel que fa a les funcions de fiscalització, aquestes es realitzen basant-se en la Guia Bàsica en matèria de Control Intern editat per la Diputació de Girona, permetent adaptacions puntuals a l'ajuntament.

A nivell específic, aquest mòdul permet les següents funcions:

- Intervenció
 - Fiscalització prèvia
 - Reconeixement de les Obligacions
 - Comprovació material de la Inversió
 - Intervenció en l'ordenació del pagament
 - Intervenció del pagament
 - Control financer permanent no planificable
 - Control financer permanent planificat
- Tresoreria
 - Verificació de les liquidacions i/o bonificacions
 - Verificació de les devolucions

Així, la nova plataforma haurà de permetre les mateixes funcionalitats que l'actual. Es valorarà positivament que s'integri amb alguna eina externa per realitzar l'anàlisi i actuacions relacionades, orientada al control de fiscalització i/o control intern.

2.1.4.b Procediments amb automatitzacions específiques

Es requereix indispensablement que la plataforma disposi, des del mateix moment de la seva posada en producció, com a mínim de les següents automatitzacions, ja en funcionament en la plataforma actual de l'ajuntament:

- Volants de padró

Es tracta de l'automatització del procediment de sol·licitud de Volant de Padró que es realitza directament des de la Seu Electrònica, sense que intervingui cap treballador municipal. Una vegada signada la sol·licitud telemàtica s'inicia una crida a la base de dades del programa del padró d'habitants, que respon amb el volant en format pdf. Es realitza el registre de sortida i s'envia per notificació al ciutadà per descarregar-se'l. El certificat es genera automàticament, incorporant el segell d'òrgan i el codi de verificació



- **Ajuts a l'escolaritat**

Es tracta de l'automatització i gestió dels procediments d'Ajuts d'Escolaritat que s'ha de poder seguir realitzant amb la nova plataforma de la mateixa forma com s'ha vingut realitzant o millorant-la. El funcionament d'aquest procediment es basa en què a partir de les dades indicades en els anys anteriors, aquestes es tracten, es genera un expedient per a cada interessat i se'ls envia un esborrany per tal que confirmen o actualitzin les dades emmagatzemades i sol·licitin automàticament l'ajut. Actualment es gestiona un nombre superior a 2.000 expedients, dels quals un 80% fan la sol·licitud confirmant o actualitzant les dades telemàticament. Com es pot comprovar l'èxit d'aquesta tramitació ha permès guanyar amb facilitat, simplificació, celeritat tant als tècnics municipals, com sobretot al ciutadans.

- **Processos de selecció de personal**

Es tracta d'un expedient públic per a cada procés de selecció de personal, on a partir d'un expedient, es publica la convocatòria dins la Seu Electrònica, permetent inscriure's als ciutadans, on s'hi publiquen les actualitzacions i dades informatives necessàries, de forma automatitzada des del gestor d'expedients, i els inscrits reben avisos a mida que es publiquen novetats (els terminis, descripció del lloc de treball, la llista d'admesos i d'exclusos en cada prova, ...).

El licitador haurà de detallar a la Proposta la seva proposta de funcionament d'aquestes automatitzacions.

2.2 Projecte d'Implementació

2.2.1 Equip del projecte d'Implementació

Per al desenvolupament de les prestacions recollides al present plec, el licitador haurà de presentar un equip amb les condicions recollides a continuació (per a la seva acreditació s'aportaran una descripció de la composició i organització de l'equip de treball, així com dels corresponents currículums dels perfils professionals proposats)

L'empresa adjudicatària es compromet a posar a disposició del projecte les persones per al kick-off en un màxim de 10 dies laborables després de l'Acte d'Inici del contracte.

L'equip estarà format per:

- **1 persona amb perfil de Director de projecte:** Perfil professional amb almenys 10 anys d'experiència en projectes d'implantació de sistemes d'informació per a administracions públiques, en qualitat de Director de Projecte almenys durant els darrers 4 anys. Assumirà la interlocució amb els Responsables del Contracte de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès
- **1 persona amb perfil de Cap de Projecte:** Perfil professional amb almenys 5 anys d'experiència en projectes d'implantació i migració en gestors d'expedients, o similars, per a administracions públiques, en qualitat de Cap de Projecte almenys durant els darrers 2 anys. Assumirà les tasques d'interlocució amb els responsables del projecte nomenats per l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès. Serà el responsable de l'equip tècnic de l'empresa i l'encarregat de fer la planificació dels treballs, la distribució dels recursos oferts i es responsabilitzarà de complir el calendari de fites i el lliurament de productes. Aquest Cap de Projecte, des de l'acte d'inici del servei i fins a la signatura de l'Acta d'Inici de Producció, tindrà plena dedicació i amb presencialitat a les instal·lacions de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès. Un cop en producció, la seva presencialitat i dedicació s'adaptarà a les necessitats del servei
- **L'equip d'implantació i migració, l'equip de formació i l'equip d'acompanyament a la posada en marxa** estarà integrat pels grups de tècnics que es considerin necessaris per a la realització del projecte. A aquest efecte, el licitador aportarà durant el període d'aquest contracte un equip de treball amb plena dedicació, sense exigir la presencialitat a les instal·lacions de l'ajuntament

En el cas de mobilitat d'efectius, l'empresa ha d'assegurar el mateix perfil i transferència de coneixements, perquè això no suposi una disminució en la qualitat dels treballs o una dilatació de les dates compromeses

Les funcions del Cap de Projecte queden resumides a:

- Organitzar l'execució del projecte d'acord amb el programa de realització dels treballs i posar en pràctica les instruccions de la Direcció del Projecte
- Ostentar la representació de l'equip tècnic contractat en les relacions amb l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès pel que fa a l'execució dels treballs
- Proposar a la Direcció del Projecte les modificacions que consideri necessàries, sorgides durant el desenvolupament dels treballs
- Assegurar el nivell de qualitat dels treballs i el compliment dels terminis
- Presentar al responsable municipal del projecte i als responsables del contracte, els resultats parcials i totals de la realització del projecte, per a la seva aprovació, prèvia per a la facturació

2.2.2 Termini d'Implementació

En l'etapa de la Implementació, s'iniciarà amb la signatura de l'Acta d'Inici, fins a la signatura de l'Acta de Fi d'Implementació i Inici de Manteniment, amb una durada **de 24 mesos**, on es realitzarà totes les accions per disposar en ple funcionament la plataforma

2.2.3 Fases del projecte d'Implementació

S'estableixen 6 fases per a la implementació del projecte. En la Proposta cal indicar com es s'executaran cada una d'elles i en cas que la proposta sigui diferent, caldrà justificar més a fons cada una de les fases proposades.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar el personal degudament qualificat que sigui necessari per aconseguir els objectius d'implantació i parametrització, formació i entrada en producció de la plataforma en els terminis establerts dins del calendari.

mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
fase 1																								
fase 2																								
fase 3																								
fase 4																								
fase 5																								
fase 6																								
Acta Inici del Contracte																		Acta Inici de Producció						Acta Final Implementació i Inici Manteniment

En la Proposta caldrà descriure el Projecte d'Implementació, detallant la planificació i descripció, indicant les fases, fites i tasques, tenint en compte les interrelacions i dependències amb la temporalitat i de cada fase els objectius, punts crítics i amenaces. Per això aportaran gràfics, diagrames i qualsevol element que considerin necessari

2.2.3.a Fase 1 – Anàlisis i Planificació

Durada màxima de 3 mesos, a comptar des de l'Acta d'Inici

En aquesta fase es durà a terme la definició de l'estratègia d'implantació i migració, formació, calendari detallat, instal·lació de la infraestructura tecnològica i posada en marxa.

Durant aquesta fase, l'empresa adjudicatària durà a terme la completa planificació dels treballs a desenvolupar durant la vigència del contracte. Durà a terme els estudis previs necessaris per identificar les millores a aplicar a la gestió del Projecte. Amb el pla de projecte, el licitador proposarà els mecanismes de coordinació i seguiment que consideri adequats.

Aquesta planificació serà considerada com una proposta que haurà ser validada i/o modificada de manera conjunta, segons el criteri dels tècnics de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

2.2.3.b Fase 2 – Implantació i Migració

Durada màxima de 15 mesos, iniciant-se al finalitzar la fase 1.

Implantació, Configuració i Parametrització dels mòduls dins de la plataforma d'acord amb el pla de posada en marxa resultant de la fase 1 i acordat per totes les parts.

Caldrà incloure la formació dels usuaris administradors de la plataforma per al funcionament, configuració, parametrització i gestió dels aspectes de l'administració de la plataforma.

A l'inici aquesta fase es durà a terme la posada en marxa de la infraestructura de sistemes informàtics disposada pel proveïdor, així com la instal·lació dels sistemes operatius i programari addicionals requerits per la plataforma a implantar, que anirà a compte per l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatari haurà de realitzar les integracions amb tercers (programaris i administracions), així com les proves de funcionament que verifiquin i garanteixin la correcta parametrització i integració de la solució, així com el seu pas a operació, ja siguin de caire intern o extern (enfocat als interessats).

L'adjudicatari haurà de realitzar les tasques de migració de les dades i documents que contenen els sistemes actuals. L'objectiu del procés de migració és permetre deixar d'utilitzar els programaris actuals, ni tan sols se'n contempla l'ús en mode consulta, una vegada acabada la implantació. Per tant, serà imprescindible migrar tots els documents i dades existents, de tots els expedients gestionats amb la plataforma anterior, així com tots els registres, resolucions i acords, sessions, etc. Aquesta tasca es podrà realitzar en la fase anterior, en cas que es consideri oportú.

Tota la informació dels sistemes, backoffices i expedients complets ja finalitzats a la plataforma actual i no necessaris per a producció a la nova, seran migrats de manera que es permeti la consulta als funcionaris i al ciutadà des de la seva electrònica nova.

Cal que l'execució dels processos de migració disposi d'una auditoria de qualitat que assegurin i documentin la integritat, la qualitat de les dades i documents migrats.

L'adjudicatari haurà de realitzar les proves de funcionament que verifiquin i garanteixin la correcta parametrització i integració de la solució, així com el seu pas a operació, ja siguin de caire intern o extern (enfocat als interessats).

Correspondrà a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès determinar si les proves han demostrat superar el mínim exigible per tal que la plataforma pugui ser posada a disposició dels usuaris per a la gestió ordinària de les diferents tasques.

2.2.3.c Fase 3 – Disseny de Procediments, Dades específiques i Plantilles

Durada estimada de 2 mesos. Aquesta fase s'ha d'executar en paral·lel amb la fase 2, coincidint els seus finals, és a dir, no pot finalitzar posteriorment a la fase 2.

Disseny de formularis, documents, procediments, etc. i modelatge de les dades dels procediments reaprofitant el màxim d'informació possible de la plataforma anterior.

Caldrà incloure la formació dels usuaris administradors de la plataforma per al disseny de procediments.

2.2.3.d Fase 4 – Formació

Durada estimada de 1 mes. Aquesta fase s'ha d'executar en paral·lel amb la fase 2, coincidint els seus finals, és a dir, no pot finalitzar posteriorment a la fase 2.

Formació dels usuaris finals es realitzarà segons s'indiqui al Pla de Formació i Gestió del Canvi.

2.2.3.e Fase 5 – Posada en producció i Període de garantia

Durada estimada de 6 mesos; iniciant-se al finalitzar les fases 2, 3 i 4, i finalitzarà al mes 24 des de l'Acta d'Inici del Contracte.

A l'inici d'aquesta fase es signarà la corresponent Acta d'Inici de Producció.

Des del dia acordat per a l'arrencada caldrà un acompanyament per part de l'empresa adjudicatària, que haurà de ser presencial, **com a mínim durant el 1r mes**. Es valorarà l'augment d'aquest temps de presencialitat.

Aquest acompanyament consisteix en una atenció especial per part de l'empresa adjudicatària amb el personal degudament qualificat i necessari, per tal que sigui fluïda. Aquesta atenció té per objectiu minimitzar les incidències del funcionament degut al canvi de plataforma, així com, realitzar adaptacions i personalitzacions d'aquesta per facilitar i simplificar la tramitació. Es realitzarà als treballadors municipals, als administradors i donant màxima prioritat al personal del servei de l'OAC.

També, durant aquesta fase es posarà en marxa el mòdul d'Arxiu i es realitzarà la migració de la documentació i expedients tancats de la plataforma actual (Aupac) a l'Arxiu Documental.

En acabar aquesta fase es signarà l'Acta de Final de la Implementació i Inici del Manteniment.

2.2.4 Projecte de Migració

L'adjudicatari serà el responsable de realitzar la migració a la nova eina dels expedients ja conclosos i aquells que es troben en curs. Serà responsabilitat de l'adjudicatari mantenir la numeració actual dels expedients passats i en curs, així com migrar tota la documentació relativa a aquests.

Previ a la migració, l'adjudicatari conjuntament amb l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès ha de realitzar una anàlisi de riscos de protecció de dades i implementar les mesures de seguretat específiques derivades d'aquesta anàlisi.

La migració ha de garantir que els usuaris puguin continuar treballant i accedint als expedients conclosos i en curs.

Els expedients conclosos i en curs probablement no contindran totes les metadades necessàries per tal que la plataforma permeti desplegar efectivament totes les possibilitats de cerca dels mateixos. S'assumeix en aquest sentit aquesta limitació en les funcionalitats de tal manera que el procés de migració no implicarà una tasca d'afegir cap altra informació de la que ja estigui continguda en els propis expedients.

L'adjudicatari haurà de validar la completesa del procés de migració, mentre que la revisió i acceptació final del treball de migració serà a càrrec de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

Cal considerar uns aspectes sobre la migració

- No es disposarà de Serveis Web durant el període de la migració, doncs el contracte actual ja haurà vençut
- L'actual Gestor d'Expedients no és exportable a format ENI o SICRES
- Per tant tota la migració s'haurà de fer des de la Base de Dades, amb connectors actius durant el període de convivència entre els dos Gestors d'Expedients, l'actual (AUPAC) i la nova plataforma del gestor d'expedients que resulti adjudicat
- Es lliurarà a l'adjudicatari el model de dades de l'AUPAC per tal de poder fer la migració, com també l'accés a la base de dades, per tal que es pugui fer l'anàlisi i planificar la migració
- Es lliurarà el model del Repositori de Documents per tal de poder fer la migració, com també l'accés a la base de dades, per tal que es pugui fer l'anàlisi i planificar la migració
- Cal indicar que l'ajuntament no proporcionarà tècnics per al desenvolupament de les tasques de migració, entenent-se així que totes aquestes recauran únicament a l'empresa adjudicatària

El volum d'informació a migrar és aproximadament:

- 800 - Usuaris actius
- 1.500 - Signants
- 3.500 - Circuits de signatures
- 1.500 - Procediments



- 200 - Tràmits a la Seu Electrònica
- 2.500.000 - Documents digitals
- 320.000 - plantilles de documents actius
- 920.000 - Signatures en documents digitals
- 750.000 - Registres d'Entrada
- 400.000 - Registres de Sortida
- 150.000 - Notificacions electròniques
- 1.500 - Publicacions al taulell d'anuncis
- 550.000 - Expedients
- 50.000 - Decrets
- 5.000 - Acords de JGL i Ple
- 900 - Sessions de Comissions Informatives, Junes de Govern Local i Plens
- 120.000 - Interessats donats d'alta al Nucli (persones físiques i jurídiques)
- 75.000 - Interessats donats d'alta al Gestor d'Expedients (persones físiques i jurídiques)
- 230.000 - Adreces d'alta al Gestor d'Expedients
- 2,5 TB - Volum dels arxius

2.2.5 Projecte d'Implantació

Aquest punt recull la seqüència de prestació dels serveis objecte del contracte. Només se citen fases i etapes generals. Els licitadors respectaran les fases generals aquí indicades i els serviran de base per realitzar la seva proposta de pla de projecte detallat.

Quant a la Proposta, cal fer èmfasis en el Projecte d'Implantació i Migració, on es detallarà una planificació i descripció detallada, indicant les fites, tasques, punts crítics i riscos.

Així mateix, i una vegada adjudicat el contracte, aquesta planificació s'haurà d'anar actualitzant amb la periodicitat suficient que permeti analitzar possibles desviaments, així com el compliment dels terminis i nivells de servei corresponents

2.2.5.a Proves prèvies a la Posada en Marxa

L'adjudicatari haurà de realitzar les proves de funcionament que verifiquin i garanteixin la correcta parametrització i integració de la solució, així com el seu pas a operació, ja siguin de caire intern o extern (enfocat als interessats, ciutadans i tercers).

Les proves del programari han de contemplar, com a mínim, les següents accions:

- Assignació de permisos
- Implementació de fluxos de treball i de signatura
- Operativa multidispositiu (ha de ser correctament accessible des d'ordinadors portàtils i sobretaula, tauletes i telèfons mòbils)
- Integracions amb plataformes de tercers
- Operativa de la plataforma interna
- Operativa de la plataforma pública

Correspondrà a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès determinar si les proves han demostrat superar el mínim exigible per tal que la plataforma pugui ser posat a disposició dels usuaris per a la gestió ordinària de les diferents tasques.

2.2.6 Formació

L'adjudicatari haurà d'elaborar un pla de formació, que ha de contemplar la formació del personal de l'ajuntament i entitats públiques que hauran d'utilitzar l'eina, en els seus diferents perfils o rols, per tal de proporcionar els coneixements necessaris per garantir el seu correcte ús.

La durada mínima de la formació serà de 50 hores d'impartició, a part del temps de dedicació per al disseny i preparació que es considerin. Aquesta formació ha d'estar inclosa en el preu de l'oferta.

A part de les hores de formació previstes per als usuaris, s'inclouran les necessàries per formar al personal tècnic de l'ajuntament que hagin de realitzar tasques d'administració o gestió de les eines que componen la solució, en la utilització del model de dades de l'aplicació, generació i manipulació de llistats i informes, sistemes de seguretat, i tots els aspectes que siguin necessaris per a la correcta utilització de la plataforma.

Paral·lelament els usuaris han de poder disposar d'un entorn de proves per poder-se familiaritzar adequadament amb la nova eina sense cap risc operatiu.

Actualment l'ajuntament disposa d'un conjunt de píndoles audiovisuals extretes de les sessions formatives, que estan publicades a la WIKI municipal, servint com a referent de benvinguda al personal que s'incorpora a l'ajuntament, com també de refresc per a la resta d'usuaris. Per seguir en aquesta línia, caldrà que l'adjudicatari elabori el material necessari de la nova plataforma per tal de disposar del curs en format audiovisual dividit per capítols o píndoles, i d'aquesta manera es pugui rebre la formació asíncronament per part de les persones usuàries. Aquesta formació audiovisuals quedarà publicada a la WIKI interna de l'ajuntament, servint com a referent per a tots els usuaris.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari de mantenir actualitzat aquest contingut audiovisual amb nou material ampliant així la base de dades de coneixement de les persones usuàries de l'Ajuntament en l'ús de la plataforma i les noves funcionalitats que puguin anar apareixent.

Quant a l'horari de formació s'adaptarà a les necessitats de l'ajuntament i les entitats municipals depenents, i es planificarà en el temps, de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del mòdul corresponent. El calendari de les formacions es concretarà per acord entre l'ajuntament i l'adjudicatari.

Quant a la logística, el lloc i dates corresponents a la formació s'establiran de comú acord entre les parts. La logística d'organització del curs (convocatòries, reserva de sales, espai telemàtic etc.) serà responsabilitat de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

Quant a la gestió del canvi, és essencial per garantir l'èxit del projecte i la consolidació de la plataforma, que es contempli la gestió del canvi on caldrà indicar les mesures que executaran des de l'inici del projecte i fins la seva finalització. En aquest aspecte es considera realitzar sessions de consultoria, per explicar i implicar en el projecte de gestió del canvi als diferents perfils d'usuaris de la plataforma, i preparar a tota l'organització per una bona entrada de la nova plataforma. Aquestes mesures aniran adreçades als diferents perfils d'usuaris de la plataforma: càrrecs electes, directius, serveis tècnics i administratius.

Quant al dimensionament del servei, s'haurà de programar i ajustar a la dimensió de la plantilla de l'ajuntament i entitats públiques, preveient les accions formatives necessàries per a cada tipus de col·lectiu, segons el seu perfil sigui tècnic, administratiu, directiu, polític, informàtic, d'administrador de la plataforma. En aquest sentit s'indica el personal segons les tipologies d'usuaris:

Tipus d'usuari	Nombre aproximat
Administratius	350
Tècnics	350
Directius i caps d'unitats	50
Polítics	30
Administradors de la plataforma	<10

Quant al Pla de Formació i Gestió del Canvi s'indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per tal que els usuaris municipals adquireixin el coneixement necessari per assegurar l'èxit en la implantació del nou gestor d'expedients. Cal considerar que tota la documentació i materials audiovisuals es disposaran, com a mínim en llengua catalana. Així doncs, s'inclourà:

- Nombre de sessions presencials i en línia



- Documentació en guies d'autoajuda
- Gravació i edició d'un fitxer audiovisual amb la sessió formativa
- Tests/exercicis d'autoavaluació del coneixement
- Formació específica per a administradors de la plataforma
- L'estratègia per garantir que s'ha adquirit el coneixement necessari dels usuaris per tal d'assegurar l'èxit en la implantació del nou gestor d'expedients

Així es valorarà de disposar:

- Manual de funcionament de l'eina en format de píndoles audiovisuals
- Altres prestacions, serveis i accions que permetin millorar l'adquisició i refresc dels coneixements per part dels usuaris

2.3 Etapa de Manteniment

A partir de la signatura de l'Acta de Final d'Implementació i Inici de Manteniment, entrarà en funcionament el servei de manteniment.

Aquest servei inclourà el preventiu, correctiu, adaptatiu i evolutiu, així com, actualitzacions de programari, base de dades, webservices, resolució de fallades i en general qualsevol actuació que permeti a la plataforma disposar sempre de les darreres funcionalitats i els mínims errors de programari.

Quant a les prestacions del servei, l'adjudicatari haurà de proporcionar aquest servei de manteniment durant tota la vida del contracte:

- **PREVENTIU:** Actuacions realitzades periòdicament per optimitzar el funcionament de la plataforma i prevenir potencials incidències
- **CORRECTIVES:** Correcció de les incidències i problemes que es presentin imputables al programari, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació
- **ADAPTATIVES:** Adaptació de la solució als canvis motivats per modificacions de la normativa legal o procedimental. També inclou l'actualització dels components de l'aplicació sobre la base de l'evolució tecnològica, programari o maquinari, de manera que el grau d'obsolescència sigui mínima o nul·la
- **EVOLUTIVES:** Actualització i inclusió de les noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva evolució. Implantant noves versions de la plataforma i la documentació d'ajuda. També es contempla la implantació de totes les interoperabilitats possibles, tant de l'entorn actual, com les que vagin sorgint, amb les diferents administracions públiques de Catalunya, Estats i Europees

Quant a l'atenció a l'usuari, indicar que està orientat als administradors i gestors de les eines que conformen la plataforma, ja sigui per via telefònica, telemàtica i/o assistència presencial, es considera:

- L'atenció a l'usuari haurà de ser en català
- Caldrà indicar els tècnics municipals d'interlocució
- Suport tant de tipus conceptual i legal, com de tipus informàtic
- Resolució d'incidències de l'entorn a explotació directament relacionades amb el producte, que se'n derivin del mal funcionament
- Suport en la implementació de nous procediments i funcionalitats per part del personal de l'Ajuntament o de tercers
- Suport en la funcionalitat de l'aplicació per part dels empleats de l'Ajuntament.

Quant a l'horari d'atenció a l'usuari es considera el següent:

- Es requereix un servei de 24x7 (24 hores diàries, tots els dies de l'any), per a les incidències de Nivell Alt en el funcionament de la Plataforma i de la Seu Electrònica

- Es requereix un servei per a l'atenció i resolució de dubtes, incidències i problemàtiques sorgides. Aquest servei es prestarà mitjançant un canal en línia i telefònic. Horari d'atenció:
 - de dilluns a dijous de 7:30 a 19:00 h
 - divendres de 7:30 a 15:30 h
 - dissabtes al matí de 9:00 a 13:00 h
 - es considera el calendari laboral del municipi de Sant Cugat del Vallès

Quant a la plataforma de tiquets, l'empresa habilitarà una plataforma de tiquets, per al seguiment de les peticions originades des dels administradors de la plataforma de l'Ajuntament. Des de l'Ajuntament es tindrà accés permanent a aquesta plataforma per tal de consultar tant l'històric de peticions, com l'estat de les peticions en curs. Qualsevol petició urgent de l'Ajuntament es podrà fer via telefònica, i també, es farà constar igualment a la plataforma de tiquets. Aquests tickets es classificaran segons la temàtica en:

- Incidències: Incidències funcionals i tècniques de l'ús de l'eina
- Consultes: Qüestions i Dubtes funcionals, legals i tècnics
- Peticions: Peticions de millora de l'eina per adaptar-se a les necessitats de l'ajuntament

Quant a la Proposta, cal detallar com es prestarà el servei, així com, altres serveis i accions que permetin millorar l'atenció i detecció, fins a la resolució de les incidències.

2.4 Servei de Suport Avançat (Helpdesk)

El servei de suport avançat (Helpdesk) comprèn les següents tasques:

- gestió de les incidències, consultes i peticions dels treballadors municipals
- gestió d'usuaris i dels perfils d'usuari
- gestió dels continguts de la WIKI (web d'ajuda del funcionament del Gestor d'Expedients)

Quant a les prestacions del servei, l'adjudicatari haurà de proporcionar aquest servei de forma remota durant tota la vida del contracte. L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tot tipus de material i equipament necessari, adequat i actualitzat per prestar el servei indicat, essent responsable del seu subministrament i manteniment. L'ajuntament li proporcionarà els permisos a l'entorn de treball necessaris per accedir remotament.

Cal fer especial esment que aquest servei s'haurà de realitzar també durant el període d'Implementació de la nova plataforma, és a dir, donant suport a l'actual Gestor d'Expedients (AUPAC).

Quant a l'atenció a l'usuari, es considera que els usuaris seran els empleats municipals i de les entitats municipals depenents, i es realitzarà per via telefònica i/o via telemàtica, tenint en compte:

- L'atenció a l'usuari haurà de ser en català
- Suport de tipus consultiu, explicatiu, funcional i correctiu
- Resolució d'incidències a petició dels usuaris

Quant a l'horari de Prestació del Servei i el Dimensionament del servei es considera el següent:

- Horari d'atenció :
 - 7:45 a 18:45 h, de dilluns a dijous
 - 7:45 a 15:45 h, els divendres
- Es considera el calendari laboral del municipi de Sant Cugat del Vallès
- Durant els períodes vacacionals s'ha de seguir prestant el mateix servei
- Cal considerar un dimensionament del servei segons el nombre de tickets gestionats en els darrers anys:



El temps de resolució de cada tiquet és variable i complex de comptabilitzar, es pot considerar que requereix un temps de resolució de 1 hora Tasques	Volum anyal [tiquets]	Temps mig de resolució [hores]
gestió d'incidències, consultes i peticions d'usuaris	2.800	1 h
gestió d'usuaris i dels perfils d'usuari	250	2 h
gestió dels continguts de la WIKI	50	4 h

Quant a la plataforma de tiquets, l'ajuntament proporcionarà accés a la plataforma municipal de Suport Corporatiu, actualment "PROACTIVA". Així aquests servei es realitzarà a partir de les consultes, incidències i peticions realitzades pel personal de l'ajuntament i entitats municipals. En cas que l'ajuntament canviï de plataforma, s'haurà d'adaptar a la nova.

Quant a la Proposta, cal detallar com es prestarà el servei, així com, altres serveis i accions que permetin millorar l'atenció i detecció, fins a la resolució de les incidències

Quant a millores en aquest servei es valorarà:

- Ampliació de l'horari d'atenció per atendre als usuaris que treballen dissabtes al matí (de 9:00 a 13:00h) donat que presten servei als ciutadans

2.4.1 Gestió de les Incidències, Consultes i Peticions d'Usuaris

Les tasques principals consisteixen en:

- Atenció als usuaris municipals per a la resolució de dubtes o qüestions tècniques
- Gestió, resolució i seguiment de les Incidències
- Escalar les incidències, consultes i peticions que ho requereixin als administradors municipals de la plataforma
- Fer seguiment de les incidències escalades a tècnics de l'ajuntament
- Anàlisi previ de les Consultes i Peticions proposades pels usuaris
- Proposta de solucions en cas d'incidències de complexitat
- Reunions de seguiment periòdiques amb l'ajuntament

Les funcions a realitzar pel Servei de Suport Avançat (Helpdesk):

- **Atenció VIP i Urgències:** L'empresa ha de prestar l'atenció prioritària, per donar resposta i resolució immediata a necessitats puntuals d'urgència, de forma directa i indirecta per al personal Directiu, Càrrecs Col·legiats i Càrrecs Electes. Aquesta atenció serà per telèfon, tant dins l'horari laboral com fora d'aquest, amb un servei 24x7. Qualsevol actuació s'haurà d'anotar a la plataforma de tickets de l'ajuntament. Es preveu un màxim de 10 atencions al mes realitzades fora l'horari de servei. A l'inici del servei es definirà les persones que poden sol·licitar aquesta atenció
- **Resolució d'Incidències:** L'empresa ha de resoldre les incidències que els treballadors municipals li sol·licitin, directament des de la plataforma de tickets de l'ajuntament
- **Resposta de Consultes:** L'empresa ha de respondre a les consultes que els treballadors municipals sol·licitin, directament des de la plataforma de tickets de l'ajuntament
- **Gestió de les Peticions:** L'empresa haurà de comunicar les peticions que es rebin per la plataforma de tickets de l'ajuntament al responsable municipal del contracte. Aquest les analitzarà, i en cas que així es consideri, les validarà, prioritzarà i consensuarà una data de Resolució amb l'empresa adjudicatària. Aquestes peticions poden ser de millora de l'eficiència en la tramitació, automatització de processos, creació de dades específiques, adaptació de la tramitació a noves normatives, definició de plantilles complexes,

2.4.2 Gestió d'Usuaris

Les tasques principals consisteixen en:

- Gestió de les Altes de nous usuaris
- Gestió de les Baixes d'usuaris

- Gestió de les Modificacions de permisos, funcionalitats i canvis de lloc de treball d'usuaris
- Gestió de les Signatures (altes, baixes i modificacions)
- Reunions de seguiment setmanal amb l'ajuntament

En cas de Baixes i Modificacions, s'haurà de gestionar el traspàs o tancament dels temes que tinguin oberts els usuaris respectius, comunicant-se amb el departament de l'ajuntament corresponent, principalment aquests temes seran la reassignació de:

- expedients oberts i tancats
- avisos pendents
- tràmits i documents pendents
- procediments assignats
- permisos i activitats
- signatures

2.4.3 Gestió de la WIKI

La WIKI (actualment feta amb el programa "Tiki Wiki") no només és el referent quant a l'ajuda de l'actual Gestor d'Expedients per a tot l'ajuntament, sinó també per a la tramitació dels procediments.

Atès que és complicat tenir una previsió exacte de continguts a generar i modificar a la WIKI, atès al fet que no es disposa d'un calendari d'implantació del nou gestor d'expedients definit i, per tant, la seva planificació és complexa de preveure, doncs s'hauran d'actualitzar molts continguts motivats pel canvi del Gestor d'Expedients, així es considera que aquest servei es realitzarà en paral·lel a la realització de les altres tasques. Durant el procés d'implantació s'anirà definint la planificació d'aquestes actuacions, per part de l'ajuntament, en funció de la càrrega de treball existent en cada moment.

Per tal que sigui d'utilitat cal mantenir els continguts actualitzats (text, imatges i audiovisuals). Les tasques principals consisteixen en:

- Afegir nous continguts digitals de text, imatge i audiovisuals a la Wiki
- Mantenir actualitzats els continguts i formats en cas de canvis de versió
- Reunions de seguiment periòdiques amb l'ajuntament

2.5 Servei de Consultoria

El servei de consultoria comprèn les tasques de Consultoria de processos i Explotació de les dades per al control de la gestió d'expedients.

A partir de la consulta interna a totes les unitats sobre les necessitats del nou Gestor d'Expedients, s'ha rebut la resposta gairebé unànime indicant que les principals necessitat són el poder tenir un control de les fases dels processos i la seva simplificació administrativa.

Així, la solució a aquesta necessitat comportarà un augment puntual de les funcions de:

- Anàlisi, definició, simplificació i automatització de processos
- Anàlisi, definició i creació dels respectius quadres de comandament dels procediments per mitjà d'un sistema de BI

Aquest servei es realitzarà a partir de les peticions realitzades en el programa de gestió de tickets pel responsable municipal del contracte. També es contempla que totes les funcions es puguin realitzar conjuntament entre els tècnics de l'ajuntament i els de l'empresa adjudicatària, i s'indiquen a continuació:

- Anàlisi, definició, reenginyeria i simplificació dels processos
- Automatització dels processos en el Gestor d'Expedients
- Anàlisi, definició i creació del mapa de dades de cada un dels processos
- Explotació de les dades dels processos amb informes i quadres de comandament específics

- Anàlisi, definició i creació dels quadres de comandament dels procediments a partir de les dades que contenen

Quant a la prestació del servei, l'adjudicatari haurà de proporcionar aquest servei de consultoria durant tota la vida del contracte, i sempre sota demanda de l'Ajuntament. El servei serà facturat en concepte de variable, a període vençut i d'acord amb l'assoliment dels objectius de l'ANS establert pel servei indicat.

En aquest servei es valorarà:

- Disposar de pantalles genèriques de quadres de comandaments predefinides i configurades, com ara de Registres d'Entrada, d'Expedients, ...

Quant a l'atenció a l'usuari, indicar que està orientat als administradors i gestors de les eines que conformen la plataforma, ja sigui per via telefònica o via telemàtica. Així, es considera:

- L'atenció a l'usuari serà en català
- Servei de Consultoria de tipus consultiu, funcional i executiu
- Reunions telemàtiques de caire executiu amb les unitats
- Reunions de seguiment periòdiques amb l'ajuntament

Quant a l'horari de Prestació del Servei i el Dimensionament del servei es considera el següent:

- Horari laboral de 8 hores, entre 7:30 i 15:30 h
- Dies laborables de dilluns a divendres
- Es considera el calendari laboral del municipi de Sant Cugat del Vallès
- Durant els períodes vacacionals s'ha de seguir prestant el mateix servei

Quant a la plataforma de BI (Business Intelligence), actualment l'ajuntament disposa el programari PowerBI de Microsoft. En cas que l'ajuntament canviï de plataforma, s'haurà d'adaptar a la nova.

Quant al Dimensionament del servei, atès que és complicat tenir una previsió exacte del volum de treballs a realitzar, atès al fet que no es disposa d'un calendari d'implantació del nou gestor d'expedients definit i, per tant, la seva planificació és complexa de preveure, doncs s'hauran d'actualitzar molts procediments motivats pel canvi del Gestor d'Expedients. Durant el procés d'implantació s'anirà definint la planificació d'aquestes actuacions, per part de l'ajuntament, en funció de la càrrega de treball existent en cada moment.

Quant a la Proposta, cal detallar com es prestarà el servei

2.6 Servei de Retorn

A la finalització del contracte l'adjudicatari lliurarà la llicència de tota la plataforma a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès sense cost, considerant-se així amortitzat.

El licitador inclourà un pla de devolució del servei detallat que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

El Pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- L'adjudicatari conjuntament amb l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès ha de realitzar un anàlisi de riscos de protecció de dades i implementar les mesures específiques per mantenir la seguretat en la devolució del servei
- El termini d'execució serà d'entre 2 i 4 mesos abans de la finalització del contracte, ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada. L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès es reserva el dret de poder reduir el termini d'execució segons consideri necessari



- A l'inici del Servei de Retorn, per tal que es pugui fer l'anàlisi i planificar la migració, l'adjudicatari lliurarà a l'ajuntament tota la documentació actualitzada que precisi el nou adjudicatari, incloent com a mínim:
 - Còpia de la Base de Dades del gestor d'expedients, a la data consensuada, en un format compatible amb Oracle, ja que és el SGBD corporatiu de l'ajuntament
 - Accés a la Base de Dades
 - Model de dades del gestor d'expedients, que inclogui l'esquema de relacions
 - Model del Repositori de Documents
 - Manual amb la forma d'interpretar els documents
- A més a més, d'aquesta documentació inclourà tot el necessari per a la transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
 - Anàlisi funcional, Model de Dades incloent-hi l'esquema, Plans de proves, etc ...
 - Documentació actualitzada de la gestió del servei (base de dades de coneixement) a transferir
 - Metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments de negoci i del servei
 - Accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès en la provisió del servei
 - Pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès i/o altres adjudicataris
 - Formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat per l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari
- L'adjudicatari haurà d'oferir:
 - Tot el maquinari i els equips informàtics, adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès o a terceres parts anomenades per aquest. La valoració dels equips es realitzarà per un tercer utilitzant el criteri de "preu de mercat" o, si no és possible, sostraint al seu preu de compra el cost de l'amortització sense valor residual. L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, o terceres parts anomenades per aquest, podrà realitzar la compra de tots o part dels equips
 - Tota l'ajuda en la transferència a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests
 - Ha de complir els acords de nivell de servei (ANS), durant el període de devolució del servei. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei
 - Ha d'assumir l'execució de totes les activitats de la devolució sense cap dedicació de recursos propis de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès
 - Ha de permetre que l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès pugui subscriure un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei

Quant a la Proposta, cal detallar com es prestarà el servei amb una planificació d'accions a executar

3 ACTA D'INICI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Una vegada formalitzat el contracte en document administratiu, s'haurà d'estendre l'Acta d'Inici de Prestació del Servei, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del

contracte. S'haurà de remetre a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

Aquesta Acta d'Inici de Prestació de Servei no es realitzarà alhora amb la signatura del contracte, sinó que es preveu que es sol·liciti passat un temps, després de consensuar els calendaris d'actuació entre l'adjudicatari i el responsable del contracte.

El contracte contempla dues etapes:

- **Etapa d'Implementació**, on es realitzarà totes les accions per disposar en ple funcionament la plataforma. Aquesta etapa tindrà una durada de 24 mesos, s'iniciarà amb la signatura de l'Acta d'Inici i finalitzarà amb la signatura de l'Acta de Fi d'Implementació i Inici de Manteniment
- **Etapa de Manteniment**, on es realitzarà les tasques de manteniment de la plataforma, indicades al Pla de Manteniment. Aquesta etapa tindrà una durada de 24 mesos, s'iniciarà amb la signatura de l'Acta de Fi d'Implementació i Inici de Manteniment, fins a la finalització del contracte

4 ENTREGA DELS TREBALLS I/O REALITZACIÓ DELS SERVEIS

El contractista haurà de lliurar els treballs realitzats dins del termini estipulat en el contracte; el responsable del contracte efectuarà l'examen de la documentació presentada i, si estimés complides les prescripcions tècniques i restants condicions contractuals, proposarà que es porti a terme la seva recepció.

En el cas que estimés incomplides les prescripcions tècniques del contracte, donarà per escrit al contractista les instruccions precises i detallades amb la finalitat d'esmenar les faltes o defectes observats, fent constar en l'esmentat escrit el termini per efectuar les esmenes i les observacions que estimi oportunes.

En cas de reclamació per part del contractista respecte de les observacions formulades, el responsable del contracte l'eleva, amb el seu informe, a l'òrgan de contractació per a la seva resolució. Si el contractista no reclama per escrit respecte a les observacions del responsable del contracte, s'entendrà la seva conformitat quedant obligat a corregir o esmenar els defectes detectats.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà establir altres formes de constatar la correcta execució dels serveis prestats.

5 RECEPCIÓ DELS TREBALLS I SERVEIS

Quan la prestació s'ajusti a les condicions del contracte procedirà la seva recepció i s'estendrà l'acta corresponent que serà signada pel responsable del contracte i el representant legal del contractista.

Si la prestació no fos ajustada a les condicions necessàries per procedir a la seva recepció es donaran per escrit les instruccions oportunes al contractista a fi que esmeni els defectes observats i compleixi les seves obligacions en el termini que per això es fixi; no procedirà la recepció fins que les instruccions hagin estat complimentades, estenent-se llavors l'acta corresponent.

6 OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els

termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.

El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:

- a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.
3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar els documents a través de la mateixa plataforma.

7 CONTROL DE QUALITAT

7.1 Garanties de l'Acord de Nivell de Servei (ANS)

L'adjudicatari haurà de garantir la prestació dels serveis correcte durant la vigència del contracte. L'adjudicatari haurà de garantir el funcionament correcte dels sistemes i el programari subministrat durant la vigència del contracte.

Definicions indicades en el ANS:

- Prioritat: És la classificació atorgada
- Resposta: És el temps transcorregut des de la detecció i/o avís, fins a la primera resposta
- Resolució: És el temps transcorregut des de la detecció i/o avís, fins a la seva resolució. En cas que es requereixi d'actuacions per part dels treballadors municipals i/o de les entitats, aquest temps no es contemplarà dins el termini de resolució
- Cobertura: És el temps de disponibilitat del servei per part de l'empresa adjudicatària

El model d'avaluació dels nivells de servei es basa en el monitoratge d'indicadors (KPI) englobats en els grups següents:

- ANS 1 - Disponibilitat del Gestor d'Expedients i la Seu Electrònica
- ANS 2 - Compliment de terminis en la Implementació
- ANS 3 - Compliment de terminis en el Servei de Manteniment
- ANS 4 - Compliment de terminis en el Servei de Suport Avançat (Helpdesk)
- ANS 5 - Compliment de terminis en el Servei de Consultoria
- Compliment en el Retorn del Servei

7.1.1 ANS 1: Disponibilitat del Gestor d'Expedients i la Seu Electrònica

Amb l'objectiu de tenir disponibilitat de la Seu Electrònica i del Gestor d'Expedients, es defineix un nivell de servei equivalent al de la disponibilitat del CPD a TIER III o superior.

Per tal de poder avaluar la disponibilitat de la Seu Electrònica i del Gestor d'Expedients es precisa que l'adjudicatari disposi d'un sistema de monitorització que emeti alarmes en cas de fallida del servei, que guardi una traça de totes elles i permeti observar el seu estat en tot moment. Aquest sistema de monitorització ha de ser visible i accessible en tot moment per part dels tècnics de l'ajuntament.

Així caldrà prestar un servei amb el següent Acord de Nivell de Servei (ANS).

Disponibilitat de la plataforma		Disponibilitat
Seu Electrònica i Gestor Expedients	Disponibilitat i funcionament total de la Seu Electrònica i Gestor d'Expedients	99,98 %

7.1.2 **ANS 2: Compliment de terminis en la Implementació**

Amb l'objectiu de disposar de la nova plataforma del Gestor d'Expedients i Seu Electrònica amb les prestacions establertes i els terminis acordats, a partir de les fites planificades dins del servei i gestió del canvi, instal·lació, posada en producció, modelització, disseny de nous procediments i desplegament dels mateixos, entre d'altres. Així, es defineixen el següent Acord de Nivell de Servei (ANS) en la relació entre el temps de retard en la etapa d'Implementació, en la finalització de cada fase definida i la durada total d'aquesta contemplada a la planificació i expressada en %.

Durant el termini de garantia, l'adjudicatari haurà de corregir les incidències, consultes i peticions enviades pels administradors de la plataforma de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès amb el mateix ANS del servei de manteniment, així com, modificar les configuracions i el programari que es detecti que no estigui complint les especificacions contractades.

Servei	Incompliment
Execució de les diferents fases definides per a la Implantació i Migració	Endarreriment respecte data consensuada de les fases de la Implementació (amb aplicació a cada fase)
	Incompliment de requisits tècnics o funcionals sol·licitats a la finalització de cada fase

7.1.3 **ANS 3: Compliment de terminis en el Servei de Manteniment**

Amb l'objectiu de prestar el servei acordat a l'ajuntament i les entitats municipals, es defineixen tres nivells de Prioritat en relació amb l'afectació i disponibilitat del Gestor d'Expedients i la Seu Electrònica:

- **ALTA:**
 - Afectació a >50% dels treballadors
 - Afectació a l'operativa de la Seu Electrònica
 - Afectació a l'operativa del departament de l'OAC
 - Seguretat i control d'accés de la plataforma
 - Altres afectacions considerades pels administradors de la plataforma amb afectació ALTA
- **MITJA:**
 - Afectació a l'operativa de >10% dels usuaris
 - Afectació a usuaris Col·legiats o Càrrecs Electes
 - Afectació a l'operativa de Webservices del Gestor d'Expedients
 - Afectació a l'operativa d'Interoperabilitat amb altres Administracions Públiques i/o Programaris
 - Mòdul de Gestió dels Òrgans Col·legiats
 - Altres afectacions considerades pels administradors de la plataforma amb afectació MITJA
- **BAIXA:**
 - Afectació a l'operativa de <10% dels treballadors

L'Acord de Nivell de Servei es mostra a la taula següent, en funció de la classificació i prioritat:

Funcionament de la Seu Electrònica i Gestor d'Expedients	Prioritat	Resposta	Resolució	Cobertura
Resolució d'incidències	Alta	1 h	3 h	24x7
	Mitja	3 h	24 h	horari d'atenció
	Baixa	24 h	72 h	horari d'atenció
Resolució de consultes	Mitja	3 h	24 h	horari d'atenció
	Baixa	24 h	72 h	horari d'atenció
Resolució de peticions	Sense endarreriment respecte la data consensuada			horari d'atenció

7.1.4 **ANS 4: Compliment de terminis en el Servei de Suport Avançat (Helpdesk)**

Amb l'objectiu de mantenir i millorar el servei als usuaris municipals i de les entitats municipals, es defineix dos nivells de Prioritat en relació amb les actuacions previstes per al Servei de Suport Avançat (Helpdesk):

- **VIP i Urgències:** Atenció orientada a actuacions d'urgència de forma directa o indirecta per al personal Directiu, Càrrecs Col·legiats i Càrrecs Electes, que requereixen una resposta i resolució immediata
- **ALTA:** Solucions crítiques per al funcionament correcte de l'operativa diària de l'Ajuntament i Entitats, que requereixen una resolució immediata
- **MITJA:** Solucions d'importància mitjana per al funcionament correcte de l'operativa corrent de l'Ajuntament i Entitats, que requereixen una resolució en el marge de un dia
- **BAIXA:** Solucions d'importància baixa per al funcionament correcte de l'operativa corrent de l'Ajuntament i Entitats, que requereixen una resolució a curt termini

L'Acord de Nivell de Servei es mostra a la taula següent, en funció de les tasques del contracte:

Gestió de les Incidències, Consultes i Peticions d'Usuaris		Prioritat	Resposta	Resolució	Cobertura
Atenció VIP i Urgències	Considerada des de la recepció i prioritat	VIP i Urgències	Immediat	1h	24x7
Incidències	Considerada des de la recepció i prioritat	Alta	1 h	7 h	horari d'atenció
		Mitja	3 h	48 h	horari d'atenció
		Baixa	24 h	72 h	horari d'atenció
Consultes	Considerada des de la recepció i prioritat	Mitja	3 h	48 h	horari d'atenció
		Baixa	24 h	72 h	horari d'atenció
Peticions	Considerada des de la recepció i prioritat	Mitja	7 h	Sense endarreriment respecte data consensuada	
		Baixa	24 h		

Gestió d'Usuaris		Prioritat	Resposta	Resolució	Cobertura
Alta, Modificació i Signatura d'Usuaris	Considerada des de la recepció	Mitja	7 h	24 h	horari d'atenció
Baixa d'Usuaris i Altres tasques	Considerada des de la recepció	Baixa	24 h	72 h	horari d'atenció

Gestió de la WIKI		Cobertura
Nous continguts	Sense endarreriment respecte data consensuada	horari d'atenció
Actualitzacions	Sense endarreriment respecte data consensuada	horari d'atenció
Altres Gestions	Sense endarreriment respecte data consensuada	horari d'atenció

7.1.5 **ANS 5: Compliment de terminis en el Servei de Consultoria**

Amb l'objectiu de mantenir i millorar el servei als usuaris municipals i de les entitats municipals, es defineix dos nivells de Prioritat en relació amb les actuacions previstes per al Servei de Consultoria:

L'Acord de Nivell de Servei es mostra a la taula següent, en funció de les tasques del contracte:

Gestió dels Serveis de Consultoria		Cobertura
Peticions	Sense endarreriment respecte data consensuada	horari d'atenció
	Incompliment dels requeriments i/o funcionalitats	horari d'atenció

7.2 Penalitzacions per incompliment dels ANS

Per l'adequat funcionament de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès la plataforma del gestor d'expedients i serveis annexes són essencials i en conseqüència, cal que l'adjudicatari garanteixi especialment el seu bon funcionament i prestació dels serveis, que s'han estipulat a partir d'Acord de Nivell de Servei (ANS) específics per cada servei prestat.

En aquest sentit, s'estableix un conjunt de penalitzacions en cas d'incompliment dels ANS mínims, definits als apartats anteriors (*7.1 Garanties de l'Acord de Nivell de Servei (ANS)*), que es correspondran amb una reducció del cost del període de facturació pertinent, respecte el preu establert per a cada servei en el contracte, que es detallen tot seguit.

Cada penalització aplicada de forma individual no podrà superar el 10% de l'import d'adjudicació del contracte i les diferents penalitzacions aplicades conjuntament no podran superar el 50% d'aquest import, de conformitat amb l'article 192.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

Amb caràcter general, en cas de demora, o d'incompliment de qualsevol dels terminis totals o parcials que es fixen per a l'execució dels serveis que comprèn el present contracte, s'aplicaran les penalitats previstes a l'article 193 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

El procediment d'imposició de penalitzacions serà el previst a l'article 194 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

7.2.1 **Penalitzacions per incompliment ANS 1 (Disponibilitat)**

El lliar de compliment s'avaluarà trimestralment, ajustant-se al període natural complet, i es realitzarà durant el següent mes. Així, es contempla l'incompliment de l'Acord de Nivell de Servei (ANS) per part de l'empresa en els següents aspectes:

Servei	Incompliment	Avaluació	Penalització
Disponibilitat del Gestor d'Expedients i la Seu Electrònica	Incompliment del % de temps en funcionament segons l'ANS	Trimestral	5% del cost trimestral en concepte de serveis al núvol

7.2.2 **Penalitzacions per incompliment ANS 2 (Implantació i Migració)**

El lliar de compliment s'avaluarà a final de les dates indicades a la planificació realitzada per a cada una de les fases de implantació i migració. Així, es contempla l'incompliment de l'Acord de Nivell de Servei (ANS) per part de l'empresa en els següents aspectes:

Servei	Incompliment	Avaluació	Penalització
General	No assistència a les reunions d'inici, control o seguiment	Trimestral	1% del preu d'adjudicació en el concepte d'Implementació, corresponent al període de facturació
Fases de Implementació	Endarreriment respecte data consensuada de les fases de la Implementació (amb aplicació a cada fase)	Data acordada de final de Fase	1% del preu d'adjudicació en el concepte de Implementació corresponent al període de facturació, per cada mes d'endarreriment
	Incompliment de requisits tècnics o funcionals sol·licitats a la finalització de cada fase	Data acordada de final de Fase	2% del preu d'adjudicació en el concepte de Implementació corresponent al període de facturació, per cada mes d'endarreriment

7.2.3 Penalitzacions per incompliment ANS 3 (Manteniment)

El lliar de compliment s'avaluarà trimestralment per cada paràmetre, ajustant-se al període natural complet, i es realitzarà durant el següent mes. Així, es contempla l'incompliment de l'Acord de Nivell de Servei (ANS) per part de l'empresa en els següents aspectes:

Servei	Incompliment	Avaluació	Penalització
Gestió d'Incidències, Consultes i Peticions	>10% de tickets amb endarreriment en les de prioritats ALTA	Trimestral	5% del cost del servei trimestral
	>10% de tickets amb endarreriment en les de prioritats BAIXA o MITJA	Trimestral	5% del cost del servei trimestral

7.2.4 Penalitzacions per incompliment ANS 4 (Suport Avançat (Helpdesk))

El lliar de compliment s'avaluarà trimestralment per cada paràmetre, ajustant-se al període natural complet, i es realitzarà durant el següent mes. Així, es contempla l'incompliment de l'Acord de Nivell de Servei (ANS) per part de l'empresa en els següents aspectes:

Servei	Incompliment	Avaluació	Penalització
General	No assistència a les reunions d'inici, control o seguiment	Trimestral	1% del cost del servei trimestral
Gestió d'Incidències, Consultes i Peticions	>10% de tickets amb endarreriment en les de prioritats ALTA o VIP	Trimestral	2% del cost del servei trimestral
	>10% de tickets amb endarreriment en les de prioritats BAIXA o MITJA	Trimestral	2% del cost del servei trimestral
Gestió d'Usuaris	>10% de tickets amb endarreriment en les de prioritats ALTA	Trimestral	2% del cost del servei trimestral
	>10% de tickets amb endarreriment en les de prioritats BAIXA o MITJA	Trimestral	2% del cost del servei trimestral

Gestió de la WIKI	>20% de tickets amb endarreriments respecte data consensuada	Trimestral	1% del cost del servei trimestral
--------------------------	--	------------	--

7.2.5 Penalitzacions per incompliment ANS 5 (Consultoria)

El lliard de compliment s'avaluarà trimestralment per cada paràmetre, ajustant-se al període natural complet, i es realitzarà durant el següent mes. Així, es contempla l'incompliment de l'Acord de Nivell de Servei (ANS) per part de l'empresa en els següents aspectes:

Servei	Incompliment	Avaluació	Penalització
General	No assistència a les reunions d'inici, control o seguiment	Trimestral	1% del cost del servei trimestral
Gestió de les Peticions	>20% de tickets amb endarreriments respecte data consensuada	Trimestral	4% del cost del servei trimestral

7.2.6 Penalitzacions per incompliment Pla de Retorn

El lliard de compliment s'avaluarà a la finalització del contracte, ajustant-se al període natural complet, i es realitzarà durant el següent mes. Així, es contempla l'incompliment de l'Acord de Nivell de Servei (ANS) per part de l'empresa en els següents aspectes:

Servei	Incompliment	Avaluació	Penalització
Pla de Retorn	Incompliment en el lliurament del servei, documentació, dades, programari i llicències requerides en el Pla de Retorn	Final	100% del preu del servei de retorn

8 NORMATIVA SECTORIAL APLICABLE

Cal indicar que l'aplicació s'ha d'adaptar als canvis normatius que puguin sorgir durant el seu funcionament que tinguin incidència en qualsevol de les funcionalitats del programari de tal manera que se'n garanteixi en tot moment la seva adequació normativa.

8.1 Normes tècniques relatives al Gestor d'Expedients

Les normes més importants que estableixen requeriments legals que ha de complir la Plataforma Integral de Gestió Electrònica de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès són:

- Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques
- Llei 40/2015, de Règim Jurídic del Sector Públic o normes que les substitueixin. La plataforma i cada un dels seus mòduls específics han de complir amb els requeriments de registre, arxiu, notificació, tramitació, etc., establerts en aquestes normes
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat a l'àmbit de l'Administració Electrònica
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel que regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) amb la seva normativa de desenvolupament
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
- Llei 59/2003, de signatura electrònica
- Llei 25/2013, d'impuls de la factura electrònica i creació del Registre Comptable de factures en el Sector Públic



- Llei 19/2013 de Transparència, accés a la Informació i Bon Govern
- Llei 56/2017 de Mesures d'Impuls de la Societat de la Informació
- Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i la seva normativa de desenvolupament
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de les dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades)
- Llei 37/2007 de Reutilització d'informació en el Sector Públic
- Llei 9/2017 de contractes del Sector Públic
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics
- Reial Decret 424/2017, de 28 d'abril, pel que es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del Sector Públic Local, així com la Instrucció de Control Intern aprovada per sessió del Ple en data de 30 d'abril de 2019
- Política de Seguretat establerta per l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès
- Reglament Orgànic Municipal

8.2 Normes Tècniques d'interoperabilitat

- Reial Decret de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de catàleg d'estàndards
- Resolució de 19 de juliol de 2011, la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Digitalització de Documents
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat d'Expedient Electrònic
- Resolució de 28 de juny de 2012 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Protocols de intermediació de dades
- Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Relació de models de dades
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Procediments de còpia autèntica i conversió entre documents electrònics
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de model de dades per al Intercanvi de assentaments entre les entitats registrals

8.3 Normes Tècniques relatives a la gestió documental

- UNE ISO 15489 Informació i documentació. Gestió de documents
- Norma UNE ISO 23081. Informació i Documentació. Processos de gestió de documents: Metadades per a la gestió de documentació
- Requisits establerts per la MoReq2 o MoReq2010, així com altres normes que els desenvolupen

9 DOCUMENTACIÓ QUE FACILITA L'AJUNTAMENT

Així, es disposa dels següents documents annexes, que caldrà complimentar :

- Annex 1. Requeriments Tècnics i Funcionals de la Plataforma
- Annex 2. Proposta