



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT
PROCEDIMENT OBERT, D'UN SUBMINISTRAMENT D'UNA PLATAFORMA DE GESTIÓ
D'EXPEDIENTS EN MODE SAAS PER AL CONSORCI**

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3. REQUERIMENTS TÈCNICS	3
4. REQUISITS FUNCIONALS.....	5
Registre d'entrada i sortida	5
Gestor d'expedients	7
Gestor de documents i arxiu	12
Gestió de les sessions dels òrgans de govern	14
Control intern	15
Quadre de Comandament	15
5. INTEGRACIONS.....	16
6. PLANIFICACIÓ DEL PROJECTE I METODOLOGIA DE TREBALL.....	18
Fase 1: Anàlisi previ i planificació.....	19
Fase 2: Desplegament i configuració inicial de l'eina de tramitació electrònica i de l'entorn	19
Fase 3: Migració de les dades	20
Fase 4: Proves de compliment i verificacions.....	21
Fase 5: Formació en l'ús de la plataforma i gestió del canvi	22
Fase 6: Posada en marxa, manteniment i suport	23
Fase 7: Pla de devolució.....	24
7. COMPROMÍS DE NIVELL DE SERVEI DISPONIBILITAT DEL SISTEMA (SLA)	25
8. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A PRESENTAR EN LA LICITACIÓ	26
9. NORMATIVA APLICABLE	27

1. INTRODUCCIÓ

Des de gener de 2020, el Consorci Localret tramita i gestiona electrònicament els seus expedients administratius a través de la plataforma eCityclic (<https://www.ecityclic.com>).

La vigència de l'actual contracte de serveis d'administració electrònica finalitza el proper 31 de desembre de 2024.

Localret ha de contractar la subscripció, implementació i manteniment d'un servei de gestió integral i tramitació d'expedients *cloud*, en mode SaaS, per a la prestació de serveis d'administració electrònica, que doni compliment als requeriments que en aquesta matèria estableix la normativa vigent en matèria d'administració digital per a les administracions públiques. A grans trets, aquesta plataforma:

- Ha de permetre la gestió centralitzada dels expedients administratius electrònics (des del registre d'entrada fins a l'arxiu).
- Ha d'incorporar un gestor de documents electrònics, que compleixi amb els requeriments arxivístics i de gestió documental de l'administració pública.
- Ha de disposar d'un mòdul per a la gestió de les sessions dels òrgans de govern.

Aquestes prescripcions tècniques estableixen els termes i les condicions que regeixen la contractació del gestor d'expedients administratius electrònics, dels seus mòduls o components funcionals, del servei per a la migració de dades i documents des del programari actual, així com el seu manteniment, actualització i servei de suport, obligant-se l'empresa adjudicatària a la realització del conjunt d'operacions i treballs necessaris per al seu compliment.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

En concret, l'objecte del contracte és la subscripció, implementació, posada en funcionament, manteniment, suport i allotjament d'aquesta plataforma, així com la migració de la informació i dels expedients existents en l'actualitat al nou entorn.

Tots els serveis descrits a continuació es prestaran en format servei (SaaS), sense que sigui necessari que Localret realitzi inversions d'instal·lació o dotació d'infraestructura pròpia de sistemes. Serà, per tant, responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar-se la infraestructura necessària perquè el servei funcioni correctament.

El contracte tindrà una durada màxima de cinc anys incloses les possibles pròrrogues, comptats des de la finalització de la implantació de la plataforma:

- Implantació: 90 dies (com a màxim) comptats des de la formalització del contracte.
- Ús de la plataforma –modalitat *cloud*–, manteniment i suport: tres anys comptats des de la finalització de la implantació, prorrogables anualment fins a un màxim de dos anys més.

3. REQUERIMENTS TÈCNICS

Atès que el contracte comporta la gestió de dades clau del servei per part d'una proveïdora externa, caldrà que l'empresa es comprometi a una sèrie de garanties en relació amb:

- Confidencialitat i protecció de les dades donant compliment a la normativa vigent.
- Compliment de les normes sobre protecció de dades personals.
- Seguretat del sistema.
- SLA i compromisos de servei.
- Devolució de la informació en el moment en que acabi la relació.
- Responsabilitats i subcontractació.

L'empresa licitadora haurà d'aportar, entre la documentació tècnica de la seva oferta, el detall de com es garantirà el compliment d'aquestes garanties.

L'empresa proveïdora s'obliga a oferir, dins de les condicions del servei *cloud*, la capacitat d'emmagatzematge suficient per custodiar tota la documentació de caràcter administratiu que el Consorci hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb la legislació vigent. No es podran cobrar tarifes addicionals en funció del volum emmagatzemat.

Els requeriments tècnics mínims de la solució o plataforma són:

- S'ha d'implementar en modalitat SaaS i amb accés en interfície web, que compleixi els principis d'escalabilitat, ús d'estàndards, modularitat, transferència de dades i seguretat.
- Ha de ser accessible via navegador web (Mozilla Firefox, Google Chrome i Microsoft Edge) en les versions utilitzades per un ordinador personal, (amb independència del seu sistema operatiu) i per qualsevol altre navegador del mercat que en un futur s'utilitzi i ha de ser accessible parcialment (amb interfície reduïda si cal), a través de mòbil o tauleta.
- Ha de suportar protocol https, el manteniment dels certificats i qualsevol tecnologia que millori la seguretat actual. En qualsevol cas, es farà ús de canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation qualificats per a totes les comunicacions. Evitant en tot moment l'ús de certificats Let's Ecryp o autosignats. L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de l'adquisició, renovació i instal·lació dels certificats, que aniran a càrrec seu (inclosos en el preu de l'oferta del present concurs).

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la gestió i el manteniment del núvol. Localret no administrerà, prescriurà, ni controlarà aquesta infraestructura, que haurà de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades personals, encara que podrà sol·licitar-ne informació per poder verificar l'efectiu compliment. En aquest sentit, la infraestructura haurà d'estar ubicada dins de l'espai europeu, o fora d'aquest, sempre que hagi estat prèviament autoritzat per les autoritats de protecció de dades espanyoles.

En aquest escenari, Localret es reserva el dret a realitzar periòdicament auditories de seguretat sobre les mesures de seguretat implantades per l'empresa adjudicatària,

que podran ser substituïdes per certificacions de caràcter oficial vigents obtingudes per aquesta.

- Còpies de seguretat: l'empresa adjudicatària ha de garantir la realització de còpies de seguretat diàries, així com facilitar tantes actualitzacions del *software* com siguin necessàries durant tot el cicle de vida de la contractació, que hauran de ser definides i planificades en funció de la seva criticitat.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat establertes al Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS). L'adjudicatari haurà de disposar d'un certificat d'acompliment de l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell ALT, i que aporti el certificat corresponent i que figuri en la web del CNI (<https://governanza.ccn-cert.cni.es/certificados>).
- L'empresa adjudicatària ha de garantir la traçabilitat i l'autenticitat de les dades, informacions i serveis de Localret. Addicionalment el servei haurà de registrar la traçabilitat de l'accés a tots els expedients per garantir la seguretat dels mateixos.
- L'accés a la plataforma ha de ser segur: amb certificat digital TCat, TCat-P o integrat amb Azure Active Directory (Microsoft Entra) del Consorci Localret. L'empresa contractista no incorporarà les dades del Consorci a altres sistemes o suports sense l'autorització expressa del Consorci, i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.
- Cal garantir que únicament les persones amb els permisos adequats poden accedir a les interfícies de gestió dels serveis, especialment a la informació de caràcter restringit, seguint el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i l'ENS. La solució ha de disposar d'una eina de gestió dels rols dels usuaris que utilitzin la plataforma. Aquests rols seran els qui determinaran els accessos i les accions possibles de cadascun dels usuaris que utilitzin la plataforma.

4. REQUISITS FUNCIONALS

L'abast d'aquesta solució ha de proporcionar, com a mínim, els components que s'indiquen a continuació, així com garantir la continuïtat de l'activitat de gestió d'expedients. Els mòduls de la solució s'han de poder utilitzar sense necessitat de disposar de coneixements tècnics, de forma senzilla, intuïtiva i totalment gràfica, i en entorn 100 % web; en concret:

Registre d'entrada i sortida

La solució inclourà una aplicació per a la gestió del registre d'entrada i de sortida de documents, electrònic i presencial, que permeti les tasques de registre, gestió i traçabilitat dels documents presentats i generats per Localret, així com la distribució electrònica dels

assentaments, amb els requeriments que estableixen les normes de procediment administratiu vigents en l'àmbit de l'administració digital.

El registre d'entrada i sortida haurà de ser interoperable i haurà d'incorporar de forma automatitzada tots els assentaments del registre d'entrada i sortida gestionats mitjançant l'EACAT i el registre unificat (MUX).

La solució proposada ha d'estar integrada amb el gestor d'expedients. El registre de documents permetrà la descentralització per àrees i s'integrarà amb el sistema de tramitació, així com amb el servei de notificacions electròniques eNOTUM del Consorci AOC, els sistemes de tramesa de documentació de l'EACAT, a més de la gestió de notificacions mitjançant els sistemes tradicionals, correus o per agent notificador.

El registre d'entrada haurà de:

- Garantir la data i hora oficial de registre de conformitat amb la normativa vigent.
- Catalogar els registres en base al quadre de classificació de Localret i del seu catàleg de procediments, que caldrà que l'empresa adjudicatària carregui al sistema.
- Permetre registrar i associar un document a diversos interessats o representants, a més del principal.
- Estar integrat amb les bases de dades tercers. Caldrà realitzar la depuració i migració o alta de les taules de tercers actuals al sistema de l'empresa adjudicatària.
- Incorporar anotacions a l'assentament d'entrada.
- Adjuntar diversos documents al registre.
- Digitalitzar qualsevol document en paper generant còpies autèntiques amb segell d'òrgan, de conformitat amb el que estableix l'article 27 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre (LPA) i les normes tècniques d'interoperabilitat aplicables.
- Generar rebuts dels registres signats electrònicament.
- Poder obrir expedients directament des del registre d'entrada.
- Permetre diligenciar els registres a les diferents àrees, que podran acceptar, rebutjar o reenviar, conservant un històric d'aquestes transaccions.
- Permetre obrir expedient a partir de la diligència i traspasar la documentació i les dades des del registre.
- Disposar d'un sistema de llistat i filtratge d'informació àgil i dinàmic, així com realitzar cerques amb múltiples criteris. Llistar, imprimir i exportar totes les dades relatives als registres.
- Generar automàticament un assentament en el llibre de registre d'entrada amb caràcter anual.

El registre de sortida haurà de:

- Enviar una notificació o comunicació generada en el sistema de gestió d'expedients al servei de notificacions electròniques eNotum de l'AOC, generant de forma automatitzada un registre de sortida i generar automàticament un assentament en el llibre de registre de sortida.
- Incorporar automàticament a l'expedient electrònic les evidències que acrediten el lliurament o rebuig de la notificació.
- Controlar els terminis de notificació i integrar-los en la gestió d'estats i control de terminis dels expedients.
- Crear i gestionar grups i llistes per tal de realitzar notificacions i/o comunicacions massives, simplificant així la gestió al personal de tramitació.

- Conservar l'històric dels canvis d'estat de les notificacions i les seves evidències.
- Generar còpies autèntiques, previstes a l'article 27 de la LPA; en especial, les còpies en paper amb totes les garanties legals que permeti contrastar l'autenticitat de la còpia.
- Disposar d'un sistema de llistat i filtratge d'informació àgil i dinàmic, així com realitzar cerques amb múltiples criteris. Llistar, imprimir i exportar totes les dades relatives al registre.
- Serà necessari que els registres de sortida estiguin agrupats en llibres amb caràcter anual.

Gestor d'expedients

El gestor d'expedients ha de permetre realitzar tots els tràmits previstos en cada fase del procediment administratiu de conformitat amb el que estableixen la Llei 39/2015, d'1 d'octubre i (LPA) i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (LRJSP), així com de tota seva normativa de desenvolupament.

L'aplicació disposarà dels procediments necessaris per garantir la interoperabilitat amb els diferents sistemes electrònics d'altres administracions per a l'intercanvi d'informació i disposar dels webservices i la tecnologia suficient (APIS) per integrar-se en aplicacions de gestió pròpies de Localret. Aquests procediments hauran d'estar tècnicament adaptats a les especificacions regulades a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), les normes tècniques d'interoperabilitat i altres disposicions relacionades. Per tant, haurà de poder-se integrar amb altres plataformes de serveis de tercers, sempre que siguin integrables via serveis web, així com amb els serveis del Consorci d'AOC.

Serà necessari que la solució proposada compleixi amb els requisits definits a l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell ALT complint amb els requisits en matèria d'integritat, disponibilitat, autenticitat, traçabilitat i confidencialitat de la informació i dels serveis.

El gestor d'expedients haurà de complir els següents requeriments:

- La solució ha d'estar configurada en llengua catalana.
- L'aplicació ha de ser un mòdul integrat en entorn web, integrada amb el registre d'entrades i sortides, el gestor documental, la gestió de tasques, el mòdul de tercers, entre d'altres descrits en aquest plec.
- L'administració de la solució ha de permetre una configuració adaptable a l'organització administrativa (àrees, òrgans, unitats de treball, tipologies documentals, el quadre de classificació i el catàleg de procediments propi de Localret, configurar els fluxos per a procediments, gestionar el catàleg de metadades, mantenir les plantilles de documents i els possibles circuits de signatura associats, així com organitzar aquestes plantilles en diferents tipus i definir els diferents llibres (Registre, Acords, Resolucions, etc.), la gestió de diferents tipologies o rols d'usuari, en funció de la tipologia d'expedients, de les tasques i tràmits. En aquest sentit, ha de permetre la gestió de les suplències i vacances.

El mòdul d'administració ha de poder gestionar i administrar tots els paràmetres de la solució sense necessitat de disposar de coneixements tècnics, de forma senzilla, intuïtiva i totalment gràfica.

- Disposar d'una base de dades de tercers que permeti gestionar en una única plataforma els interessats i els representants.
- Crear expedients amb més d'un destinatari, tant principal com secundari, interessat o representant. També podrà tenir referenciats varis punts del territori, si correspon.
- Poder generar autoritzacions o disposar d'un sistema per l'accés a expedients per part de tercers, que no són persones interessades, com a resultat d'una sol·licitud d'accés a la informació pública.
- Permetre relacionar expedients, de forma automàtica i manual.
- Ha de complir els requisits d'interoperabilitat de l'expedient electrònic a nivell de metadades mínimes.
- Ha de permetre la gestió integral *end to end* dels expedients electrònics, des del registre d'entrada fins a l'arxiu, tant ordinaris com simplificats, ja estiguin basats en un flux de treball genèric, o bé en un disseny de processos específics i al detall, així com, l'administració i autogestió de documents, metadades, plantilles i expedients, garantint l'accessibilitat i recuperació de les dades dels mateixos.
- Ha d'incloure **un mòdul integrat dins la mateixa plataforma que serveixi per modelar i parametritzar procediments**. El mòdul ha de permetre:
 - Modelar les diferents fases que configuren un procediment mitjançant una interfície gràfica, intuïtiva i usable sense necessitat de tenir coneixements tècnics. Per tant ha de disposar d'un **sistema simple i àgil de definició de fluxgrames i procediments de treball** que permeti el desplegament de forma autònoma del conjunt de procediments administratius del Consorci.
 - S'ha de poder definir documents, plantilles, variables, accions i condicions associades als procediments, les transicions i les fases:
 - Definir processos i subprocessos reutilitzables.
 - Definir diferents tipus de transicions entre fases.
 - Definir variables associades a fases i procediments (metadades)
 - Definir documents i plantilles genèrics associats a un o varis procediments específics.
 - Definir responsables de procediment, així com els perfils o rols que han de realitzar cada fase de tramitació.
 - Incorporar plantilles per a totes les tipologies documentals que es generin durant els procediments, i que es disposi d'eines per a la seva modificació o creació de noves sense dependre dels tècnics d'informàtica, així com personalitzar la imatge gràfica de les plantilles i documents. L'empresa garantirà des del moment de la implantació i posada en funcionament del servei la disponibilitat de totes les plantilles existents en l'actualitat i donarà suport a Localret en la parametrització de noves plantilles específiques per procediments propis del Consorci sense que aquest fet pugui suposar una despesa addicional.

- Identificar quins tràmits o procediments són públics o restringits, es a dir, quins podran ser iniciats o tramitats per la ciutadania o quins seran d'àmbit intern i iniciats d'ofici.
 - Per a cadascuna de les fases de tramitació, s'ha de permetre definir terminis de tramitació i el servei permetrà saber en tot moment l'estat de tramitació en que es troba un expedient.
 - Permetre incorporar certificats electrònics de segell d'òrgan per a la signatura electrònica de documents de forma automàtica, per a l'actuació administrativa automatitzada. L'empresa garantirà la correcta instal·lació dels certificats d'òrgan en el gestor.
- Haurà de disposar d'un servei per a la **configuració de tràmits** per Internet que permeti a la ciutadania iniciar i formalitzar gestions i tràmits d'un o varis expedients, consultar l'estat i el contingut d'aquests a través d'una **Carpeta ciutadana, que també s'oferirà a través d'aquesta licitació com a servei** i que estarà totalment integrada en el registre d'entrada i gestió d'expedients del Consorci Localret. Des del moment de la implementació el sistema ha de disposar d'un tràmit d'instància general integrat al registre d'entrada i gestor d'expedients. Per a la tramitació, el sistema ha de permetre la signatura i validació de certificats que ofereix el sistema de validació del Consorci AOC.
 - Permetre annexar a l'expedient documents externs ja sigui en format electrònic o en format paper (mitjançant còpia autèntica). S'ha de poder generar documents electrònics, en totes les fases del procediment, basats en plantilles predefinides, així com poder annexar a l'expedient documents externs, tant en format electrònic com en suport paper, en els quals s'aplicaria el procés de còpia autèntica del document. Les còpies realitzades hauran de contenir les metadades mínimes obligatòries d'acord amb els requeriments de l'ENI i Normes Tècniques d'Interoperabilitat, d'aplicació.
 - Permetre incorporar dades i documents interoperables a l'expedient a partir de consultes a través de webservices.
 - Permetre la definició i gestió **diferenciada del òrgans de govern**, unipersonals o col·legiats, adaptats a l'organització pròpia del Consorci, generar propostes de decret i d'acords des de qualsevol expedient en tràmit, per el seu posterior enviament a signatura i a la seva incorporació als ordres del dia dels diferents òrgans col·legiats, generar un **llibre de decrets** per cada òrgan unipersonal (presidència i direcció general del Consorci) i **llibres d'acords d'òrgans col·legiats** (Consell d'Administració, Assemblea general, etc.) en format electrònic i de caràcter anual.
 - Permetre la tramesa de **notificacions i comunicacions** a les persones interessades mitjançant la plataforma de notificació electrònica **eNOTUM** del Consorci AOC, així com mitjançant trameses de l'EACAT, des de les fases de tramitació dels expedients i de forma totalment integrada. En concret ha de garantir els següents requeriments:
 - Implementació de funcionalitat d'admissió, posada a disposició i lliurament de notificacions amb justificant de recepció.

- Enviament d'informació a mitjans electrònics, com correu electrònic i/o SMS, per informar de la disponibilitat d'una notificació.
 - Notificació a la ciutadania per mitjà de la integració amb la plataforma e-NOTUM, tant pel que fa al dipòsit de les notificacions, com al seguiment del canvi d'estat i incorporació a l'expedient de totes les evidències electròniques.
 - Notificació a la resta d'administracions públiques per mitjà de la integració amb la plataforma EACAT.
 - Realització integrada i automatitzada de notificacions massives (a persones físiques o institucions públiques a través de la plataforma EACAT).
 - Gestió de consentiments i de les seves evidències, de les notificacions electròniques de les persones físiques, ja sigui per a un procediment o tràmit específic o bé per a tota la relació amb Localret.
- Generació de **còpies autèntiques, que donin compliment a l'ENI i les normes tècniques d'interoperabilitat** de desenvolupament. Així mateix ha de permetre la còpia o descàrrega en línia de documents en format de còpia autèntica. El sistema ha de permetre un procés de digitalització segura que complexi els següents requisits:
 - S'ha de poder digitalitzar qualsevol tipus de document en paper mitjançant un escàner i convertir-lo en una còpia autèntica amb totes les garanties tècniques i legals.
 - S'ha de poder generar còpies autèntiques en paper de documents electrònics que incloguin les metadades mínimes, que han d'estar visibles en el document.
 - S'ha d'incorporar un procés de signatura electrònica i segell de temps emesos pel Servei de Certificació Digital del Consorci AOC, que generi còpies electròniques autèntiques de forma segura.
 - S'ha de poder diferenciar, en el procés de digitalització, la segura de la còpia simple, la qual no requerirà un procés de certificació.
 - Les còpies electròniques autèntiques s'han de poder realitzar tant des del mòdul de registre, com des del mòdul d'expedients.
 - Es valorarà que la plataforma pugui **generar còpies autèntiques parcials** (documents anonimitzats) fora i dins dels expedients, **o bé el compromís de poder generar-les a partir del primer any d'execució del contracte**, així com realitzar l'exportació de la documentació per a la posada a disposició a terceres persones o entitats.
- La solució proposada ha de permetre **exportar un o més expedients complets (foliats) amb la seva documentació associada unificada de forma senzilla en format PDF, que permeti la visualització a tercers**. La generació del foliat dels expedients, inclòs el document de l'índex (en format XML), ha de ser possible tant per expedients oberts com tancats i en qualsevol moment de la tramitació. En aquest sentit, es valorarà la capacitat de generar la **indexació i foliació electrònica dels expedients** en els termes previstos a la Llei 39/2015 LPA i les normes tècniques de desenvolupament.
- Permetre la **captura de documents amb la metadades mínimes obligatòries**, segons l'Esquema de Metadades per a la Gestió del Document Electrònic.
 - Permetre l'emmagatzematge de dades, documents i les seves metadades, així com el control i l'emmagatzematge de les diferents versions d'un document.

- **Identificar de forma unívoca** cada document i la seva integració dins del mòdul de gestió documental.
- Permeti l'**edició de documents generats dins del gestor en totes les seves fases** fins al procés de signatura.
- Permeti l'esborrat d'informació, d'acord amb la legislació vigent, deixant constància de la seva eliminació.
- La solució **proposada haurà d'incloure un mòdul integrat que permeti als usuaris centralitzar i agrupar la gestió de la signatura electrònica de documents**, que permeti un sistema de lògiques de signatura obertes i dinàmiques, configurables pels usuaris del sistema en el moment de la tramitació dels procediments administratius, així com permetre la signatura electrònica de documents incorporant el codi segur de verificació (CSV).

El personal de Localret utilitza preferentment els certificats electrònics proporcionats pel Consorci AOC, en software TCAT-P, per tant la solució ha de permetre com a mínim l'ús d'aquests certificats electrònics així com qualsevol altre reconegut, classificat i validat pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC). Aquest mòdul haurà d'incloure les següents funcionalitats:

- Integració amb el gestor de documents i gestor d'expedients
- Signatura i validació per usuaris
- Signatura individual o massiva de documents, signatures múltiples (diversos signants), indicant els redactors quins són els signataris i l'ordre de signatures. Per certs tipus de documents o plantilles cal poder establir un circuit no modificable per els usuaris i usuàries.
- Definició de circuits de signatura predeterminats pel personal.
- Previsualitzar el document a signar i, també, accés a l'expedient relacionat.
- Possibilitat de rebutjar el document a signar o validar, indicant el motiu.
- Enviament d'avisos als usuaris per advertir que tenen documents pendents de signatura i/o validació.
- Ús de segell de temps per assegurar amb exactitud l'instant en què la firma té lloc.
- Signatura de documents en format pdf optimitzat, i transformació de la resta de formats a aquest. Les signatures produïdes tindran formats avançats i seran preservables d'acord a la normativa vigent.
- Gestió de delegacions i/o substitucions de signatura i validació. Incorporació de la funcionalitat de substitució o delegació de signatura de les persones usuàries a un altra, de manera que tot document pendent de signatura passi a la signatura de la persona delegada.
- Incorporació en el document de signatura amb "marca d'aigua" visible i/o codi segur de verificació (CSV), codi de barres o QR.
- Signatura electrònica de documents incorporant el codi segur de verificació (CSV) i generació de còpies.
- Poder realitzar actuacions administratives automatitzades mitjançant la signatura amb segell d'òrgan.

- Disposar d'un sistema d'ocultació de dades personals (DNI) en la signatura electrònica.
 - Ha de permetre poder enviar i realitzar signatures per part d'externs (persones físiques, jurídiques, altres administracions) o integració amb Via Firma del Consorci AOC.
- Permetre l'exportació del contingut de qualsevol llistat en format PDF i Excel. Disposi d'un sistema de llistat i filtratge d'informació àgil i dinàmic, així com realitzar cerques amb múltiples criteris.
 - Habilitar la **gestió dels pagaments relacionats** amb els procediments i tràmits electrònics de Localret.
 - Es requereix compatibilitat amb LlibreOffice i Microsoft Office o independència dels entorns ofimàtics.
 - Els mòduls de tramitació han de poder generar un avís per a cada acció que requereix l'atenció de l'usuari o usuària (diligència del registre entrada i sortida de documents, indicació de si un document ha estat signat totalment o rebutjat, un document a entrat a la safata de signatura, indicant l'assignació o finalització d'una tasca o tràmit assignada a un altre persona, indicant quan un expedient entra a la safata d'entrada per la seva gestió. Els avisos s'han de mostrar de forma clara i visible dins de la pantalla principal de l'eina, diferenciant els nous avisos rebuts dels ja existents. Cal que cada avís indiqui de quin mòdul prové.

Gestor de documents i arxiu

El gestor de documents haurà de garantir que els documents conserven les seves propietats essencials: fiabilitat, integritat, autenticitat, accessibilitat i usabilitat al llarg del seu cicle de vida, complint amb les normes tècniques d'interoperabilitat i gestió del document electrònic que corresponguin. En aquest sentit, la solució haurà de disposar d'un gestor documental per al tractament arxivístic i documental de la informació, que:

- Compleixi amb els requisits d'arxiu únic previstos a la normativa vigent,
- Respecti el repartiment de responsabilitats sobre la custòdia o el traspàs corresponent.
- Permeti la creació, gestió i manteniment d'un únic Quadre de Classificació Documental sense límit de nivells (el de Localret).

L'empresa adjudicatària s'obliga a oferir, dins les condicions del servei *cloud*, la capacitat d'emmagatzematge suficient per custodiar tota la documentació de caràcter administratiu que Localret hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb la legislació vigent.

El gestor documental haurà de reunir les següents capacitats:

- Obert: emmagatzematge, custòdia, accés i recuperació dels documents generats. Des de la seva generació o captura els documents han d'estar classificats. La solució proposada ha d'incloure un sistema de gestió documental que contempli totes les

fases del cicle de vida dels documents, d'acord amb la normativa vigent. Permetre mantenir la traçabilitat de tot el procés d'eliminació, incloent una evidència dels elements eliminats.

- Parametritzable: poder incorporar les eines pròpies per a la seva gestió: vocabularis, quadre de classificació de Localret, esquema de metadades, tipologies documentals, així com regles o rutines per accés, preservació i eliminació.
- Multiformat: suport de qualsevol format inclosos en el catàleg d'estàndards definit per les Normes Tècniques d'Interoperabilitat.
- Els documents hauran d'estar identificats i catalogats mitjançant un conjunt de metadades i d'acord amb el quadre de classificació de Localret, de forma que puguin ser recuperats.
- Permetre incorporar les dades de les Taules d'Avaluació i Accés de Documentació (TAAD) vinculades a la sèrie documental per tal determinar l'accés i el seu termini de conservació.
- Poder gestionar les eliminacions en aplicació de les TAAD, disposant d'un registre d'eliminacions.
- Permetre la definició i aplicació de les polítiques d'accés vinculades a la sèrie documental.
- Permetre arrossegar el nivell de seguretat de la sèrie documental i canviar-ho en qualsevol moment per a un expedient en concret.
- Permetre la descàrrega dels expedients i documents en format ENIDOC i ENIEXP.
- Garantir l'autenticitat i conservació de la validesa jurídica dels documents en tot el seu cicle de vida mitjançant el ressegellat de la signatura electrònica dels documents i en els expedients tancats mitjançant el ressegellat de les signatures electròniques del document de l'índex de l'expedient.
- Permetre la captura de documents amb les metadades mínimes obligatòries, segons l'esquema de metadades per a la gestió del document electrònic (e-EMGDE, V2.0).
- Permetre generar i convertir documents en PDF i PDF/A.
- Permetre la creació, gestió i manteniment del Quadre de Tipologies Documentals, que permeti identificar cadascun dels documents, garantir la interoperabilitat, facilitant la cerca i afavorir el seu reaprofitament.
- Tenir la capacitat de definir plantilles de documents tant genèriques com vinculades a procediments concrets, que permetin incorporar de forma automatitzada en el seu contingut les metadades que s'hagin definit, així com el reaprofitament de parts del contingut d'altres documents del mateix expedient o dels expedients relacionats.
- Permetre la consulta i edició en línia del document mitjançant la plataforma ofimàtica de Localret, sense haver de descarregar el document prèviament.
- Ha de permetre transferències i arxivament d'expedients a iArxiu.

El mòdul de gestió documental ha d'estar basat en una solució estàndard i amb àmplia experiència al mercat, i que permeti que l'eina pugui ser invocada per aplicacions i sistemes externs aliens a la plataforma objecte del present plec.

El gestor ha de permetre la consulta i edició en línia del document mitjançant la plataforma ofimàtica utilitzada pel Consorci, 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.

Gestió de les sessions dels òrgans de govern

La solució ha de disposar d'un mòdul específic integrat al gestor d'expedients per a la **gestió integral de les sessions dels òrgans de govern** del Consorci Localret que inclogui: la convocatòria de sessions, registre dels membres assistents i la seva vinculació als òrgans de govern dels quals n'és membre, recollida dels resultats de les votacions i acords, la generació de les actes, certificats dels acords i la seva incorporació als expedients d'origen, la notificació dels expedients, així com la parametrització de totes les plantilles dels documents que s'han de generar de forma automatitzada dins dels expedients i durant la creació, desenvolupament i finalització de les sessions.

La solució ha de permetre la validació o rebuig per part de secretaria de les propostes de resolució un cop elaborades i enviades per part de les unitats administratives des dels respectius expedients. Amb totes les propostes d'acord validades, s'haurà de generar de forma automatitzada l'ordre del dia de la sessió. En l'ordre del dia s'han de poder incorporar punts addicionals, que no necessitin la creació d'un expedient previ. La convocatòria s'haurà d'enviar per mitjans electrònics un cop generada, amb registre de sortida i notificació electrònica automatitzada.

Tots aquests processos han de ser automatitzats i s'han de poder fer modificacions de forma senzilla que contribueixi a una gestió eficient dels expedients administratius. La documentació resultant de la sessió (acta, certificats dels acords, notificacions, etc.) s'ha de generar a partir de plantilles automatitzades, que han de ser editables. Els certificats dels acords s'han de traslladar automàticament als expedients d'origen.

La solució ha de disposar d'un portal web d'accés restringit i segur (carpeta política) que permeti compartir de forma senzilla i segura la documentació que s'ha de tractar en aquestes sessions a partir dels punts de l'ordre del dia. L'accés a la carpeta s'haurà de poder fer a través de dos mecanismes alternatius: certificat digital o usuari i contrasenya. Independentment que tota la documentació continguda en els expedients pugui ser visible i accessible des del mateix portal, cal que la solució (carpeta política) permeti compartir aquesta documentació sense necessitat d'accedir als expedients d'origen, a partir de l'adjunció d'aquesta documentació als punts de l'ordre del dia de la sessió. L'accés als expedients des de la carpeta política ha de ser opcional per Localret.

Tot l'entorn ha de garantir les mesures de seguretat i confidencialitat aplicables d'acord amb la normativa vigent.

A més, la solució proposada ha de permetre:

- Definir i gestionar de forma diferenciada de tants òrgans, unipersonals o col·legiats, com calgui.
- Generar propostes de decret o d'acord des de qualsevol expedient en tràmit.
- La documentació generada des d'aquest mòdul s'ha d'integrar automàticament i quedar vinculada als expedients originaris del gestor d'expedients.
- Poder gestionar i controlar totes les sessions de forma integral.
- Incorporació de metadades de les sessions que després s'utilitzen per generar els diferents documents de les sessions.
- Generar l'ordre del dia a partir de les propostes enviades des dels expedients.
- Gestionar i mantenir els membres de tots els òrgans col·legiats.

- Generar les convocatòries de les sessions, amb registre de sortida automatitzat i notificació electrònica.
- Poder posar a disposició els expedients dels punts de l'ordre del dia de les sessions als membres dels òrgans.
- Elaborar de manera assistida l'acta de les sessions.
- Creació dels llibres d'actes en format electrònic.

Actualment es disposa d'un mòdul per a la gestió dels òrgans de govern. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que un cop finalitzat el procés d'implantació, aquest mòdul estigui correctament parametritzat dins la plataforma i asseguri la continuïtat de la gestió de les sessions d'aquests òrgans.

Control intern

Es necessari que la solució proposada disposi d'un sistema de control intern en els termes de la legislació vigent en aquesta matèria, per donar compliment al Reial decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern a les entitats del sector públic local, en els àmbits de l'exercici de la funció Interventora, en règim de fiscalització prèvia plena o limitada, i el control permanent no planificable, permetent l'explotació de la informació per donar també cobertura als àmbits d'Auditoria Pública i d'Informes Resums anuals.

La solució ha de centralitzar les sol·licituds de fiscalització en un espai únic, ha de permetre el control del cicle de vida d'aquestes, de forma que es simplifiqui i automatitzi el procés de fiscalització per part de la intervenció, amb la possibilitat de d'incloure quan s'escaigui reparaments, la gestió d'informes d'omissió i procediments de discrepàncies.

Quadre de Comandament

La solució ha de disposar d'un sistema per l'explotació de totes les dades del gestor amb les següents característiques:

- Poder fer consultes sobre tota la base de dades i tots els elements de la plataforma, i del resultat de les consultes poder exportar les dades i crear informes personalitzats.
- Possibilitat de fer les consultes amb condicionants, criteris personalitzats i combinades.
- Creació de consultes predefinides i permanents que les han de poder executar tots els usuaris o aquells a qui se'ls hi permeti l'accés, també en formats oberts i reutilitzables.
- Permetre que sistemes externs puguin recuperar les dades de la plataforma a partir de les consultes executades.
- Permetre poder executar consultes per a la seva publicació automàtica a serveis com el Portal de Transparència, el Portal de Dades Obertes del Consorci AOC o al Registre Públic de Contractes.

L'eina ha de disposar d'un panell d'estadístiques i quadre de comandament que permeti visualitzar informació i estadístiques més rellevants, com a mínim haurà d'incorporar els següents:

- Estat dels expedients del departaments o equips de treball

- Documents pendents de signar o validar.
- Seguiment de l'estat de les actuacions del Registre d'Entrada i les diligències.
- Estadístiques globals i agrupades d'expedients i registres d'entrada i sortida, permeten filtres per series documentals, unitats de treball i altres.
- Estadístiques d'utilització de la solució, accessos d'usuaris, temps mitja de resposta, etc. L'eina ha de permetre crear nous indicadors i consultes d'una forma fàcil.

5. INTEGRACIONS

A banda de la configuració de l'eina de gestió d'expedients, la proposta del licitador haurà de considerar les integracions amb les eines existents relacionades amb l'Administració electrònica ofertes per la Diputació de Barcelona, l'Estat, la Generalitat de Catalunya i el Consorci AOC per donar compliment a la Llei 39/2015 (LPA) i les seves normatives de desplegament, especialment amb aquelles solucions de l'administració pública que siguin d'ús obligatori.

En cas d'existir més d'una solució oferta gratuïtament per una administració pública per respondre a obligacions legals, el Consorci es reserva el dret d'escollir aquella que consideri més adequada a les seves necessitats.

El llistat d'integracions que es troba en aquest plec de prescripcions tècniques té un caràcter de mínims i l'adjudicatari haurà de desenvolupar-ne d'altres al llarg de la vida útil de la solució proposada, d'acord amb les demandes i necessitats de Localret, sense que això suposi un cost addicional ja que s'integra en el manteniment evolutiu i perfectiu objecte del contracte.

La solució proposada haurà d'incloure en el moment de presentació de l'oferta, la interoperabilitat i integració amb els serveis, les eines i les plataformes d'administració electrònica especificades a continuació com a obligatòries. Les integracions que s'identifiquen com a no obligatòries seran tingudes en compte com a millores a efectes de la valoració de les ofertes i no comportaran cap cost addicional pel Consorci Localret:

Integracions obligatòries en el moment de presentar l'oferta
Integració amb la plataforma EACAT de l'AOC: el gestor haurà d'integrar-se amb l'Extranet de les Administracions Públiques Catalanes (EACAT)
Integració amb la tramesa genèrica de l'EACAT (OVER) del Consorci AOC
Integració amb el Registre integrat E/S dels serveis AOC: el gestor haurà d'integrar-se amb el sistema MUX v3 , servei que integra els assentaments dels serveis oferts pel Consorci AOC amb el registre general d'entrades i de sortides de l'ens.
Integració amb VALid: el gestor haurà d'integrar-se amb el bus d'integració de sistemes d'identificació, del Consorci AOC.
Integració amb la plataforma de serveis d'identificació i signatura (PSIS) del Consorci AOC
Integració amb e-Notum, del Consorci AOC

Integració amb e-Tauler
Integració amb i-Arxiu
Integració amb la Plataforma de Contractació del Sector Públic: el gestor d'expedients haurà d'estar integrat, o s'haurà d'integrar durant el primer any d'execució de contracte, d'acord amb les especificacions del Consorci AOC, amb el Perfil de Contractant i amb el Registre públic de contractes.
Integracions no obligatòries i valorables
Integració amb Representa per a la consulta de representacions.
Integració o trobar-se en procés d'integració a SICALWIN (via DIBA) prioritzant la gestió i conformació de les factures durant el primer any d'execució del contracte i en un segon lloc la integració de les operacions de la despesa quan aquesta integració estigui disponible.
Integració amb Via Oberta de l'AOC amb disponibilitat, com a mínim, de les consultes que donin compliment als requeriments de les empreses licitadores, d'acord amb la llei de contractes del Sector Públic.

Les integracions s'hauran de justificar mitjançant la inclusió de l'empresa dins [L'informe sobre empreses i integracions](#) del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.

L'empresa haurà de garantir una capa o bus de serveis que permetin la integració i accés des de solucions externes. La solució disposarà d'un catàleg de webservices amb tecnologia REST, que permeti la integració de les aplicacions corporatives actuals i futures de Localret, i que permeti fer qualsevol operació funcional del programari. EN especial, Localret ha adquirit una solució CRM (de l'empresa MICROSOFT DINAMICS). En aquest sentit, l'empresa adjudicatària ha de garantir la integració amb aquesta tecnologia.

Sobre aquests serveis es podrà construir una capa de serveis web que compleixi amb els estàndards (Web Services Interoperability). Per facilitar la integració d'altres solucions (de mercat o pròpies) hi haurà una documentació actualitzada amb tota la informació sobre l'especificació de l'API (Application Programming Interface), una descripció dels diferents recursos que ofereix l'arquitectura d'interoperabilitat de la plataforma i codis d'exemple d'ús d'alguns dels espais de recursos oferts dins de la plataforma.

Totes les integracions d'altres serveis del Consorci AOC que puguin incorporar-se en un futur, són objecte d'aquesta licitació i per tant Localret no haurà d'assumir cap cost per futures integracions de nous serveis inclòs el servei de suport i manteniment.

6. PLANIFICACIÓ DEL PROJECTE I METODOLOGIA DE TREBALL

El període màxim establert per a la implementació i configuració de la solució, la migració de les dades i documents generats amb anterioritat al Consorci, les corresponents proves funcionals prèvies a la posada en producció i l'acompanyament al personal tècnic i administratiu del Consorci en cadascun dels procediments previstos i la seva formació, és de **90 dies des de la data d'adjudicació**.

Posteriorment, el contracte contempla l'inici dels **serveis de manteniment i suport**.

Les propostes hauran d'incloure una descripció concreta de la **metodologia de treball** que es seguirà, que reflecteixi clarament:

- La metodologia de disseny, desenvolupament, desplegament i configuració que aplica l'empresa, explicant les fases que es segueixen i la manera com es garanteix la qualitat del resultat i es controlen possibles incidències o desviacions.
- La documentació que es generarà per a cadascuna de les tasques i el procés que es seguirà per a la seva generació i validació.
- El model de seguiment del projecte que es proposa per controlar el compliment dels objectius i la qualitat dels resultats.
- La manera com s'involucrarà personal del Consorci en el projecte, amb una breu estimació de l'esforç que això els pot suposar.

Es valorarà positivament la utilització d'estàndards metodològics reconeguts per a l'execució de cadascuna de les fases del projecte (implantació, suport i manteniment). En aquest sentit, s'hauran de descriure detalladament els estàndards metodològics que es planegin aplicar.

Els licitadors inclouran en les seves propostes, dins de la metodologia de treball, **un calendari detallat** per assolir els objectius. El calendari inclourà els terminis límit per a cada una de les fases del projecte, tant per als contemplats en aquest plec, com els inclosos en l'oferta del licitador.

L'incompliment del cronograma previst implicarà la imposició al licitador de penalitat : Per cada dia de retard en una de les dates de lliurament establertes en el cronograma, es penalitzarà amb un 4% del preu total de licitació del conjunt del contracte, a menys que el licitador pugui acreditar que el retard és plenament imputable al Consorci.

La proposta haurà de descriure de manera resumida **l'equip de treball** que es dedicarà al projecte, amb indicació dels seus perfils professionals, que hauran de poder acreditar a petició del Consorci **seva experiència prèvia en projectes anàlegs**.

En aquest equip s'haurà de designar **una persona responsable del desplegament del projecte** que actuarà com a interlocutor, donant resposta a tots els requeriments plantejats pel responsable designat per Localret.

La posada en funcionament del nou sistema es planteja en les següents fases diferenciades:

Fase	Actuacions
Fase 1	Anàlisi previ i planificació
Fase 2	Desplegament i configuració inicial de l'eina de tramitació electrònica i de l'entorn
Fase 3	Migració de les dades
Fase 4	Proves de compliment i verificacions
Fase 5	Formació en l'ús de la plataforma i gestió del canvi
Fase 6	Posada en marxa, manteniment i suport
Fase 7	Pla de devolució

Per a cada fase la proposta tècnica haurà de detallar, almenys:

1. La descripció de les actuacions.
2. Els terminis d'execució.
3. El resultat esperat.

Fase 1: Anàlisi previ i planificació

Localret ja disposa d'un gestor d'expedients integrat a la majoria de serveis comuns del Consorci AOC que compleix amb els principals requeriments de normativa vigent en matèria d'administració digital, que disposa de gestor de documents electrònics, d'un mòdul de gestió de les sessions dels òrgans de govern, així com d'un espai d'accés web restringit i segur, per a la consulta de la documentació associada a aquestes sessions.

En aquesta fase, es realitzaran els treballs d'anàlisi i consultoria necessaris per garantir la continuïtat de la tramitació dels expedients administratius i la gestió de les sessions dels òrgans de govern del Consorci. El resultat d'aquesta fase serà la planificació de l'estratègia de migració de les dades i documents fins a la posada en marxa del nou gestor d'expedients, amb mètodes que impedeixin cap pèrdua d'informació, que haurà d'estar disponible en la seva totalitat el dia de la posada en funcionament del nou sistema de tramitació.

Fase 2: Desplegament i configuració inicial de l'eina de tramitació electrònica i de l'entorn

La primera responsabilitat de l'empresa adjudicatària serà preparar el sistema per desplegar una instància o crear una instal·lació, en el CPD de la seva elecció, per donar servei al Consorci, amb les funcionalitats requerides, així com la configuració dels diferents perfils que interactuaran amb el sistema.

Per fer aquest desplegament, el proveïdor haurà de comptar amb una instal·lació del sistema que distingeixi, com a mínim, dos entorns de treball per als quals es facilitarà accés als usuaris del Consorci.

- Entorn de preproducció, on es faran totes les proves de configuració i càrrega.
- Entorn de producció.

En cas que sigui necessari alguna peça de programari per connectar-se des dels terminals del Consorci al sistema remot, el proveïdor s'assegurarà de proporcionar, sense cost addicional per al Consorci, totes les llicències necessàries per permetre la utilització del sistema.

Així mateix, l'empresa haurà de realitzar les parametritzacions necessàries per al correcte i total funcionament de la solució i, entre altres, les següents:

- La parametrització inicial de la plataforma amb la finalitat que compleixi les funcionalitats i requisits especificats en el present plec.
- La parametrització inicial del sistema de seguretat. Definició de perfils i usuaris de l'aplicació, i accessos.
- Carregar el quadre de classificació documental del Consorci Localret.
- Carregar el catàleg de procediments.
- La parametrització inicial dels models de documents per adequar-los al disseny establert per Localret.

Fase 3: Migració de les dades

El projecte haurà de contemplar la migració de la totalitat de dades que actualment l'organització ja té als seus sistemes d'informació, respectant els processos i instruccions internes, així com la normativa general aplicable. La migració ha de garantir que els usuaris puguin continuar treballant i accedint als expedients conclosos i en curs.

L'empresa haurà de dimensionar, a partir del nombre d'anys, expedients i documents a migrar, el volum que tindrà la migració i la compleció d'aquestes les dades.

L'empresa planificarà una estratègia de migració de les dades i documents que inclogui una fase de proves prèvia a la migració definitiva on es realitzi una configuració i execució de la migració en els entorns no productius, en la que es pugui revisar i confirmar per part de Localret que la migració en entorns no productius ha estat completa i no s'han perdut o corromput les dades i documents.

Posteriorment es planificarà l'actuació en els entorns productius. L'empresa haurà d'elaborar un pla de migració en aquest entorn, acordant amb els tècnics de Localret el moment d'aturada de serveis per realitzar la configuració i executar la migració necessària. En el procés de migració de dades del sistema de gestió actual de Localret caldrà evitar en el possible la depuració manual de la informació i, en concret, haurà de ser capaç de migrar la totalitat de la informació existent en el sistema, així com la relació entre les diferents entitats (entrades i sortides relacionades a un expedient, tasques relacionades a un expedient, etc.), i generar un informe d'incidències que permeti verificar a Localret els resultats de la migració.

El contingut mínim del pla de migració haurà de ser:

- Calendari de les tasques per a la migració fins arribar a entorns productius
- Responsable de cada tasca i canals de comunicació a utilitzar

- Previsió temporal de les tasques tenint en compte com ha evolucionat la migració en entorns no productius.
- Execució del pla de migració
- Validació de la correcció de la migració.

Un cop executat el pla i fetes les validacions necessàries per assegurar que la migració ha estat complerta i no s'han perdut o corromput les dades, s'haurà d'expedir una certificació de que la migració de documents, dades i configuració s'ha realitzat correctament. En aquest punt es procedirà a la activació del servei o, en cas d'incidència greu amb les dades, restitució de la còpia de seguretat.

Les dades a migrar son:

- Registre d'entrades i sortides.
- Expedients.
- Tràmits i estats d'expedients.
- Tasques.
- Documents (amb codi de verificació).
- Òrgans col·legiats (sessions, documents, etc.).
- Dades de tercers i territori.
- I totes aquelles que es puguin identificar en la fase 1 d'anàlisi.

L'empresa adjudicatària disposarà de totes les dades en format ENI.

Fase 4: Proves de compliment i verificacions

Les funcionalitats i les integracions requerides en aquests plecs hauran d'estar disponibles el dia en que es posi en funcionament el servei. L'empresa haurà d'aportar en la seva documentació tècnica, una descripció detallada d'aquestes funcionalitats que estaran disponibles de manera nativa en el sistema i la manera com es faran les proves i es validarà que s'estan prestant correctament.

L'empresa adjudicatària proporcionarà al Consorci accés al seus corresponents entorns de preproducció, on es podran fer totes les proves necessàries per part dels operadors del Consorci per garantir el bon funcionament del sistema i les proves de les funcionalitats descrites als plecs, abans de la posada en producció inicial.

Per tal de poder fer les proves d'usabilitat i funcionament real de la plataforma, s'exigeix que dins de l'abast del contracte es realitzi un exercici que permeti acreditar el correcte funcionament de l'eina de tramitació. El proveïdor haurà d'acompanyar al personal del Consorci en l'execució d'un procediment genèric que inclogui tots els passos bàsics d'un procediment administratiu i que demostrï la viabilitat de les integracions requerides en el transcurs de la tramitació:

- Fase d'iniciació i validació de la sol·licitud
- Fase d'ordenació
- Fase d'instrucció o informació interna
- Fase de resolució, i notificació de la mateixa.

En la demostració de la tramitació s'hauran de contemplar els requeriments funcionals específics que s'han de complir en relació amb els procediments en les diferents fases de tramitació (descàrrega de documents des de l'EACAT al registre d'entrada, obertura expedient, relacions entre aquests dos i entre expedients, consulta de dades a través del Servei Via oberta via web services, generació i edició de documents des de l'expedient i creació de fluxos de signatures electròniques des del propi gestor d'expedients, publicació des de l'expedient a l'eTauler, notificacions electròniques amb l'eNOTUM, etc.). L'execució dels passos de tramitació correrà a càrrec del personal del Consorci, sota la supervisió i el suport del personal de l'empresa proveïdora.

Per altra banda, es realitzarà la creació d'un circuit de tramitació ex novo. En relació amb el procediment escollit, el licitador haurà de prestar el suport necessari al personal del Consorci per garantir que són autònoms en la definició d'aquest nou procediment.

Un cop realitzades aquestes accions corresponents a validació del funcionament i les dades migrades, es procedirà a l'emissió d'un informe relatiu al compliment funcional de l'entorn i de la qualitat de les dades.

Quan l'equip tècnic validi la implementació de la solució, acreditada mitjançant acta, s'iniciarà la fase d'execució del contracte.

Fase 5: Formació en l'ús de la plataforma i gestió del canvi

Aquesta fase contempla la formació i gestió del canvi orientada a garantir l'èxit del projecte i l'adquisició del coneixement necessari per part dels usuaris del sistema. Aquesta fase es realitzarà en paral·lel a la realització de la fase 4.

Així, a mesura que es desplegui la plataforma de tramitació, l'empresa adjudicatària s'obligarà també a l'execució d'un pla de formació per facilitar l'ús de la plataforma. La formació s'haurà de programar i ajustar als llocs de treball de Localret, preveient les accions formatives necessàries per a cada tipus de col·lectiu, segons el seu perfil. L'horari de formació s'adaptarà a les necessitats de Localret.

Es realitzaran les sessions formatives necessàries als següents col·lectius en funció dels seus diferents perfil o rols:

- Al personal del Consorci que haurà de mantenir les adaptacions concretes a l'entorn del Consorci que es facin dels fluxos dels procediments.
- Al personal TIC i al personal de l'àmbit de gestió documental i arxiu, en relació amb les tasques d'administració i configuració del sistema, en la utilització del model de dades de l'aplicació, en la generació i manipulació de llistats i informes, sistemes de seguretat, i tots els aspectes que siguin necessaris per a la correcta utilització del producte.
- Al personal administratiu i tècnic en relació a les tasques de tramitació que els puguin correspondre.

Aquestes sessions seran gravades per a la seva reutilització posterior.

Un cop executades aquestes sessions de formació, l'empresa adjudicatària assumirà les següents tasques en matèria de documentació de la formació:

- Preparar i lliurar un manual d'administració de la plataforma, per tal de que el personal dels serveis TIC i els responsables de gestió documental puguin exercir-hi les tasques necessàries de configuració i administració.
- Preparar un manual, orientat al personal de les àrees de Secretaria, amb la informació necessària per a la creació i gestió de les sessions dels òrgans de govern i per al manteniment de les adaptacions realitzades o l'establiment de noves adaptacions sobre els fluxos dels procediments, així com per a la definició de nous fluxos de tramitació i dels formularis i plantilles de documents associats.
- Preparar un manual, orientat al personal de les àrees de Secretaria, amb la informació necessària per a la gestió del portal d'accés web restringit per a la consulta de la documentació associada a les sessions dels òrgans de govern.
- Preparar un manual, orientat al personal de tramitació, amb la informació necessària per a l'ús de les funcionalitats bàsiques de tramitació.

Caldrà que l'empresa adjudicatària posi a disposició de Localret la documentació actualitzada del funcionament de l'eina i els respectius mòduls de funcionament durant tota la vida del contracte.

Fase 6: Posada en marxa, manteniment i suport

Un cop finalitzada la configuració i verificació de la plataforma de tramitació, la migració de les dades, la formació i lliurada la documentació associada al projecte al Consorci Localret, es procedirà a la seva posada en marxa. L'empresa adjudicatària s'encarregarà de donar suport de primer nivell, presencial o remot, durant les dues primeres setmanes de l'arrancada del sistema.

Un cop finalitzats els dies de suport de primer nivell i abans de que s'iniciï el període de servei de suport indicat a continuació, l'empresa adjudicatària assumirà 1 mes de suport especial per a la resolució de dubtes i possibles incidències dels usuaris. Durant aquest període l'empresa estarà obligada a resoldre dubtes recurrents sobre l'ús de la plataforma, sense passar pel filtre del servei de suport posteriorment citat.

Després d'aquest període de temps, s'iniciarà el període en el qual l'empresa adjudicatària s'obligarà a prestar suport al servei i manteniment de la plataforma previst en aquests plecs, període que s'allargarà fins als **3 anys** comptats des de la posada en funcionament de la plataforma, prorrogables anualment fins a un **màxim de 2 anys**, durada inicial més pròrrogues, d'acord amb el que estableix el plec de clàusules administratives particulars.

El servei de suport i manteniment inclourà:

- La permanent actualització del programari d'acord amb les novetats legals o tècniques. Això implica que, en cas que un canvi legal o tecnològic obligui a modificar

el comportament de la plataforma, el proveïdor s'obliga a adequar el comportament del sistema.

- La resolució de defectes en la realització del contracte i en el comportament del sistema d'acord amb els requeriments funcionals es considerarà inclosa en qualsevol cas com a part de la garantia deguda en l'execució del contracte.
- Un servei de suport i recolzament per a la resolució de dubtes i incidències. Per tal de facilitar la comunicació entre el personal del Consorci i l'empresa adjudicatària de l'eina, l'empresa adjudicatària haurà de detallar a la seva proposta les eines que proporcionarà per permetre reportar consultes o errors durant el temps de garantia de la solució i la seva resolució posterior. Entre aquestes, el proveïdor haurà d'oferir una eina de ticketing o de suport a Help Desk, que ha de permetre als responsables del servei del Consorci donar d'alta peticions de suport i fer un seguiment de la seva resposta.

El servei de suport i de manteniment, en considerar-se uns serveis bàsics i essencials de Localret han d'estar plenament garantits en l'horari d'oficina (08:00 h a 16:00 h, de dilluns a divendres). El servei de suport i manteniment donarà resposta a qualsevol consulta relacionada amb l'objecte del contracte.

Així, el suport i manteniment serà integral, i es realitzaran els manteniments:

- Correctius: són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- Evolutius: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.
- Perfectius: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.
- Suport a l'usuari.

Fase 7: Pla de devolució

Adicionalment, l'empresa adjudicatària es compromet a:

- Realitzar, sense cost per Localret i durant tota la vigència del contracte, totes les actualitzacions necessàries.
- Assignar un consultor, de forma permanent, per tal de recolzar al responsable del contracte o la persona en qui delegui, en relació a la resolució de problemes i l'explotació de l'eina informàtica.
- Oferir assessorament i suport tècnic per a la integració informàtica de qualsevol altre programa informàtic amb el gestor d'expedients.
- Realitzar les integracions i la implementació de noves utilitats durant la vida del contracte (les no enllestides abans de la implantació de la solució i previstes en aquests plecs així com les no previstes inicialment però que siguin necessàries per al

compliment legal de les Administracions Públiques). Aquestes actuacions no suposaran cap despesa addicional per a Localret.

En finalitzar cadascuna de les fases del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar al Consorci una còpia en format electrònic editable de la documentació (Microsoft Word). Dintre d'aquesta documentació es consideren també: els manuals d'ús de l'eina de tramitació i dels procediments i funcionalitats desplegats tant per a usuaris com per administradors i tercers, la documentació tècnica amb els detalls de configuració i qualsevol altra documentació generada durant el projecte. La llengua en la que es lliuraran els documents del projecte serà el català. En finalitzar el projecte, també s'haurà de retornar tota la documentació facilitada pel Consorci que hagi servit de base per als treballs.

7. COMPROMÍS DE NIVELL DE SERVEI DISPONIBILITAT DEL SISTEMA (SLA)

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

- Aturades planificades en cas de migració de versions, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 4 hores i fora dels horaris estàndard d'oficina; màxim, una a l'any.
- Aturades controlades no planificades, de durada inferior a 30 minuts; màxim, una al mes.
- En cas de mal funcionament o no funcionament de l'eina, que no en permeti l'ús, el proveïdor garanteix resposta dins de la mateixa jornada laboral a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un termini màxim de 4 hores (en horari d'oficina), així com la recuperació total dins la següent jornada laboral posterior a la comunicació de la incidència. Per cada jornada laboral addicional sense solució, es descomptarà un 10 % de la quota trimestral de suport i manteniment.
- En cas de funcionament irregular, en que la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual el sistema funcioni contravenint la llei o les especificacions particulars definides pel Consorci, el proveïdor garanteix que assignarà un tècnic per resoldre el problema com a màxim d'una jornada laboral després de ser reportat. El Consorci podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini màxim de dos dies laborables. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 5% de la quota trimestral de suport i manteniment.

Taula dels SLA:

Indicador	Objectiu	Penalitat per incompliment
Mal funcionament / no funcionament	Una jornada laborable	10 % de la quota trimestral de suport i manteniment.

Funcionament irregular	Dues jornades laborables	5 % de la quota trimestral de suport i manteniment
------------------------	--------------------------	--

Horari laboral de 8:00 h a 16:00 h en dies laborables del municipi de Barcelona.

8. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A PRESENTAR EN LA LICITACIÓ

Les ofertes hauran d'incloure tota la informació necessària per tal de descriure el projecte de la millor manera possible. En qualsevol cas, s'han d'incloure necessàriament els apartats següents:

- Memòria tècnica de la solució: aquest document ha d'explicar com la solució proposada dona resposta a les funcionalitats incorporades en aquests plecs.
- Planificació: haurà de contenir una descripció completa de la forma que es desenvoluparan els treballs objecte del contracte, d'acord amb les fases previstes en l'apartat 6 d'aquests plecs. Aquesta documentació haurà de tenir suficient claredat i detall, presentant cadascuna de les fases i les seves tasques de forma concreta i detallada tant del calendari com recursos dedicats a cadascuna d'elles.
- **Les propostes hauran d'especificar un Pla de devolució que garantirà** la possible devolució del servei i transferència de la informació de Localret a un altre proveïdor durant l'últim mes del contracte objecte del present procediment. Per aquest motiu, la solució tècnica, el model d'implantació i el model d'explotació proposat han de contemplar aquesta possibilitat així com les mesures per garantir el pla de devolució futur a un altre proveïdor. Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució del servei amb el menor impacte per Localret. En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es requereix que es compleixin els següents requeriments:
 - El licitador haurà de garantir que la solució proposada no dificultarà un futur procés de canvi de proveïdor.
 - Durant tota la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que en el moment de devolució del servei, la plataforma implementada permet la correcta transferència de la informació a Localret i/o al nou proveïdor, sense que la solució implementada en el marc de la present contractació presenti limitacions que puguin dificultar o impedir a un nou proveïdor la integració de la informació a una nova solució.
 - El licitador haurà d'assegurar que la solució proposada permetrà exportar tota la documentació administrativa en un format que compleixi amb les Normes Tècniques d'Interoperabilitat en matèria d'expedient electrònic, gestió documental i les seves metadades, així com la informació d'estructura del quadre de classificació.
 - Un mes abans de la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària estarà obligada a proporcionar a Localret tota la informació anterior, per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor en un termini màxim de 4 setmanes.

- En el cas de finalització del servei, es podran aplicar penalitzacions si aquesta documentació no es facilita o s'extravia per motius imputables a l'adjudicatari.
- Altra informació que el licitador consideri rellevant per a l'adequada comprensió de l'oferta presentada.

9. NORMATIVA APLICABLE

La solució tècnica proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració digital i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment administratiu Catalunya.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Llei 25/2013 de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica.
- Llei 16/2015 i l'obligació dels nous tràmits de simplificació de l'activitat administrativa.
- RD 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
- Reial Decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats de el Sector Públic Local.
- Real Decret 1112/2018 de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic
- Reial Decret 311/2022, del 3 de Maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Llei Orgànica 3/2018 LOPDGDD, Llei Orgànica de Protecció de Dades i Garantia de Drets Digitals.
- Reial Decret-Llei 28/2020, de 22 de setembre, de treball a distància.
- Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic. Post. Llei 18/2015, de 9 de juliol

2.1.1. 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.

2.1.2. Normes tècniques relatives a la gestió documental:

- UNE ISO 15489 Informació i documentació. Gestió de documents.
- UNE ISO 30300:2021 Informació y documentació. Gestió de documents. Conceptes fonamentals i vocabulari.
- 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.

L'aplicació s'adaptarà als canvis normatius que puguin sorgir durant el seu funcionament que tinguin incidència en qualsevol de les funcionalitats de l'aplicació, de tal manera que se'n garanteixi en tot moment la seva adequació normativa.

Sandra González
Cap de l'Àrea d'Administració Digital

Eva Guijarro
Cap de l'Àrea de Transformació Digital i
Tecnologies