

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES D'UNA PLATAFORMA D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA EN MODALITAT SaaS PER AL MUSEU D'ART CONTEMPORANI DE BARCELONA (MACBA), AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.

ÍNDEX

- 1. OBJECTE DEL CONTRACTE**
- 2. APLICACIÓ INFORMÀTICA I MANTENIMENT DEL SISTEMA**
- 3. REQUISITS TÈCNICS DEL SISTEMA DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA**
- 4. REQUISITS TÈCNICS DE LA SEU ELECTRÒNICA**
- 5. ARQUITECTURA D'INTEROPERABILITAT**
- 6. REQUERIMENTS DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA**
- 7. SERVEI DE SUPORT**
- 8. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el subministrament de llicències d'una plataforma d'administració electrònica (eADMIN) de tipus SaaS (*Software as a Service*) per al Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA), que ha d'incloure la integració i la interoperabilitat; l'emmagatzematge de la informació necessària per a la prestació i gestió de la plataforma; la conservació, custòdia i preservació dels documents vinculats; el manteniment de la plataforma; el suport tècnic i funcional i la formació a les persones usuàries i administradores del MACBA.

En concret, forma part de l'objecte les prestacions i requeriments següents :

- Les prestacions d'administració electrònica, en les quals s'hi inclou la seu electrònica, l'oficina d'assistència en matèria de registres, el registre electrònic general, la gestió d'expedients, els circuits de tramitació, el portafirmes, els òrgans col·legiats, els llibres oficials, la transparència, el tauler d'anuncis, tercers i la gestió arxivística i documental.
- La certificació i signatura en el núvol.
- La interoperabilitat, que permeti integracions amb SIA, Clau, Apodera, Notifica, Inside, FACE i BOE.
- El compliment de l'arquitectura de seguretat, en concret, el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat NIVELL ALT i sistema d'auditories (Evidence Record Syntax).
- L'ús per mitjà d'aplicació mòbil per a sistemes operatius IOS i Android.
- La custòdia de dades, que inclou l'externalització de tota la seguretat, allotjament, integritat, interoperabilitat de les dades.

Totes les prestacions descrites a continuació es prestaran a través d'Internet, sense que sigui necessari que el MACBA realitzi inversions d'instal·lació o dotació d'infraestructura pròpia de sistemes. Serà, per tant, responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar la infraestructura necessària perquè el servei funcioni correctament.

Per la seva naturalesa, l'objecte d'aquest contracte només pot ser prestat per un únic contractista, ja que no és possible la divisió per lots des d'un punt de vista tècnic, atès el caràcter transversal de l'eina, que ha de permetre la tramitació dels expedients administratius en un mateix sistema de gestió documental, des que s'inicia fins a la seva finalització, execució i arxiu.

Les característiques tècniques i funcionals dels serveis descrits en aquest document tenen caràcter de mínimes i ha de poder demostrar-se que estan totalment operatives en el moment de formalització del contracte.

La plataforma ha de donar cobertura a un nombre il·limitat d'usuaris, permetent l'accés a totes les persones usuàries i administradores del MACBA que ho necessitin, així com a aquelles que puguin incorporar-s'hi en el futur.

2. APLICACIÓ INFORMÀTICA I MANTENIMENT DEL SISTEMA

2.1. Aplicació informàtica

L'accés a l'aplicació serà a través d'Internet, en modalitat Software as a Service (SaaS), assumint l'empresa adjudicatària la instal·lació i la dotació de tota la infraestructura de sistemes necessària dins de les seves instal·lacions.

L'empresa adjudicatària haurà d'allotjar la plataforma objecte d'aquesta licitació en unes instal·lacions que compleixin amb el que exigeix l'Esquema Nacional de Seguretat (Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica) i totes les seves normes tècniques de desenvolupament.

2.2. Administració i manteniment dels sistemes

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir l'administració de sistemes, manteniment, configuració i resolució de totes les incidències que puguin sorgir durant l'execució del contracte.

Actualitzacions

Durant tot el període d'execució del contracte, l'empresa adjudicatària s'encarregarà de subministrar i realitzar totes les actualitzacions de noves versions i funcionalitats que vagin apareixent. Aquestes actualitzacions hauran de ser automatitzades i sense parades de servei, de tal manera que l'usuari final no vegi interromput en cap moment el servei.

L'empresa adjudicatària també haurà d'assumir el manteniment de procediments i plantilles, garantint l'actualització legislativa de tots els continguts.

Instal·lació de certificats

L'empresa adjudicatària assessorarà i facilitarà els tràmits d'obtenció dels certificats que necessiti el sistema per funcionar (certificat de seu i segell d'òrgan) i realitzarà la configuració dels mateixos per deixar la plataforma llesta per funcionar.

Tots els documents signats des de la plataforma, així com aquells que siguin emesos de forma automatitzada amb segell d'òrgan, es generaran amb un segell de temps emès per una autoritat de certificació (AC) reconeguda per l'autoritat estatal corresponent i, sense que això comporti un cost afegit.

3. REQUISITS TÈCNICS DEL SISTEMA DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA

3.1. Registre d'entrades i sortides

La plataforma ha de disposar d'un registre electrònic general que ha de permetre l'assentament de tots els documents que rebi o envii.

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

Per complir totes aquestes obligacions, la plataforma d'administració electrònica haurà d'integrar-se amb:

- El sistema d'intercanvi de registres (SIR), per a l'enviament i la recepció de comunicacions electròniques entre administracions públiques.
- El Directori Comú d'Administracions Públiques (DIR 3) per a la selecció de la unitat administrativa de destinació de l'intercanvi de registre.

La solució tècnica que s'implanti ha de permetre al MACBA gestionar en una mateixa eina les entrades i sortides telemàtiques i manuals, a més d'integrar-se amb el registre d'entrades i sortides de l'EACAT per donar compliment al que s'estableix en l'ENI (Esquema Nacional d'Interoperabilitat). Haurà de tractar-se d'una aplicació "multioficina" que permeti crear tantes oficines auxiliars com siguin necessàries.

Les anotacions manuals i telemàtiques han de portar una numeració diferenciada, permetent a l'encarregat de registre poder seguir anotant les entrades manuals amb la mateixa freqüència que porta actualment. L'aplicació proporcionarà de forma automàtica un codi d'identificació, així com la data i l'hora, si bé aquestes últimes seran editables per ajustar-les al moment real d'entrada del document.

Registre d'entrada

En el cas de les entrades manuals, a cada anotació se li podran associar diferents tercers, adjuntar documents digitalitzats o referenciar documents que estiguin exclusivament en paper. En el cas de les entrades telemàtiques, tots els camps quedaran farcits de forma automàtica. La persona responsable del registre les rebrà a la seva bústia, on podrà revisar-les i tan sols haurà de determinar la persona o dependència de destinació.

Cada persona o dependència de destinació pot consultar en línia les entrades de registre que li són derivades i, en funció dels seus permisos, podrà bé obrir un nou expedient que inclogui una còpia dels documents de l'anotació, bé incorporar els documents rebuts a un expedient obert en l'aplicació. En tots dos casos, les dades i els documents hauran de passar automàticament a l'expedient.

Registre de sortida

En el cas de les anotacions de sortida, el personal de registre podrà donar sortida a un document manualment omplint directament l'anotació, o aquesta es podrà generar de forma automàtica des de la carpeta de l'expedient, quedant preparada gairebé íntegrament, a falta únicament que el personal de registre realitzi la sortida efectiva del document pel mitjà d'enviament que correspongui. En cas que la

sortida hagi de ser notificada electrònicament, seguidament a la sortida i de forma automàtica, l'aplicació enviarà un avís a l'interessat perquè accedeixi a través de la seu electrònica a la seva bústia personal i, prèvia identificació amb el seu DNI electrònic o mitjançant certificat electrònic reconegut, pugui descarregar el document, guardant-se la data de la notificació efectiva a l'efecte del còmput de terminis.

Gestió de remeses

La plataforma ha de simplificar els processos manuals d'enviaments en paper certificats (notificacions...), a través d'un sistema de gestió de remeses que permeti de forma automàtica generar i imprimir totes les targetes que han d'adjuntar a cada enviament i l'informe global de la remesa que s'ha de lliurar a Correus.

Rebut i minutes signades i segellades

Per cada anotació d'entrada i sortida registrades en el sistema (inclosa les introduïdes manualment) es generaran de forma automatitzada els corresponents rebuts i minutes que quedaran emmagatzemats com a documents de la mateixa. Tots aquests documents hauran d'estar signats pel Segell d'Òrgan de l'Entitat i segellats mitjançant un servei de segellat de temps emès per una autoritat de certificació (AC) reconeguda per l'autoritat estatal corresponent, sense que això comporti un cost afegit per al MACBA.

Finestreta única

L'aplicació estarà adaptada al model de finestra única, complint els requisits de l'estàndard SICRES v.3. Quan l'entrada provingui d'una altra Administració, permetrà deixar constància de l'assentament registral original de cara al còmput de terminis. I si el MACBA rep un document dirigit a una altra Administració des de l'anotació d'entrada, es podrà generar automàticament la de sortida sense haver d'emplenar-la de nou.

Auditoria

El mòdul de registre haurà de portar integrada una opció pròpia d'auditoria que permeti portar un control en tot moment dels canvis i modificacions que pateixi l'anotació. A més, haurà de permetre la recerca per múltiples criteris i l'exportació dels resultats per poder treballar sobre la informació fora del sistema.

Integració amb sistemes d'impressió d'etiquetes

El mòdul de registre ha de permetre la utilització de sistemes d'impressió d'etiquetes adhesives que permetin, almenys, la impressió des de la mateixa anotació de registre d'adhesius en dos moments:

- Per facilitar el tràmit d'estampar en els documents que rep o envia un segell, com a substitució al segell tradicional de cautxú, que inclogui el Nom del departament, l'Oficina de Registre, la Data de Registre i el número de registre.
- Per facilitar el tràmit d'impressió d'adhesius amb la direcció del tercer o de manera que es facilitin els processos d'ensobrat i enviament de documentació tant en sobres i en etiquetes de justificant de recepció.

Digitalització segura de documents

El mòdul de registre ha de permetre mitjançant un escàner la digitalització de qualsevol document en paper, permetent en el procés incorporar la signatura electrònica per produir i incorporar còpies electròniques autèntiques.

Aquesta funcionalitat haurà d'estar vinculada al sistema d'impressió d'etiquetes, de manera que l'aplicació sigui capaç, de forma automàtica i desatesa, d'escanejar tota una pila de documents pendants d'introduir que prèviament hagin estat etiquetats (anotació de registre adhesiva mencionada al punt anterior). Al fer-ho l'aplicació es guiarà per la informació codificada en les etiquetes dels documents per tal de separar-los individualment en fitxers diferents, signar i segellar electrònicament cada un d'ells i guardar-los accessibles des de l'anotació de registre.

Un cop emmagatzemats els documents en la seva corresponent anotació, també hauran de ser accessibles directament a través del codi de verificació i els codis de barres que facilitin al MACBA la localització del document electrònic a partir d'una còpia en paper de la mateixa.

El sistema ha d'estar preparat per a ser utilitzat amb múltiples models d'escàner, i en tot cas haurà d'estar adaptat per funcionar amb qualsevol escàner que suporti TWAIN o SANE.

Compulsa electrònica

Haurà d'estar integrada en el propi mòdul de registre, permetent donar lloc a còpies en suport informàtic a partir del document original, compulsades electrònicament amb signatura de funcionari públic, adaptant-se al que preveu la Llei 39/2015, de procediment administratiu.

Integració amb la base de dades de tercers

Les dades dels tercers que vagin sorgint amb la tramitació d'expedients i mitjançant el registre d'entrades i sortides s'emmagatzemaran en una fitxa de tercer, generant-se així una base dades de tercers. En aquesta base de dades l'identificador principal serà el DNI/NIF/NIE/CIF, però es podrà buscar per altres criteris, com per nom i cognoms. D'aquesta manera no s'hauran de tornar a teclejar les dades d'un tercer si prèviament ja s'ha tramitat amb ell algun expedient.

La fitxa de tercer es crearà automàticament amb totes les dades que introduïm sobre ell i ens permetrà en un futur traslladar les dades de l'esmentat tercer a qualsevol expedient, que quedarà completat en tots els camps. Aquesta fitxa del tercer inclourà la informació sobre el mitjà de notificació per defecte: paper o telemàtic. Aquest mitjà de notificació podrà modificar-se per cada expedient o registre de sortida.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de migrar la base de dades de tercers de l'actual registre electrònic de tercers del MACBA.

Oficina d'assistència en matèria de registres

Per donar compliment a l'art. 12 LPAC, la plataforma haurà de permetre mantenir actualitzat un registre, on constin les persones habilitades per la identificació o firma regulada en aquest article. Aquest registre haurà de ser plenament interoperable i estar interconnectat amb els de les restants Administracions Públiques.

3.2. Catàleg de procediments

Repositori de procediments

La plataforma comptarà amb un complet catàleg de procediments, d'almenys 250 procediments i 10.000 models de plantilles normalitzades, perfectament organitzades, estructurades i completes, des de la iniciació fins a la resolució, passant per tots els passos intermedis i informes que porten fins a ella. Aquest repositori de procediments estarà organitzat per matèries i submatèries, de manera que es faciliti la seva administració.

L'empresa adjudicatària es comprometrà, durant el període d'execució del contracte, a mantenir el repositori de procediments permanentment actualitzat i adaptat als canvis legislatius que es vagin succeint, a les novetats jurisprudencials i a les noves interpretacions legals emeses pels òrgans consultius.

El catàleg de procediments ha de permetre al MACBA tenir la seguretat d'estar utilitzant en tot moment plantilles de procediments actualitzades.

El producte ha de proporcionar un conjunt total de procediments complint les especificacions del catàleg ja exposades. Alhora, el producte ha de permetre assignar alguns d'aquests procediments a unitats de treball (departaments) per tal de facilitar-ne l'ús i garantir-ne la seguretat funcional. La unitat de treball (departament) corresponent només accedirà ordinàriament als expedients que té assignats tot i que, de ser necessari, ha de poder accedir a altres procediments de manera menys directa. Els procediments hauran d'estar adaptats a la normativa vigent i aplicable de Catalunya.

Normalització de formats

La implantació del sistema, a més de portar aparellada la normalització i racionalització del material utilitzat pel MACBA en la seva actuació, permetrà també de forma senzilla l'establiment i homogeneïtzació d'uns formats, dissenys i estructura de continguts comuns per a tota l'organització, ja que suposa un important estalvi des del punt de vista de la productivitat administrativa, contribuint a la desaparició d'un elevat nombre de formats de material imprès i unificant en uns formats normalitzats i comuns per a tota l'organització.

Totes les plantilles incorporades al sistema han d'estar classificades en funció del tipus de declaració que continguin (resolucions, notificacions, publicacions, actes, certificats, informes, etc.), mantenint una estructura bàsica per a cada tipus de document. En el treball de definició de les estructures es prendrà com a base la normalització documental proposada pel Ministeri d'Administracions Públiques per a l'Administració General de l'Estat a través del programa PROA d'ajuda per a l'elaboració de documents administratius, que, si s'escau, s'adaptarà a les característiques i necessitats concretes del MACBA.

Editor de procediments

El mòdul de catàleg de procediments ha d'incorporar un "Editor de procediments" per tal que els usuaris puguin personalitzar les plantilles i procediments administratius que desitgin, traient documents que no utilitzin habitualment, afegint les seves pròpies plantilles o modificant les existents per deixar el procediment acord i adaptat al treball del MACBA.

A través de l'editor també s'haurà de poder duplicar procediments i dissenyar altres procediments a partir dels mateixos. Els usuaris podran editar totes les plantilles dels procediments.

El procediment, un cop personalitzat, quedarà disponible per a ser utilitzat en totes les ocasions que sigui necessari, generant els documents automàticament segons el sistema descrit anteriorment i partint d'una plantilla triada i adaptada pel MACBA.

Si l'usuari ha personalitzat una plantilla a partir d'una altra plantilla inclosa en el catàleg, el sistema haurà de guardar la relació "pare-fill" amb la finalitat que pugui informar l'usuari quan la plantilla personalitzada pugui estar desactualitzada per si s'ha actualitzat la plantilla del catàleg que va donar origen a la mateixa.

3.3. Gestor documental d'expedients

Gestor documental

Per donar compliment als articles 26 i 70 LPAC, la plataforma haurà de complir el que disposa la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Document i Expedient Electrònic.

La solució a implantar incorporarà un mòdul específic de gestió documental, dissenyat específicament per a la tramitació de procediments per via electrònica, que ha de caracteritzar-se per la seva flexibilitat.

L'eina ha de permetre que tots els documents generats estiguin sempre perfectament organitzats i localitzats. Haurà de ser fàcil trobar qualsevol expedient en l'aplicació mitjançant cerques senzilles per diferents criteris.

Cada expedient tindrà la seva carpeta, que contindrà tota la documentació que s'hagi generat a partir de plantilles, o bé s'hagi digitalitzat i adjuntat. Així mateix, es registrarà tot el que hagi succeït al llarg de la tramitació.

Edició de documents a partir de plantilles

L'aplicació ha de permetre que les dades bàsiques de l'entitat, juntament amb les dades pròpies de cada expedient, es puguin fusionar fàcilment amb les plantilles normalitzades que formen part de cada tipus de procediment, de manera que es generi el document llest per signar, aplicant-li el format que es configuri prèviament.

Això ha de suposar un gran estalvi de temps i una major seguretat al minimitzar les possibilitats de cometre errors tipogràfics i ortogràfics, comuns quan es porta a terme la redacció pel mètode tradicional. En tot cas, si es vol introduir modificacions en els documents generats abans de la signatura, s'han de poder editar amb qualsevol processador de textos que es tingui instal·lat a l'ordinador.

Integració amb la resta de mòduls de l'aplicació

El gestor d'expedients, com a peça central del sistema de tramitació, haurà d'estar completament integrat amb la resta de mòduls de l'aplicació.

Per exemple:

- Des del registre s'hauria de poder obrir expedients o incorporar la documentació a expedients oberts.
- En sentit invers, des de l'expedient haurien de poder-se enviar documents a registre de sortida per a la pràctica de notificacions o l'enviament de documentació a tercers

- Des de l'expedient hauria de poder publicar al tauler d'anuncis o al portal de transparència, obtenint en finalitzar el termini de publicació un certificat acreditatiu.
- Des de la seu electrònica s'ha de facilitar la consulta de l'estat dels expedients per part dels interessats externs, permetent sol·licitar-los documentació addicional.

Auditoria i explotació de la informació

El mòdul de gestió d'expedients ha de portar integrat una opció pròpia d'auditoria que permeti en tot moment portar un control dels canvis i modificacions que pateixi l'expedient. A més, haurà de permetre la recerca per múltiples criteris i l'exportació dels resultats per poder treballar sobre la informació fora del sistema.

3.4. Llibres Oficials

La plataforma incorporarà un mòdul específic per a la gestió de tots els llibres oficials del MACBA, podent gestionar-se per part del MACBA tants llibres oficials com siguin necessaris, cadascun d'ells amb el seu propi codi d'identificació.

Tots els documents oficials incorporats als llibres (actes, decrets, contractes...) portaran una numeració diferenciada i es presentaran de forma ordenada segons l'ordre de la seva numeració, proporcionant de forma automàtica una data i un codi d'identificació (número i marca de llibre) dependent del llibre oficial que s'afegirà al document.

3.5. Signatura electrònica

El sistema ha d'incorporar un sistema de signatura electrònica completa que inclogui en el document la ruta de certificació i llista de revocació amb segell de temps, permetent la validació en línia contra l'autoritat de certificació (AC) per comprovar que el certificat és vàlid.

S'haurà de tractar d'un sistema que pugui ser utilitzat des d'un navegador, sense precisar de coneixements especialitzats per al seu ús.

Certificats admesos

El sistema de signatura ha de ser compatible amb qualsevol certificat digital X.509 instal·lat en una targeta criptogràfica dissenyada per signar, incloent certificacions privades que el MACBA pugui implementar per als seus empleats. En tot cas, s'admetrà el certificat del DNI electrònic, així com els certificats emesos per la Fàbrica Nacional de la Moneda i Timbre (FNMT), l'Agència Catalana de Certificació (CATCert), Camerfirma, etc. El sistema de signatura haurà de funcionar i actualitzar-se a les últimes versions dels diferents sistemes.

Segellat de temps

Tots els documents signats des de la plataforma es generaran amb un segell de temps emès per una AC reconeguda pel Ministeri, sense que això comporti cap cost afegit per al MACBA.

Fluxos de signatures

El sistema de signatures estarà configurat de manera que cada document es pugui enviar a una o diverses persones, creant un flux de signatures, bé en paral·lel, bé en l'ordre preestablert pel procediment, d'accés fàcil a la documentació amb el sistema de signatura. Cada un dels signants ha de

disposar del seu propi porta firmes per accedir als documents que té pendants de signatura, podent signar i retornar el document signat a l'usuari que l'ha enviat o rebutjar la signatura, amb la possibilitat de fer constar el motiu del rebuig.

En el cas de signatura de documents per diversos usuaris, podran definir fluxos de signatura paral·lels i en sèrie segons escaigui, mantenint totes les signatures al mateix nivell.

Document signat: seguretat i accessibilitat

Tots els documents signats electrònicament es generaran en format PDF/A1 / a (ISO 19005) mitjançant un convertidor que vingui integrat en la pròpia aplicació i permeti veure els resultats immediatament. En tots els documents generats el sistema ha de garantir l'accessibilitat futura als documents i els deixarà preparats per un arxiu a llarg termini.

L'usuari ha de poder configurar la imatge gràfica que vol que es mostri en el camp corresponent al traç de la signatura (un gràfic que permeti simular l'aparença de signatura manual).

La transformació a PDF ha d'incloure, a més de la signatura electrònica, la incorporació al document d'un codi de barres "Code 128" que garanteix còpies en paper autenticades que permetin accedir al document original per comprovar la seva validesa.

Qualsevol document signat ha de poder llegir-se i validar-se usant un simple lector de PDF, sense necessitat d'obligar els interessats a emprar sistemes addicionals que sàpiguen interpretar signatures electròniques.

3.6. Arxiu electrònic i conservació dels documents a llarg termini

Un cop acabat l'expedient, la mateixa eina haurà de donar l'opció de procedir al seu arxivament electrònic, respectant les directrius fixades en els acords de la Taula Treball d'Arxius d'Administració Local i els Esquemes Nacionals de Seguretat i Interoperabilitat i la Llei Orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal. Per la qual cosa també haurà d'integrar-se amb l'i-Arxiu del Consorci AOC (Administració oberta de Catalunya).

L'expedient, un cop arxivat respectant les normes arxivístiques bàsiques, apareixerà foliat i incorporarà un índex i portada adequats.

Format PDF-A1 / a (ISO 19005)

En l'entorn tecnològic actual les aplicacions utilitzades per crear documents (processadors de text, etc.) i els sistemes operatius canvien amb excessiva freqüència, el que té implicacions importantíssimes en la conservació dels documents electrònics a llarg termini. Per això, l'accés als documents generats pel sistema no ha de dependre de l'aplicació informàtica que s'hagi utilitzat per crear el document.

Per garantir la preservació dels documents electrònics es farà servir el format ISO 19005-1: PDF/A, que defineix un estàndard per garantir la interoperabilitat dels sistemes d'emmagatzematge. Aquest format ha estat desenvolupat amb la participació de multitud de governs, organismes i companyies de tot el món, pel que compta amb el suport de la comunitat internacional i és utilitzat a Espanya, entre molts organismes, pel nou Butlletí Oficial de l'Estat per garantir la conservació de les seves publicacions a llarg termini.

Els documents electrònics generats pel sistema han de superar els tests de validació de PDF-A1 / a, que són els més exigents que poden trobar-se en aquests moments. Això vol dir que han de complir els següents requisits bàsics:

- Independents del dispositiu, de manera que qualsevol usuari pugui accedir al document en el moment present o en el futur, amb independència de l'evolució de les aplicacions.
- Autocontinguts: tota la informació necessària per representar el contingut del document ha de trobar-se en el propi document, de manera que no sigui necessari accedir a continguts externs (fonts, etc.) que potser no estiguin disponibles en el futur.
- Autodocumentats: tota la informació necessària per localitzar el document, catalogar-lo, etc., s'ha de contenir en el mateix document, i no emmagatzemada en recursos externs.
- Lliures de restriccions, de manera que el contingut estigui accessible sense proteccions de cap tipus. L'existència de proteccions, com contrasenyes, compromet l'accés futur a la informació.

Sistema de (re) signat i segellat de temps

La solució es complementarà amb un sistema de (re) signat i segellat de temps que garanteixi la custòdia i preservació dels documents signats, garantint la seva integritat a mesura que evolucionen els sistemes criptogràfics en el temps.

3.7. Dispositius mòbils

La plataforma ha de permetre la utilització de dispositius mòbils per a l'activitat administrativa del MACBA en dos aspectes:

- La signatura electrònica de documents, que permet realitzar desplaçaments sense afectar una tramitació àgil i fluida dels procediments.
- L'enviament d'imatges als expedients, que permet als tècnics la presa de fotografies a la via pública.

3.8. Finalització del procediment

D'acord amb el que preveu l'art. 84 LPAC, la plataforma permetrà finalitzar el procediment per "la resolució, el desistiment, la renúncia al dret en què es fonamenti la sol·licitud, quan tal renúncia no estigui prohibida per l'ordenament jurídic, i la declaració de caducitat".

Tenint en compte aquest precepte així com el de l'article 36 LPAC, la plataforma d'administració electrònica haurà de contemplar aquests supòsits:

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

4. REQUISITS TÈCNICS DE LA SEU ELECTRÒNICA

La seu electrònica comptarà amb un espai públic, sense identificació, i amb un altre privat que exigirà la identificació prèvia de l'usuari mitjançant un certificat digital reconegut. Cada un dels espais comptarà amb diferents mòduls, descrits a continuació. El MACBA haurà de seleccionar i configurar quins decideix activar.

La seu electrònica complirà amb el que disposa el Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, obliga les administracions públiques a complir en les seves pàgines d'internet amb els nivells d'accessibilitat bàsic (A) i mig (AA) definits en Norma UNE 139803: 2004.

4.1. Zona pública

La seu electrònica comptarà amb determinades seccions públiques on no es requereixi la identificació de l'usuari per a la consulta de la informació publicada, entre elles:

Tauler d'anuncis

Per a la publicació d'actes i comunicacions, permetent la substitució dels mitjans emprats tradicionalment.

Portal de Transparència

Per tal d'assegurar el compliment a les exigències i els paràmetres de la Llei 19/2013, de Transparència, accés a la informació i bon govern.

Perfil de contractant

Per tal d'assegurar la transparència i l'accés públic a la informació relativa a l'activitat contractual del MACBA, han de figurar tal com imposa la Llei de contractes del sector públic (TRLCSP 3/2011), qualsevol dada i informació, com ara els anuncis d'informació prèvia, les licitacions obertes o en curs i la documentació relativa a les mateixes, les contractacions programades, els contractes adjudicats, els procediments anul·lats i qualsevol altra informació útil de tipus general, com punts de contacte i mitjans de comunicació.

A més, el sistema informàtic haurà de comptar amb la tecnologia adequada per acreditar, no només el moment d'inici de la difusió pública de la informació que s'inclouï en aquesta secció, sinó també la continuat de la publicació sense modificacions durant el termini estipulat comptant, per a això, amb un sistema d'auditoria que validi periòdicament l'empremta digital del document públic amb l'original i emeti a la finalització del termini de auditoria un certificat acreditatiu de la mateixa que quedi guardat automàticament com a part de l'expedient.

Verificació de documents

Espai que permeti que qualsevol interessat pugui contrastar l'autenticitat de tots els documents públics administratius emesos pel MACBA per mitjans electrònics i signats electrònicament.

Catàleg de procediments

La seu electrònica es configurarà amb un catàleg de procediments administratius accessibles electrònicament que, a més d'estar ordenats per les matèries tradicionals (urbanisme, contractació

pública, etc.), estaran agrupats per tal de facilitar als ciutadans i empreses la localització i accés als mateixos.

Cada tràmit inclòs en el catàleg incorporarà:

- Una fitxa informativa del tràmit, que el MACBA podrà personalitzar.
- Una instància de presentació normalitzada.

Aquesta estructura serà aportada per l'empresa adjudicatària i el MACBA configurarà aquells tràmits que desitgi oferir així com les opcions que vulgui habilitar (fitxa, descàrrega d'instància o tramitació electrònica).

De la mateixa manera que s'ha descrit en el catàleg de procediments, l'empresa adjudicatària es comprometrà, durant la fase de manteniment, a mantenir les fitxes informatives dels tràmits i les instàncies de presentació permanentment actualitzades i adaptades als canvis legislatius que es vagin succeint, a les novetats jurisprudencials i a les noves interpretacions legals emeses pels òrgans consultius.

4.2. Zona privada

Identificació electrònica

L'accés a la part privada de la seu electrònica es realitzarà mitjançant validació d'identitat mitjançant el DNI electrònic o qualsevol altre certificat digital X509 reconegut (FNMT, ACCV, IDCAT ...), tant en suport de targeta criptogràfica com de certificat instal·lat en el navegador.

D'aquesta manera, el MACBA no està obligat a habilitar protocols per a l'anul·lació de dades en cas de pèrdua, a gestionar la transmissió d'aquesta informació als usuaris, a habilitar serveis de suport, etc. L'efecte pràctic és que "delegarà" tota aquesta problemàtica a les diferents autoritats de certificació, creades justament per a això, i seran aquestes les que prestin els costosos i complexos serveis de desplegament, manteniment i suport de les identitats digitals, amb total seguretat i sense cap cost per part del MACBA .

Registre electrònic

Qualsevol procediment inclòs en el catàleg es pot iniciar a través d'internet, amb l'únic requisit d'estar correctament identificat. Els interessats podran omplir la instància de sol·licitud des de la seu electrònica i adjuntar la documentació requerida.

Els interessats poden dirigir per aquest mitjà tot tipus de sol·licitud, escrit i comunicació al MACBA, obtenint un justificant de recepció que li permeti acreditar legalment el contingut presentat, incloent la data i hora de presentació i el número d'entrada que li ha estat assignat.

Consulta d'expedients

Els interessats podran consultar l'estat de tots els expedients que estiguin tramitant o hagin tramitat amb el MACBA. Es podrà consultar l'històric en el Registre d'Entrada.

Notificacions electròniques

La solució ha de permetre als interessats accedir a la seva bústia personal dins de la seu electrònica del MACBA per rebre notificacions electròniques amb plena validesa legal, deixant constància de la



MUSEU
D'ART CONTEMPORANI
DE BARCELONA

PPT

Exp. 2024-18

transmissió i recepció, de les dates en què es van produir, del contingut íntegre de les comunicacions i de la identificació del remitent i al destinatari de les mateixes, plenament adaptat al que preveu la Llei 39/2015 de procediment administratiu.

5. ARQUITECTURA D'INTEROPERABILITAT

La solució contractada ha de garantir les condicions necessàries per assolir un adequat nivell d'interoperabilitat, no només amb aquells sistemes que poden ser considerats interns, sinó també amb aquells altres serveis facilitats per part d'altres administracions públiques l'aplicació redunda en benefici de l'eficàcia i l'eficiència.

La solució ha de proporcionar els mecanismes necessaris per a permetre a sistemes externs crear i utilitzar els processos que componen la capa de negoci que ofereix la plataforma. Per a això, la plataforma ha de comptar amb una API de serveis que permeti al MACBA poder integrar els recursos proporcionats per la plataforma amb qualsevol altra solució de mercat.

Els serveis proporcionats han d'estar implementats en forma de serveis web, utilitzant un model d'arquitectura basat en REST (Representational State Transfer). Per facilitar la integració de tercers, s'entregarà al MACBA la documentació actualitzada amb tota la informació sobre l'especificació de l'API, una descripció dels diferents recursos que ofereix l'arquitectura d'interoperabilitat de la plataforma i exemples de codi font que n'il·lustrin l'ús.

L'aplicació ha de permetre l'exportació d'expedients complets, en un format llegible per altres aplicacions i generant l'índex de l'expedient de forma automàtica (foliat de l'expedient). Aquest índex ordenarà la informació documental exportada garantint la integritat de l'expedient electrònic i permetent la seva recuperació sempre que sigui necessari.

6. REQUERIMENTS DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA

6.1. Entorn d'aplicació

Directrius d'accessibilitat i usabilitat: es respectaran els protocols internacionals d'accessibilitat i usabilitat, seguint els estàndards W3C i les Web Content Accessibility Guidelines 1.0, per facilitar l'accés a la informació a col·lectius discapacitats. S'haurà de certificar un grau mínim d'accessibilitat <AA> almenys en la part pública de la solució oferta, intentant per tots els mitjans aconseguir el grau <AAA>.

6.2. Arquitectura d'aplicació

- Ús d'estàndards: s'han d'utilitzar tecnologies basades en estàndards acceptats de manera generalitzada.
- Portabilitat: per a qualsevol programari complementari al servei ofert que sigui necessari, s'ha de garantir que es permeti executar almenys en sistemes operatius Windows i Linux, i qualsevol maquinari d'arquitectura Intel, a més de la seva portabilitat entre entorns. Aquesta portabilitat s'ha de garantir de la mateixa manera entre diferents gestors de base de dades, almenys, Oracle, SQLServer i MySQL.
- Escalabilitat: els components han d'estar dissenyats i desenvolupats per suportar l'augment en la càrrega de processos i usuaris, necessitant únicament adequar el maquinari de l'entorn en el que s'executa.
- Creixement funcional modular: la solució proposada ha de tenir una arquitectura i disseny que permeti la incorporació de funcionalitats a partir de la incorporació de nous mòduls sense que aquests afectin la resta del sistema. Per tant, la integració entre components s'ha de fer sense la utilització d'interfícies o protocols nadius i s'haurà de garantir el desacoblament de capes, permetent que la substitució de components per altres de nous no causi cap impacte en la resta de components. Per tant, qualsevol component existent com qualsevol nou component desenvolupat en l'àmbit d'aquest projecte, ha d'estar subjecte a aquest principi de modularitat.
- Seguretat: la solució proposada ha de garantir que les funcions bàsiques de confidencialitat, integritat i disponibilitat es compleixin en un entorn A-A-A (autenticació, autorització i auditoria). El sistema haurà de comptar amb eines i procediments de salvaguarda, recuperació, exportació i importació de dades. Aquestes eines i procediments s'han d'enumerar en la memòria de l'oferta.
- Interoperabilitat: El sistema donarà garantia d'interoperabilitat tècnica, semàntica i organitzativa entre els seus diferents components, així com amb components externs amb la finalitat de complir el que requereix l'ENI (Esquema Nacional d'Interoperabilitat).

6.3. Accés a aplicació

El sistema ha de proporcionar i garantir la identificació de l'usuari, ja sigui treballador o interessat. Aquesta identificació es realitzarà mitjançant usuari i contrasenya o mitjançant certificats digitals.

El sistema ha de garantir la navegació segura a través des protocols segurs.

6.4. Navegadors

El sistema ha de garantir la compatibilitat amb els estàndards o recomanacions publicades pel World Wide Web Consortium (W3C), que implícitament garanteixen el correcte funcionament en navegadors Internet Explorer, Firefox, Chrome i altres, en les últimes versions dels tres navegadors més utilitzats en sistema Windows i / o derivats d'UNIX.

6.5. Rendiment

El sistema ha de garantir un rendiment raonable de les aplicacions i, com a tal, fer un ús raonable dels recursos necessaris. Per això:

- Es garantirà l'execució de transaccions instantànies simples en temps sempre inferiors a 2 segons, l'execució de transaccions instantànies de complexitat mitjana, com la signatura d'un document, en temps sempre inferiors a 5 segons; aquests temps es mesuraran excloent els temps d'execució acumulats deguts a causes alienes al sistema, com p.e. disponibilitat de serveis de tercers o velocitat de línies de comunicacions;
- L'oferta ha d'aportar detall de la infraestructura i maquinari per a l'adequat rendiment dels sistemes oferts (veure apartat de requeriments d'infraestructura).

6.6. Seguretat

El sistema ha de:

- Guardar registre d'auditories per a consulta i informe dels accessos i les accions dels diferents usuaris, donant constància del seu usuari, IP, host, etc;
- Garantir la privacitat i seguretat de les comunicacions dins dels components, eines i solucions ofertes.

És un requisit ineludible el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat a la seva categoria ALTA, oferint les màximes garanties disponibilitat, traçabilitat, integritat, autenticitat i confidencialitat de la informació emmagatzemada. De conformitat amb allò que disposa l'apartat VII de la Resolució de 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, el licitador haurà d'acreditar la Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat a la seva categoria ALTA.

6.7. Compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat

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

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

Cal tenir en compte que moltes d'aquestes integracions requereixen que les comunicacions es realitzin a través de la Xarxa SARA. Atès que el servei contractat s'ha de prestar íntegrament en modalitat SaaS, caldrà que el licitador hagi obtingut el reconeixement de la condició de Punt de Presència de la Xarxa

SARA de conformitat amb la Resolució de 4 de juliol de 2017, de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, on es van establir les condicions que s'han de complir per tenir la consideració de Punt de Presència de la Xarxa SARA, amb l'objectiu de garantir i facilitar la interoperabilitat de la solució oferta per a aquesta Administració.

6.8. Infraestructura

Els sistemes hauran d'estar allotjats a servidors de la Unió Europea. Els sistemes hauran d'estar redundants de forma que aquest servidors han d'estar instal·lats a Centres de Processament de Dades (CPD) amb un servei mínim del 99,995% (TIER IV o equivalent) pel node principal amb un mirall a un CPD amb un servei mínim de 99,982% (TIER III o equivalent) pel node secundari.

6.9. Disponibilitat

Les solucions ofertes han de maximitzar la disponibilitat dels sistemes, garantint així:

- Una política i procediments d'actualització clars que permetin la màxima disponibilitat;
- Una clara i adequada política de transaccions que previngui, i per tant contempli i eviti, bloquejos d'execució.

6.10. Dades

La solució implantada garantirà la completa integritat i consistència de les dades garantint, en tot moment, la seguretat i fiabilitat de la informació. Per a això es garantirà el correcte control transaccional que contemplarà tota la casuística existent que eviti trencar la integritat i consistència de les dades.

6.11. Requeriments jurídics

La solució presentada ha d'estar en completa correspondència amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre de procediment administratiu i Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, així com amb la Llei 59/2003 de signatura electrònica i d'altra normativa aplicable a la gestió i procediment administratiu electrònic. Especialment es considerarà que la solució tecnològica compleixi amb les mesures de seguretat establertes per l'Esquema Nacional de Seguretat (RD 3/2010) i que estigui capacitada per complir amb els requeriments d'interoperabilitat establerts per l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (RD 4/2010).

Quedarà inclòs en l'àmbit del projecte qualsevol adaptació, sigui desenvolupament o qualsevol altre tipus de treball, a la normativa que pugués sorgir durant el desenvolupament del projecte.

Qualsevol acció proposada o derivada de l'abast del projecte s'ha d'acompanyar de les accions necessàries perquè les seves implicacions compleixin íntegrament amb la legislació vigent en matèria de procediment administratiu, amb la LOPD (Llei Orgànica 15/1999), així com a l'Esquema Nacional de Seguretat, Esquema Nacional d'Interoperabilitat i la norma SICRES v3.

7. SERVEI DE SUPORT

L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a oferir, des de la mateixa arrencada dels serveis d'implantació, l'habilitació del servei de suport de primer nivell a què pot recórrer qualsevol usuari del MACBA en el moment que ho necessiti per resoldre dubtes, incidències, problemes de configuració, etc.

Les característiques mínimes d'aquest servei de suport seran:

- Suport telefònic directe, disponible durant l'horari laboral (de 9 a 14 hores).
- Complementat amb un *Intelligent Routing* (24 hores) que reculli les trucades fora d'horari, de manera que siguin retornades de forma proactiva en l'horari establert.
- Suport d'atenció per correu electrònic, a través d'un sistema de tiquets.

L'empresa adjudicatària comptarà amb un centre de suport per incidències, accessible les 24 hores del dia per correu electrònic i que activarà el sistema de gestió d'incidències per a una completa traçabilitat. Addicionalment, permetrà contactar per telèfon en l'horari habitual de suport d'aplicació per obrir un cas.

El centre d'operacions de xarxa de l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació d'informar de l'evolució de la incidència a l'usuari que l'hagi formulat, notificant la seva resolució mitjançant correu electrònic o SMS segons s'hagi acordat.

En l'oferta tècnica presentada, l'empresa licitadora haurà de deixar constància dels nivells de servei als quals es compromet, indicant el temps de resposta per a la resolució d'incidències segons la urgència del cas.

8. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

El licitador, presentant la seva oferta, accepta donar compliment a aquest Plec.

L'adjudicatari iniciarà les seves tasques mitjançant una reunió amb els tècnics del MACBA a la que es repassaran tots els aspectes de l'objecte del contracte.

L'adjudicatari restarà obligat a complir les condicions que es determinen en el present PPT.

L'adjudicatari, a més de complir les indicades condicions, haurà de seguir en tot moment les directrius i instruccions del MACBA per al desenvolupament dels treballs.

Les obligacions que adquireix l'adjudicatari són, amb caràcter no exhaustiu, les que es descriuen a continuació:

- Garantir el correcte funcionament de la plataforma.
- Donar compliment, tant a la normativa vigent que sigui d'aplicació, garantir les condicions mínimes de seguretat i el correcte manteniment posterior.
- L'adjudicatari assumeix les responsabilitat a nivell tècnic i normatiu que afectin el sistema, informant sempre el MACBA de tots els canvis que esdevinguin.
- Realitzar les gestions que li siguin encomanades en relació a la gestió de la plataforma.
- Subministrar degudament documentats al MACBA tots aquells informes que els hi siguin sol·licitats durant la prestació contractada.
- L'adjudicatari respondrà dels danys causats per la seva negligència en la prestació del servei, en conseqüència li serà d'aplicació la normativa relativa a la responsabilitat professional pel rescabament dels danys causats. L'adjudicatari serà responsable de les faltes, errors o negligències comeses d'acord amb el present PPT i la Llei aplicable.
- Realitzar les operacions de manteniment per a un òptim funcionament del servei.

Barcelona, a la data de signatura.

El cap de Sistemes,