



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Plec de condicions tècniques particulars

Contracte pel subministrament i posada en marxa d'un sistema integrat de gestió electrònica: plataforma d'administració electrònica i les aplicacions de gestió comptable per al Consorci d'Osona Serveis Socials

Expedient núm: X2024000581



Índex

1.	Motivació i antecedents.....	4
2.	Situació actual.....	4
3.	Normativa aplicable.....	5
3.1.	Normes tècniques d'interoperabilitat	6
3.2.	Normes tècniques relatives a la gestió documental:.....	6
4.	Objecte	7
5.	Requeriments tècnics del sistema	7
5.1.	Requisits generals	7
5.2.	Arquitectura de les aplicacions	8
5.3.	Seguretat.....	8
5.4.	Concurrencia i escalabilitat.....	8
5.5.	Suport de la informació.....	8
5.6.	Interoperabilitat.....	9
6.	Característiques tècniques del Cloud on s'allotjaran les aplicacions ofertes.....	9
7.	Integracions i interoperabilitat entre aplicacions	11
7.1.	Tercers	11
7.2.	Tramitació de documents comptables	12
7.3.	Factures	12
7.4.	Consulta d'expedients	13
7.5.	Obertura de formularis.....	13
7.6.	Portal de proveïdors	13
8.	Característiques funcionals de l'aplicació	14
8.1.	Plataforma d'administració electrònica	14
8.1.1.	Funcionalitat davant del ciutadà.....	14
8.1.2.	Funcionalitat interna	14
8.1.3.	Aplicacions de gestió necessàries	14
8.2.	Requeriments mínims dels mòduls relacionats.....	15
8.2.2.	Carpeta ciutadana	16
8.2.3.	Gestor d'expedients.....	17
8.2.4.	Secretaria	21
8.2.5.	Cita prèvia i cita prèvia virtual	23
8.2.6.	Atenció virtual sense cita prèvia.....	23
8.2.7.	Sistema integrat de teleassistència.....	23
8.3.	Gestió comptable	25
8.3.1.	Interfície.....	25
8.3.2.	Escriptori i formularis	25
8.3.3.	Eines de consulta	25
8.3.4.	Exportació de la informació.....	25



9. Formació.....	37
10. Suport a la posada en funcionament.....	38
11. Calendari i terminis d'execució.....	38
12. Facturació i pagament.....	38
13. Manteniment i suport.....	38
13.1. Manteniment.....	38
13.2. Suport i acord de nivell de servei.....	39
13.2.1. Legislació aplicable.....	39
13.2.2. Tipus de serveis i condicions generals.....	39
14. Protecció de dades de caràcter personal	40
14.1. Compliment	40
14.2. Encarregat del tractament	41
14.3. Lliurament de dades	41
14.4. Titularitat i responsabilitat	41
14.5. Destrucció i eliminació de la informació	42
15. Confidencialitat propietat intel·lectual	43

1. Motivació i antecedents

El Consorci Osona de Serveis Socials (COSS), a partir d'ara COSS o Consorci. És una entitat pública de caràcter associatiu i de naturalesa local. Està integrada per municipis que tenen la voluntat de prestar serveis de forma consorciada. La voluntat del COSS és prestar un servei públic de qualitat mitjançant unes persones professionals degudament formades i especialitzades per atendre les necessitats socials dels municipis que en formen part i prestar els serveis comarcals que se li deleguin.

El present plec presenta els termes i condicions per les quals condicions tècniques per a la instal·lació, migració, formació, explotació, suport i manteniment evolutiu d'una plataforma, integral i integrada, de gestió i tramitació electrònica que, juntament amb les aplicacions de gestió de comptabilitat, subvencions i control intern, permeti al Consorci d'Osona de Serveis socials, millorar la seva gestió interna, amb l'objectiu de prestar un millor servei al ciutadà i garantir una gestió de qualitat, oferint més transparència, accessibilitat i reutilització de la informació.

En aquest, es recullen les característiques tècniques que regiran el procediment per a l'adjudicació per part del Consorci d'Osona de Serveis Socials del contracte de prestació dels serveis objecte del contracte.

Tal com estableix el preàmbul de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (des d'ara LPAC), la tramitació electrònica ...” ha de constituir l'actuació habitual de les administracions. Perquè una Administració sense paper basada en un funcionament íntegrament electrònic no només serveix millor als principis d'eficàcia i eficiència, a l'estalviar costos a ciutadania i empreses, sinó que també reforça les garanties dels interessats”.

Aquest marc legislatiu és plenament coherent amb el que disposa el Reglament (UE) número 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior (en endavant Reglament eIDAS).

A més, aquest canvi deu ser ordenat de manera coherent amb el que disposa altres disposicions normatives que pretenen també impulsar l'ús de mitjans electrònics en l'Administració Pública, entre les quals mereix especial importància la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP).

L'entrada en vigor de la disposició Final 7a de la Llei 39/2015, després de vèncer les seves pròrrogues, ha accelerat la necessitat de disposar d'una solució que abasti l'objecte del present plec.

Al mateix temps, el Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics deroga el Reial Decret 1671/2009 de 6 de novembre i desenvolupa tant la Llei 39/2015 com la Llei 40/2015.

2. Situació actual



La Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i la Llei 40/2015 de 1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic regulen aspectes bàsics de la utilització de les tecnologies de la informació en l'activitat administrativa, en les relacions entre administracions públiques i en la relació entre les administracions públiques i ciutadans, i l'Ajuntament ha d'adaptar-se a aquests nous reptes i dotar-se de les eines necessàries per garantir els drets i complir amb les obligacions que emanen del nou marc normatiu.

Aquestes lleis configuren un escenari en el qual la tramitació electrònica es converteix en l'actuació habitual de les Administracions, tant en la gestió interna com en la relació amb la ciutadania i amb altres administracions. A més, adquireix una especial rellevància la integració de les diferents aplicacions corporatives amb l'objectiu d'intercanviar dades entre els diferents serveis i garantir una gestió àgil, eficient i sostenible.

El Consorci d'Osona de Serveis Socials disposa actualment de les següents aplicacions de gestió:

Àrea d'Administració Electrònica:

- Genesys de l'empresa Audifilm Àrea de Gestió Econòmica:
- Gestió Comptable AYTOS Sicalwin.

Aquest model s'ha anat incorporant al llarg dels anys, com a resposta a les necessitats sobrevingudes en cada moment, però sense aconseguir una integració total, sobretot de la part de la gestió Econòmica amb la resta de l'administració electrònica, degut a les seves diferències tecnològiques, funcionals i de model de dades.

Els evolutius que es van realitzant a les aplicacions per part dels proveïdors, motivats per adaptacions legals i adaptacions tècniques fruit de l'evolució de les tecnologies, cada vegada tenen un cost més elevat, igual que els costos de manteniment a contractar anualment. Aquesta situació descrita és la que ha motivat la contractació que es descriu en aquest plec.

3. Normativa aplicable

La solució tècnica proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica 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.
- 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.



- 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 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.

3.1. 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.

3.2. Normes tècniques relatives a la gestió documental:

- 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'aplicatiu de tal manera que se'n garanteixi en tot moment la seva adequació normativa.

4. Objecte

L'objecte del contracte és definir les condicions tècniques per a la instal·lació, migració, formació, explotació, suport i manteniment evolutiu d'una plataforma, integral i integrada, de gestió i tramitació electrònica que, juntament amb les aplicacions de gestió de comptabilitat, subvencions i control intern, permeti al Consorci d'Osona de Serveis socials, millorar la seva gestió interna, amb l'objectiu de prestar un millor servei al ciutadà i garantir una gestió de qualitat, oferint més transparència, accessibilitat i reutilització de la informació.

Tot el sistema descrit a continuació, implantat com a Sistema Integrat de Gestió Electrònica, se subministrarà en format programari com a servei a través d'Internet (SaaS), sense que sigui necessari que aquesta entitat realitzi inversions d'instal·lació o dotació d'infraestructura pròpia de sistemes. És, per tant, responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar la infraestructura necessària perquè el servei funcioni correctament.

S'haurà d'oferir una solució integral i integrada, que operi sota una arquitectura única i cohesionada. Una única plataforma que disposi de tots els components tecnològics i magatzems de dades compartides per resoldre de manera integral tant els assoliments de l'actual projecte com les possibles ampliacions futures en l'àmbit de l'administració Electrònica i de l'Atenció Ciutadana en els seus diferents canals.

Es requereix una solució "clau en mà", SAAS, implicant això, tant l'aspecte tecnològic (aplicacions informàtiques) com els serveis d'anàlisi i implementació de tots els continguts i del conjunt de serveis (tràmits i procediments administratius complets) que s'inclouen en el projecte, fins a la seva posada en producció.

5. Requeriments tècnics del sistema

Les aplicacions i infraestructures a subministrar s'hauran d'ajustar a les següents característiques tècniques:

5.1. Requisits generals

- Tots els serveis contractats i descrits a continuació es prestaran en format servei a través d'Internet (SaaS), sense que sigui necessari que aquesta entitat 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.
- Comptarà amb un BUS que permeti la integració amb serveis corporatius d'administració electrònica, així com amb solucions de gestió interna o aplicacions de tercers, a través de serveis web.
- Integració de tots els mòduls que componen el sistema sota una única estructura de dades, amb orientació al dada única.



- Disseny modular que permeti instal·lar parts del sistema en diferents equips i servidors.
- Possibilitat de desplegament de les solucions en servidors Windows o Linux.

5.2. Arquitectura de les aplicacions

- Tota la solució (incloent tots els mòduls requerits en el present plec) haurà d'estar desenvolupada nativament en tecnologia 100% Web. Això implica que l'arquitectura de l'aplicació haurà d'estar basada en tecnologies que permetin l'accés directe a través de navegadors web estàndard, sense dependre de solucions o plataformes intermèdies (Citrix, TsPlus, Microsoft RDS... o similars). La solució ha de garantir que totes les funcionalitats i processos es puguin realitzar de forma nativa des de qualsevol lloc i en qualsevol moment, sota alts nivells de seguretat i sense necessitat de programari addicional en el dispositiu de l'usuari més enllà del navegador.

5.3. Seguretat

- El contractista haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establerts pel Reial decret 3/2010, de 8 de gener, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basar-se per fer-ho en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional (CN-CERT) en relació amb la prestació de serveis al núvol.
- Es considerarà imprescindible que el contractista disposi 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://gobernanza.ccn-cert.cni.es/certificados>).
- Proporcionarà funcionalitat pròpia pel que fa als controls d'accés a la mateixa, així com disposar de funcions que permetin personalitzar, per a cada perfil d'usuari, les seves característiques d'accés i operativitat. L'administració dels perfils ha d'estar centralitzada en una figura (Administrador de perfils) que serà manejable per personal no informàtic, associada a una o diverses persones, que seran responsables de l'assignació, modificació i/o denegació de permisos d'accés als usuaris del sistema.
- Per a l'autenticació dels usuaris dels sistemes objecte del contracte, les eines hauran de permetre l'activació de doble factor d'autenticació a criteri de l'entitat.

5.4. Concurrència i escalabilitat

- No ha d'estar limitat en nombre d'usuaris, documents, tipologies, objectes, etc.

5.5. Suport de la informació

- Totes les dades estructurades s'hauran de custodiar al voltant d'una base de dades relacional. Les dades no estructurades podran allotjar-se en la mateixa o altres bases de dades relacionals, o bé en altres tipus de repositoris, sempre que estiguin degudament protegits tant de l'accés com de la modificació indeguda.



- Així mateix, haurà de vetllar per l'autenticitat i integritat dels documents i metadades principals mitjançant mecanismes de signatura electrònica.

5.6. Interoperabilitat

- L'aplicació disposarà dels procediments necessaris per garantir la interoperabilitat amb els diferents sistemes electrònics d'altres administracions per a l'intercanvi d'informació que es detallen en aquest document. Aquests procediments hauran d'estar tècnicament adaptats a les especificacions regulades a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), incloent l'article 156, apartat 1, de la Llei 40/2015, i el Reial Decret 4/2010 de 8 de gener, així com altres disposicions relacionades.
- Per integrar-se amb altres aplicacions, el sistema ha de permetre com a mínim invocar serveis web XML.

6. Característiques tècniques del Cloud on s'allotjaran les aplicacions ofertes

Atès que els serveis de la plataforma es prestaran en modalitat Software as a Service (SaaS), serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar la infraestructura necessària perquè el servei funcioni correctament. El licitador ha de garantir que les instal·lacions des d'on es prestarà el servei estiguin ubicades en territori de la Unió Europea i que ofereixin les màximes garanties de disponibilitat i protecció de la informació. Es requereix la prestació del servei Cloud des de dos Datacenters del mateix propietari, ubicats tots dos a Espanya, en emplaçaments diferents (no podent ser en el mateix edifici, carrer, illa, etc.). Les comunicacions entre els Datacenters hauran de ser mitjançant fibra òptica fosca, per garantir la total privacitat d'aquestes. El servei Cloud s'haurà de prestar des d'un Datacenter considerat com a principal i haurà d'estar recolzat en l'altre Datacenter (secundari). El servei Cloud haurà de comptar amb mecanismes de protecció anti ransomware, comptant amb emmagatzematge immutable mitjançant mecanisme hardware, tant en l'emmagatzematge de producció com en el suport. Totes les infraestructures comunes del servei Cloud hauran de reportar a un SIEM certificat per CCN en el catàleg STIC 105 i ser monitoritzades per un SOC 24x7, pertanyent a la xarxa nacional de SOC. La companyia propietària dels Datacenters i la prestadora del servei Cloud, hauran de comptar – en el seu conjunt - amb les següents certificacions del Datacenter i servei Cloud:

ISO 9001:2015 Quality Management Systems, o equivalent.

ISO/IEC 27001:13 Information Security Management Systems, o equivalent.

En qualsevol cas, les característiques del Cloud on s'allotgin les aplicacions ofertes han de complir amb el següent:

- Entorn d'alta disponibilitat geogràfica (HAG).
- Alta disponibilitat geogràfica entre dos Datacenters, deslocalitzats geogràficament.
- Emmagatzematge replicat entre tots dos Datacenters.



- Mitjans per garantir l'execució del 100% dels recursos, independentment de la caiguda d'un Datacenter.
- Davant la caiguda d'un Datacenter: RPO (temps màxim de pèrdua de dades) = 0 i RTO (temps màxim de pèrdua de servei) = 0.
- Snapshots de cabina, amb retenció de 24 punts en un interval cada 2 hores i amb retenció de 3 punts en un interval cada 1 dia.
- Monitorització de la seguretat 24x7x365 per un SOC (Centre d'Operacions de Seguretat), amb personal altament qualificat en matèria de Ciberseguretat.
- Barrera redundant de seguretat perimetral UTM, de dos fabricants diferents.
- Barrera perimetral redundant i de propòsit específic anti DDoS.
- Emmagatzematge de còpies de seguretat en un segon Datacenter independent del principal.

Els serveis inclosos en la prestació de serveis cloud seran els següents:

- Serveis de Gestió de Xarxa:
 - Monitorització i anàlisi de rendiment de la infraestructura de xarxa (Switches, Firewalls i altres elements de xarxa).
 - Monitorització i anàlisi de rendiment de les comunicacions WAN.
 - Manteniment preventiu i correctiu, incloent actualització de versions i gestió de canvi de versions al final del cicle de vida.
 - Resolució d'incidències.
- Serveis d'Administració de Sistemes Operatius i motors de Bases de dades:
 - Bastionat i configuració segons guies del CCN-STIC.
 - Monitorització i anàlisi del rendiment, planificant a més el creixement.
 - Manteniment preventiu i correctiu, incloent actualització de versions i gestió de canvi de versions al final del cicle de vida.
 - Gestió de seguretat i usuaris, establint polítiques de seguretat, així com la seva revisió periòdica.
 - Resolució d'incidències.
- Serveis d'Administració de Servidors de Web / Aplicacions:
 - Instal·lació i configuració segons les guies del fabricant.
 - Bastionat segons les guies del CCN-STIC o en defecte aplicant les recomanacions de seguretat del fabricant.
 - Monitorització i anàlisi del rendiment.
 - Manteniment preventiu i correctiu, incloent actualització de versions i gestió de canvi de versions al final del cicle de vida.
 - Resolució d'incidències.
- Serveis de manteniment i actualització dels elements hardware.
- Serveis de Backup:
 - Backups periòdics amb seguiment per personal qualificat.
 - Proves de continuïtat.



7. Integracions i interoperabilitat entre aplicacions

Amb la finalitat de garantir una perfecta integració entre les aplicacions objecte del contracte, es requereixen una sèrie d'integracions entre aquestes que es defineixen a continuació. Aquestes han de garantir-se al llarg de tot el temps d'execució del contracte, mantenint actualitzat el sistema i garantint l'evolució tècnica i funcional d'aquesta integració amb aquestes solucions o altres que les substitueixin, fins i tot davant canvis en les mateixes.

7.1. Tercers

La gestió de persones consistirà en un subsistema que caldrà que integri tota la informació respecte els tercers amb els que el Consorci tingui o hagi tingut relació, ja sigui persona física o jurídica, relativa a dades identificadores. A continuació es detallen els trets principals:

- **Identificació única:** El sistema ha de ser capaç d'identificar a cada persona en qualsevol relació amb el Consorci de forma única. Haurà de permetre totes les formes de persones físiques i jurídiques.
- **Emmagatzematge d'adreces:** S'han d'emmagatzemar les adreces de forma estructurada, permetent desglossar, parametritzar, com a mínim el municipi, el nucli de població, el carrer, el número del portal, el bloc, l'escala, el pis i porta.
- **Depuració i coherència:** S'ha de permetre la seva depuració, les seves relacions, domicilis així com disposar de controls de coherència, ja sigui per les dades ja existents en un moment donat com per les dades generades per la incorporació a fitxers externs.
- **Mecanisme de validació:** S'ha de disposar d'un mecanisme de validació per evitar duplicitats i incoherències.
- **Accés a la informació:** L'accés ha de ser senzill i ràpid a la visió completa de tota la informació vinculada a un tercer.
- **Informació mínima:** De cada tercer s'ha d'emmagatzemar, com a mínim, la següent informació: Identificador, primer cognom, partícula del primer cognom, segon cognom, partícula del segon cognom, nom/raó social, al·lies (per guardar nom comercial, per exemple), NIF/Passaport/..., tipus de tercer (persona física/jurídica, administració pública, ...), idioma, diferents adreces degudament normalitzades, diverses formes de contacte (telèfons, adreces de correu electrònic, fax, etc).
- **Priorització d'adreces:** S'ha de poder prioritzar les diferents adreces que disposi el tercer en funció del resultat de les possibles notificacions, així com qualsevol altra criteri que resulti necessari.
- **Interoperabilitat:** Cal permetre la interoperabilitat amb les altres administracions públiques via serveis web.
- **Notificacions:** S'ha de poder identificar i localitzar amb l'objectiu de poder notificar a tercers de forma correcta.
- **Estadístiques:** S'han de poder realitzar estadístiques basades en tercers o territori.
- **Georeferenciació:** Les adreces han de ser georeferenciables.



- **Registre i gestió de la representació:** Cal que permeti el registre i gestió de la representació, així com els diferents tipus de representació, documents i control de vigència.
- **Gestió centralitzada del dada:** Es requereix una gestió de tercers sincronitzada que permeti l'alta de les dades de tercers una única vegada, permetent la sincronització entre les bases de dades de tercers dels diferents mòduls oferts en la present licitació. Aquesta sincronització ha de permetre una gestió centralitzada del dada, en la qual, en cas de modificar un dada d'un tercer, aquest canvi es dugui a terme de forma automàtica en tots els aplicatius objecte d'aquest contracte.

7.2. Tramitació de documents comptables

El mòdul de gestió econòmica utilitzarà i estarà integrat amb el nucli de la plataforma d'administració electrònica, per a l'emmagatzematge i signatura de documents electrònics generats i inclusió dels mateixos en procediments de tramitació. Caldrà que ambdues plataformes ofertes facilitin la integració, permetent la gravació d'operacions comptables en l'aplicatiu de gestió econòmica des de la plataforma d'administració electrònica en el context de tramitació d'un expedient administratiu. Aquestes operacions es podran configurar en funció de les necessitats de l'entitat per a les seves diferents fases (retencions de crèdit, autorització de la despesa, disposició de la despesa, obligació, etc).

D'altra banda, el sistema comptable haurà d'integrar-se amb el gestor d'expedients, considerant aquest com el punt únic de signatura electrònica de l'organització. Aquesta integració serà tal que permeti que tots els documents i informes que es generin per l'aplicació de comptabilitat i que requereixin signatura (documents comptables, relacions de factures, actes de conformitat, actes d'arqueig, informes de situació, informes de tercers, etc.), així com altres que rebi de forma externa (factures electròniques, etc.), puguin ser enviats automàticament al gestor d'expedients per procedir a la seva signatura segons el circuit de signatures predefinit que es requereixi, així com el seu allotjament en l'expedient indicat en el document.

Així mateix, l'aplicatiu de gestió econòmica haurà de tenir capacitat per rebre, també de forma automàtica, la informació sobre l'estat de tramitació i signatura d'aquests documents, o informe sobre l'estat de la signatura (signat, pendent de signatura, rebutjat, etc.), amb l'objectiu de condicionar en l'aplicació comptable l'avanç dels processos i/o fases comptables després de la signatura dels documents relacionats.

Per la importància que es considera aquesta integració per als interessos de l'entitat, els licitadors han de certificar que disposen, en el moment de tancament del termini de presentació d'ofertes, de solucions d'integració operatives en real en altres clients, així com capacitat per aportar els recursos necessaris per implementar la integració.

7.3. Factures

El sistema ha de permetre el registre de factures que es registrin en l'entitat de forma presencial permetent el registre d'aquestes a través del registre d'entrades habilitat i registrant-se de forma automàtica en el sistema comptable a través de webservices. A la



vegada, la integració entre els sistemes objecte del contracte ha de permetre que les factures que han estat registrades en l'aplicatiu comptable es tramitin a la plataforma d'administració electrònica per a la seva conformitat per part dels tècnics de les diferents unitats tramitadores de l'entitat. Aquest procediment s'haurà d'activar una vegada que els usuaris d'intervenció tramitin la factura i podrà ser configurat en base a un flux de tasques que serà definit per l'entitat. El sistema comptable ha de controlar en tot moment l'estat de la tramitació de la factura en el procediment de conformació de factures, controlant que no es pugui continuar amb la tramitació d'aquesta fins que la factura es trobi totalment conformada.

Aquest és un procés crític dins de l'entitat, per la qual cosa serà obligatori que les ofertes presentades permetin la integració entre les aplicacions amb l'abast detallat en el present apartat.

7.4. Consulta d'expedients

Ambdós sistemes oferts han de tenir integració per a la consulta de dades entre aquests. En aquest sentit, l'aplicatiu d'administració electrònica ha de tenir disponible una consulta d'expedients que pugui ser invocada des de l'aplicatiu de gestió econòmica per consultar les dades associades a un expedient sense necessitat d'haver d'accedir a la plataforma i fer consultes per diferents criteris. El sistema de gestió econòmica, a la vegada, ha de contenir una consulta d'expedients administratius que es trobin en estat d'alta en la plataforma d'administració electrònica per facilitar als usuaris associar un expedient a qualsevol registre de qualsevol formulari de l'aplicatiu de gestió econòmica. Aquesta consulta ha de permetre fer filtres per dates i referències d'expedients, com a mínim.

7.5. Obertura de formularis

Per facilitar la integració entre plataformes, el sistema de gestió comptable ha de permetre l'obertura de formularis específics de l'aplicació que permeti el registre de dades de forma directa sense necessitat d'accés a l'aplicació i selecció de formularis a través de (operacions, factures, subvencions, ACF i PAJ, Control Intern, etc). A la vegada, el sistema d'administració electrònica ha de contenir mecanismes que permetin l'obertura de formularis de l'aplicatiu de gestió comptable des dels propis expedients per a la gravació d'informació en el sistema comptable.

7.6. Portal de proveïdors

El sistema d'administració electrònica tindrà la possibilitat d'activar un portal de proveïdors en la seu electrònica que contindrà, com a mínim, la següent funcionalitat:

- S'activarà de forma automàtica i exclusivament als tercers interessats que estiguin donats d'alta en el sistema de Gestió comptable.
- Mostrarà tràmits exclusius de proveïdors que podran ser tipificats com a tal en la configuració d'aquests (Per exemple: presentació de factures, sol·licitud d'alta o modificació de compte bancari, sol·licitud de modificació de dades de tercer).



- Permetrà la consulta de factures per estats.
- Permetrà la consulta de dades bancàries donades d'alta en el sistema comptable.

8. Característiques funcionals de l'aplicació

8.1. Plataforma d'administració electrònica

8.1.1. Funcionalitat davant del ciutadà

De cara al ciutadà, disposarà de totes les funcionalitats necessàries: Des d'oferir una informació completa i detallada de cada tipus de tràmit o servei a la generació automatitzada de la corresponent sol·licitud o instància; La generació automatitzada d'informes; L'emissió de comunicacions i notificacions en l'acte; La gestió mitjançant representants; L'aportació de documents en fases posteriors a l'inici del tràmit o la interacció amb sistemes o passarel·les de pagament telemàtic, possibilitant la monitorització de tots els pagaments a realitzar o realitzats per un ciutadà. El ciutadà podrà realitzar un seguiment exhaustiu de la seva sol·licitud o expedient, podent interactuar amb l'organisme durant la vida de l'expedient: atenent a qualsevol nou requisit, visualitzant missatges automatitzats i/o gestionats des de l'administració i controlant, segons els paràmetres definits per a cada tipus de tràmit, l'evolució dels fites planificades per a la resolució de la seva sol·licitud.

8.1.2. Funcionalitat interna

L'empleat públic o funcionari haurà de disposar d'algun sistema de monitorització de les sol·licituds i de creació automatitzada d'expedients a partir d'aquestes. Aquests usuaris (funcionaris o empleats públics) podran accedir a la informació de les sol·licituds o expedients i realitzar les operacions permeses en cada cas, en funció del seu rol, perfil o departament al qual pertanyen. En funció del que s'indiqui per al tipus de tràmit, els expedients podran gestionar-se de manera lliure, no associats a un tipus de procés; associats a processos reglats amb fluxos modelats, o vinculats a processos genèrics simplificats.

8.1.3. Aplicacions de gestió necessàries

La solució contemplarà les següents aplicacions o mòduls integrats, incloent totes les funcionalitats pròpies de cadascuna d'elles. Especialment les citades en els requeriments que s'especifiquen en els següents apartats. Relació de mòduls.

- Seu Electrònica
- Carpeta del ciutadà
- Gestor d'expedients
- Secretaria
- Cita Prèvia i Cita Prèvia Virtual
- Atenció Virtual sense cita prèvia
- Sistema integrat de teleassistència
- Tauler d'anuncis i edictes
- Portal de transparència



8.2. Requeriments mínims dels mòduls relacionats

8.2.1.1. Seu electrònica

L'eina disposarà d'un mòdul de Seu Electrònica segons l'article 38 de la Llei 40/2015, personalitzable, que permeti albergar i parametritzar els diferents submòduls i funcionalitats descrites en l'article 11 del Reial decret 203/2021 de 30 de març.

8.2.1.2. Catàleg de tràmits

Inclourà un catàleg de tràmits amb informació completa, precisa i actualitzada sobre cadascun dels tràmits a implantar en base a aquest projecte. Tota la informació sobre els diferents tipus de tràmits serà pública, per la qual cosa l'accés a la mateixa serà lliure. Si bé, una vegada localitzat un tràmit, si el ciutadà està identificat o s'identifica (inicia sessió) en aquell moment, podrà realitzar aquest tràmit i accedir a tots els continguts de la seva carpeta. Es permetrà la creació de tràmits en el catàleg l'objectiu dels quals sigui enllaçar amb tràmits ja existents en la WEB o portal corporatiu de l'entitat, implementats amb altres solucions.

8.2.1.3. Tràmits i processos a implantar:

Es requereix la implantació d'almenys 10 tipus de tràmits amb els seus corresponents processos o procediments interns. Seran responsabilitat de l'empresa la realització dels treballs de consultoria, modelació, implementació, proves, etc. Fins a la posada en producció dels mateixos.

8.2.1.4. Multiidioma

El catàleg, igual que la seu, haurà de ser multilingüe, amb independència dels idiomes requerits per a aquest projecte.

8.2.1.5. Multicatàleg

Així mateix, contemplarà la gestió de múltiples catàlegs que puguin relacionar-se amb els diferents perfils d'usuaris. És a dir, segons el perfil de l'usuari (ciutadà, empleat públic de l'organisme, ...) que accedeixi, es mostraran els continguts als quals aquest perfil tingui accés. Amb l'objectiu de poder reutilitzar continguts que puguin ser modificats en un únic lloc, les fulles informatives corresponents a cada tipus de tràmit seran configurables en base a un catàleg de paràgrafs, els continguts dels quals podran definir-se com a específics d'un tràmit o comuns a un conjunt o a la totalitat d'ells.

8.2.1.6. Buscador de tràmits

Per a la cerca de tràmits en el catàleg haurà de comptar almenys amb els següents modes:

- En arbre: Tipus de classificacions, classificacions i sub-classificacions.
- Filtres configurables amb sentències tipus Google (que inclogui les paraules ..., que no inclogui les paraules ..., que inclogui la frase exacta ...).



- Mitjançant frases en llenguatge natural, sent indiferent per al sistema l'ús de paraules sinònimes, plurals o singulars, diferents temps verbals o la inclusió de paraules en diferents idiomes o argot local.

8.2.1.7. Tramitador conversacional

El tramitador es basarà en un Assistent Conversacional que permeti la implementació dels tipus de tràmits que requereixin establir un fil conversacional entre el ciutadà i el sistema, de manera que sigui aquest fil conversacional el que determini les dades a introduir, els documents a aportar, els requisits específics que han de complir-se, els models d'informes a generar pel sistema, etc. Per la tipologia de tràmits que es gestionen en aquest organisme, no es consideren eficients els tramitadors basats en un nombre de passos o formularis fixos, iguals per als diferents tipus de tràmits. Tampoc es consideraran vàlids aquells que precisin de programació a mida per adequar formularis d'entrada de dades als requeriments d'un tipus de tràmit específic.

8.2.2. Carpeta ciutadana

Com a funcionalitat integrada en la Seu, la solució haurà de comptar amb un mòdul dirigit al ciutadà, en el qual es reculli tota la informació sobre tràmits, comunicacions, expedients, documents electrònics, etc., en els quals aquest participi com a interessat. Aquest mòdul comptarà, almenys, amb les següents funcionalitats:

- Consulta dels expedients i la seva situació de tramitació.
- Consulta de la carpeta electrònica de documents associats a cada expedient i visualització dels mateixos.
- Safata de signatures.
- Monitor de consulta i interacció entre el ciutadà i l'administració, sobre les tasques pendents del ciutadà i les corresponents funcions per donar resposta a les mateixes (comunicacions o notificacions pendents de llegir, documents pendents d'aportar, pagaments pendents de realitzar, etc.).

8.2.2.1. Tauler d'anuncis i edictes

Permetrà la creació, edició, difusió i visualització de tots aquells anuncis i edictes relatius a acords, licitacions en curs, resolucions, comunicacions i qualsevol altra informació d'interès general. Haurà de generar de manera automatitzada, documents d'evidència de publicació i retirada, que seran signats electrònicament per garantir l'autenticitat, la integritat i la disponibilitat del seu contingut. Podent-se constatar o verificar la data i hora de publicació a efectes del còmput de terminis. Disposarà de funcions com: Cercador de publicacions, descàrrega de documents, configuració de diferents tipologies de publicació o la possibilitat de generar publicacions des de la resta d'aplicacions (Tramitador, Gestor d'expedients, ...).

8.2.2.2. Portal de transparència

Aquest mòdul permetrà recopilar tota la informació a exposar en el mencionat portal de transparència, agrupant-la en els epígrafs necessaris en funció de la seva naturalesa. La

informació podrà ser pujada de manera manual o enviada des del propi expedient o altres mòduls mitjançant serveis o connectors.

8.2.2.3. Notificacions i comunicacions electròniques

La seu electrònica disposarà d'un mòdul per a la recepció de les notificacions i comunicacions enviades al ciutadà. La solució estarà basada o integrada amb e-Notum i complirà amb la normativa vigent en matèria administrativa (articles 40 i ss. LPAC), generant acuses de lectura, posada a disposició i caducitat, de forma automatitzada que s'incorporaran en l'expedient.

8.2.2.4. Safata de signatures de l'interessat

El sistema ha de facilitar que els tercers interessats puguin realitzar signatures de documents que siguin posats a disposició per part de l'administració a través de la seu electrònica. Al seu torn, permetrà la signatura de documents que qualsevol usuari de la seu vulgui realitzar de forma lliure.

8.2.2.5. Validació de documents mitjançant Codi Segur de Verificació

Disposarà d'una opció de comprovació de validesa de documents emesos per l'organisme a través del seu Codi Segur de Verificació (CSV). En tot cas, el sistema ha de permetre la validació de codi segur de verificació d'altres aplicacions que disposi l'entitat.

8.2.2.6. Mòdul d'òrgans col·legiats en seu

Caldrà que l'oferta presentada inclogui un portal o accés dirigit als membres del Consell Plenari que tindrà la següent funcionalitat:

- El mòdul s'activarà en seu electrònica exclusivament als tercers convocats a sessions.
- Es podrà visualitzar les sessions a les quals han estat convocats.
- Podran indicar l'assistència a la sessió i justificar en cas de no assistència.
- Visualitzar la documentació de la sessió (Decret, notificació, acuses, etc.), controlant en tot moment si la notificació de convocatòria ha estat llegida prèviament.
- Visualitzar la documentació de l'ordre del dia de la sessió.

8.2.3. Gestor d'expedients

Comptarà amb un mòdul de gestió que permeti als empleats públics de l'organisme, en funció del rol o perfil de cadascun, monitoritzar les peticions realitzades pels ciutadans, així com prendre decisions respecte d'aquestes o realitzar les actuacions necessàries per obrir l'expedient i iniciar la gestió del mateix. Aquest mòdul de monitorització haurà de cobrir, almenys, les següents funcionalitats:

- Identificació d'accés de l'empleat mitjançant certificat o clau personal.
- Permetre el filtrat de registres o expedients per diferents criteris.
- Controlar les sol·licituds ja revisades i les pendents de revisar de forma visual.



- Permetre, a criteri del funcionari, que un registre d'entrada pugui iniciar un expedient o no.
- Permetre la possibilitat de donar i treure accés a expedients entre diferents departaments o usuaris.
- Ha de permetre tipificar les sol·licituds que arribin de seu electrònica catalogada com a instància general en qualsevol tràmit dels disponibles en la instal·lació.
- Permetre la reserva d'expedients, amb marca indicativa per a altres usuaris que poden accedir a l'expedient amb indicació de l'usuari que l'ha reservat.
- Permetre traslladar temporalment expedients a altres unitats tramitadores o a altres usuaris.
- Permetre relacionar expedients i consultar tots els expedients que es troben relacionats de forma fàcil i intuïtiva.
- Permetre controlar des de la gestió interna la visualització d'expedients i documents dels interessats en seu. Per, en cas que sigui necessari, donar visibilitat d'un expedient d'ofici o a documents d'un expedient a un ciutadà extern.
- Tenir informació del tràmit relacionat a l'expedient per al funcionari que el gestiona, com la documentació a presentar per part del tercer interessat, les fases, terminis de resolució.
- Accés a les sol·licituds ingressades en funció de perfil o rol de l'usuari.
- Visualització de les dades generals de la sol·licitud o tràmit realitzat.
- Accés a la carpeta electrònica de documents del tràmit visualitzat, permetent:
 - Visualitzar cadascun dels documents.
 - Marcar-los com a revisats.
 - Rebutjar-los.
 - Sol·licitar nous documents o correcció de dades.
 - Identificar de forma fàcil documents requerits en funció del tipus de tràmit i no presentats en la sol·licitud per facilitar realitzar requeriments oficials a l'interessat.
 - Generar comunicacions o notificacions al ciutadà.
- Consultar altres sol·licituds o expedients del mateix ciutadà.
- Enviar la sol·licitud al sistema de tramitació interna per a la seva resolució.
- Creació d'expedients d'ofici.

8.2.3.1. Portafirmes

La plataforma haurà de disposar d'un mòdul de safata de signatures o portafirmes, amb les diferents funcions de control i signatura dels documents electrònics. A més de les operacions de signatura electrònica dels documents o verificació d'aquestes en base a les llibreries o serveis usats en l'organisme, disposarà de les següents funcionalitats:

- Control de fluxos de signatura amb diverses signatures (obligatòries i opcionals).
- Control de signatures prioritzades.



- Signatura de lots de documents mitjançant opcions de (marcar/desmarcar, marcar tot/desmarcar tot, ...).
- Signatura electrònica de qualsevol document gestionat pels mòduls inclosos en el projecte o d'altres aplicacions que s'integrin.
- Creació i configuració de circuits de signatures atenent a perfils dels empleats públics, condicions de signatures, tipologies documentals, etc.
- La integració total amb el sistema de Gestió d'Expedients.
- La consulta mitjançant repositori personal de documents pendents de signatures i signats.
- El seguiment de l'estat respecte a la signatura dels documents que un usuari tramitador ha enviat per a la seva signatura.
- Possibilitat de visualitzar tots els documents pendents de signatura marcant-los i visualitzant-los paginant entre ells.
- Per a l'exercici de l'actuació administrativa automatitzada l'entitat podrà utilitzar sistemes de Segell electrònic d'Administració Pública basats en certificats reconeguts o qualificats.
- Permetrà la delegació de signatures. La delegació podrà ser efectuada per un usuari signant, especificant delegació general per a tots els tipus de documents o específica per tipologia documental. Addicionalment es podrà establir un rang de dates perquè la delegació romangui activa.
- Juntament amb cada acció de signatura podrà especificar-se motius de rebuig dels documents. En el cas del rebuig, el motiu serà una dada obligatòria.
- Quan un usuari hagi de realitzar una signatura de document, podrà consultar tots els documents afectats en l'expedient en el qual està inclòs aquest document.
- El sistema disposarà d'una app de signatura disponible per a dispositius Android i IOS.

8.2.3.2. Mòdul de notificacions

El sistema d'administració electrònica ha de contenir un mòdul específic per a la gestió de notificacions de l'entitat que tindran, com a mínim, les següents funcionalitats:

- La plataforma d'administració electrònica inclourà un mòdul de notificacions per gestionar totes les notificacions electròniques generades des del gestor d'expedients.
- El mòdul de notificacions constituirà una eina horitzontal que podrà ser consumida (via WS) per la resta d'aplicacions de l'entitat.
- El mòdul de notificacions consultarà la base de dades de tercers corporativa per conèixer el mitjà de resposta de les notificacions (electrònic o presencial).
- El mòdul disposarà de capacitats de configuració i parametrització de manera que es pugui establir, per exemple:
 - Que les notificacions a persones jurídiques seran per defecte electròniques.
 - La integració amb els sistemes origen de notificacions per rebre el document electrònic a notificar.



- Que per defecte les notificacions electròniques es practiquin a la carpeta ciutadana de la seu electrònica inclosa en el present projecte.
- El sistema de notificacions serà integrable amb les diferents plataformes de notificació estatals o autonòmiques que s'estableixin en cada moment.
- El mòdul de notificacions rebrà l'acusament de recepció de la notificació i l'emmagatzemarà en l'expedient associat a la mateixa.
- Tant des del mòdul de notificacions com des del propi gestor d'expedients es podrà consultar l'estat de les notificacions practicades.
- El sistema alertarà l'usuari tramitador de l'expedient dels diferents canvis d'estat de la notificació.
- Totes les notificacions/comunicacions realitzades hauran de ser registrades com a sortida en el registre general electrònic.
- Tramitació, cerca i gestió de les notificacions, tant de forma telemàtica com presencial.

8.2.3.3. Comunicacions entre usuaris o departaments

Haurà de disposar d'algun mòdul o funcionalitat que faciliti el control i seguiment de documents o expedients dins de l'organisme per a aquells tipus de documents o expedients que no se sotmetin a un flux de treball que pugui ser planificat i mecanitzat, o bé, mentre aquests fluxos són analitzats, modelats i mecanitzats. Aquest mòdul o funcionalitat podrà ser invocat de manera directa o bé des del gestor d'expedients davant qualsevol esdeveniment no previst o no inclòs en el flux predefinit, pel qual es requereixi interaccionar entre usuaris i/o departaments. Podent executar activitats lliures, no subjectes al flux de treball d'un procés modelat. Permetrà l'obtenció d'evidències d'enviament i recepció de comunicacions i documents (data i hora, departament o usuari remitent i destinatari...), evitant amb això pèrdues i millorant el control i seguiment de les comunicacions entre les diferents àrees administratives. Entre altres funcionalitats, podrà:

- Adjuntar o escanejar un document digital des del nostre equip.
- Adjuntar un document signat a la Safata de Signatures.
- Indicar que la comunicació va acompanyada de documentació en paper.
- Dur a terme el seguiment, visualitzar per data i hora, així com unitats i registres si escau, pels quals ha passat una comunicació concreta.
- Obtenir Justificant; generant un acusament de recepció per cada comunicació enviada.

El Gestor d'Expedients permetrà els següents nivells d'implantació dels procediments, que podran conviure entre si segons el tipus de procediment:

- **Gestió d'expedients totalment lliure** en la qual l'usuari tramitador podrà generar documents, recollir les signatures, sol·licitar informes, requerir, notificar al ciutadà, etc., a través de totes les funcionalitats del mòdul, de forma lliure.



- **Gestió d'expedients semi-reglada** en la qual l'usuari tramitador podrà realitzar tasques lliures predefinides, permetent delegar en el sistema el control del realitzat, com per exemple un avís de quan s'ha rebut l'informe demanat, o quan l'interessat ha signat la notificació.
- **Gestió d'expedients totalment reglada** en la qual l'usuari tramitador va executant les tasques predefinides en la fase de consultoria i de configuració del procediment.

Per augmentar l'eficiència en l'execució de tasques o activitats del procés intern, el sistema utilitzarà, en cadascuna d'aquestes tasques, l'Assistent Conversacional descrit per al tramitador de la Seu Electrònica. A més de les dades estructurades, comunes al conjunt de tipus d'expedients, el sistema permetrà afegir variables (tipus de dades) específiques per a cada tipus de tràmit o procés. Aquests quedaran associats als respectius expedients i podran incloure's en els diferents tipus de formularis de gestió, consultes i informes, igual que les dades estructurades. A cada tipus d'expedient podran associar-se diferents perfils de tercers/interessats.

8.2.4. Secretaria

Aquest mòdul té per objectiu que els usuaris de l'àrea de Secretaria així com els gestors d'altres Òrgans l'utilitzin per gestionar la preparació, desenvolupament i generació d'actes i ordres del dia de les sessions d'òrgans col·legiats, així com la generació de les resolucions d'òrgans unipersonals, de forma totalment integrada amb el gestor d'expedients.

El mòdul ha de tenir una lògica de negoci pròpia i independent del gestor d'expedients, però totalment integrat amb aquest a nivell de gestió documental i gestió d'expedients.

El mòdul de Gestió d'Acords Municipals haurà de donar cobertura almenys als òrgans als quals l'aplicatiu actual dona servei, permetent alhora la inclusió de nous òrgans si fos necessari.

8.2.4.1. Funcionalitats dels òrgans col·legiats:

- Es definiran els formats per a la generació de diferents documents com acords, resolucions, convocatòries, ordres del dia, actes i les seves respectives notificacions, certificacions i notificacions d'acords i resolucions, etc. Podent ser diferents els formats entre òrgans i tipus d'assumpte. Aquesta generació es realitzarà de manera automàtica, permetent-se en determinats casos (com l'elaboració de les actes) la seva posterior edició abans del tancament definitiu i signatura.
- Les notificacions es realitzaran mitjançant la integració amb el mòdul de Notificació Electrònica.
- Les unitats tramitadores podran elaborar i consultar l'estat de tramitació de les propostes d'acord i resolució des del propi expedient.
- La creació d'una sessió d'òrgan implicarà la creació d'un expedient de la mateixa on s'emmagatzemaran els documents que es vagin generant com ordres del dia i actes.
- Els assumptes de l'ordre del dia s'agrupen dins de sessions prèviament definides a nivell d'òrgan.



- Es permetrà l'ordenació dels assumptes dins d'aquestes seccions i de les seccions dins de l'ordre del dia.
- En la creació de la sessió s'indicarà el lloc, la data i hora de la primera i segona convocatòria, el tipus de convocatòria i l'ordre del dia. Opcionalment també es podrà seleccionar la inclusió del contingut dels assumptes a tractar.
- Destinataris: per a l'elaboració de la llista de convocats es carregarà de forma automàtica els membres de l'òrgan en funció de la configuració prèvia realitzada per al tipus de sessió, apareixent marcats per defecte els titulars. Serà possible la inclusió d'altres destinataris.
- Una vegada signat el decret de la convocatòria s'hauran de generar de forma automàtica totes les notificacions als assistents de la mateixa, que hauran de ser enviades (una vegada signades mitjançant segell electrònic o mitjançant certificat digital d'empleat públic i amb possibilitat de registre previ de sortida) automàticament a tots els convocats de la sessió.
- Els convocats a la sessió podran accedir a la mateixa des del Portal del Ciutadà a través de les seves respectives safates d'entrada de notificacions o bé des d'altres plataformes de notificacions electròniques.
- Cada notificació inclourà un enllaç a l'expedient de la sessió perquè els convocats a la mateixa puguin accedir a tota la documentació que requereixin sense necessitat de desplaçar-se a les dependències del Consorci.
- Els certificats d'acord s'emmagatzemaran automàticament tant en l'expedient de la sessió com en l'expedient origen de la proposta.

8.2.4.2. Funcionalitat Òrgan unipersonal:

El sistema disposarà d'un mòdul específic per a la gestió de resolucions i Decrets dins de l'entitat que estarà totalment integrat amb la gestió d'expedients.

- Els òrgans podran definir-se a voluntat de l'entitat.
- Permetrà la creació de resolucions des dels expedients.
- Permetrà associar els signants a resolucions a través de circuits de signatures predefinits o configurats de forma manual per a cada document.
- La resolució resultant es registrarà de forma automàtica en el llibre de decrets una vegada finalitzat el procés de signatura prèviament configurat.
- Permetrà automatitzar la generació de la notificació que es durà a terme als tercers interessats després de la signatura del decret.
- Permetrà la selecció de peu de recurs per a cadascuna de les notificacions generades després de la signatura de les resolucions.
- Associarà de forma automàtica a la configuració de la resolució els tercers interessats de l'expedient per realitzar notificacions. No obstant això, el sistema permetrà que l'usuari pugui afegir o eliminar tercers notificables en la configuració de la resolució.



- Per facilitar la creació de resolucions, el sistema permetrà la creació de la resolució en base a plantilles preconfigurades per l'entitat i modificables. Permetrà alhora que la resolució s'adjunti de forma externa.
- Permetrà fer seguiment de l'estat en què es troba la resolució (Enviada a signatura, signada, generada notificació, etc.)
- Permetrà la publicació de la resolució en el tauler d'anuncis disponible a la seu electrònica de forma senzilla.

8.2.5. Cita prèvia i cita prèvia virtual

El sistema comptarà amb un mòdul de Cita Prèvia mitjançant el qual els ciutadans puguin reservar cites amb els funcionaris o empleats públics, d'acord amb la planificació horària realitzada per als diferents serveis o tipus d'assumptes a tractar.

El servei per a la consulta d'horaris lliures, reserves, modificació de data i hora o cancel·lació de cites haurà d'estar disponible tant a la seu electrònica o portal web de l'entitat com a l'APP ciutadana en cas d'incorporar-se aquest mòdul al projecte.

En sol·licitar la cita, el ciutadà podrà triar entre "Presencial", per la qual cosa haurà de desplaçar-se fins a l'oficina d'atenció ciutadana que correspongui, o "Virtual", a dur a terme mitjançant un sistema de teleassistència integrat.

8.2.6. Atenció virtual sense cita prèvia

De cara al servei d'atenció virtual, com a complement o alternativa al servei de Cita Prèvia, es disposarà de funcionalitats que permetin prestar atenció per aquest canal, però, en l'acte, sense necessitat de reservar cita.

Haurà d'integrar-se a la Seu Electrònica o portal de l'organisme, on el ciutadà podrà consultar el nombre de persones que es troben en espera en cada cua i els temps aproximats d'espera en funció de l'assumpte o assumptes que desitja gestionar.

Una vegada conegut el temps aproximat d'espera podrà decidir si es registra per ser atès, si torna a consultar en un altre moment o si passa al mòdul de Cita Prèvia per buscar una data i hora disponible a l'agenda del servei.

En cas de registrar-se per ser atès, el sistema l'anirà avisant cada vegada que finalitzi una de les entrevistes que li precedeixen a la cua i li anirà indicant el temps restant aproximat o qualsevol altre esdeveniment que pugui alterar de manera significativa aquest temps d'espera.

Una vegada arribat el seu torn s'activarà el sistema de teleassistència integrat.

8.2.7. Sistema integrat de teleassistència

Per fer possible l'atenció ciutadana virtualitzada, de manera que els ciutadans no hagin de desplaçar-se fins a les oficines de l'organisme. La solució haurà de comptar amb un sistema integrat de TELEASSISTÈNCIA amb les següents característiques:

- Disposarà d'un mòdul de videoconferència amb funcions de captura de fotos i vídeos de l'entrevista, registre de credencials per a vídeo identificació, comparativa visual de



fotos i credencials, compartició de finestres, gravació de finestres o de l'escriptori complet.

- Carpeta o escriptori compartit entre l'empleat públic i el ciutadà. On ambdós puguin intercanviar documents, fotos, vídeos, etc. que puguin ser incorporats a l'expedient.
- Xat de text.
- Registre de notes a utilitzar per l'empleat públic durant l'entrevista i que quedin vinculades a l'expedient i a l'històric d'entrevistes.
- Vinculació dels arxius multimèdia i dels documents tractats durant l'entrevista a les sol·licituds i expedients que s'originin.
- Possibilitat d'utilitzar signatura electrònica bàsica o avançada; Biomètrica o mitjançant certificat digital. Amb recepció directa de documents des del mòdul de tramitació, per a la seva signatura, i posterior devolució dels documents ja signats al mòdul de tramitació, per a la seva integració a l'expedient.
- Aquest sistema disposarà de funcions de monitorització de les entrevistes realitzades i d'obtenció d'estadístiques. Amb possibilitat de visualitzar elements multimèdia obtinguts a l'entrevista, notes, assumptes tractats, etc.
- No s'admetran solucions de videoconferència que comportin un pagament per usuari o lloc de treball o que no estiguin integrades amb el sistema de tramitació segons s'ha indicat.

8.2.7.1. Gestió intel·ligent de cues

Totes les entrevistes que es produeixin en els diferents canals o serveis d'atenció ciutadana: Cita Prèvia Presencial, Cita Prèvia Virtual, Atenció Virtual sense Cita Prèvia o atenció presencial a les oficines, hauran de ser assignades als empleats públics que van quedant lliures, de manera automatitzada per un "Gestor intel·ligent de cues". El sistema tindrà en compte el perfil dels empleats públics i la ubicació física d'aquests. De manera que, per exemple, no s'assignin empleats que operen en remot "teletreball" a cites o entrevistes en cues d'atenció presencial.

Amb l'objectiu d'optimitzar recursos i temps, el sistema complirà la funció de balancejar en calent les càrregues de treball de les diferents cues. És a dir, anirà traslladant recursos des de les cues amb menys persones en espera a les cues amb major càrrega. Tot de manera transparent per al ciutadà i sense necessitat d'intervenció de persones en tasques de repartiment de treball.



8.3. Gestió comptable

8.3.1. Interfície

L'aplicació haurà d'estar construïda sota una interfície intuïtiva que faciliti i agilitzi tots els processos. La interfície ha de ser de fàcil ús i estar orientada a usuaris sense formació informàtica específica. Caldrà que els diferents punts de menú comptin amb la seva corresponent ajuda en línia (manuals), amb la finalitat d'aclarir conceptes i funcionalitats. Amb la finalitat de facilitar la feina als usuaris, l'aplicació haurà de donar la possibilitat, per usuari i dins d'un mateix formulari, d'organitzar els grups de camps com cada usuari estimi convenient.

8.3.2. Escriptori i formularis

El Sistema d'Informació Comptable ha de permetre, per cada usuari i de forma independent, l'accés a diversos fluxos de treball des d'una única connexió, permetent d'aquesta manera tenir oberts en línia diferents treballs. Els fluxos de treball han de mostrar agrupades les diverses rutes de navegació obertes. Els formularis disposaran d'ajuda en línia accessible sense haver d'abandonar l'aplicació.

Oferiran un sistema de cerca ràpida que permeti buscar registres de la base de dades que continguin un valor concret, mostrant la informació de forma ordenada de totes les coincidències.

Permetrà la personalització de formularis d'introducció de dades, podent modificar la situació dels camps requerits en cadascun dels formularis, així com reorganitzar columnes dels resultats de les cerques i afegir o treure columnes al resultat de les consultes.

8.3.3. Eines de consulta

El sistema ha de posseir una eina que permeti a l'usuari final analitzar la informació de forma ràpida, àgil i dinàmica, referida a les diferents àrees de l'aplicació. Aquesta eina ha de permetre:

- Seleccionar les dades que es mostraran.
- La seva ordenació.

8.3.4. Exportació de la informació

El sistema ha de permetre triar el mecanisme i el format de sortida de la informació d'un llistat. La informació seleccionada, ha de poder obtenir-se en qualsevol dels formats més habituals: html, pdf, dtd, doc / docx, odt, txt, xls, ods, xls / xlsx, csv, xml...

8.3.4.1. Gestió documental

Qualsevol document haurà de poder-se relacionar amb un registre concret en qualsevol de les entitats d'informació del sistema (tercers, partides, projectes, operacions, etc.) com a documents adjunts a aquest registre, per ser consultat en qualsevol moment.



Aquests documents adjunts hauran de formar part de la tramitació electrònica en l'enviament a signatura dels documents a la plataforma d'administració electrònica proposada en la present licitació.

8.3.4.2. Aplicació de comptabilitat

L'aplicació comptable i de gestió econòmica ha de permetre registrar totes les operacions de naturalesa pressupostària, no pressupostària, econòmica, financera i patrimonial, pròpies de les Entitats Locals.

L'aplicació ha de tenir característiques funcionals, tècniques i operatives, que constitueixin un autèntic instrument de suport per aconseguir els objectius de gestió, pressupostaris, financers i de control.

L'aplicació ha de tenir potents eines de consulta i indicadors per a l'explotació de la informació, i que es puguin utilitzar des del propi ordinador o des de dispositius mòbils.

D'altra banda, ha de proporcionar una àmplia varietat de llistats, així com eines per poder elaborar tot tipus d'informes combinant plantilles amb les dades comptables.

L'aplicació comptable ha de ser una solució modular i integrada, que posseeixi un elevat nivell de parametrització i adaptació a l'usuari i que abasti totes les àrees econòmiques financeres de les Entitats Locals, que es relacionen en els apartats següents.

Tots els mòduls del sistema ofert han d'estar desenvolupats sota una mateixa tecnologia i arquitectura, mostrant un sistema totalment homogeni i consistent, així com tots els mòduls i subsistemes d'aquest compartiran una base de dades única garantint la integritat de tota la informació (dades de Tercers, PGCP, partides del pressupost, subvencions, dades analítiques, patrimonials, etc.).

Tot el sistema ha de ser multiusuari, multi-entitat, multi-exercici i multilingüe.

8.3.4.3. Elaboració de pressupostos

Es requereix que l'aplicació comptable disposi d'un mòdul específic que faciliti l'elaboració del pressupost, partint de les dades del pressupost anterior i com a mínim els 3 anteriors. Com a punt de partida per configurar els crèdits inicials del nou pressupost en elaboració, permetrà triar entre els crèdits inicials, els crèdits totals, l'import de les obligacions reconegudes, o la mitjana de qualsevol d'aquestes dades en els últims exercicis comptabilitzats. El sistema proposat ha de permetre una elaboració del pressupost de forma distribuïda o descentralitzada, en base a propostes elaborades per les àrees gestores.

Haurà de permetre gestionar diferents escenaris o propostes de pressupost, i obtenir informes comparatius entre el pressupost en elaboració i els pressupostos d'anys anteriors, així com disposar de funcionalitats que permetin generar estats d'execució del pressupost en elaboració, considerant les operacions del pressupost prorrogat (quan sigui precís), i facilitar el canvi automàtic del prorrogat al definitiu conservant totes les operacions ja comptabilitzades durant el pressupost prorrogat.

8.3.4.4. Pressupost de despeses corrents, tancats i futurs



L'aplicació comptable ha de tenir un mòdul d'operacions del pressupost de despeses que reculli el conjunt d'operacions i anotacions relatives a l'execució del pressupost de despeses de l'exercici en curs, d'exercicis anteriors i dels compromisos de despesa amb càrrec a pressupostos d'exercicis posteriors, amb la finalitat de mostrar el seu desenvolupament i controlar la seva execució.

8.3.4.5. Pressupost d'ingressos corrents, tancats i futurs

L'aplicació comptable ha de tenir un mòdul d'operacions del pressupost d'ingressos que reculli el conjunt d'operacions i anotacions relatives a l'execució del pressupost d'ingressos corresponent a l'any en curs, del pressupost d'ingressos d'exercicis anteriors i dels compromisos d'ingrés d'exercicis posteriors, amb la finalitat de mostrar el desenvolupament de la gestió i controlar els resultats d'execució.

8.3.4.6. Operacions no pressupostàries

L'aplicació comptable ha de tenir un mòdul per a la gestió del conjunt d'operacions no pressupostàries de diferent naturalesa, agrupades en conceptes, permetent la gestió individual o a través de referències globals no pressupostàries.

8.3.4.7. Operacions incrementals

L'aplicació ha de permetre que es realitzin operacions d'increments sobre altres operacions, per complir amb el requeriment de la instrucció comptable per a l'augment de recursos econòmics d'una operació de despesa, ingrés o no pressupostària. Aquesta operació ha de quedar relacionada amb l'original a la qual incrementa.

8.3.4.8. Operacions tipificades

Caldrà que l'aplicació proporcioni utilitats per agilitzar el registre de factures i l'entrada d'operacions comptables, permetent emmagatzemar operacions tipificades, mitjançant la introducció de certes dades comunes (fase, tercer, descripció, aplicació pressupostària, etc.).

8.3.4.9. Romanent de crèdit

L'aplicació comptable ha d'identificar els romanents de crèdit a final de cada exercici comptable i portar el control dels romanents incorporats, possibilitant la seva tramitació a través dels corresponents expedients d'incorporació.

8.3.4.10. Projectes de despesa i despeses amb finançament afectat

L'aplicació comptable ha de tenir un mòdul per a la definició, seguiment i control dels projectes de despesa i despeses amb finançament afectat.

La correcta informació de l'execució d'aquestes despeses, així com de les vies de finançament ha de permetre el càlcul dels coeficients de finançament i de les possibles desviacions de finançament, com a conseqüència de desfasaments en el ritme d'execució de la despesa i els ingressos específics que els financen.

8.3.4.11. Gestió dels pagaments a justificar i d'avançaments de caixa fixa

L'aplicació comptable ha d'oferir un mòdul per realitzar el registre, seguiment i control d'aquelles despeses que s'han d'afrontar quan els documents justificatius dels mateixos no es poden acompanyar al moment d'expedir les corresponents ordres de pagament. Concretament els Pagaments a Justificar i els Avançaments de Caixa Fixa.

8.3.4.12. Recursos d'altres ens

Amb la finalitat de poder registrar i gestionar els recursos d'altres ens, l'aplicació comptable ha de disposar d'un mòdul que contempli la comptabilització de les operacions relatives a l'administració de recursos d'altres ens que l'Entitat Local efectua respecte dels recursos que corresponen a altres ens públics, així com aquelles que siguin conseqüència de les obligacions que d'aquesta gestió es derivin.

Malgrat tenir un caràcter no pressupostari, l'administració de recursos d'altres ens públics i les seves liquidacions posteriors s'han de recollir de forma independent, tractant-los com a deutors i creditors per administració de recursos per al compte d'altres ens públics.

8.3.4.13. Gestió de tresoreria

El mòdul de Tresoreria ha d'incloure aquelles funcionalitats per a la realització material dels cobraments i pagaments, tant de forma individual com de forma agrupada en relacions comptables, d'operacions pressupostàries i no pressupostàries, l'elaboració d'emissions de transferències i de remeses de cobrament, l'arqueig dels comptes de tresoreria per al control i coneixement de la situació d'aquestes i la conciliació de pagaments i ingressos. Haurà de disposar d'un mòdul o la funcionalitat necessària per a la gestió d'endossos i embargaments. Des de la gestió de tresoreria haurà de permetre realitzar pagaments des de diferents ordinals de tresoreria en una mateixa operació comptable.

8.3.4.14. Comptabilitat general

El mòdul de la comptabilitat general ha de comprendre el registre dels assentaments pel mètode de partida doble de totes les operacions que vagin a tenir incidència en l'obtenció del Balanç i en la determinació del Resultat econòmic-patrimonial, d'acord amb les normes de la Instrucció de Comptabilitat corresponent, ajustant-se al Pla General de Comptabilitat Pública, adaptat a l'Administració local.

8.3.4.15. Registre de factures

El registre de factures de l'aplicació comptable ha de ser un registre de factures únic i detallat d'entrada de factures rebudes, així com del seu posterior tractament, permetent realitzar la incorporació automàtica en la comptabilitat pressupostària o bé incorporant-la a les justificacions corresponents de Pagaments a Justificar o Avançaments de Caixa fixa.

- Període mitjà de pagament

A partir del registre de les factures rebudes s'ha d'obtenir el càlcul del PMP als proveïdors, preparant els arxius i informes a remetre al Ministeri d'Hisenda i Funció Pública.

- Auditoria del registre comptable de factures

En tractar-se d'una obligació legal és requisit que les solucions ofertes incloguin un mòdul per realitzar l'auditoria del registre comptable de factures.

L'aplicació comptable ha de comptar amb un mòdul que permeti portar a la pràctica l'auditoria del registre comptable de factures segons està previst en la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic, que va ser modificada mitjançant la Llei orgànica 6/2015, de 12 de juny, per introduir un nou apartat 3 en l'article 12 amb la redacció següent:

“Les Intervencions Generals o òrgans equivalents de cada Administració realitzaran una auditoria de sistemes anual per verificar que els corresponents registres comptables de factures compleixen amb les condicions de funcionament previstes en aquesta Llei i la seva normativa de desenvolupament i, en particular, que no queden retingudes factures presentades en el Punt general d'entrada de factures electròniques que fossin dirigides a òrgans o entitats de la respectiva Administració en cap de les fases del procés. En aquest informe s'inclourà una anàlisi dels temps mitjans d'inscripció de factures en el registre comptable de factures i del nombre i causes de factures rebutjades en la fase d'anotació en el registre comptable.”

A més, aquest mòdul haurà de comptar amb les indicacions exposades per la Intervenció General de l'Administració de l'Estat en la seva guia marc, i que conté una sèrie d'orientacions a efectes de la realització de l'auditoria anual dels registres comptables de factures (“Guia per a les auditories dels Registres Comptables de Factures previstes en l'article 12 de la Llei 25/2013”).

8.3.4.16. Integració amb el punt general d'entrada de factures electròniques

L'aplicació s'ha d'integrar directament amb e-Fact, de manera que les factures registrades pel proveïdor en aquest portal siguin descarregades i s'incorporin automàticament al registre de factures de l'aplicació comptable, quedant en disposició de ser tramitades i, d'aquesta manera, que no hagin de tornar a ser registrades manualment en el mòdul de la gestió comptable.

El sistema haurà de comunicar a e-Fact els canvis d'estat de tramitació interns de les factures electròniques, des del registre fins al pagament de la mateixa.

El sistema ha de permetre que la comunicació amb el punt general de factures e-Fact pugui ser configurada perquè es realitzi de forma automàtica sense necessitat d'executar la descàrrega i comunicacions de forma manual.

8.3.4.17. Gestió de passius

L'aplicació ha de disposar d'un mòdul de gestió de passius que permeti realitzar, de manera individualitzada, el seguiment i control de les operacions de crèdit.

Ha de proporcionar la informació necessària per realitzar els assentaments comptables anuals corresponents, permetent realitzar simulacions a curt i llarg termini de noves operacions de crèdit i realitzar estimacions per al càlcul de la càrrega financera.

8.3.4.18. Liquidació automàtica de l'IVA

L'aplicació comptable ha de contemplar un mòdul de tractament de l'IVA, que ha de mantenir actualitzada la informació referent a l'Impost General Indirecte Canari, per poder realitzar les liquidacions i declaracions corresponents.

8.3.4.19. Comptabilització de nòmines

El sistema ha de disposar d'utilitats per a la comptabilització de les nòmines. En aquest moment l'aplicatiu de nòmines proporcionada per l'empresa Grupo Castilla, adjudicatària de licitació.

8.3.4.20. Subvencions rebudes

És requisit que l'aplicació compti amb les funcionalitats necessàries per al tractament comptable de les subvencions rebudes segons la norma de reconeixement i valoració núm. 18 (Transferències i subvencions) de l'Ordre HAP/1781/2013.

8.3.4.21. Subvencions concedides i comunicació de dades a la BDNS

És requisit que l'aplicació comptable tingui integrada dins de la mateixa aplicació, un mòdul que permeti guardar i gestionar la informació pròpia de subvencions i altres formes d'ajuda, i comunicar de forma periòdica les actualitzacions a la Base de Dades Nacional de Subvencions de les diferents entitats d'informació:

- Convocatòries
- Beneficiaris
- Concessions

També es registraran les dades relacionades amb:

- Pagaments de subvenció, préstec o altre instrument d'ajuda a beneficiari
- Devolucions voluntàries
- Reinteguments procedents

A més, ha de proporcionar la funcionalitat necessària per comptabilitzar les subvencions concedides i relacionar les diferents entitats d'informació (convocatòries, concessions, pagaments, devolucions i reinteguments) amb les operacions comptables. Els processos de comptabilització han de poder realitzar-se tant individualment com mitjançant processos massius dins d'un mòdul que gestionarà de manera específica les Subvencions concedides.

Integració amb la base de dades nacional de subvencions

Tots els canvis en les dades de subvencions (altes, baixes i modificacions) s'han de poder comunicar a la BDNS des de l'aplicació, sense haver d'introduir-les manualment; s'ha de disposar d'un historial de comunicacions a la BDNS en què es registrin els canvis de les entitats d'informació, amb indicació de si ja s'han comunicat o no. L'historial haurà de ser accessible des de les diferents entitats d'informació: convocatòria, beneficiari, concessió de subvenció, etc.

La comunicació de dades a la BDNS mitjançant els serveis web ha de poder realitzar-se de forma individual de cada registre de l'historial de comunicacions o de forma massiva de tots o de diverses dades pendents de comunicació, aplicant diferents criteris de selecció.

8.3.4.22. Cost efectiu dels serveis prestats

L'aplicació ha de realitzar el càlcul i obtenció del cost efectiu de cadascun dels serveis prestats per l'Entitat Local, segons les especificacions de l'Ordre HAP/2075/2014, a partir de les dades de la liquidació de l'exercici anterior i en concret de l'import de les obligacions reconegudes.

8.3.4.23. Procediment d'embargament de pagaments pressupostaris per a l'AEAT

L'aplicació incorporarà el procediment d'embargament de pagaments pressupostaris d'altres Administracions Públiques per l'AEAT, model 997, que és un conveni subscrit per l'AEAT amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals que preveu l'establiment d'un sistema d'embargament de pagaments pressupostaris d'aquests ens pels òrgans de recaptació de l'AEAT.

8.3.4.24. Gestió simultània de dos o més exercicis oberts

L'aplicació ha de permetre treballar amb diversos exercicis comptables en línia sense necessitat que estiguin tancats definitivament, proporcionant les eines i controls necessaris per a la utilització de saldos i operacions comptables de l'exercici anterior no tancat.

8.3.4.25. Generació de documents i arxius exigits per ocex, i administracions públiques

L'aplicació ha de proporcionar les dades necessàries per a la formació de la Memòria i el Compte General del Consorci i l'elaboració dels comptes, estats i documents que s'hagin de remetre al Tribunal de Comptes:

- El Balanç
- El Compte del resultat econòmic-patrimonial
- L'Estat de canvis en el patrimoni net
- L'Estat de fluxos d'efectiu
- L'Estat de Liquidació del Pressupost
- La Memòria
- Compte General de les Entitats Locals en format XML

L'aplicació també ha de facilitar la informació econòmica financera per ser remesa al Ministeri d'Hisenda i Funció Pública, en compliment de les obligacions de subministrament d'informació periòdica, en els formats d'arxiu establerts per a cada cas.

S'ha de poder generar els següents arxius d'informació:

- El Pressupost de les Entitats Locals en format XBRL, utilitzant la taxonomia PENLOC.
- La Liquidació dels pressupostos en format XBRL, utilitzant la taxonomia LENLOC.



- Dades de l'execució trimestral dels Pressupostos, utilitzant la taxonomia XBRL TRIMLOC.
- L'informe del càlcul del Període Mitjà de pagament a Proveïdors (PMPP) en el format XML establert.
- L'Informe trimestral de Morositat.

8.3.4.26. La memòria

L'aplicació ha de proporcionar les funcions i les plantilles que generen la Memòria del model Normal.

El mòdul d'obtenció de la Memòria ha d'utilitzar una eina de Generació d'informes que combini les plantilles amb les dades comptables obtingudes del sistema, i permeti incloure posteriorment textos o explicacions.

L'eina de confecció de la Memòria ha de permetre la introducció d'informació addicional rellevant o significativa que es vulgui reflectir en cadascun dels apartats. L'eina de confecció de la memòria també ha de permetre annexar a cadascun dels apartats que la componen i que així ho requereixin, documents en diferents formats que passaran a formar part de la Memòria.

8.3.4.27. Tractament de saldos

L'aplicació ha de permetre, previ traspàs dels saldos d'operacions d'un exercici al nou, i abans del procés de tancament d'exercici, comptabilitzar operacions posteriors d'una mateixa operació en els exercicis d'origen i destí. Mentre no es realitzi el tancament d'exercici, el programa haurà de controlar i ajustar el saldo en ambdós exercicis de manera automàtica, evitant errors posteriors per diferència entre saldos finals i inicials.

8.3.4.28. Tancament i obtenció de resultats en períodes parcials inferiors a l'exercici econòmic

Tots els informes i estats comptables s'elaboraran tenint en compte les dades de tot l'exercici o en una data de referència, permetent l'obtenció de resultats en períodes parcials inferiors a l'exercici econòmic.

8.3.4.29. Processos massius

Caldrà que, en totes les àrees de l'aplicació comptable, les accions i processos comptables puguin realitzar-se de forma massiva, agrupant les operacions per diferents criteris, facilitant així la gestió de les despeses i ingressos pressupostaris, operacions no pressupostàries, operacions de recursos d'altres ens, subvencions, gestió de tresoreria, registre de factures, etc.

Aquestes accions massives haurien de permetre:

- Crear relacions comptables per a qualsevol fase
- Crear relacions de tresoreria i emissions de transferències
- Crear operacions comptables de fases posteriors a la seleccionada
- Aprovar i comptabilitzar operacions comptables



- Cancel·lar o anul·lar les operacions comptables
- Comptabilitzar subvencions
- Incorporar i comptabilitzar factures

La selecció d'operacions es realitzarà mitjançant consultes àgils en què es puguin seleccionar les operacions a tractar utilitzant diversos criteris.

8.3.4.30. Consultes aplicacions pressupostàries despeses i ingressos

L'aplicació ha de disposar de consultes que permetin mostrar els acumulats i saldos de les aplicacions pressupostàries de despeses i ingressos. Es podran realitzar consultes selectives (un capítol, article...).

La consulta ha de mostrar l'estat d'execució per agrupació comptable des de l'inici de l'exercici fins a una data donada indicada per l'usuari i, en funció de l'estat de l'operació, proporcionar diverses opcions: operacions en fase proposta, comptabilitzades, totes.

El resultat de les aplicacions pressupostàries que compleixin amb els criteris de selecció ha de recollir per a cadascuna d'elles els acumulats i els saldos seleccionats. La informació resultant d'aquestes consultes s'ha de poder representar de forma gràfica.

Des d'aquest tipus de consultes, s'haurà de poder accedir a un major detall, mostrant les operacions que generen els acumulats a la data indicada.

8.3.4.31. Consultes d'operacions multiexercicis

Caldrà que l'aplicació proporcioni consultes de les diferents àrees comptables, que ofereixin informació detallada de les operacions comptables de diversos exercicis en la mateixa consulta, a partir de la combinació de múltiples criteris de selecció.

En aquestes consultes, a més, s'ha de mostrar l'arbre de les operacions que penguin de l'operació seleccionada o de fases prèvies, siguin de l'exercici actual o d'exercicis anteriors o posteriors, permetent l'enllaç cap a les mateixes per veure'n el detall sense haver de sortir i canviar d'exercici. També ha de mostrar les factures i les relacions comptables relacionades amb les operacions visualitzades.

Les consultes hauran de diferenciar amb claredat, si les operacions mostrades corresponen a l'exercici en curs, o bé a anys anteriors o posteriors.

8.3.4.32. Consultes de tercers

Per facilitar la informació i gestió dels proveïdors, caldrà que el sistema ofert disposi d'una consulta específica d'acumulats d'operacions d'un tercer, que agrupi en un mateix formulari informació detallada i totalitzada, de totes les operacions comptables (despeses, ingressos, no pressupostàries, avals, subvencions, embargaments) i les factures relacionades amb el mateix, i puguin ser de diversos exercicis al mateix temps, recollint tota la informació de tots els exercicis des que va començar a tenir relació amb l'entitat. Es podrà compondre una fitxa completa del Tercer partint de la seva informació històrica completament en línia.

Ha de:

- Permetre indicar el rang d'exercicis comptables dels quals es desitja obtenir



informació.

- Agrupar les dades per exercici i per àrea comptable, mostrant les columnes més importants.
- Mostrar el detall d'operacions i de factures permetent aplicar diferents criteris de selecció.
- Donar opció d'imprimir la informació del resum general, els resums per exercici i del detall continguts en la consulta.

Aquestes consultes s'han de poder realitzar des d'un únic formulari, de manera àgil, en qualsevol moment, sense la necessitat de realitzar traspassos de dades de tercers d'un any a un altre, ni d'entrar en exercicis comptables anteriors o posteriors.

8.3.4.33. Informes comptables

L'aplicació ha d'incorporar eines per crear i generar informes a partir de plantilles ofimàtiques en full de càlcul o de text, tant per a MS Office com OpenOffice, utilitzant fórmules predefinides en l'aplicació comptable; la solució haurà de permetre generar informes múltiples combinant les plantilles ofimàtiques amb les dades del sistema comptable.

8.3.4.34. Operacions tipus

Caldrà que l'aplicació proporcioni utilitats per agilitzar la comptabilització o registre d'operacions, per exemple, mantenint un catàleg d'operacions tipificades que permeti, prèvia captura d'una operació tipus, gravar una nova operació modificant exclusivament les dades necessàries (data, import, descripció...).

8.3.4.35. Indicadors dinàmics

Caldrà que el sistema disposi de consultes i indicadors dinàmics de gestió, que siguin totalment configurables, no només en el moment de la implantació, sinó al llarg de tota la vida del contracte i en qualsevol moment, per obtenir cada vegada un millor aprofitament del sistema d'informació en la seva globalitat.

Hauran de permetre als usuaris rebre avisos o alertes sobre la gestió diària de la seva activitat, relatius a la seva àrea de gestió, o d'acord amb el seu nivell de responsabilitat de manera que constitueixin una eina per a la presa de decisions. Es podran definir indicadors o alertes per a ús individual o compartit, de diferents àrees o subsistemes comptables, i permetran si així es desitja, realitzar una gestió totalment assistida pel propi aplicatiu.

Aquests indicadors apareixeran de manera emergent, i s'hauran de tenir visibles en alguna zona de l'àrea de treball, o bé es podran ocultar momentàniament a elecció de l'usuari.

Caldrà que permetin una navegació fàcil i intuïtiva cap als elements de l'aplicació en els quals s'hagin originat (Tercers, operacions, factures, partides, projectes, etc.), per facilitar una gestió ràpida i eficaç de les situacions detectades.

En la implantació de la solució, s'han d'implementar un mínim de fins a 10 indicadors dinàmics a elecció de l'Ajuntament, i impartir la formació tècnica per al personal responsable

de l'administració d'aquest tipus d'eines, amb l'objectiu que es pugui ampliar el nombre d'indicadors disponibles o modificar els existents.

8.3.4.36. Col·laboració entre usuaris

Caldrà que el sistema disposi d'eines que permetin interactuar amb altres usuaris del sistema i treballar de forma coordinada o cooperativa, permetent, per exemple, enviar missatges o compartir informació de les aplicacions, com podria ser les dades d'una factura mostrades a la pantalla de registre de factures, perquè un altre usuari la rebi, la modifiqui i la retorni al primer.

8.3.4.37. Cerques ràpides

Caldrà que l'aplicació disposi d'un sistema de cerques ràpides que permeti buscar registres a la base de dades que continguin un valor concret, que mostri en quins subsistemes apareixen aquests registres emmagatzemats, o bé les referències a les entitats d'informació amb les quals es troba relacionat el valor buscat, i faciliti la navegació cap als formularis de consulta o manteniment on figurin aquestes dades. Els registres podran ser de qualsevol naturalesa o concepte que es desitgi definir com a indexable en l'aplicació (per exemple, NIF o nom d'un tercer, referència d'una factura, codi o descripció d'un projecte de despesa, descripció o referència d'un actiu, etc.).

8.3.4.38. Personalització

Caldrà que el sistema permeti a un usuari avançat afegir camps addicionals als formularis sense necessitat d'utilitzar les eines de desenvolupament. Aquests camps d'usuari addicionals, un cop creats, quedaran habilitats com a camps de la base de dades, podent ser utilitzats per afegir-los com a noves columnes en consultes configurables, o també com a criteris de selecció, o per incloure en informes. Se'ls hauria de poder definir com a obligatoris o no, així com el tipus de dada a introduir (import, data, text), rang, longitud, etc.

Caldrà que l'aplicació permeti adaptar els formularis ocultant grups de dades o distribuint-los en pantalla a criteri de l'usuari per facilitar l'entrada d'informació.

Cada usuari haurà de poder accedir a diferents escriptoris de treball, personalitzables, podent definir-ne un com a principal.

8.3.4.39. Control intern

Caldrà que el sistema disposi d'un mòdul de Control Intern per a l'exercici de la funció interventora i la planificació del control financer.

8.3.4.40. Migració de dades

L'Adjudicatari realitzarà la migració de dades i documents dels actuals sistemes a substituir a la nova solució proposada.

Serà necessari que es realitzi per fases, de manera que a mesura que els nous sistemes es vagin implantant i posant-se en producció, gradualment es vagin deixant d'usar els actuals.



Cal tenir en compte que la migració no s'ha de veure com un mer traspàs d'informació entre sistemes, sinó que ha de suposar la millora, la normalització, unificació i depuració de la informació actual.

Serà necessari migrar la totalitat de la informació que els tècnics de l'entitat considerin necessari per no haver d'usar les aplicacions actuals.

Els treballs de migració, o d'instal·lació de les dades migrades, es realitzaran fora de la jornada laboral dels empleats que prestin servei als departaments d'intervenció i tresoreria, per la qual cosa s'hauran de realitzar en horari de tarda a partir de les 15:00, amb la finalitat de no obstaculitzar el correcte funcionament d'aquests serveis.

El procés de migració de dades s'haurà de realitzar de manera que no paralizï el funcionament del servei durant més de 5 dies laborables. Els licitadors hauran de presentar en les seves ofertes el seu millor pla d'implantació, amb especial atenció a aquesta fase crítica.

Els diferents blocs d'informació a migrar:

1. Administració electrònica

- Registre d'Entrada i Sortida: Anotacions i documents adjunts de tots els exercicis.
- Expedients: Dades generals de l'expedient, documents adjunts
- Base de dades de tercers

2. Gestió comptable

Es requereix realitzar la migració de tota la informació comptable existent en l'aplicació actual de l'entitat.

La migració de dades serà completa, i en el moment de la seva posada en funcionament haurà de mostrar una imatge fidel de la comptabilitat d'origen, havent-se de poder realitzar en qualsevol moment de l'exercici, per no condicionar el funcionament dels serveis.

De l'exercici corrent en què es realitzi la implantació es migraran la totalitat dels saldos corresponents a exercicis tancats, així com les operacions corresponents a l'exercici d'implantació, dades de tercers i altres registres necessaris per a la posada en marxa de la comptabilitat en la nova aplicació. Ha de ser una migració íntegra de la informació, per continuar la gestió en el nou sistema.

En relació amb la resta d'exercicis comptables existents en l'actual sistema (històrics), l'adjudicatari haurà de dur a terme la migració durant la primera fase de la implantació.

Alternativament, per agilitzar la migració de dades, caldrà que l'adjudicatari disposi en el sistema comptable d'una eina que permeti consultar la informació d'aquests exercicis històrics, amb filtres i columnes similars a les mostrades en les consultes generals de l'aplicatiu comptable ofert. Aquestes consultes han de proporcionar la informació completa de tots els mòduls del sistema, com per exemple (però no només): partides i operacions de pressupost de Despeses, d'Ingressos, de No Pressupostàries, Tresoreria, Comptabilitat General, etc. Aquest sistema ha de permetre desinstal·lar l'aplicació actualment utilitzada, sense que l'entitat pateixi pèrdua d'informació, ni pèrdua d'accés a la mateixa.

Amb això, i en concret, l'adjudicatari haurà de garantir i proveir, durant la primera fase de posada en marxa del nou sistema, l'accés a la informació de tots els exercicis comptables anteriors al d'implantació, permetent la consulta a la informació amb tot el seu detall, en la nova aplicació implantada.

9. Formació

Es requereix un Pla de formació adequat, que garanteixi l'èxit en la posada en marxa i el millor aprofitament del nou sistema comptable durant tota la vigència del contracte i les seves possibles pròrrogues. Per tal que els licitadors puguin realitzar el seu millor Pla de formació i implantació, s'exposa a continuació de manera aproximada i orientativa el nombre d'usuaris que hauran de poder operar amb el nou sistema:

- 76 usuaris de gestió d'expedients
- 5 usuaris a Secretaria
- 12 usuaris a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà/Registre
- 8 usuaris a Intervenció,
- 8 usuaris a Tresoreria,
- 76 usuaris signants,
- 76 usuaris de consulta

Els licitadors han de presentar en les seves ofertes un Pla de formació d'acord amb les necessitats plantejades, indicant el nombre de jornades a realitzar, presencials i en remot, per a cadascun dels mòduls, el nombre d'usuaris màxim recomanat per a cadascun dels perfils o departaments, el nombre de cursos, els mitjans emprats i tot el que estimin convenient per satisfer les necessitats formatives.

L'adjudicatari es compromet a realitzar un Pla de formació suficient per a tots els usuaris dels nous sistemes. Haurà de presentar un Pla definitiu que ha de comptar amb el vistiplau del responsable del contracte, i que s'adequarà o en el seu cas millorarà, el que s'ha plantejat prèviament en la seva oferta.

10. Suport a la posada en funcionament

Correspon a l'adjudicatari les accions proactives i reactives necessàries per assegurar l'entrada efectiva en funcionament dels mòduls que componen els nous sistemes. Per això, els licitadors hauran de presentar un Pla de suport o suport a la seva posada en marxa, com a complement del Pla de formació, i en el qual es detallaran de la mateixa manera els mitjans emprats, les jornades, i tot el que estimin convenient per a una millor descripció dels serveis que hauran de garantir l'entrada en funcionament i el millor aprofitament dels nous sistemes a implantar. El Pla d'implantació i suport a la posada en marxa, podrà ser revisat i ajustat d'acord amb el responsable del contracte, un cop s'hagi procedit a la seva signatura.

11. Calendari i terminis d'execució

La posada en marxa de la solució integral ofertada (implantació i configuració, migració de dades, formació i inici de la fase d'explotació del sistema), incloent tots els mòduls objecte del present contracte, s'haurà de realitzar en un termini màxim de 12 mesos des de la formalització del contracte.

Donada la complexitat del projecte i les interrelacions entre les aplicacions ofertades, l'adjudicatari proposarà el cronograma del projecte, consensuat amb els tècnics TIC del Consorci, on determinarà l'ordre d'implantació de cadascun dels components amb l'objectiu que sigui viable i afecti el menys possible el treball diari dels usuaris.

La fase d'explotació del sistema durarà fins a la finalització del contracte. Durant aquest període l'adjudicatari prestarà el servei de resolució d'incidències, inclòs en l'apartat de "Manteniment, suport i evolució".

12. Facturació i pagament

L'adjudicatari tindrà dret al pagament dels subministraments i treballs realitzats, sempre que es realitzin en els termes previstos en els Plecs Administratius i de Condicions Tècniques.

S'emetran factures amb la realització efectiva dels diferents fites en què s'estructura el procés de subministrament i implantació.

Servei anual d'ús i allotjament Cloud, mitjançant factura trimestral des de la instal·lació i posada a disposició de la mateixa.

Formació, s'emetran factures mensuals pels serveis efectivament realitzats.

Suport a la posada en marxa, s'emetran factures mensuals pels serveis efectivament realitzats.

Migració de dades, 100% a l'entrega de les dades migrades.

13. Manteniment i suport

13.1. Manteniment

L'adjudicatari es compromet durant el període contractual a prestar els següents serveis de manteniment sobre els aplicatius ofertats:



Manteniment adaptatiu. L'aplicació es modificarà per recollir els canvis normatius que en matèria comptable o de gestió es puguin exigir de forma legal, en termini i abans que els canvis referits entrin en vigor.

Manteniment correctiu. L'aplicació haurà de recollir mitjançant les corresponents revisions o versions, la correcció dels errors detectats en l'aplicació o reportats a través de suport, incloent la rectificació de les dades en el cas que aquests errors arribin a provocar inconsistències en els mateixos.

Manteniment perfectiu. L'aplicació ha d'evolucionar i millorar, es tindran en compte les sol·licituds que es realitzin relacionades amb la millora general de l'aplicació, incorporació de noves funcions d'interès, millora de seguretat, etc.

13.2. Suport i acord de nivell de servei

13.2.1. Legislació aplicable

Atenent a que el sistema informàtic es treballarà en la modalitat d'accés Cloud amb el serveis SaaS durant la fase de manteniment l'empresa contractista i les possibles empreses subcontractades tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS): Reial Decret 3/2010, de 8 de gener
- Llei Orgànica de Protecció de dades de caràcter personal: Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre
- Reglament Europeu de protecció de dades personal: Reglament 2016/679, de 27 d'abril

13.2.2. Tipus de serveis i condicions generals

Els serveis de manteniment que ha de donar l'empresa contractista durant la vigència del contracte un cop s'hagi implementat el sistema informàtic i s'hagi posat en marxa han de ser, com a mínim, els següents:

Portal de l'empleat/da: 24X7 (les 24 hores cada dia de l'any)

- Resta de mòduls: disponibilitat 12X5 (de 8:00 a 20:00 els dies laborables)
- Latència del sistema informàtic adequada per a les funcions interactives. La mesura d'aquesta latència es farà sempre aïllant els components que no són responsabilitat de l'empresa contractista, però sí considerant una situació normal de treball pel que fa a número d'usuaris connectats, tant del Consorci com d'altres clients del mateix sistema informàtic o de la infraestructura tecnològica de suport. Es consideraran tres nivells de latència del que s'estableixen els següents valors màxims:
- A nivells de xarxa IP – resposta a ping entre l'ordinador del Consorci i els serveis de l'empresa inferior a 50 mil·lisegons.
- A nivell de pàgina web o formulari – descàrrega total de la pàgina web o formulari o refresc del formulari inferior a 5 segons.



- A nivell intern de pàgina web o formulari – salts de camp o funcions interactives internes inferior a un segon
- Serveis de seguretat d'acord amb el Sistema Nacional de Seguretat i les disposicions respecte a la protecció de dades personals; còpies de seguretat diàries i mensuals amb la retenció adequada; autorització d'accés dels usuaris, registre d'accés, traçabilitat, informes de seguretat; auditories de seguretat periòdiques, encriptació de les comunicacions.
- Suport en el funcionament del sistema informàtic en horari de 8 a 15 hores els dies laborables pel Consorci.
- Canvi de versions per a adaptar-se als nous requisits legals incloent millores evolutives o resolució d'errades de funcionament
- Subministrament de documentació tècnica i funcional relativa al funcionament del sistema de les noves versions.
- Formació sobre noves funcionalitats o canvis substancials derivats d'un canvi de versió o de requeriments legals quan el Consorci consideri que el canvi ho requereix a través del Webinar, documentació...

Gestió dels serveis: centre de suport

L'empresa contractista ha de disposar d'un centre de suport amb disponibilitat per a atendre les consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment. Es disposarà com a mínim de comunicació per via telefònica i correu electrònic amb l'esmentat centre.

El Consorci designarà un responsable funcional i un responsable tècnic del contracte i seran les persones que centralitzaran la interlocució principal amb el centre de suport de l'adjudicatari.

En cas d'aturades programades del servei serà necessari consensuar les dates per a minimitzar l'impacte que puguin tenir en l'activitat del Consorci i s'hauran de comunicar amb anterioritat.

Pel canvi de versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars o del nucli del sistema informàtic, hi ha d'haver una planificació adequada amb el Consorci per avaluar l'impacte i preveure la necessitat de formació i proves.

14. Protecció de dades de caràcter personal

14.1. Compliment

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i al Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu 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, o la normativa que en futur la substitueixi o complementi, i a la normativa de desenvolupament, en relació a les dades personals a les que tingui accés durant la vigència del contracte, i en la seva condició d'encarregat del tractament.



14.2. Encarregat del tractament

Pel que fa a les obligacions i responsabilitats respecte dels fitxers que continguin dades de caràcter personal a les quals el proveïdor tingui accés exclusivament per al compliment dels serveis, el proveïdor assumirà les responsabilitats que li pugui correspondre derivades de la legislació vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, i específicament en relació a la seva condició d'encarregat del tractament.

En compliment del que estableix l'article 12 de la LOPD, s'estableix que tot accés que el proveïdor tingui a dades de caràcter personal en el marc d'aquest contracte estarà subjecte a les obligacions que la legislació preveu en relació amb la figura d'encarregat del tractament.

En concret, el proveïdor s'obliga a:

- Tractar les dades només d'acord amb les instruccions que explícitament rebi del Consorci, d'acord amb el que s'estableix a l'article 4 d'aquesta clàusula.
- Aplicar les mesures de seguretat que es recullen en aquest plec, i en particular en aquesta clàusula i a la clàusula cinquena.
- En cas que es produeixi la finalització de l'encàrrec, retornar les dades al Consorci en els temes que es regulen en aquest plec, o destruir-les seguint les instruccions del Consorci.

14.3. Lliurament de dades

El lliurament de les dades a través de qualsevol mitjà per part del Consorci al proveïdor no té la consideració legal de comunicació o cessió de dades, sinó de simple accés a les mateixes com a element necessari per a la realització del servei que s'encarrega a través d'aquest contracte.

14.4. Titularitat i responsabilitat

Les dades són propietat i responsabilitat exclusiva del Consorci, estenent-se també aquesta titularitat a la totalitat d'elaboracions, avaluacions, segmentacions o processos similars que, en relació amb les mateixes, realitzi el proveïdor. Aquestes dades són confidencials a tots els efectes, i estan subjectes en conseqüència al més estricte secret professional, fins i tot una vegada finalitzada la prestació de serveis pel proveïdor. El proveïdor, en relació amb les dades, s'obliga específicament a:

- Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest PLEC i d'acord amb les instruccions impartides pel Consorci.
- No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre les mateixes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar el

Consorti, així com admetre que aquest pugui afegir registres de control a les dades personals facilitades.

A més de les obligacions anteriorment establertes el proveïdor s'obliga específicament, en relació a l'accés de dades, a custodiar-les a través de les mesures de seguretat, legalment exigibles, d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les mateixes, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, de conformitat amb l'estat de la tecnologia en cada moment, la naturalesa de les dades i els possibles riscos a què estiguin exposades. A aquests efectes, caldrà que el proveïdor tingui implementades les mesures de seguretat exigides segons el que es dirà al punt 5, manifestant específicament:

- Que aquestes mesures s'ajusten, com a mínim, al nivell de seguretat que sigui legalment exigible en cada cas,
- Que té elaborat el corresponent document/s de seguretat dels fitxers, especialment amb un registre d'incidències de seguretat, tot això segons els termes que estableix la normativa esmentada
- Que aquesta informació està disponible en tot moment pel Consorci o, si s'escau, per a les autoritats administratives o judicials corresponents.

En el supòsit d'incompliment per part del proveïdor, inclosos els seus empleats, de les seves obligacions segons el que estableix la present clàusula o de les derivades de la legislació aplicable en matèria de protecció de dades, el proveïdor serà considerat responsable del tractament, i de forma específica assumeix la total responsabilitat que pogués irrogar al Consorci com a conseqüència de qualsevol tipus de sancions administratives imposades per les autoritats corresponents, així com dels danys i perjudicis per procediments judicials o extrajudicials contra el Consorci, inclosos en tots els casos despeses per minuts d'advocat, procurador i qualsevol altre professional.

14.5. Destrucció i eliminació de la informació

Després de la finalització del contracte, sens perjudici de que el Consorci disposa de la facultat recollida a la clàusula corresponent, el proveïdor s'obliga a:

- En primer lloc, i en tot cas, retornar les dades personals propietat del Consorci que estiguin en el seu poder o sota la seva custòdia o control, o en poder o sota la custòdia o control del seu personal o antics empleats o assessors professionals,
- en segon lloc, destruir, mitjançant el triturat o incineració, tots els documents o qualsevol material que estigui en poder o sota la seva custòdia o control, que continguin o incloguin part de les dades personals dels treballadors del Consorci, de les empreses prestadores del servei i/o dels usuaris destinataris del servei d'atenció domiciliària, i certificar per escrit al mateix que ha dut a terme la destrucció, de manera que les dades personals no siguin recuperables durant o després de la seva eliminació, i
- a realitzar tots els esforços per eliminar totes les dades personals del Consorci dels ordinadors, dels sistemes d'emmagatzematge de dades o d'altres dispositius similars



que estiguin a càrrec o sota el control del proveïdor, de manera que aquestes dades personals no siguin descobertes durant o després de la seva eliminació.

15. Confidencialitat propietat intel·lectual

El proveïdor s'obliga en matèria de confidencialitat i propietat intel·lectual a:

- Respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà fins després de la finalització del contracte.
- Guardar silenci respecte a les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tinguin accés i, que no essent públics o notoris, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.
- Respecte la informació propietat del Consorci i que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades, i segons escaigui, les bases de dades, aplicacions, i la resta d'elements de programari ubicats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del present contracte), s'obliga a no utilitzar-la per a si, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la totalment o parcialment, sense l'autorització expressa del Consorci. En tot cas, el proveïdor serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.
- Implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació, i les dades personals propietats del Consorci. A aquests efectes, com a mínim abans de l'inici de la prestació objecte del contracte, el proveïdor notificarà al seu personal qualsevol obligació a la qual la seva empresa estigui sotmesa per contracte, el formarà en les normes i procediments que els siguin aplicables en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat en la informació tractada.
- Obtindre les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels seus respectius titulars per utilitzar tecnologia, procediments, materials, equips utilitzats en la realització dels serveis contractats, així com qualsevol dret de propietat intel·lectual i industrial, ja que l'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat del Consorci, necessaris per a la prestació del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.
- Responsabilitzar-se de les reclamacions i mantenir indemne al Consorci dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions al Consorci per l'incompliment del proveïdor d'allò previst en aquesta clàusula.



- Mantenir disponible en tot moment la informació dels treballs objecte del contracte als efectes de la comprovació del compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula
- Garantir que el seu personal, inclosos els treballadors d'empreses de treball temporal i els col·laboradors mercantils, estan adequadament informats, formats i instruïts respecte de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades, havent de dur a terme totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors siguin necessàries per garantir el seu fidel coneixement i compliment i les concretes funcions i responsabilitats personals que es deriven, tot això amb anterioritat a que aquests disposin d'accés a dades personals. El proveïdor igualment custodiarà i impedirà l'accés a les dades de caràcter personal a qualsevol persona no autoritzada, no podent revelar les dades personals del Consorci, llevat que aquesta revelació formi part de la prestació de servei encomanada d'acord el present contracte, sigui requerit per aquest, o aquesta revelació sigui obligada per llei.

Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament dins l'àmbit del proveïdor, i subsistiran encara després de acabats els tractaments efectuats en virtut d'aquest contracte i de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte.