

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA SOLUCIÓN INTEGRAL (SaaS) DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE EXPEDIENTES Y DE LOS SERVICIOS DIGITALES ASOCIADOS PARA LOS ENTES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE LA PROVINCIA DE BARCELONA DE HASTA 20.000 HABITANTES, CONSEJOS COMARCALES, ENTES DEPENDIENTES, ENTIDADES MUNICIPALES DESCENTRALIZADAS Y LOS CONSORCIOS Y MANCOMUNIDADES.

Exp. 2024/0033935

Índice

- 1 Antecedentes
- 2 Objecto
- 3 Alcance
- 4 Gobernanza del servicio
 - 4.1 Modalidad de servicio asistido
 - 4.2 Modalidad de servicio de autogestión
 - 4.3 Relación Diputación de Barcelona – Entes locales beneficiarios de SeTDIBA – Empresa contractista
- 5 Adecuación normativa de la solución (mantenimiento normativo)
- 6 Descripción de los requerimientos
 - 6.1 Solución para la gestión electrónica administrativa
 - 6.2 Formación y apoyo continuo
 - 6.3 Implantación de la solución a los entes locales beneficiarios del servicio
 - 6.4 Integraciones de la solución contractada
 - 6.5 Provisión de una solución SaaS
 - 6.6 Gestión de usuarios
- 7 Puesta en marcha del servicio
 - 7.1 Condiciones generales
 - 7.2 Presentación, validación y enmiendas del plan de puesta en marcha
 - 7.3 Traspaso de conocimiento
 - 7.4 Adaptación de las herramientas
 - 7.5 Alta, configuración y migración de 2 entes locales
 - 7.6 Estabilización del sistema
- 8 Canales de comunicación

- 9 Equipo de trabajo
 - 9.1 Responsable del contrato
 - 9.2 Responsable del servicio de apoyo y referente técnico
 - 9.3 Delegado de Protección de Datos (DPD)
 - 9.4 Técnicos
 - 9.5 Reglas especiales en relación al personal del contractista
- 10 Acuerdos de nivel de servicio (ANS)
 - 10.1 Gestión de incidencias
 - 10.2 Atención del servicio de soporte municipal
 - 10.3 Actualitzación de versión estándar
 - 10.4 Cambios de configuraciones
 - 10.5 Disponibilidad del servicio
 - 10.6 Tiempo de retorno
 - 10.7 Puesta en marcha del servicio
- 11 Penalidades
 - 11.1 Gestión de incidencias
 - 11.2 Atención del servicio de soporte municipal
 - 11.3 Actualitzación de versión estándar
 - 11.4 Cambios de configuraciones
 - 11.5 Disponibilidad
 - 11.6 Tiempo de retorno
 - 11.7 Puesta en marcha del servicio
 - 11.8 Peticiones vinculadas a la bolsa de horas
 - 11.9 Devolución del servicio
- 12 Devolución del servicio
- 13 Transición del servicio
- 14 Transferencia tecnológica y de conocimiento
- 15 Acceso remoto para la prestación de los servicios contratados
- 16 Prueba de concepto
 - 16.1 Validar que se mantienen interfaces y navegación coherente y común y debe ser compatible con la metodología e-SET
 - 16.2 Validar que se pueden realizar cambios en batería en modelos de entidades (con una muestra de 2 modelos)
 - 16.3 Validar que se pueden realizar cambios masivos en todas las entidades
 - 16.4 Validar la incorporación de metadatos a expedientes y documentos
 - 16.5 Validar la automatización de documentos para que numere automáticamente y genere libro

Àrea de Serveis Generals i Transició Digital

Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius

- 16.6 Validar que las mejoras aportadas en la oferta existen
- 16.7 Validar el rendimiento y pruebas de estrés
- 16.8 Incorporación de un nuevo ente
- 16.9 Validar el funcionamiento de las integraciones
- 17 Anexos

1. Antecedentes

La Direcció de Serveis de Tecnologies y Sistemas Corporativos (DSTSC) de la Diputació de Barcelona tiene como misión proporcionar todos los servicios e infraestructuras de informática y telecomunicaciones de la Diputació de Barcelona, para el ámbito interno y también apoyar a los entes locales, estableciendo estrategias de futuro alineadas con las necesidades funcionales corporativas y optimizando la relación.

Los servicios de tecnologías y sistemas corporativos se entienden como la integración de los ámbitos clásicos de la informática y las telecomunicaciones. Se asegura una dirección única para el tratamiento lógico de la información y sus redes de transmisión, independientemente de su formato físico (voz, datos o imagen).

Las funciones asignadas a la DSTSC son:

- Realizar los criterios fijados por la Diputació de Barcelona en materia de tecnologías de la información (en adelante TIC). Es decir, informática, telecomunicaciones y, en general, aquellas tecnologías relacionadas con el tratamiento automatizado de la información, y proponer los recursos necesarios que deben habilitarse para este fin.
- Coordinar las tareas administrativas de TIC de todas las unidades de la Diputació de Barcelona y, de forma particular, las que tienen interrelación, y proponer las medidas adecuadas para una máxima normalización.
- Controlar y realizar el seguimiento de aquellas tareas en materia TIC realizadas por la Diputació de Barcelona mediante recursos externos.
- Proponer y gestionar las actuaciones a desarrollar por la Diputació de Barcelona en materia TIC que, dentro de los supuestos de la cooperación y asistencia, se realicen para los entes locales de la provincia de Barcelona.
- Desarrollar y gestionar los proyectos en TIC que se produzcan a propuesta de las áreas, direcciones y servicios de la Diputació de Barcelona.
- Coordinar la formación y el reciclaje del personal de la Diputació de Barcelona en materia TIC.
- Informar del gasto económico que generen las áreas, direcciones y servicios de la Diputació de Barcelona y sus organismos autónomos en materia TIC.
- Asesorar a los organismos autónomos de la Diputació de Barcelona en materia TIC, cuando así se requiera y tutelar, si procede, la homogeneidad en el tratamiento de los sistemas de información comunes.
- Prestar apoyo para la adecuación corporativa al cumplimiento de la normativa de protección de datos y del Esquema Nacional de Seguridad, en los aspectos jurídicos, organizativos y tecnológicos de los tratamientos que realiza la Diputació de Barcelona, no sólo como responsable de este tratamiento de los entes locales, sino también como encargada.

En relación con el presente expediente es responsabilidad de la DSTSC la provisión de la solución tecnológica relacionada con la gestión electrónica de los expedientes para los entes de la administración local de la provincia de Barcelona.

Actualmente este servicio se presta a los entes a través del Gabinete de Innovación, Integridad y Transformación Digital Local (en adelante Gabinete) de la Diputación de Barcelona a los entes locales de hasta 20.000 habitantes, consejos comarcales, entes dependientes, consorcios y mancomunidades.

El Gabinete tiene como objetivo impulsar el proceso de modernización de la administración municipal con la generación de las condiciones y la implantación de los instrumentos, procesos, herramientas y servicios que favorezcan una relación más eficiente, abierta y transparente con la ciudadanía; la potenciación del uso de los medios electrónicos permite a la ciudadanía un mayor control y seguimiento de la definición y gestión de las políticas públicas y de la actuación de sus representantes.

El Gabinete impulsa, planifica, dirige, coordina y ejecuta actividades vinculadas con el desarrollo de los proyectos en servicios digitales y orientación al dato, así como aquellos otros vinculados al Gobierno Abierto y al Buen Gobierno, proporcionando apoyo a los municipios y entes locales de la provincia en estos ámbitos de trabajo, reuniendo así, bajo el mismo ámbito organizativo, este conjunto de líneas de trabajo estratégicas y complemento corporación desde el inicio del mandato donde la eficiencia en la prestación de servicios y garantizar la integridad institucional son elementos clave y que forman parte de las líneas de actuación del Plan de Mandato 2024-2027.

Con este objetivo, despliega los servicios de transformación digital SeTDIBA que incluyen:

- Implantación del modelo de trabajo e-SET y de las herramientas de gestión electrónica: registro y gestor de expedientes electrónicos, terceros y territorio y gestión de órganos colegiados.
- Apoyo permanente a los entes locales destinatarios en la gestión del cambio en las vertientes formativa, comunicativa y relacional, y de apoyo a la utilización de las soluciones tecnológicas desde el punto de vista funcional, y en general, en el ámbito de la administración electrónica.
- Integración con el resto de servicios y soluciones digitales que ofrece la Diputación de Barcelona y el Consorcio AOC.

Las especificaciones que figuran en el presente documento se ajustan a lo que se prevé en el artículo 126, *Reglas para el establecimiento de prescripciones técnicas*, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/20 febrero de 2014.

2. Objeto

El objeto de esta licitación es fijar las especificaciones técnicas particulares que tendrán que regir para la contratación de una solución integral (SaaS) de gestión electrónica de expedientes y de los servicios digitales asociados para los entes de la Administración Local de la provincia de Barcelona de hasta 20.000 habitantes, consejos comarcales, entes dependientes, entidades municipales descentralizadas y los concentrados.

La previsió de entes locals de la provincia de Barcelona beneficiarios de SeTDIBA incluye:

- Los entes locales de hasta 20.000 habitantes, incluyendo a los entes dependientes y adscritos.
- Los consejos comarcales.
- Entidades Municipales Descentralizadas (EMD).
- Los consorcios y mancomunidades con un máximo de 50 trabajadores.

3. Alcance

El alcance de la prestación es el siguiente:

- 1) Proporcionar una **solución SaaS para la gestión electrónica de expedientes** para los entes locales beneficiarios de SeTDIBA. Como “solución” se entiende cualquier componente de hardware o software necesario para la prestación del servicio solicitado:
 - i. Uso de la solución y actualización de versiones.
 - ii. Gestión de incidencias.
 - iii. Desarrollo de nuevas funcionalidades.
- 2) **Formación y apoyo** continuo:
 - i. Formación y apoyo continuo al personal de la Diputación de Barcelona.
 - ii. Formación a trabajadores/as de los entes locales usuarios.
 - iii. Servicio de apoyo a trabajadores/as de los entes locales usuarios.
- 3) **Implantación** de la solución a los entes locales usuarios:
 - i. Alta del ente en la plataforma.
 - ii. Configuración estándar.
 - iii. Migración de los datos provenientes de los sistemas de gestión de expedientes utilizados por los entes.
- 4) **Integraciones** de la solución contratada:
 - i. Sistemas de información locales provistos por la Diputación de Barcelona.
 - ii. Integración de terceros con la solución.
 - iii. Servicios del Consorcio de Administración Abierta de Catalunya (CAOC).

4. Gobernanza del servicio

La Diputación de Barcelona presta servicios de administración electrónica a los entes locales de la provincia de Barcelona. Esta prestación de servicio se regula por la normativa del catálogo de servicios de la Diputación de Barcelona. Los entes locales podrán solicitar el servicio a través del catálogo de recursos y servicios aceptando las condiciones de acceso.

Esta solicitud previa y validación posterior del Gabinete es condición sine cuando non para poder acceder al servicio ofrecido a través de esta contratación, así como a los de asistencia y apoyo continuado que ofrece el Gabinete directamente.

Por lo que la contratista no puede incorporar ningún ente ni servicio o integración adicional que no sea evaluado ni validado previamente por el personal del Gabinete. Como tampoco cambios en las configuraciones pactadas.

En el supuesto de que el Gabinete considerase oportuno dar esta validación, en ningún caso podrá implicar un coste económico adicional para la Diputación de Barcelona, cualquiera que sea su modalidad activa, ni en ese momento puntual ni durante la vigencia del contrato.

En caso de que la contratista recibiera una solicitud de servicio directamente del ente beneficiario deberá escalarla de forma inmediata en el Gabinete, que decidirá, en todo momento su viabilidad en el contexto del modelo de servicio integral.

En el supuesto de que la contratista realizara alguna de estas actuaciones (modificaciones en las configuraciones pactadas o integraciones no previstas en el modelo) sin la validación previa del Gabinete podría implicar la apertura de un procedimiento de resolución del contrato, dado que ésta se considera una prestación de carácter esencial.

La prestación del servicio a los entes locales por parte de la Diputación de Barcelona incluye:

- La provisión de las herramientas de gestión electrónica. En el caso de herramientas de gestión electrónica, la Diputación externalizará la provisión de las herramientas en el contratista durante la vigencia del contrato.
- La prestación de servicios de apoyo, capacitación, consultoría y acompañamiento a los trabajadores/as de los entes locales y servicios de apoyo a la ciudadanía.
- La implantación de metodologías de trabajo común.

La Diputación de Barcelona presta servicio de apoyo y asistencia en administración electrónica a los entes locales de la provincia diferenciando dos modalidades de servicio:

- Modalidad de servicio asistido.
- Modalidad de servicio de autogestión.

4.1 Modalidad de servicio asistido

Los servicios básicos se configuran de acuerdo con un modelo estándar definido por el Gabinete basado en la metodología e-SET. Los servicios básicos no requieren que el ente local disponga de recursos técnicos y humanos dedicados al mantenimiento de las configuraciones ni de las aplicaciones.

4.2 Modalidad del servicio de autogestión

Permite al ente local personalizar las herramientas a los procesos y modelo de gestión del propio ente. El ente local puede configurar y mantener la configuración de acuerdo con sus necesidades, aunque mantiene algunos elementos básicos esenciales comunes a todas las entidades SeTDIBA y se ajusta a las condiciones de prestación del servicio aprobadas por la Diputación de Barcelona, condición sine qua non para ser beneficiario de los servicios incluidos en este contrato. La modalidad de autogestión requiere que el ente local disponga de recursos técnicos y humanos dedicados al mantenimiento de las configuraciones de las soluciones. Esta modalidad da mayor autonomía al ente local para autogestionarse y personalizar las herramientas según sus necesidades.

4.3 Relación Diputación de Barcelona - Entes locales beneficiarios de SeTDIBA - Empresa contratista

La Diputación de Barcelona establecerá, en función de la dimensión organizativa y capacidad técnica del ente local y de acuerdo con las condiciones de servicio, la modalidad de prestación de servicio aplicable a cada ente local.

Para cualquier modalidad de prestación de servicio corresponderá siempre a la Diputación de Barcelona:

- Definir la configuración estándar de acuerdo a patrones de entidad.
- Priorizar el despliegue de SeTDIBA de acuerdo a las condiciones de catálogo y planificar de acuerdo con el contratista la implantación de las herramientas en el territorio así como la migración de datos.
- Establecer los cambios a realizar en la configuración estándar por tipo de entidad.
- Autorizar los cambios a realizar en la configuración estándar de entidades concretas.
- Autorizar cualquier integración con la solución contratada, ya sea integraciones nativas del propio contratista, o integraciones con soluciones de terceros.
- Autorizar las modificaciones masivas de datos.
- Autorizar el acceso de otras administraciones o entes del sector público a datos almacenados en la solución provista.
- Centralizar la comunicación con los entes locales en lo referente a novedades de las herramientas provistas, sesiones de apoyo, formación, difusión de materiales y contenidos y cualquier otra actuación derivada de la prestación del servicio contratado.
- Todas aquellas acciones que tienen impacto en la prestación de servicios digitales de apoyo que la Diputación ofrece a los entes locales.

Para cualquier modalidad de prestación de servicio, corresponde al contratista:

- Facilitar la documentació detallada de las novedades de las herramientas provistas, sesiones de apoyo, formación, difusión de materiales y contenidos y cualquier otra actuación derivada de la prestación del servicio contratado en la Diputación de Barcelona para que ésta gestione la comunicación con los entes locales.
- Materializar las configuraciones acordadas con Diputación de Barcelona y velar por que se mantenga una configuración estándar.
- Requerir la autorización de la Diputación de Barcelona para realizar cualquier cambio en la configuración estándar de una entidad o realizar cualquier tipo de integración.

5. Adecuación normativa de la solución (mantenimiento normativo)

Al tratarse de una solución orientada a la gestión administrativa deberá adecuarse en todo momento a toda aquella normativa, europea, estatal, comunitaria o local, que sea de aplicación durante la vigencia del contrato.

Por tanto, es obligación de la contratista la adecuación normativa continua, sin que ello implique un coste económico adicional para la Diputación de Barcelona.

La normativa de base vigente en el momento de aprobación del presente pliego de prescripciones técnicas particulares, es la siguiente:

- Directiva 2007/2/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2007 por la que se establece una infraestructura de información espacial en la Comunidad Europea (Inspire).
- Reglamento Europeo 2016/679 general de protección de datos, de 27 de abril.
- Ley 10/2001, de 13 de julio, de archivos y documentos.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad
- Real decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica.
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento electrónico.
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de auténtico copiado y conversión entre documentos electrónicos.
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos.
- Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos.
- Resolución de 22 de julio de 2021, de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, por la que se aprueba la Norma Técnica de

Interoperabilidad de Modelo de Datos para el intercambio de apuntes entre entidades registrales.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Real decreto 1.112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Real decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Decreto 13/2008, de 22 enero, sobre acceso, evaluación y elección de documentos.

6. Descripción de los requerimientos

La Diputación de Barcelona presta servicio de asistencia en administración electrónica a los entes locales de la provincia diferenciando en dos modalidades de servicio definidas en el apartado 4 Gobernanza del servicio modalidad de servicio asistido y modalidad de autogestión.

Los requerimientos técnicos de la solución integral (SaaS) de gestión electrónica de expedientes y de los servicios digitales asociados para los entes locales son los siguientes:

6.1 Solución para la gestión electrónica administrativa

La solución debe incluir como mínimo:

- La gestión de los registros de entrada y salida.
- La gestión de expedientes por la tramitación electrónica.
- La gestión del núcleo de los terceros y territorio.
- La gestión y administración de los órganos colegiados de los entes locales.
- El sistema de notificación, la sede electrónica (incluyendo el mostrador de edictos, la carpeta ciudadana y el catálogo de trámites).
- El salpicadero de indicadores.

6.1.1 Gestión de configuraciones, parametrizaciones y procesos masivos (generales)

La solución debe permitir configurar aspectos en los ámbitos de:

- Parametrización global.
- Patrón de entidad.
- Específico para cada entidad.

6.1.1.1 Parametrización global

Esta configuración es común para todos los entes beneficiarios SeTDIBA. Principalmente corresponde a parámetros de configuración de la solución para su correcto funcionamiento.

6.1.1.2 Parametrización de patrón de entidades

La solución debe permitir la configuración de diferentes patrones de entidades.

A modo de ejemplo, se requiere un patrón diferenciado para consejos comarcales, otro para ayuntamientos en modalidad de servicio asistido, otro para ayuntamientos en modalidad de autogestión y otro para consorcios y mancomunidades.

Cada patrón de entidad debe disponer de su parametrización el cual debe incluir, como mínimo:

- Cuadro de clasificación documental.
- Tipologías documentales.
- Unidades de trabajo estándar del organigrama.
- Metadatos de los documentos y expedientes.
- Libros oficiales.
- Roles.
- Oficinas registrales.
- Catálogo de trámites.
- Grupos de firmas.
- Plantillas de documentos.
- Trámites genéricos para flujograma de procedimiento administrativo genérico.

El alta de una entidad debe heredar la configuración del patrón al que se asocia. Será la Diputación de Barcelona quien establezca a qué patrón se asocia una entidad.

Cualquier cambio de parametrización sobre un patrón de entidad debe permitir que las entidades asociadas hereden el cambio.

En la modalidad de servicio asistido, la definición de la configuración para cada tipo de entidad correrá a cargo del Gabinete. El mantenimiento de la configuración, de acuerdo con la definición de la configuración propuesta por el Gabinete, correrá a cargo del contratista.

En la modalidad de autogestión, la definición de la configuración para cada tipo de entidad correrá a cargo del Gabinete. La configuración inicial irá a cargo del contratista.

6.1.1.3 Parametrización específica de entidades

Cada entidad tendrá parámetros que sólo le afectan a ella. Éstos serán como mínimo:

- Organigrama.
- Permisos de usuarios.
- Sellos de órgano.
- Integraciones.

- Validador de documentos.
- Numeración de las anotaciones.
- Grupos de firmas.
- Numeración de documentos.
- Numeración de expedientes.

Los cambios de configuración que se realicen en la entidad no afectan ni al modelo de la entidad ni al resto de entidades.

Se debe permitir realizar modificaciones en el patrón de entidad y que los cambios se realicen de forma masiva en todas las entidades asociadas al patrón.

Debe permitirse modificaciones masivas a entidades específicas.

Las modificaciones masivas en la configuración de las entidades irán a cargo del contratista y tendrán que estar autorizadas por Diputación de Barcelona. Todas las modificaciones que afecten a parámetros definidos a nivel de configuración global (apartado 6.1.1.1) o de patrón de entidad (apartado 6.1.1.2) tendrán que estar autorizadas por Diputación de Barcelona.

Las modificaciones de los organigramas y su afectación en los permisos sobre los distintos objetos serán llevadas a cabo por el contratista. Estas modificaciones pueden ocurrir en cualquier momento, pero de forma más intensa cada cuatro años coincidiendo con la celebración de las elecciones municipales.

6.1.2 Registro de entrada y salida

El registro de entrada y salida es la funcionalidad que debe permitir registrar y gestionar las anotaciones y la documentación asociada que entra y sale del ente local de forma eficaz y eficiente.

Tanto las anotaciones de entrada como las de salida pueden realizarse presencial o telemáticamente a través de la sede electrónica. En este sentido, la solución debería integrarse con las herramientas o los servicios de la AOC habilitados al efecto. La numeración asignada a cada anotación será automática y garantizará la fecha y hora oficial a través de un sello de tiempo.

La solución debe proporcionar información clara de las anotaciones telemáticas o notificaciones que presentan algún tipo de incidencia.

La solución de registro debe permitir como mínimo:

- Diligenciar las anotaciones hacia las unidades de trabajo que deben gestionarla indicando si el motivo de la diligencia es enterado o tramitación (metodología e-SET).
- Generar varias oficinas de registro.
- Configurar la información a mostrar y extraer el libro de registro.
- Disponer de la opción de cierre y apertura de ejercicios registrales.
- Reservar números de anotaciones para gestionarlas con posterioridad, bien cumplimentándolas o anulándolas total o parcialmente.
- Realizar notificaciones masivas.

- Introducir múltiples interesados, destinos y documentos.
- Generar documentos y digitalizar documentos de acuerdo con el ENI, la norma técnica de interoperabilidad, y permitir la creación de copias auténticas con sello de órgano.
- Asociar anotaciones de entrada con anotaciones de salida.
- Reutilizar documentación aportada por la ciudadanía que ya se encuentra dentro de la solución.
- Consultar y gestionar las anotaciones utilizando distintos filtros como el interesado, la fecha, o el estado de la notificación.
- Generar avisos al tramitador en caso de notificaciones que por cualquier razón no se hayan practicado o que no hayan sido accedidas.
- Modificar la tipología documental de los documentos adjuntos en la anotación de registro.

La solución debe permitir gestionar las anotaciones registrales con destino a otras administraciones catalanas. El intercambio de registros deberá realizarse a través del servicio EACAT de la AOC, integrado con la solución.

Los interesados de las anotaciones pueden ser interesados existentes en el núcleo de terceros y territorio de la entidad; así como las personas empadronadas en el municipio, por aquellas entidades que dispongan del sistema de información de Padrón de Habitantes proporcionada por Diputación de Barcelona, y las entidades adheridas al servicio EACAT.

6.1.3 Tramitación

La funcionalidad de tramitación debe permitir realizar el seguimiento integral y completo de cualquier expediente electrónico y los documentos que forman parte de la entidad desde el inicio hasta la finalización de la tramitación, así como la transferencia y la extracción de datos y documentos del sistema. Debe permitir gestionar, consultar y tramitar los expedientes electrónicos. Debe garantizar la disponibilidad, accesibilidad e interoperabilidad de la información.

La solución propuesta debe ser compatible con la metodología e-SET. Los entes locales que sean beneficiarios de SeTDIBA en modalidad asistida, tendrán configurados el cuadro de clasificación, las unidades de trabajo, los tipos de trámites y tipologías documentales determinados por la Diputación de Barcelona de acuerdo con la metodología e-SET y deben poder gestionar tareas y trámites.

6.1.3.1 Expedientes

Se entiende por expediente administrativo, el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a su ejecución, de acuerdo con el artículo 70 de la ley 39/2015.

Trámites del expediente y tareas

La solución debe permitir hacer un seguimiento fácil de los trámites y tareas pendientes del usuario.

Los **trámites** son encomiendas de trabajo que informan de las acciones que se han realizado durante la vida de un expediente, desde su creación hasta su cierre.

La solución debe permitir impulsar la tramitación a través de trámites establecidos por un flujo de trabajo genérico y libre que se configura en la parametrización por modelo de entidad.

En el caso de los entes locales a los que se les presta servicio en modalidad de autogestión, los usuarios administradores de la entidad podrán definir nuevos flujos de trabajo guiados en función del procedimiento.

Los datos mínimos que debe contemplar un trámite son:

- Expediente al que está vinculado.
- Tipo de trámite.
- Título del trámite.
- Descripción.
- Fecha límite.
- Unidad orgánica responsable y persona asignada.
- Notas o comentarios.
- Documentos anexados (con acceso al documento).

Los trámites se pueden modificar y cerrar una vez finalizados.

Las **tareas** son encomiendas de trabajo que no forman parte de ningún expediente administrativo ni de su procedimiento pero que son necesarias para la correcta gestión del trabajo diario. Los datos mínimos que debe contemplar una tarea son:

- Título de la tarea.
- Descripción.
- Fecha límite.
- Unidad de trabajo y persona asignada.
- Notas o comentarios.

Las tareas se pueden modificar y cerrar al finalizar.

La solución debe permitir la distribución de tareas y trámites entre los usuarios tramitadores teniendo en cuenta los permisos de visibilidad y gestión del expediente y la documentación.

La solución debe permitir al usuario tramitador visualizar fácilmente las tareas, trámites y firmas pendientes.

La solución debe permitir establecer alertas de cumplimiento de plazo tanto a nivel de expediente, de trámites y tareas.

Creación y gestión del expediente

Todos los documentos que entran en la solución deben guardarse en un expediente. Todos los expedientes deben vincularse a una serie del cuadro de clasificación y debe identificar a un responsable del impulso del expediente.

Estos principios deben respetarse también en el caso de las integraciones con otros sistemas: todos los documentos que insertan otros sistemas deben guardarse en un expediente.

Los metadatos deben poder alimentarse a partir de tablas de referencia para maximizar la calidad de los datos entrados y debe permitir definir valores por defecto (metadatos automáticos). Las tablas con los valores de referencia deben poder configurarse a nivel de tipo de entidad o a nivel global.

La solución debe permitir:

- Relacionar expedientes.
- Gestionar y controlar los plazos del expediente.
- Realizar cambios sobre cualquier metadato/campo del expediente de forma individual o masiva. En caso de que se seleccione más de un expediente, las acciones deben repercutir sobre el conjunto de expedientes seleccionados.
- Georreferenciar los expedientes.

6.1.3.2 Documentos Electrónicos

Se entiende como documento electrónico el objeto digital que contiene la información de datos y firma con los metadatos asociados, según la “Guía de la norma técnica de interoperabilidad de documento electrónico”.

La incorporación de los documentos al expediente debe poder realizarse mediante:

- Digitalización total o parcial de documentos papel.
- Carga directa de documentos electrónicos.
- Generación de documentos originales en la propia solución.
- Integración con otros sistemas.
- Vinculación de un documento ya existente en el sistema a un nuevo expediente.

Los documentos electrónicos incorporados durante la tramitación irán siempre a un expediente, no pueden existir documentos sin expediente asociado y deben estar asociados siempre a la tipología documental a la que pertenecen según el listado de tipologías documentales configurado en la entidad.

El documento digital debe incluir siempre los metadatos mínimos especificados en el apartado 6.1.5 de “Gestión de metadatos”.

Todo documento firmado debe incluir el código seguro de verificación del documento (CSV) y debe proporcionarse la URL donde cualquier persona, sin necesidad de identificarse, puede realizar la comprobación de dicho código.

La solución debe permitir:

- La carga y visualización de los formatos de documentos aceptados por la norma técnica de interoperabilidad ENI.
- Incorporar documentos electrónicos externos, junto con sus firmas electrónicas. Debe ser capaz de validar la firma electrónica externa y cargar los metadatos de firma en el propio sistema.

- Relacionar documentos entre ellos.
- Vincular un documento a más de un expediente sin duplicarlo. Al desvincular un documento de un expediente el sistema debe controlar que como mínimo esté relacionado con un expediente.

La solución debe permitir automatizaciones sobre los documentos digitales. Las automatizaciones mínimas son:

- Numeración automática: los documentos tipos de actas de Junta de Gobierno Local, de Pleno, Decretos deben numerarse correlativamente cuando estén aprobados. La Diputación podrá ir ampliando nuevos tipos documentales que generen numeración automática.
- Vinculación automática a los libros oficiales: se debe poder configurar que determinados tipos de documentos generen automáticamente libro oficial. Es decir, al ser aprobados, deben quedar vinculados automáticamente al expediente al que pertenece y al expediente del libro oficial. En el caso del libro de decretos, el libro debe incorporar el extracto del decreto.
- Índice electrónico: al cerrar el expediente debe generarse automáticamente el índice electrónico que debe quedar dentro del expediente al que corresponde, firmado digitalmente de forma automática con el sello de órgano de la entidad.
- Generación y envío automático de notificaciones electrónicas dentro del expediente. Se deben poder realizar notificaciones a múltiples interesados y de múltiples documentos.
- Generación automática de documentos vinculados a la gestión de órganos colegiados (como mínimo orden del día, propuesta de acta, certificados de acuerdos y notificaciones).

La Diputación de Barcelona establecerá qué automatizaciones deben configurarse por cada modelo de entidad.

La solución debe permitir crear plantillas de documentos administrativos que se personalicen con los metadatos del expediente o el documento.

El modelo de autogestión puede crear y mantener sus propios modelos de documentos y plantillas.

La solución debe ofrecer funcionalidades que permitan durante la tramitación reutilizar la documentación aportada por el ciudadano en otros expedientes.

Eliminación de documentos y expedientes

La solución debe permitir eliminar los documentos no firmados de los expedientes en estado abierto. No se podrá eliminar documentos si éstos están vinculados a otro expediente, en cuyo caso deben desvincularse del expediente de donde se quiere eliminar.

En el caso de eliminación de documentos o expedientes, la solución guardará un registro de la acción fácilmente consultable indicando al menos usuario y fecha en que se ha realizado la acción.

6.1.3.3 Firma de documents

La solució debe soportar todos aquellos tipos de firma electrónica establecidos en la normativa, que aplique en cualquier momento durante la vigencia del contrato, desde sistemas Windows, Mac OS y Linux.

La solució debe permitir acceder, visualizar de forma responsiva y firmar los documentos desde dispositivos móviles como tabletas y teléfonos móviles tanto con sistema operativo Android como IOS.

Los certificados admitidos para realizar firmas como mínimo deben ser los certificados digitales emitidos por autoridades certificadoras homologadas y como mínimo los emitidos por el Consorcio AOC.

La solució debe permitir como mínimo:

- Construir circuitos de firma a partir de cargos.
- Incorporar un documento a un circuito de firma de forma manual o automática: el primer caso es el usuario tramitador quien elige los cargos firmantes; en la forma automática es el sistema quien establece el circuito en función del tipo de documento.
- Definir firmas automatizadas con sello de órgano según tipologías de documentos.
- Incluir en el circuito de firma tanto a cargos internos de la corporación, así como a personas externas a la corporación sin necesidad de darlos de alta como usuarios del sistema. La solució debe permitir la firma de los documentos por parte de ambos tipos de firmantes.
- Modificar el circuito de firma si el documento no dispone de ninguna firma.
- Delegar la firma. Se debe poder establecer un período de delegación y el que se delegará y en quien se delegará. El firmante debe poder consultar todos aquellos documentos que están delegados de su firma.

Los usuarios deben poder:

- Consultar los documentos pendientes de firma.
- Aprobar y rechazar los documentos individualmente o en lote.
- Incorporar observaciones en el proceso de firma.

6.1.4 Gestión de los órganos colegiados

La solució debe permitir gestionar de forma integral las sesiones de los órganos colegiados. Se debe permitir como mínimo:

- Definir los órganos colegiados según las necesidades del ente local.
- Crear y gestionar (permitir como mínimo la incorporación y rechazo) las propuestas dirigidas al órgano resolutorio competente.
- Generar de forma automatizada utilizando plantillas estándar, los puntos del orden del día (a partir de las propuestas) que se tratarán en las sesiones de los órganos colegiados y añadir otros de carácter urgente en su caso.

- Elaborar de forma automatizada y comunicar la convocatoria de las sesiones y dar acceso a los convocados en el expediente de la sesión.
- Gestionar la sesión: reflejar el quórum y las deliberaciones y votaciones de cada punto del orden.
- Generar el acta y las certificaciones de forma automatizada cuando se ha finalizado la sesión.
- Guardar automáticamente los certificados en el expediente que ha generado la propuesta.
- Consultar las sesiones, personas convocadas, expedientes objeto de tratamiento de la sesión y notificaciones y traslados realizados.

6.1.5 *Gestión de metadatos*

La solución debe trabajar con los metadatos mínimos (obligatorios ENI y obligatorios de transferencia) que contempla el RD 4/2010 de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad y que se desarrolla en el Esquema de metadatos para la gestión del documento electrónico (e-EMGDE), el Esquema de metac. de Interoperabilidad ("PAe - Normas Técnicas", administracionelectronica.gob.es).

Se entiende por serie documental el conjunto de expedientes que responden a una misma función o actividad y con el contenido y una normativa similar. El cuadro de clasificación es el árbol jerárquico y lógico de las series documentales.

La solución debe permitir gestionar (modificar/eliminar/crear) de forma masiva o individualmente todos los metadatos; es decir, debe permitir configurar metadatos y el contenido de los mismos a nivel de serie documental o tipo de documento en el patrón de la entidad.

La solución debe permitir asignar nuevos metadatos a documentos o expedientes según series documentales, según procedimientos y según tipos de documentos.

6.1.6 *Gestión documental (clasificación, cierre y revisión de expedientes)*

Además de los estados de los expedientes previstos por el Esquema de metadatos para la gestión del expediente electrónico, la solución debe gestionar estados del expediente que permitan identificar que el expediente se encuentra en situación de evaluación por parte del archivo o transferido a una plataforma externa.

A efectos de este pliego se entiende:

- Expediente **Abierto** el expediente que no ha finalizado su tramitación. El usuario tramitador puede añadir documentos, trámites y tareas hasta su cierre.
- Expediente **Cerrado** aquel expediente que la tramitación administrativa ha finalizado. El expediente cerrado debe incluir una diligencia de cierre y el índice de los documentos que forman parte del expediente.
- Expediente en **Evaluación** por parte del archivo (o nomenclatura asimilable) aquel expediente que la tramitación administrativa ha finalizado, el usuario

tramitador puede consultar su contenido, pero no puede realizar ningún cambio (está bloqueado por parte del Archivo).

- Expediente en **Transferido** (o nomenclatura asimilable) aquel expediente que la tramitación administrativa ha finalizado, el usuario tramitador sólo puede consultar los metadatos del expediente, pero no el detalle de los documentos ni sus metadatos.

6.1.6.1 Clasificación de expedientes

Los expedientes deben vincularse a una serie del cuadro de clasificación en el momento de la apertura del expediente.

La solución debe ofrecer la posibilidad de reclasificar de forma masiva los expedientes que estén abiertos o cerrados.

6.1.6.2 Cierre y revisión de expedientes

Una vez cerrado el expediente, el usuario tramitador sólo puede consultar la información del expediente hasta que éste esté en proceso de evaluación por parte del servicio de archivo (estado Evaluación por parte del archivo o asimilable). Mientras el expediente no se encuentre en situación de evaluación o transferido, el usuario tramitador podrá reabrir el expediente para incluir los documentos que se consideren necesarios. Esto supondrá una nueva diligencia de cierre motivada y un nuevo indexado de acuerdo con la normativa.

La solución debe poder realizar transferencias documentales a i-ARCHIVO. Se entiende por expediente transferido aquellos expedientes enviados y conservados en una plataforma externa de preservación a largo plazo.

La transferencia comporta que en la solución sólo se conserven los metadatos y el índice de cada expediente transferido, el resto de documentos y metadatos deben eliminarse del expediente. Los documentos que estén vinculados a otros expedientes sólo deben eliminarse del expediente que se transfiere y deben permanecer en el resto de expedientes. La transferencia de los expedientes debe ser individual o masiva.

El usuario con rol de archivero (apartado 6.6.3.5) debe poder:

- Seleccionar y marcar un conjunto de expedientes y cambiar el estado.
- Seleccionar y marcar un conjunto de expedientes y transferirlos a i-ARCHIVO.
- Seleccionar y marcar un conjunto de expedientes o documentos y modificar un metadato.

Los expedientes en situación de evaluación por parte del archivo quedan bloqueados en lo que se refiere a su edición para los usuarios tramitadores.

6.1.7 Archivo: transferencia y evaluación

A efectos de este pliego todo lo relacionado con evaluación y eliminación queda determinado por el decreto 13/2008, de 22 de enero sobre acceso, evaluación y elección documental.

La transferencia implica la eliminación de los documentos pero no de los metadatos asociados a los documentos y expedientes.

La solución debe permitir gestionar la transferencia a i-ARCHIVO de forma masiva y debe generar un informe de la transferencia donde consten de forma comprensible, en su caso, las incidencias que se han producido durante el proceso.

6.1.8 Políticas de acceso al expediente

Se debe poder concretar la visibilidad y acceso de los usuarios tramitadores a documentos y expedientes por un lado a partir de la serie documental o del procedimiento y por otro, de las unidades de trabajo que tienen acceso a cada serie documental o procedimiento.

El usuario tramitador podrá modificar los permisos de acceso a nivel de expediente o documento.

El acceso del ciudadano debe poder realizarse a través de la carpeta ciudadana de la sede electrónica del proveedor, integrada con la carpeta ciudadana provista por el Consorcio AOC.

La solución debe permitir administrar y limitar para determinados expedientes o documentos la visibilidad y el acceso de la ciudadanía a expedientes o documentos desde la carpeta ciudadana.

6.1.9 Terceros y territorios

La solución debe permitir gestionar datos de terceros (interesados) y territorio de forma consistente. La información de terceros debe permitir administrar para un mismo tercero/interesado varias direcciones tanto postales como electrónicas a efectos de notificaciones, permitiendo identificar la forma y dirección prioritaria.

Para cada procedimiento, debe poder establecerse una dirección tanto postal como electrónica.

La solución debe permitir identificar posibles duplicados y gestionarlos.

La solución debe permitir georreferenciar la información de expedientes de forma consistente a la información de territorio.

La solución debe estar integrada con el padrón de habitantes que provee a Diputación de Barcelona en cuanto a la gestión de datos de terceros, véase apartado 6.4 Integraciones de la solución contratada.

6.1.10 Sede electrónica

La sede electrónica debe permitir generar la información y publicar la documentación de acuerdo con el marco normativo vigente.

6.1.10.1 Carpeta ciudadana

La solución debe incorporar las funcionalidades que permitan autenticar al usuario externo y acceder a los expedientes y solicitudes tramitados con el ente local.

La solución debe permitir configurar los expedientes y documentos a los que se da visibilidad a través de la carpeta ciudadana.

6.1.10.2 *Tablón de edictos*

La solución debe incorporar las funcionalidades que permitan publicar y despublicar anuncios en el tablón de edictos desde el expediente administrativo. La solución debe cubrir las siguientes necesidades:

- Permitir marcar un período de publicación y retirar automáticamente el anuncio.
- Descargar automáticamente en el expediente administrativo las evidencias de publicación y despublicación.
- Publicar anuncio y sus anexos.

6.1.10.3 *Catálogo de trámites y formularios de solicitud*

La solución debe incorporar las funcionalidades que permitan mantener un catálogo de trámites o procedimientos que cada ente local puede personalizar. La solución debe cubrir las siguientes necesidades:

- Vincular cada procedimiento con su código SIA.
- Generar formularios de solicitud personalizados por cada trámite con campos personalizados.
- Incorporar la posibilidad de activar una pasarela de pagos bancaria para cada entidad (incluida integración con Bizum).
- Generar cartas de pago a partir de datos del formulario.

6.1.10.4 *Validación de documentos*

La solución debe permitir validar la documentación a partir del CSV.

6.1.11 Sistema de avisos al usuario tramitador

La solución debe permitir al usuario tramitador configurar el sistema de avisos. El sistema debe permitir al menos gestionar los siguientes avisos.

- Registro
 - Entradas de registro pendientes de gestionar.
 - Entradas o salidas telemáticas que presentan errores.
- Notificaciones
 - Notificaciones practicadas que presentan algún error o incidencia.
- Firma
 - Documentos pendientes de firma.
 - Documentos rechazados por otros usuarios del circuito de firma.
 - Documentos puestos en circuito que han finalizado el circuito de firma.
- Expedientes
 - Expedientes cercanos a caducar el plazo.
- Trámites y tareas

- Trámites y tareas cercanas a caducar el plazo.

Se entiende por gestionar los avisos, la capacidad del usuario de decidir la periodicidad o los tipos de avisos a recibir, gestionar los avisos por blogs (borrar o marcar como leídos) y, en caso de que se utilice más de un canal, poder determinar el canal o canales.

6.1.12 Búsquedas

El usuario debe poder realizar búsquedas en todos los metadatos o campos de:

- Anotaciones.
- Expedientes.
- Documentos.
- Terceros.
- Territorio.
- Trámites y tareas.

La solución debe permitir realizar consultas por valores o rangos de valores por cualquier campo o metadato de la solución, incluidos los campos creados a medida para expedientes de una serie o procedimiento o para tipos de documentos.

Los resultados deben poder listarse y exportarse en formato editable y reutilizable como hoja de cálculo o formato XML para su explotación sin limitaciones del número de registros.

La solución debe permitir personalizar los campos o columnas a visualizar tanto por pantalla como para extraer listados.

6.1.13 Repositorio de datos e información y analítica

La solución incluirá los mecanismos necesarios para la consulta de datos de todos los campos o metadatos, incluyendo los nuevos que Diputación de Barcelona incorpore, sin necesidad de conocer la estructura de la base de datos ni acceder directamente a la base de datos.

El contratista deberá facilitar información descriptiva de la que contiene cada campo o metadato.

La consulta de datos debe poder realizarse por una entidad concreta o por un conjunto de entidades sujetas a este contrato (o por todas).

Además de la consulta a través de la interfaz de usuario, la solución debe permitir realizar consultas a través de una API securizada y documentada de consolas de consulta asistida disponibles en la misma solución.

6.2 Formación y apoyo continuo

6.2.1 Formación y apoyo continuo al personal de la Diputación de Barcelona

El contratista realizará formación específica tanto técnica como funcional a los técnicos de Diputación de Barcelona suficiente para que éstos puedan administrar la configuración y conocer en profundidad todas las funcionalidades y todas las

implicaciones de la configuración en el funcionamiento de las herramientas. Esta formación inicial está prevista en el apartado 7. Puesta en marcha del servicio.

El contratista facilitará manuales técnicos y de configuración de la solución completos y actualizados en catalán. Estos manuales se tendrán que actualizar a medida que se incorporen novedades y cambios en la solución.

El contratista facilitará entidades o entornos de formación suficientes para poder realizar la formación vinculada a la incorporación de las entidades en la plataforma previstas en el contrato.

6.2.2 Formación a trabajadores/as de los entes beneficiarios de SeTDIBA

Durante la implantación el contratista realizará acciones de formación y acciones de acompañamiento y seguimiento a los entes locales beneficiarios de los servicios prestados por Diputación y se incorporen como usuarios a la plataforma provista por el contratista en el marco de este contrato.

Al menos, cada implantación contará con una formación de 12 horas sobre la solución y un mínimo de 10 horas de seguimiento y acompañamiento del proceso de implantación presencial y/o virtual en cada ente local.

En el caso de los entes locales beneficiarios de la modalidad asistida, la formación se adaptará a la configuración y procesos pactados con la Diputación de Barcelona. La formación aglutinará a trabajadores públicos de diferentes entes locales y se impartirá en espacios físicos del territorio cercanos a los entes destinatarios que facilitará la Diputación de Barcelona (por ejemplo, en las sedes de los consejos comarcales).

En el caso de los entes locales beneficiarios de la modalidad de servicio de autogestión, la formación se adaptará a la configuración del ente local y será impartida en el ente local.

Para certificar la formación de acuerdo con los protocolos de la Dirección de Servicios de Formación, la formación se planificará y programará de forma conjunta con técnicos de la Diputación de Barcelona y los docentes tendrán que complementar la información vinculada a la asistencia de los participantes.

La formación contemplará una vertiente práctica presencial y una vertiente teórica que puede ser en formato virtual.

Los desplazamientos y dietas, siempre a entes locales de la provincia de Barcelona, correrán a cargo del contratista.

Una vez finalizada la implantación el proveedor realizará de forma periódica sesiones formativas dirigidas a entes locales a petición de Diputación de Barcelona, para profundizar en aspectos concretos de la solución, para actualizar conocimientos sobre las herramientas o explicar cambios o novedades de las versiones. Estas sesiones pueden ser virtuales.

Las sesiones pueden ser registradas para poder ofrecerlas a trabajadores públicos de entes locales SeTDIBA en los canales de comunicación habituales de Diputación de Barcelona.

El contratista tendrá que planificar y coordinar todas las acciones formativas o de actualización con Diputación de Barcelona.

El contratista facilitará manuales sobre el uso de la solución completos y actualizados en catalán y formatos y licencia abiertos para poder ser adaptados y reutilizados por Diputación de Barcelona. Estos manuales se tendrán que actualizar a medida que se incorporen novedades y cambios en la solución. De estos manuales, Diputación de Barcelona podrá generar obra derivada con licencia creative commons CC BY-NC (reconocimiento – no comercial).

La Diputación de Barcelona podrá adaptar y difundir los manuales, así como el material de apoyo en otros formatos y las sesiones de formación (vídeos, presentaciones, cursos de autoformación, entre otros) por los canales de apoyo habituales a los entes locales SeTDIBA.

Todos los materiales elaborados por la empresa contratista para el apoyo y la formación derivada de este contrato respetarán las instrucciones de estilo y de imagen corporativa de Diputación de Barcelona y SeTDIBA.

En relación con las sesiones de formación a realizar durante el plazo de vigencia del contrato, cualquiera que sea su periodicidad y motivo de su convocatoria, se podrán realizar tanto en modalidad presencial como telemática, siempre a criterio de los técnicos del Gabinete. El contratista dispondrá de los medios necesarios para adecuarse a cualquiera de las dos modalidades, sin que ello genere coste económico adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

6.2.3 Servicio de apoyo municipal a trabajadores/as de los entes locales beneficiarios de los servicios digitales de la Diputación y seguimiento del contrato

6.2.3.1 Alcance del servicio de apoyo

El servicio de apoyo a los entes locales, al tratarse de un servicio directo a los municipios con impacto en la asistencia municipal será supervisado por el equipo técnico del Gabinete.

El servicio de apoyo a los trabajadores/as de los entes locales debe dar cobertura a consultas y peticiones relativas a:

- Configuración de las herramientas o dispositivos para optimizar el uso de las herramientas.
- Resolución de dudas sobre el uso de herramientas.
- Cambios en las configuraciones de las herramientas.
- Identificación y documentación de incidencias y mejoras.

A efectos de este pliego se entiende por llamadas de servicio las peticiones (consultas, peticiones de cambio de configuración, incidencias o mejoras) realizadas por cualquiera

de los canales previstos por usuarios de los entes locales beneficiarios de los servicios contratados o por consultores de implantación de la Diputación de Barcelona (o contratados por ésta).

El contratista mantendrá un sistema que permita consultar y hacer seguimiento a Diputación de Barcelona de todas las llamadas, identificando como mínimo el ente local (descriptivo e INE de 10 dígitos), el nivel de criticidad, la descripción de la petición/consulta/incidencia/mejora, el tipo de consulta, la fecha y hora de la llamada, la fecha de la resolución, el canal utilizado, la canal utilizada, parte del usuario del servicio y la resolución dada en la llamada. En caso de incidencia, deberá incorporarse la fecha prevista de resolución. Estos datos deben poder ser consultados y descargados por parte de Diputación de Barcelona.

Las incidencias y la priorización de las mismas se valorarán en las reuniones de seguimiento con Diputación de Barcelona y se reportarán en el ámbito de desarrollo de producto.

6.2.3.2 Horario del servicio

El término "festivo" empleado en esta cláusula hace referencia a los días que se declaran festivos en todo el territorio catalán (según el calendario oficial publicado en el DOGC), exceptuando las fiestas locales que se aplicarán las aprobadas para la ciudad de Barcelona.

El resto de los días que no tengan esta consideración serán considerados días laborables con el siguiente horario de prestación del servicio:

- De 9h a 18h, de lunes a viernes no festivos.

Éste será el intervalo horario dentro del cual se contabilizarán los acuerdos de niveles de servicio vinculados con la gestión de incidencias y el servicio de apoyo.

6.2.3.3 Canales e idiomas de atención del servicio de apoyo a los entes locales

El contratista resolverá las consultas de los entes locales al menos por los canales telefónico y por correo electrónico y utilizará herramientas de control remoto siempre con consentimiento del usuario.

La empresa contratista tendrá que disponer de una herramienta propia para realizar el seguimiento de consultas, nuevos desarrollos, soporte funcional e incidencias propias de la solución de acuerdo con los requisitos del apartado 6.5.3. Gestión de incidencias.

Los gastos que se puedan derivar del uso de estos canales de comunicación en ningún caso podrán suponer un coste adicional para la Diputación de Barcelona.

El servicio será atendido en catalán.

6.2.3.4 Seguimiento del servicio de apoyo y del contrato

Periódicamente, y como mínimo mensualmente, se realizarán reuniones de seguimiento para analizar las peticiones de servicio de apoyo y la evolución de este.

El contratista realitzarà un informe mensual con relació a la ejecución del contrato, donde figurará la evolución de todas las actuaciones realizadas. Este informe estará a disposición del Comité de seguimiento de la Diputación de Barcelona, formado por la DSTSC y el Gabinete (en adelante Comité de seguimiento) antes del 5º día laborable de cada mes posterior al que se está evaluando.

Dicho informe se analizará en la reunión de seguimiento mensual, que puede ser presencial o telemática, a criterio del Comité de seguimiento, a fin de verificar el correcto funcionamiento de procesos, procedimientos y protocolos, se definirán propuestas de mejora para velar por la evolución constante del servicio, presentando las propuestas de mejora que se consideren adecuadas y, en general, se hará un seguimiento de todo lo relacionado con el contrato. Esta reunión se realizará antes del 10º día laborable de cada mes y asistirán por parte de la empresa contratista el responsable del servicio de apoyo, y en los casos en que el Comité de seguimiento lo considere necesario, el responsable del contrato. La redacción del acta de la reunión, que recogerá, en su caso, los acuerdos adoptados, correrá a cargo de la empresa contratista.

A continuación, se detalla la información que deberá constar, como mínimo, en este informe de seguimiento del servicio de soporte.

Datos del apoyo:

- Incidencias cerradas: con código, categoría, descripción, fecha apertura, fecha de cierre y cumplimiento del ANS.
- Incidencias abiertas: con código, categoría, descripción y fecha apertura.
- Cambios o actuaciones realizadas: con código, descripción, fecha de inicio y fecha de realización.
- Cambios o actuaciones en curso: con código, descripción, fecha de inicio y fecha prevista de realización.
- Informe resultado de la revisión completa de la solución, que debería incluirse como contenido del informe trimestral correspondiente al último trimestre del ejercicio que se esté evaluando.
- Desarrollos finalizados, detallando: código, descripción, fecha de petición, fecha de entrega de la valoración, horas de técnico(s), coste de valoración, fecha de validación, cumplimiento ANS de valoración, fechas planificadas, fechas reales y cumplimiento de planificación.
- Desarrollos en curso, detallando: código, descripción, fecha de petición, fecha de entrega de la valoración, horas de técnico(s), coste de valoración, fecha de validación, cumplimiento ANS de valoración, fechas planificadas y fechas reales.
 - Peticiones de nuevas funcionalidades cerradas. Con: Código, Descripción, Fecha de petición, Fecha de entrega valoración, Horas de técnico(s) y Coste valoración, Fecha de validación, Cumplimiento ANS valoración, Fechas planificadas, Fechas reales y Cumplimiento planificación.
 - Peticiones de nuevas funcionalidades abiertas. Con: Código, Descripción, Fecha petición, Fecha entrega valoración, Horas de

técnico(s) y Coste valoración, Fecha validación, Cumplimiento ANS valoración, Fechas planificadas, Fechas reales.

- Informar de cualquier incidente, actuación o decisión que afecte a la protección de datos personales.

Gráficas:

- Evolución de incidencias entradas, pendientes y cerradas por mes, durante la vigencia del contrato.
- Evolución de incorporaciones de nuevas informaciones pendientes y cerradas por mes, durante el contrato.
- Evolución de peticiones de nuevas funcionalidades, pendientes y cerradas por mes, durante el contrato.

Indicadores:

- Porcentaje de cumplimiento de ANS en la resolución del correctivo. Por categoría, total mensual y evolución.
- Porcentaje de cumplimiento de ANS en la valoración de las nuevas funcionalidades. Total mensual y evolución.
- Desviación media entre la fecha planificada de entrega de las nuevas funcionalidades y la fecha real de entrega. Total mensual y evolución.

Datos monitorización:

- Tiempo de disponibilidad de la plataforma.
- Datos de la Gestión de la capacidad: disponibilidad de espacio, número de usuarios, rendimiento, entre otros.
- Gráficas de evolución.
- Lista de alarmas ocurridas durante el período.
- Propuestas de evolución de la plataforma.

Datos gestión:

- Estado de acciones de mejora del contrato.
- Facilitar la información necesaria para que el Comité de seguimiento pueda realizar un seguimiento esmerado de la evolución y situación económica del contrato.

El Comité de seguimiento podrá recabar informes puntuales sobre problemas, incidencias, cambios, propuestas de mejora, entre otros. Asimismo, el Comité de seguimiento podrá convocar a la empresa contratista para reuniones puntuales sobre temas específicos o reuniones operativas.

En relación con las reuniones a realizar durante el plazo de vigencia del contrato, cualquiera que sea su periodicidad y motivo de su convocatoria, se podrán realizar tanto en modalidad presencial como telemática, siempre a criterio de los técnicos integrantes del Comité de seguimiento. El contratista dispondrá de los medios necesarios para adecuarse a cualquiera de los dos formatos, sin que ello genere coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

Todas las llamadas de servicio podrán ser evaluadas por el usuario/a en referencia a, como mínimo, la atención recibida y el grado de resolución de la incidencia/consulta/mejora.

6.3 Implantación de la solución a los entes locales beneficiarios del servicio

Consiste en las tareas de alta, configuración y migración de datos de un nuevo ente a la hora de incorporarlo a la solución, teniendo en cuenta si se trata de modalidad asistida o modalidad de autogestión.

La contratista se encargará de:

- Alta de nuevo ente: consiste en las tareas que indican en los productos base de la existencia de un nuevo ente.
- Configuración del ente: consiste en introducir la información de la estructura y configuración del ente. Información como: usuarios, grupos de usuarios, organigrama, cuadro de clasificación y circuitos de firma, terceros, territorio, entre otros.
- Migración de la información: la empresa contratista será la encargada de incorporar a la solución la información del nuevo ente relativa a expedientes, asientos de registro, documentos. La información para incorporar estará disponible en un mismo formato para todos los entes. Ver apartado 6.3.2 Importación y exportación de información de un ente.

La incorporación de la información de un nuevo ente a la solución no supondrá, en ningún caso, el paro de servicios para el resto de los entes usuarios de la solución.

6.3.1 Alta del ente en la plataforma

Sólo se darán de alta en la plataforma en el marco de esta licitación aquellos entes locales que hayan concertado con Diputación de Barcelona la prestación de los servicios SeTDIBA a través del instrumento de catálogo vigente y hayan aceptado las condiciones de acceso.

Los técnicos de la Diputación de Barcelona comunicarán las nuevas altas y planificará con el contratista el calendario para la configuración, implantación y migración de datos, de acuerdo con las condiciones de este pliego.

Los técnicos de Diputación de Barcelona tendrán acceso a la gestión de los usuarios de todos los entes locales gestionados en este contrato.

La alta e incorporación de un ente local que ya dispone de las herramientas del contratista requerirá:

- Migración de datos, en caso de que se tengan que migrar los datos desde un centro de datos local al centro de datos en el que presta servicio el contratista.
- Ajuste al modelo e-SET de los datos y configuración existentes en el sistema con carácter previo a ser beneficiario de los servicios digitales prestados por Diputación de Barcelona.

6.3.2 Importación y exportación de información de un ente

La solució proveerà mecanismes per importar i exportar dades i documents d'un ente.

La importació de dades i documents s'utilitzarà principalment per a la incorporació de nous entes a la solució.

La exportació de dades i documents s'utilitzarà principalment en els casos en els que un ente se quiera donar de baixa com a beneficiari dels serveis prestats per Diputació.

Els dades i documents a importar o exportar inclouran tota la informació necessària relativa a un ente. És a dir, no només la informació i documents relativa als seus expedients administratius, sinó tota aquella informació necessària per a la configuració de l'ente en la solució: usuaris, organigrama, tipologies documentals, quadre de classificació, catàleg de procediments, entre altres.

De la informació a importar o exportar relativa a l'activitat administrativa de l'ente és necessari contemplar com a mínim: tercers, territori, registre d'entrada i sortida, llibres oficials, expedients i documents.

En quant a la informació relativa als documents importats o exportats, a més del propi document, haurà de contemplar: els metadats obligatoris establerts per la norma tècnica d'interoperabilitat ENI relatives al document electrònic, CSV, firmes i sellos, entre altres.

Formato de intercambio

El contractista proposarà un format d'intercanvi concret. Durant el primer any de vigència del contracte haurà de presentar i la DSTSC validar la documentació relacionada, que haurà d'actualitzar-se en funció dels canvis que es puguin produir. A més d'aquest format d'intercanvi, la solució ha de permetre carregar i exportar documents i expedients en format ENI de forma massiva, d'acord amb la normativa.

Els dades i documents a importar o exportar es materialitzaran en diversos arxius el seu format físic serà el mateix i seguirà un dels següents estàndards: CSV, XML o JSON.

La solució contractada ha de incloure tant les especificacions de l'arxiu a nivell físic, format de l'arxiu, com a nivell lògic, atributs (columnes) necessaris per a la importació. Per a cada columna es especificaran les seves característiques tals com: longitud (mínima, màxima o fixa), format, tipus, obligatorietat, entre altres.

L'informació continguda en els arxius inclourà aquells identificadors que permetin relacionar la informació entre diferents arxius.

La importació d'informació partirà d'arxius construïts segons aquest format i la exportació d'informació generarà els arxius en aquest format.

Exportación de información

La exportación de la información no implicará el paro de ningún servicio, salvo las entidades de las que se exporte la información.

Los archivos generados corresponderán a una sola entidad.

El proceso de exportación de una entidad podrá ejecutarse repetidamente sin restricción alguna.

De forma opcional, la solución de exportación permitirá el cifrado de los archivos generados.

Importación de información

La importación de la información no implicará el paro de ningún servicio, salvo las entidades a las que se le importe la información.

La importación de la información para incorporar un nuevo ente a la solución partirá de archivos que cumplirán las especificaciones del formato según lo que se establece en el apartado “Formato de intercambio”.

Registro de evidencias de exportaciones e importaciones

La solución guardará un registro de cada exportación o importación ejecutada. En este registro constará como mínimo:

- Usuario.
- Fecha y hora de inicio.
- Fecha y hora final.
- Importación o exportación.
- Entidad.
- N.º de elementos importados o exportados para cada tipo de información.
- Relación de elementos no importados o exportados y por lo que no se ha importado o exportado.
- Relación de archivos importados o generados a la exportación. Incluyendo nombre y ubicación en el sistema de archivos.

Se incluirá un documento donde se relacione cualquier incidencia ocurrida durante la migración. Tales como información no exportada, causa y detalles para localizar exactamente la información no exportada, entre otros.

Baja de una entidad y exportación de información

En caso de que una entidad deje de ser beneficiaria de los servicios prestados por Diputación y, por tanto, de la solución contratada, existirá la posibilidad de dar de baja esta entidad.

La baja de una entidad incluye cuatro fases:

1. Se activará una opción que evitará la modificación de toda su información y documentos y desactivará las integraciones de actualización con terceros. En esta fase se mantendrá el acceso de consulta a su información y documentos.

2. En la siguiente fase se activará una opción que evitará el acceso por parte de la entidad a cualquier información o documento, incluyendo la consulta.
3. Exportación de la información y envío de ésta a la entidad.
4. Eliminación de toda información y documentos relativos a la entidad. No se podrá ejecutar esta fase sin que la solución compruebe que previamente se ha exportado toda la información de la entidad a eliminar. La empresa contratista expedirá un documento en el que hará constar la realización de la eliminación de los datos.

En cuanto a la fase 4, el servicio emitirá un aviso al usuario, con copia a los usuarios con perfil de administración global de la solución, que ha solicitado la baja de la entidad una vez llegada la fecha planificada.

Hay que tener presente que puede haber una distancia de meses entre el inicio de las distintas fases.

6.4 Integraciones de la solución contratada

La solución contratada deberá integrarse con sistemas de información externos. En los siguientes apartados se enumeran las integraciones requeridas.

La solución se integrará con estos sistemas de información siempre que requiera la consulta o modificación de la información o documentos que gestionan cada uno de ellos. No se contempla que el usuario de la solución tenga que replicar esta información o documentación de forma manual.

6.4.1 Sistemas de información municipales de la Diputación de Barcelona

La integración de la solución con los sistemas de información que la Diputación de Barcelona pone a disposición de los entes local se realizará mediante la API Rest Municipal llamada APIMun.

El contratista dispone de 6 semanas desde la publicación de la documentación de integración con el API Rest Municipal para proporcionar la integración en entornos productivos de la gestión económico-financiera.

APIMun es una API Rest que permite, previa autenticación, acceder a los sistemas de información que la Diputación de Barcelona pone a disposición de los entes locales. El contratista tendrá que integrar su solución con el padrón y la gestión económico-financiera mediante APIMun.

La Diputación de Barcelona utilizará APIMun para integrar otras aplicaciones provistas por la Diputación a los entes locales como, por ejemplo, el GIA (Sistema de gestión de actividades).

6.4.1.1 Padrón de habitantes

A través de APIMun se proporcionan los siguientes servicios relativos al padrón de habitantes:

- Consulta de los datos de habitante individual y colectivo.

- Obtención de volantes de empadronamiento.
- Obtención de certificados de empadronamiento.

Será responsabilidad de la solución la incorporación de los documentos obtenidos (volantes y certificados) en los circuitos de firma convenientes, y de su puesta a disposición de los ciudadanos vía Sede Electrónica, o la incorporación de estos documentos a los expedientes que los requieran.

6.4.1.2 Gestión económico-financiera

A través de APIMun se proporcionan los siguientes servicios relativos a la gestión económico-financiera:

- Consulta datos terceros, incluyendo datos bancarios.
- Consulta operaciones de ingresos.
- Consulta operaciones de gasto definitivo.
- Consulta operaciones de gasto previo.
- Consulta facturas electrónicas recibidas.
- Consulta de documentos contables.
- Consulta partidas gasto.
- Cambio estado factura.

La solución se integrará con estos servicios para incorporar los datos y documentos a sus expedientes y modificar el estado de éstos cuando el flujo del expediente (como por ejemplo un circuito de validación de facturas) así lo requiera.

6.4.2 Integración de aplicaciones externas con la solución

La solución debe incorporar una API que permita la consulta, modificación e inserción de datos y documentos por parte de otras aplicaciones.

La inserción de documentos por parte de aplicaciones externas hacia la solución debe realizarse siempre en un expediente y con identificación de los metadatos mínimos obligatorios. Las tipologías documentales deben corresponderse con las tipologías establecidas en la configuración de la solución.

En concreto, y según el elemento de información esta API debe contemplar:

Expedientes:

- Consulta por múltiples criterios incluyendo al menos: número de expediente, estado, serie documental, procedimiento, año de creación, interesados, fechas, existencia de un trámite concreto y existencia de un documento concreto.
- Inserción de nuevos expedientes informando a los metadatos obligatorios además de la serie documental, el procedimiento, el responsable y el plazo. La inserción de expedientes respetará las reglas de creación del título de los expedientes.
- Incorporación de un trámite indicando título, responsable, fecha de creación, plazo de resolución y descripción.
- Modificación de cualquier metadato o campo de un expediente.

Documentos:

- Consulta por múltiples criterios incluyendo como mínimo: código de documento, código CSV, título del documento, estado del documento, estado de firma, firmantes, tipos de documentos, expedientes asociados, interesados y fechas.
- Inserción de nuevos documentos en un expediente informando los metadatos obligatorios además de los metadatos de tipología documental, tipos de documento (copia auténtica, copia simple, etc.), metadatos de firma y título. La inserción de documentos respetará las reglas de creación del título de los documentos y expedientes.
- Modificación de cualquier metadato o campo de un documento.

Registro:

- Inserción de datos de anotación e interesados (datos identificativos y territorio) y de la documentación adjunta en una oficina concreta.
- Consulta y retorno del recibo de la anotación creada.
- Consulta de asientos de registro de entrada y salida, así como de las notificaciones y su estado.

Otras integraciones:

- Integración de sistemas de Video-Acta.
- Integración de sistemas de firma biométrica.

6.4.3 Integración de la solución con los servicios del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (CAOC)

Es necesario que la solución se integre con las herramientas y los servicios provistos por CAOC, como mínimo con los siguientes servicios:

- MUX: Concentrador de registros.
- EACAT: Tramitación entre administraciones.
- eNotum: Notificación ciudadana.
- eTablón: Tablón de publicación de anuncios y edictos.
- eTramo: Tramitación.
- eFact: Factura electrónica.
- FUE: Ventanilla Única Empresarial.
- VALID e IDCAT: Servicios de identificación ciudadana.
- Servicios de certificación: especialmente validación de firmas y certificados.
- Vía Abierta: Intercambio de datos entre administraciones, incluye la conexión con la red SARA.
- iArchivo: Archivo electrónico único de documentos.
- Representa.
- Plataforma de servicios de contratación pública.
- MyGov / mi espacio.

La solución debe informar al usuario administrador ya los usuarios tramitadores de forma visual y clara de las anotaciones o integraciones que no se han comunicado correctamente.

La contratista documentará cada una de las integraciones indicando qué pasos se ejecutan, número y frecuencia de reintentos en caso de quiebra y estado de la información cuando fracasa la comunicación.

Las integraciones con EACAT, eNotum, eTram, eFACT, VALID e IDCAT deben estar disponibles por parte del contratista en el momento de la firma del contrato. El resto de integraciones con sistemas del CAOC deben estar como máximo en un plazo de 3 meses a partir de la firma del contrato.

En el caso de la modalidad de servicio asistido, Diputación de Barcelona definirá los servicios del Consorci AOC a integrar.

En el caso de la modalidad de autogestión el ente local decidirá con qué servicios de los que constan en este pliego se integra sin coste adicional.

Se puede encontrar la relación actualizada de servicios provistos por la AOC y el detalle de éstos en la página: <https://www.aoc.cat/serveis/>

6.5 Provisión de una solución SaaS

6.5.1 Descripción

La prestación objeto de esta contratación deberá realizarse de acuerdo con el modelo de servicio definido en este pliego, conocido como Software as a Service (SaaS).

El SaaS es una modalidad de servicio donde el software y los datos relacionados se hospedan en servidores ajenos al contratante, por tanto, a cargo del proveedor de la solución, y donde el acceso a los mismos se realiza a través de un navegador web de forma segura. Por tanto, la información, su procesamiento y los resultados del tratamiento de una determinada lógica de negocio estando hospedados en las instalaciones del contratista.

El contratista se hace cargo de toda la infraestructura necesaria, es decir, de cualquier gasto derivado de la prestación del servicio: del software, tanto a nivel servidor como cliente (desarrollado o licenciado); del hardware (físico o virtual, así como cualquier tipo de licencia asociada); y de las comunicaciones adecuadas hasta la puesta a disposición de la información a través de Internet. Asimismo, se hará cargo de cualquier actuación que sea necesaria, sea correctiva, preventiva o evolutiva, para mantener la solución con los parámetros de calidad adecuados.

La DSTSC deberá tener conocimiento, en todo momento, del lugar donde estarán alojados los servidores, así como los datos referentes a todos los procesos de negocio o tecnológicos vinculados con el objeto del contrato, así como también en caso de que la contratista formalice un cambio de proveedor tecnológico.

Otros aspectos que configuran esta modalidad son:

- La infraestructura para ofrecer el servicio debe estar alojada en territorio de la UE.
- No se permite ningún tratamiento de datos personales fuera de la UE, ni siquiera para su almacenamiento, ni para la realización de copias de seguridad.
- Para todos los usuarios, todas las comunicaciones deben estar cifradas y deben contar con medidas de seguridad adecuadas para mantener la confidencialidad, disponibilidad, trazabilidad e integridad de los datos.
- Forma parte del servicio la realización de las copias de seguridad necesarias para garantizar la plena disponibilidad e integridad de los datos almacenados de acuerdo con el apartado 6.5.10. Plan de copias.
- Forma parte del servicio la destrucción de todos los datos, tanto operativos como copias de seguridad existentes, una vez finalizado el contrato. Los conjuntos de datos resultantes de los procesos de exportación, migración o de copia de apoyo que la empresa contratista tuviera que realizar durante la prestación de los servicios, tendrán que eliminarse en cuanto se alcance la finalidad por la que se generaron. Todas las acciones correspondientes tendrán que estar certificadas.
- El sistema debe disponer de alta disponibilidad, tanto en lo que se refiere a la propia infraestructura, el equipamiento de red, líneas de datos, elementos de seguridad, como al suministro eléctrico y refrigeración de aire de la infraestructura.
- El contratista estará obligado a realizar, al menos, una revisión completa de hardware al año, con el fin de asegurar el perfecto funcionamiento del sistema y evitar incidencias futuras. Estas acciones tendrán que estar certificadas por la empresa del centro de proceso de datos y por la empresa contratista y presentadas en la DiBa.

Además, el contratista deberá estar en disposición de proporcionar la siguiente información:

- Las herramientas de seguridad de las que dispone el servicio contratado, incluyendo las destinadas a monitorización, análisis, recuperación y notificación de incidentes de seguridad.
- La virtualización utilizada y el nivel y mecanismos de segregación de los datos y aplicaciones hospedadas en su nube.
- Los mecanismos y procedimiento de borrado seguro de la información almacenada por el proveedor y que serán empleados en el momento de terminación del contrato.
- El acceso y análisis de logs, registro de accesos y cualquier información que pueda ser solicitada para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales. En caso de incidentes de seguridad, toda la información requerida de los equipos físicos, dispositivos de red, servicios compartidos y dispositivos de seguridad debe entregarse al cliente.

En los casos en que deba procederse a la realización de tareas periódicas de mantenimiento, actualizaciones o mejoras en los equipos, software o infraestructuras, o de cualquier otro elemento incluido en el modelo SaaS, deberá procederse a su

planificación, ajustándose a la ventana horaria prevista en el apartado 6.5.4. Correcciones, actualizaciones de la solución y cambios de versión.

6.5.2 Entornos

Para garantizar la calidad de la solución, será necesario disponer de dos entornos: un entorno de calidad y pruebas, donde se puedan validar los cambios implementados asociados a la resolución de incidencias, a la formación o a la implementación de nuevas funcionalidades y un entorno de producción, donde se realiza los procedimientos de gestión y la explotación de los datos. El entorno de calidad deberá ser copia del entorno de producción y se actualizará a petición de los referentes de la DSTSC. El entorno de producción y el entorno de calidad y pruebas tendrán la misma consideración en cuanto al tratamiento normativo de la seguridad.

6.5.3 Gestión de incidencias

Se entenderá como incidencia cualquier evento que causa o puede causar una indisponibilidad total o parcial del servicio (acceso a la solución, soporte telefónico, entre otros) o un incidente de seguridad (confidencialidad, autenticación, trazabilidad, integridad y disponibilidad) que afecte al sistema de información y/o a los datos personales.

Se trata de aquellas actuaciones que tienen como objetivo resolver disfunciones en el servicio contratado y que tienden a minimizar el número de incidencias y su resolución en el menor tiempo posible, incluso si se derivan de un mal uso del usuario o de la configuración o parametrización de la solución.

Por tanto, la empresa contratista deberá resolver todas las incidencias en el servicio; tanto las escaladas por la Diputación de Barcelona o trabajadores públicos de los entes locales beneficiarios del servicio, como las derivadas de la monitorización de los servicios o las detectadas por la propia contratista, sea cual sea la causa que lo origine, así como las consultas que se puedan producir en el ámbito tecnológico.

La empresa contratista tendrá que disponer de una herramienta propia para realizar el seguimiento de consultas, nuevos desarrollos, soporte funcional e incidencias propias de la solución. Cualquier consulta funcional o incidencia debe quedar reflejada en esta herramienta. Cualquier cambio de situación de la incidencia realizada por la empresa contratista o por los referentes del Gabinete debe quedar reflejado en esta herramienta.

La empresa contratista deberá proporcionar el acceso y códigos de usuario a los referentes del Gabinete para que puedan comunicar las incidencias y propuestas de mejora en la herramienta de soporte. Estos usuarios también tendrán la posibilidad de realizar un seguimiento de las incidencias reportadas, responder a las dudas de los técnicos de la empresa contratista, devolver las propuestas de solución incorrectas o dar por cerradas aquellas que consideren válidas. La empresa contratista cumplirá en este sistema de reporte, los preceptos normativos referentes a la protección de datos personales y garantizará la seguridad de la información y de las comunicaciones. Este sistema de información y los de copia de seguridad que aseguren la información, tendrán que estar ubicados en el territorio de la UE.

La empresa contratista deberá proporcionar un teléfono de contacto y un correo electrónico específico destinado a la comunicación de incidencias críticas asociadas a la solución. En este caso, el Gabinete utilizará el teléfono de contacto en primera instancia y posteriormente, la petición se anotará también en la herramienta de soporte.

El contratista y los técnicos de Diputación de Barcelona realizarán reuniones periódicas tanto técnicas como de carácter funcional para priorizar de forma conjunta las incidencias referentes a entes locales beneficiarios de SeTDIBA.

Será responsabilidad de la empresa: el análisis de la incidencia, proponer soluciones, implementar la solución acordada con la DSTSC, probarla en el entorno de calidad, preparar la instalación en explotación, documentar las actividades y las modificaciones realizadas.

El ciclo de gestión, de forma resumida, contempla las siguientes actuaciones:

- Análisis y resolución de la incidencia (incluye la corrección de datos erróneos).
- Propuesta de mejora para evitar que se reproduzca la incidencia (resolución del problema).
- Mecanismos proactivos que permitan reducir el número de incidencias o en cualquier caso permitan una rápida detección.
- Mantenimiento de la documentación actualizada.
- La comunicación inmediata y detallada a la DSTSC, en caso de que se detectara directamente por parte de la empresa contratista.
- La documentación de las incidencias deberá constar como mínimo de:
 - a) Una descripción técnica de los cambios realizados (información que actualizará la documentación del análisis funcional).
 - b) Las modificaciones que deban incluirse en el Manual de usuario.
 - c) Todas las pruebas realizadas que verifiquen la resolución de la incidencia.
 - d) El control de calidad antes de la entrega.
 - e) La identificación de posibles mejoras (standardización, simplificación, integración, entre otras).

Una incidencia estará resuelta si está plenamente documentada y tiene el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC. Toda incidencia resuelta por la empresa contratista que no reciba el visto bueno de la DSTSC será devuelta a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución.

En relación con el protocolo de tratamiento de las incidencias:

- La empresa contratista deberá validar la resolución de todas las incidencias en el entorno de calidad con un plan de pruebas definido expresamente y que se entregará en el momento de dar por cerrada la incidencia.
- Toda incidencia resuelta por la empresa contratista que no reciba el visto bueno de la DSTSC será devuelta a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución.

La empresa contratista tendrá que garantizar la calidad a todos los niveles:

- Garantizará la disponibilidad de recursos durante todo el horario de servicio y dispondrá de alarmas que notifiquen el no cumplimiento de los tiempos establecidos.

Ante las incidencias de seguridad, la contratista debe tener en cuenta:

- La clasificación de los incidentes de seguridad se hará según indica la guía CCN-STIC 817, teniendo el contratista la obligación de comunicar a la Diputación de Barcelona de forma inmediata a todos aquellos que puedan ser clasificados L3- Nivel Alto o superior por la vía que determina el contrato.
- Respecto a las violaciones de seguridad de datos personales, la empresa contratista deberá tener en cuenta la cláusula 2.19 del PCAP, sobre su comunicación sin dilación indebida.

La Diputación de Barcelona trabajará juntamente con la empresa contratista para reducir el tiempo de resolución, ya sea proporcionando información, realizando pruebas o a través de cualquier otra acción que esté a su alcance.

En caso de incidencias críticas o recurrentes, los técnicos de la DSTSC podrán pedir a la contratista un informe específico donde se detallen causas, alcance y actuaciones realizadas por su resolución.

En circunstancias especiales o en caso de duda, la DSTSC podrá fijar la categoría de una incidencia independientemente de los criterios aquí expuestos.

Si una incidencia, debido a su complejidad u origen, no puede resolverse dentro del tiempo de resolución fijado, la empresa contratista lo comunicará a la DSTSC y hará una previsión de resolución. Si una incidencia no puede resolverse en la versión actual de software sobre el que se basa la solución SaaS, la empresa contratista propondrá acciones para minimizar el impacto en la funcionalidad hasta la liberación de un parche o una nueva versión de la solución, sin que ello implique coste económico adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

6.5.4 Correcciones, actualizaciones de la solución y cambios de versión

Las actualizaciones de la solución tanto correctivas como evolutivas no supondrán un paro de servicio. En el caso, excepcional, que una actualización o corrección supusiera un paro de servicio planificado, éste debería realizarse en la ventana horaria entre las 20.00h PM y las 07.00 AM, en fin de semana o día festivo de acuerdo con la consideración que se incluye en el apartado de Horario del Servicio.

Cualquier corrección o actualización de las funcionalidades de la solución requerirá por parte del contratista:

- Informar con carácter previo a la Diputación de las incidencias o mejoras que incorpora la versión.
- Actualizar en su caso los manuales y otros materiales de difusión.
- Informar de cambios en la estructura de campos o de cambio en la configuración.
- En caso de cambios en el funcionamiento de la plataforma que así lo requieran, elaboración de videotutoriales o realización de sesiones de formación online.

6.5.5 Desarrollo de actuaciones

El contrato contempla, como parte variable, una bolsa de 800 horas anuales, de perfil técnico, que la Diputación de Barcelona utilizará para actuaciones o proyectos no previstos, previamente, validados como tales por la DSTSC. En concreto se utilizará para proyectos de evolución tecnológica, despliegues masivos, actuaciones puntuales, desarrollo de automatizaciones y actividades propias del servicio no previstas en la fecha de redacción de este pliego. Entre estas actividades destacamos, entre otras, las siguientes:

- Apoyar a la DSTSC en estudios de evolución tecnológica para realizar análisis de requerimientos, valoración de soluciones técnicas o estudios de viabilidad que puedan convertirse en propuestas de mejora.
- Participación en pruebas piloto de nuevos servicios en respuesta a demandas específicas de la DSTSC y que no estén incluidas en el alcance del contrato, pero sí relacionadas con su objeto.
- Actuaciones de configuración, instalación, soporte o traslado sobre equipamiento propio de los entes, sean estaciones de trabajo o elementos de red. Las actuaciones pueden incluir el desplazamiento in situ.
- Actuaciones derivadas de una incidencia crítica que comprometa a los sistemas de un ente, como, por ejemplo, una infección generalizada de virus, un ciberataque o actuaciones sobre equipamiento propio del ente, y otras eventualidades que puedan salir. En estos casos, la DSTSC podrá pedir la actuación, presencial o no, de técnicos a cualquier ente, dentro o fuera del horario del servicio determinado en este Pliego.

Las peticiones se realizarán por parte de la DSTSC y se enviarán categorizadas al contratista, a través de la herramienta de comunicación que se haya determinado. En caso de que se traten de actuaciones programadas (en relación con aquellas que están previamente planificadas), las peticiones serán comunicadas con una antelación mínima de 7 días laborables en relación con la fecha de realización efectiva.

El procedimiento incluirá dos fases: entrega del informe de valoración y ejecución. En concreto:

1. Entrega del informe de valoración:
 - La DSTSC abre una petición a la empresa contratista con los requerimientos necesarios.
 - El informe de valoración que hará la empresa se entregará en un máximo de 5 días laborables contando desde el momento de la comunicación y constará de:
 - Descripción de la actuación.
 - Planificación temporal de las labores con los recursos necesarios.
 - Número de horas previsto por su realización.
 - En su caso, servicios afectados.
 - Una vez presentado el informe de valoración, la DSTSC decidirá si se aprueba su realización o no. Si se aprueba, se ejecutará de acuerdo a los recursos y el calendario presentado. Si no se aprueba, se desestimará su

implementación, se cerrará la petición y no supondrá coste económico adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

2. Ejecución:

- La empresa contratista llevará a cabo las tareas acordadas y deberá validar su resultado.
- La actuación deberá incluir la actualización de la documentación relacionada, manuales, entre otros.

Una petición estará cerrada si está plenamente documentada y tiene el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC.

Una vez que la petición esté validada y cerrada por la DSTSC se podrá proceder a su cargo en la próxima factura abierta, con el importe resultante de multiplicar el precio hora de los perfiles utilizados por el número total de horas de esfuerzo calculado en el informe de valoración.

El volumen de peticiones sobre la bolsa de horas no será necesariamente constante a lo largo del tiempo. El importe del contrato destinado a la bolsa de horas se consumirá en función de las necesidades que se produzcan y no existe ningún compromiso económico para la Diputación de Barcelona, en relación con el volumen de gasto por este concepto.

En caso de que el contratista haya obtenido puntuación en el criterio de adjudicación específico sobre la bolsa de horas, en primer lugar, se utilizarán para realizar estas tareas las horas gratuitas que haya ofrecido la empresa y únicamente se facturarán cuando las horas ofertadas se hayan consumido.

Los recursos que la contratista destine a actividades a realizar durante la vigencia del contrato contra la bolsa de horas no pueden provenir del personal adscrito al equipo de trabajo para asumir las labores del contrato incluidas en la parte fija del servicio.

6.5.6 Usabilidad de la interfaz

La solución tecnológica debe ser integral, completa y en una plataforma única para permitir a los entes locales realizar una tramitación completa cumpliendo los requerimientos establecidos por la normativa vigente en cada momento.

Todas las pantallas de la solución deben tener una interfaz agradable e intuitiva, deben estar integradas a nivel visual (homogéneas a nivel gráfico) y no deben requerir entrar en diferentes módulos ni hacer varias validaciones para utilizar la solución.

Todas las funcionalidades incorporadas deben compartir una misma interfaz y coherencia en los menús de la aplicación y la navegación.

La aplicación debe ser configurable en castellano o catalán según las preferencias del usuario.

Los mensajes de error, incidencia o avisos que muestre la aplicación deben ser comprensibles por el usuario.

6.5.7 Volumetria de entes y escalabilidad

La previsión de número potencial de ente a incorporar a la solución durante la duración del contrato (5 años) es la siguiente:

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1 a 5.000 habitantes SeTDIBA	35	68	-	-	-
1 a 5.000 habitantes NO SeTDIBA	15	20	25	19	-
5.001 a 10.000 habitantes	1	5	12	7	-
10.001 a 20.000 habitantes	-	-	6	12	-
Total:	51	93	43	38	-
	225				

Estos volúmenes no suponen un compromiso por parte de la Diputación de Barcelona de alcanzar el total previsto. Se trata de la estimación de cobertura que se prevé, y la dimensión del presupuesto destinado a esta licitación se ha realizado en función de esta cobertura.

En cuanto a entes locales que no son ayuntamientos (consejos comarcales, entes dependientes, consorcios, EMD y mancomunidades), se han contabilizado como ayuntamientos teniendo en cuenta las siguientes equivalencias:

- Entes locales hasta 50 usuarios del sistema en el momento de la implantación: como un ayuntamiento de hasta 5.000 habitantes.
- Entes locales entre 51 y 100 usuarios del sistema en el momento de la implantación: como un ente local entre 5.001 y 10.000 habitantes
- Entes locales de más de 100 usuarios del sistema en el momento de la implantación: como un ente local entre 10.001 y 20.000 habitantes.

En total:

- Entes entre 0 y 5000 habitantes:
 - SeTDIBA: 110 (100% del total potencial)
 - No SeTDIBA: 72 (80'9% del total potencial)
- Entes entre 5001 y 10000 habitantes: 25 (56'8% del total potencial)
- Entes entre 10001 y 20000 habitantes: 18 (40'9% del total potencial)

6.5.8 Disponibilidad del servicio

La solución ofrecida por la empresa contratista con su correcto y óptimo funcionamiento, debe estar operativa 24x7, es decir, las 24 horas del día todos los días del año. Los ANS relativos a la disponibilidad del servicio están definidos en el apartado 10.5 Disponibilidad del servicio.

Además:

- El contratista estará obligado a realizar, al menos, una revisión completa de hardware al año, con el fin de asegurar el perfecto funcionamiento del sistema y evitar incidencias futuras. Estas acciones tendrán que estar certificadas.
- Los recursos de conectividad e infraestructura (números de servidores, núcleos por servidor, y capacidades de memoria o disco, entre otros) se podrán incrementar temporalmente para satisfacer períodos de demanda intensa. En la medida de lo posible la DSTSC tratará de anticiparse a los momentos puntuales de exceso de demanda con la mayor antelación posible. Sin embargo, en momentos de alta demanda sobrevenidos será necesario que la contratista habilite los recursos necesarios. La incorporación y eliminación de servidores de aplicaciones no supondrá el paro de servicios para ningún ente.
- La empresa contratista hará el apoyo técnico necesario y la gestión de los cambios que se tendrán que registrar, aceptar, clasificar, planificar, coordinar, documentar, ejecutar y, finalmente, evaluar el resultado para sacar conclusiones.

6.5.9 Acceso a la solución

Para acceder a la solución no se requerirá ningún software que no esté integrado dentro de la propia solución y, en este caso, será necesario que su instalación sea automática y transparente por el usuario.

El acceso se realizará a través de un navegador Web. El contratista debe garantizar el correcto uso del sistema con los navegadores estándar listados en el apartado 6.5.12 Especificaciones web, en las versiones que corresponda en cada momento según la evolución de estos.

La dirección será un dominio o subdominio de la Diputación de Barcelona y debe ser accesible desde el acceso restringido (<https://dibaaps.diba.cat/vus/login.asp>) cuando el usuario está autenticado con SAML ver apartado 6.6. Gestión de usuarios.

6.5.10 Plan de copias

Forma parte del contrato la realización de las copias de seguridad necesarias para garantizar la plena disponibilidad e integridad de los datos almacenados.

Además de los mínimos necesarios para el desempeño del ENS (ver apartado 6.5.3 Desempeño ENS), se proveerán mecanismos de copias en caliente a intervalos no superiores a una hora durante la jornada.

Estos mecanismos permitirán recuperar la información de la jornada a una determinada hora.

En consecuencia, y en el peor de los casos, la información no recuperable correspondería a la última hora de la jornada. Éste es un requisito imprescindible que la solución propuesta debe cumplir.

Se presentará asimismo un plan de contingencia que garantice la restauración de la información en un máximo de dos horas.

Habrà que hacer una prueba anual de restauración de Base de Datos en el entorno de calidad y sobre la que se interaccionará, a fin de asegurar que en caso de necesidad esta medida de contingencia está validada.

6.5.11 Auditoría y generación de trazas

La solución deberá proporcionar un mecanismo de trazabilidad de la información que permita, entre otros:

- Guardar auditoría de los accesos a documentos y expedientes, así como de los documentos y expedientes eliminados. Esta auditoría guardará como mínimo los datos necesarios para el desempeño del ENS (en el nivel determinado en el PCAP) y el RGPD.
- Registrar errores producidos en el sistema.
- Registrar errores en la integración con sistemas externos.
- Registrar situaciones sospechosas de comportamiento o configuración anómala.
- Registrar las acciones realizadas de forma automática por el sistema.

6.5.12 Especificaciones web

A continuación, se detallan los requisitos técnicos web que debe cumplir la solución.

- El código HTML debe validar su estructura según los criterios de la W3C: <http://validator.w3.org>
- Se deben cumplir los criterios de accesibilidad de la W3C en doble A. Idealmente deben resolverse todos los errores estrictos. Validador: <http://www.tawdis.net>
- El diseño responsivo deberá adaptarse a los estándares y puntos de salto de Bootstrap (<https://getbootstrap.com/docs>) en el momento de la formalización del contrato.
- Se requiere compatibilidad con los siguientes navegadores: Chrome, Firefox, Safari y Edge.
- Se trabajará con el juego de caracteres UTF-8.

El conjunto de funcionalidades de la plataforma debe ser único y común por todos los usuarios.

6.6 Gestión de usuarios

6.6.1 Autenticación

La autenticación por parte de los usuarios debe estar integrado con el estándar SAML 2 que proporcionará la Diputación de Barcelona.

Cuando un usuario se autentique en la solución, SAML proporcionará información sobre el ente al que pertenece y el perfil ver el apartado 6.6.3. Perfiles de usuario que representa en este ente. Un mismo usuario puede pertenecer a más de un ente y representar diferentes perfiles en cada uno de ellos.

6.6.2 Circuitos

6.6.2.1 Alta

Para que un usuario pueda acceder a la solución es necesario darle de alta por un lado en el sistema de autenticación de la Diputación de Barcelona, y por otro a la solución. Ambas altas son imprescindibles.

Alta en la Diputación de Barcelona

La incorporación de un usuario a la solución vendrá precedida por la petición del ente a la Diputación de incluir a este usuario en la solución. Una vez que el usuario esté correctamente dado de alta en el SAML corporativo y tenga asignada la solución, ente y perfil, tendrá la capacidad de acceder.

Alta en la solución

Además, es necesario dar de alta al usuario a la solución, esta tarea la llevará a cabo la empresa contratista a petición de la Diputación en caso de que el ente sea de la modalidad asistida.

Para los entes en modalidad de autogestión, será el propio ente quien dé de alta al usuario en la plataforma.

6.6.2.2 Baja

Cuando sea necesario dar de baja a un usuario, habrá que darlo de baja tanto a la Diputación como a la solución.

Baja en la Diputación de Barcelona

El ente solicitará la baja del usuario en la Diputación. En estos momentos se le bloqueará el acceso y por tanto el usuario no se podrá autenticar para la entidad que solicita la baja.

Baja a la solución

Desde la Diputación se pedirá la baja de usuario a la empresa contratista. Ésta habilitará los mecanismos para que el usuario no pueda acceder a la solución.

No se borrará la información relativa al usuario que se dé de baja y se mantendrá accesible para futuras peticiones de información o auditorías.

6.6.3 Perfiles

Los accesos y permisos que los usuarios tienen a la solución deben venir determinados por los perfiles que se les asigne. Un usuario puede tener más de una entidad asignada y en cada una de ellas puede tener más de un perfil distinto asignado.

Los perfiles enumerados en este apartado son los que se especificarán en el SAML de la Diputación a la hora de dar de alta a un usuario. En el momento de la autenticación, SAML informará a la solución de la identidad del usuario, el ente y el perfil que representa dentro del ente. El perfil que facilita SAML en la solución es a título informativo. Las atribuciones asignadas al perfil, según se describe a continuación, serán gestionadas por la solución.

Un perfil de nivel superior acumula permisos asignados a perfiles inferiores.

6.6.3.1 Administrador global

Persona que tendrá acceso a la configuración general. Principalmente reservado por personal de Diputación de Barcelona y personal de la empresa contratista responsable del mantenimiento de las configuraciones. Lo permitirá al menos:

- Crear nuevos modelos de entidad.
- Modificar las configuraciones, parametrizaciones y automatizaciones adaptadas a los modelos de la entidad.
- Realizar cambios de parametrización en cualquier entidad
- Realizar cambios masivos que afecten a modelos de entidad y/o entidades concretas.

6.6.3.2 Administrador de entidad

Persona dentro de una entidad con privilegios y permisos más ampliados que el resto de usuarios de su entidad. Restringido a la entidad a la que pertenece. Lo permitirá al menos:

- Acceso a todos los expedientes y sus documentos independientemente del estado.
- Eliminar los documentos.

En la modalidad de servicio asistida, este perfil no puede cambiar la configuración definida para la entidad sin autorización de la Diputación de Barcelona.

En el modelo de autogestión, este perfil puede cambiar la configuración de su entidad, pero no la del modelo. A modo de ejemplo, un administrador de entidad no podrá realizar cambios en la estructura del cuadro de clasificación o en la definición de las tipologías documentales sin autorización de la Diputación de Barcelona.

6.6.3.3 Tramitador

Persona en la entidad encargada de la gestión diaria de la tramitación electrónica. Restringido a la entidad a la que pertenece. Les permitirá al menos:

- Realizar búsquedas masivas en la entidad en las series o procedimientos a los que tienen acceso.
- Crear y modificar expedientes y documentos que se encuentren en estado abierto.
- Reabrir expedientes cerrados y no transferidos.
- Crear y modificar labores y trámites.
- Firmar documentos.
- Y todo lo que contempla el pliego de cláusulas en el apartado de tramitación.

6.6.3.4 Consulta

Persona en la entidad que sólo puede visualizar y en ningún caso modificar los datos. Restringido a la entidad a la que pertenece. Les permitirá al menos:

- Búsquedas masivas en la entidad restringida a los expedientes con permisos de acceso.
- Acceder a documentos y expedientes a los que tiene acceso.

6.6.3.5 Archivador

Persona encargada de las funciones de archivo. Restringido a la entidad a la que pertenece. Les permitirá al menos:

- Acceso a todos los expedientes y sus documentos independientemente del estado.
- Eliminar documentos firmados independientemente de su estado.
- Modificar de forma masiva los metadatos del código de clasificación y tipologías documentales en documentos y expedientes, independientemente del estado.
- Bloquear y desbloquear expedientes para su revisión.
- Ejecutar las transferencias en batería en el archivo definitivo una vez aprobada la transferencia.

6.6.3.6 Usuarios externos

En cuanto a los usuarios externos a la solución, especialmente usuarios externos que deben firmar documentos, las ofertas propondrán un sistema de autenticación seguro y flexible a la vez.

La solución contemplará las autorizaciones necesarias para comprobar que un usuario externo puede interactuar con el sistema (firmar un documento, por ejemplo) Esta autorización se emitirá a nivel de usuario interno autorizado, sin que requiera otras tareas de administración como que el usuario externo se dé de alta en el ente, en la Diputación o en la solución.

Las propuestas tendrán que incluir como mínimo los métodos de autenticación y firma con certificados digitales emitidos por autoridades certificadoras homologadas. Entre las autoridades certificadoras admitidas deberá constar como mínimo la Entidad de Certificación del Consorci AOC.

También tendrán que incluir como mínimo los sistemas de claves concertadas idCat móvil y @clave.

6.6.3.7 Ciudadanía

El acceso de la ciudadanía, tanto para autenticarse como para la firma de documentos, será a través de la Sede Electrónica.

Las propuestas tendrán que incluir como mínimo los métodos de autenticación y firma con certificados digitales emitidos por autoridades certificadoras homologadas. Entre las autoridades certificadoras admitidas deberá constar como mínimo la Entidad de Certificación del Consorci AOC.

También tendrán que incluir como mínimo los sistemas de claves concertadas idCat móvil y @clave.

7. Puesta en marcha

La fase de puesta en marcha del servicio es el período de tiempo que transcurre entre el inicio de la ejecución del contrato y la consecución de los niveles de servicio fijados en este Pliego de prescripciones técnicas con la puesta en producción de la solución para los dos primeros entes beneficiarios.

En esta fase, la contratista pondrá en marcha los procedimientos y herramientas necesarias para la ejecución del servicio, integrándolos con los procedimientos, procesos y herramientas existentes en la DSTSC.

El plan de puesta en marcha debe permitir a la empresa contratista cumplir con los ANS establecidos a partir del décimo día laborable de la fecha de inicio de la prestación. A partir de ese día se aplicarán las penalidades correspondientes.

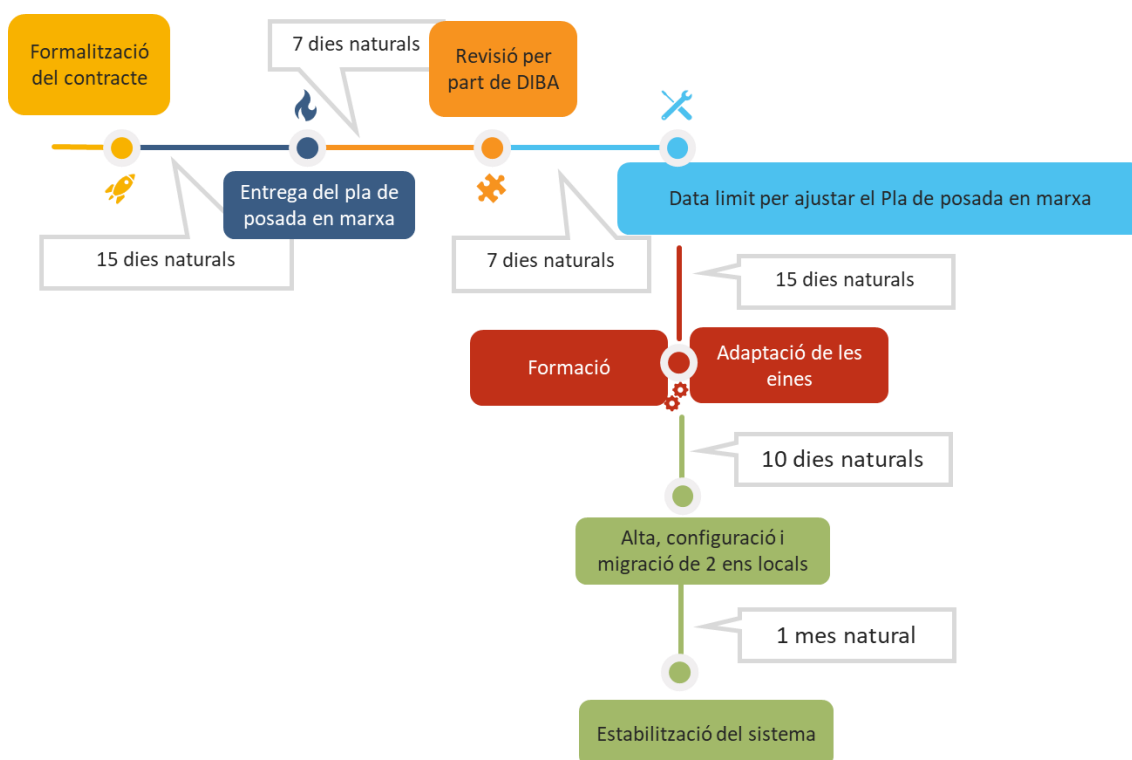
La DSTSC establecerá un equipo de técnicos formado por personal de la DSTSC y el Gabinete (en adelante equipo de trabajo Diputación) que trabajará juntamente con la empresa contratista en la fase de puesta en marcha.

El coste económico que implique o que derive de cualquiera de las actuaciones derivadas de la puesta en marcha debe entenderse incluido en el presupuesto total del contrato, no generará ningún derecho económico a la contratista, por tanto, ningún gasto para la Diputación de Barcelona.

7.1 Condiciones generales

Para facilitar la implantación del servicio, la puesta en marcha se estructura en diferentes fases, atendiendo a una propuesta cronológica de los trabajos a realizar desde la formalización del contrato, en concreto:

- Presentación, validación y enmiendas del plan de puesta en marcha
- Traspaso de conocimiento
- Adaptación de las herramientas
- Alta, configuración y migración de 2 entes locales
- Estabilización del sistema y evaluación de la implantación.



7.2 Presentación, validación y enmiendas del plan de puesta en marcha

Dentro del plazo de 15 días naturales a partir de la formalización del contrato, la contratista deberá presentar el plan de puesta en marcha que incluya los mecanismos necesarios para la ejecución de toda la puesta en marcha del servicio: traspaso de conocimiento, reuniones, conectividad al entorno, presentación de recursos asignados y concreción de protocolos de actuación.

El Plan de puesta en marcha incluirá la descripción documentada del modelo de gobernanza según se describe en el apartado 4 Gobernanza del servicio.

En cuanto a las comunicaciones, la documentación incluirá los canales a utilizar entre los participantes, frecuencias, calendario y circuitos.

Será responsabilidad de la empresa contratista la ejecución de las distintas fases que conforman la puesta en marcha del servicio.

El personal de la empresa contratista y el equipo de trabajo Diputación evaluarán y ajustarán conjuntamente el Plan consensuando la totalidad de los logros definidos, así como la verificación del calendario de realización y el número y perfil de los recursos involucrados.

El equipo de Diputación, en un plazo de 7 días naturales desde la presentación del Plan, dará el visto bueno al plan de puesta en marcha o presentará enmiendas.

La empresa contratista dispondrá de un plazo de 7 días naturales para ajustar el plan de puesta en marcha de acuerdo con las modificaciones acordadas.

7.3 Traspaso de conocimiento

Una vez validado el Plan de puesta en marcha y en paralelo a la fase de adaptación del sistema, habrá un traspaso de conocimiento inicial dirigido a los usuarios del sistema de información de la Diputación de Barcelona. Estas sesiones, cualquiera que sea su periodicidad, se podrán realizar tanto en modalidad telemática como presencial (en este caso será en las instalaciones de la Diputación de Barcelona en Barcelona ciudad), según criterio del equipo de trabajo Diputación y capacitarán a los usuarios en el funcionamiento y operativa diaria del nuevo sistema. El contratista dispondrá de los medios necesarios para adecuarse a cualquiera de las dos modalidades, sin que ello genere coste económico adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

Este traspaso de conocimiento inicial se reforzará, en caso necesario, con sesiones de especialización posteriores que garanticen la consecución de un conocimiento experto por parte de personal de Diputación sobre las herramientas provistas por el contratista.

La empresa contratista dispondrá de un plazo máximo de 21 días naturales para completar el traspaso de conocimiento inicial.

7.4 Adaptación de las herramientas

En paralelo al traspaso de conocimiento, la empresa contratista deberá realizar las adaptaciones o parametrizaciones necesarias en el sistema según la propuesta técnica pactada con el equipo de trabajo Diputación.

Esta fase de adaptación incluye la creación de patrones de entidades y mesas maestras, así como el alta de administradores globales, entre otros.

La empresa contratista dispondrá de un plazo máximo de 10 días naturales para finalizar esta etapa específica de adaptación y tener documentada su configuración para cada modelo de entidad.

7.5 Alta, configuración y migración de 2 entes locales

Una vez adaptadas las herramientas y revisadas por el equipo de trabajo de Diputación, la empresa contratista dispondrá de 15 días naturales para dar de alta, configurar, capacitar al personal y realizar la migración de los 2 primeros entes locales a incorporar en la plataforma.

7.6 Estabilización del sistema

Finalizadas las fases anteriores, se dejará un período de 1 mes natural para la estabilización del sistema y la realización de las tareas de seguimiento y evaluación de la solución implantada.

8. Canales de comunicación

La Diputación facilitará al contratista el acceso a un canal de Microsoft Teams como canal ágil de comunicación e interrelación audiovisual de los equipos de trabajo.

La DSTSC utiliza como herramienta de seguimiento de las peticiones el producto Redmine. La comunicación de incidencias o peticiones se realizarán a partir de esta herramienta a la empresa contratista que recibirá un correo electrónico.

Cualquier cambio de situación de la incidencia o petición que realice la empresa contratista debe quedar reflejado en el Redmine.

En caso de incidencias críticas o urgentes, los referentes de la Diputación de Barcelona utilizarán el teléfono en primera instancia, que deberá estar disponible 24x7 y utilizando el catalán o castellano como lengua. Posteriormente la petición se anotará también en el Redmine.

Si la empresa contratista utiliza una herramienta propia para la gestión interna de las tareas, se facilitará la integración sin coste para la Diputación de Barcelona.

Si la integración con la herramienta de la empresa contratista no es posible, la DSTSC proporcionará a un usuario de acceso a su sistema con el único objetivo de garantizar la actualización de los datos. En cualquier caso, la gestión del cumplimiento de ANS correrá a cargo del contratista y no se podrá obtener a partir del sistema de la DSTSC.

El contratista y los técnicos de Diputación de Barcelona realizarán reuniones periódicas tanto técnicas como de carácter funcional para priorizar de forma conjunta las incidencias referentes a entes locales beneficiarios de los servicios prestados por Diputación.

9. Equipo de trabajo

En relación con los integrantes del equipo de trabajo que la empresa contratista debe disponer en su plantilla para la prestación del contrato, con independencia de su número y porcentaje de dedicación final, deberán corresponderse con los siguientes perfiles:

- Delegado de protección de datos.
- Responsable del contrato.
- Referente del servicio de soporte.
- Técnicos.

El contratista deberá estar en disposición de dar cobertura inmediata en caso de enfermedad, vacaciones o cualquier otra contingencia que afecte a su personal, a fin de que en ningún supuesto la prestación quede sin cubrir.

Esta licitación requiere los siguientes perfiles:

9.1 Responsable del contrato

Será función del Responsable del contrato de la contratista las labores de coordinación, seguimiento y control de la gestión del contrato. Por parte de la Diputación de Barcelona se designará a la persona o al equipo que realizará funciones análogas.

El Responsable del contrato de la empresa contratista debe conocer en profundidad las prestaciones cubiertas y asegurar que todo el personal de la empresa contratista que

participa en el contrato tenga los conocimientos adecuados y asuma los compromisos adquiridos y vele por el cumplimiento de todos los requerimientos incluidos en el contrato.

El responsable del contrato realizará las siguientes funciones de coordinación y técnicas:

- Definición del plan de trabajo que servirá como guía para la ejecución de las prestaciones durante la vigencia del contrato. Los componentes del plan tendrán que incluir las métricas de satisfacción, recursos necesarios y una agenda de las actividades planificadas y las reuniones de seguimiento. Este plan de trabajo se revisará periódicamente para repasar los objetivos, y será acordado y supervisado por la DSTSC.
- Supervisión de la puesta en marcha para cumplir con el plan presentado, de acuerdo con los requisitos que determine el equipo de coordinación de la Diputación.
- Supervisión de la calidad. Se preparará un informe de seguimiento que resumirá las prestaciones proporcionadas, permitiendo la evaluación y seguimiento del último período realizado sobre el plan de trabajo.
- Supervisión de los riesgos. Manteniendo actualizada la lista de riesgos y derivados de los posibles cambios no efectuados.
- Supervisión de los incidentes, incidencias, problemas, consultas, peticiones, entre otros.
- Gestión del escalado. Los incidentes (o cualquier otra acción) que necesiten ser escalados a recursos técnicos o a niveles de responsabilidad superiores dentro de la propia empresa o en caso de subcontratación a otras empresas, serán gestionados estrechamente para acelerar su resolución.

El porcentaje de dedicación del Responsable del contrato será del 10% en relación con su jornada laboral, aplicado sobre el cómputo total anual de horas que establece el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP. Es imprescindible que esta persona disponga de un teléfono móvil no sólo destinado a su localización, sino para responder en cualquier momento a consultas sobre el estado de incidencias o peticiones y para requerir, incluso, su presencia, sin que ello suponga coste económico adicional alguno a la Diputación de Barcelona.

9.2 Responsable del servicio de apoyo y referente técnico

Esta figura será responsable de la coordinación de servicios en general. Esta coordinación comporta conocer el detalle de todos los aspectos relativos a la prestación del servicio, ya sean estos aspectos de naturaleza técnica, tecnológica o administrativa.

Será el interlocutor único con los técnicos de la Diputación de Barcelona y quien coordinará a los técnicos del contratista que puedan intervenir en cualquier actividad solicitada.

Por parte de la Diputación de Barcelona, el Gabinete designará a un coordinador que realizará las funciones de coordinación interna e interlocución.

Será responsabilidad del responsable del servicio de soporte de la empresa contratista conocer en profundidad el servicio fijado en el presente contrato y asegurar que todo el personal de la empresa contratista que participa en la ejecución tenga los conocimientos necesarios para desarrollar las tareas asignadas y asuma los compromisos de servicio adquiridos, además de supervisar la documentación generada y velar por el cumplimiento de todos los aspectos incluidos en el contrato o acordados.

Asumirá las siguientes funciones:

- Supervisar el servicio de soporte a los entes locales.
- Realizar el seguimiento de la calidad de este.
- Recopilar y comunicar los criterios acordados juntamente con la Diputación.
- Velar por la asignación de recursos suficientes al servicio de apoyo de acuerdo con la oferta realizada por el contratista.
- Elaborar indicadores de atención al usuario y de uso y funcionamiento del servicio prestado, elaborando propuestas de mejora.
- Coordinar las relaciones entre el equipo técnico y los técnicos de la DSTSC.
- Comunicar periódicamente el estado del contrato.
- Transmitir al equipo técnico las directrices para la correcta ejecución del contrato.
- Supervisar la aplicación de los procedimientos que solicite la DSTSC.
- Asistir a las reuniones periódicas de seguimiento del contrato.
- Gestionar las labores o procedimientos, aplicando medidas correctivas en caso de desviación.
- Garantizar la calidad de los procedimientos y tareas.
- La valoración del coste de los trabajos de la parte variable del contrato.
- La gestión de las intervenciones planificadas.
- Elaborar los informes técnicos de seguimiento y bajo demanda.
- Analizar la prestación para proponer mejoras.

El porcentaje de dedicación del Responsable del servicio de soporte y referente técnico será del 100% en relación con su jornada laboral, aplicado sobre el cómputo total anual de horas que establece el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas. Es imprescindible que esta persona disponga de un teléfono móvil no sólo destinado a su localización, sino para responder en cualquier momento a consultas sobre el estado de incidencias o peticiones y para requerir, incluso, su presencia, sin que ello suponga coste económico alguno adicional a la Diputación de Barcelona.

9.3 Delegado de Protección de Datos (DPD)

Será el responsable de garantizar el desempeño del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) por parte del equipo de trabajo del contratista. Figura obligatoria en el Reglamento europeo 2016/679, de 27 de abril, general de protección de datos (RGPD), para las administraciones públicas y sus encargados del tratamiento de datos personales.

Tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- Asesorar sobre la aplicación de los principios de privacidad desde el diseño y por defecto del proyecto.
- Informar y asesorar al encargado del tratamiento ya los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del RGPD y de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.
- Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el RGPD, de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros y de las políticas del encargado del tratamiento en materia de protección de datos personales, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes.
- Cooperar con los responsables de protección de datos de la Diputación de Barcelona y de los entes beneficiarios de la solución en cuestiones relativas al tratamiento objeto del presente pliego, incluida la evaluación de impacto relativa a la protección de datos, consulta previa ante la autoridad, y, en su caso, sobre cualquier otro asunto.
- Ejercer sus funciones prestando la debida atención a los riesgos asociados a las operaciones de tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance, contexto y fines del tratamiento.

9.4 Técnicos

El contratista deberá disponer para la prestación adecuada del contrato del número de técnicos suficientes para garantizar la ejecución y calidad del servicio, con un nivel de dedicación en relación con su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

Los técnicos adscritos al contrato tendrán que ser capaces de ejecutar, con el nivel de calidad suficiente, las tareas derivadas del contrato, y asumir puntas de trabajo para cubrir convenientemente todas las necesidades que se planteen en cada momento, de forma que la prestación no se vea afectada por aumentos esporádicos del número de incidencias o de cambios en campos de peticiones concretas, o por razón en caso necesario, el contratista reforzará el servicio de apoyo para poder dar respuesta al aumento de llamadas y peticiones de servicio.

Los técnicos asumirán las siguientes tareas:

- Resolución de incidencias, problemas, peticiones, consultas, parametrizaciones, configuraciones, adaptaciones, entre otros.
- Operaciones ordinarias de mantenimiento y administración.
- Documentación de los sistemas, configuraciones, despliegues, adaptaciones.
- Actualizaciones de versiones (parches, menores, mayores), así como cualquier otra tarea derivada del despliegue en los diferentes entornos identificados a nivel de contrato.

- Así como todas aquellas otras tareas que identificadas en el presente Pliego de prescripciones técnicas no sean competencia del Responsable del contrato o del Referente del servicio de soporte.

La dotación de recursos destinados al servicio de soporte será proporcional al número de usuarios de la plataforma, y en todo caso debe cumplir con el ANS descrito en el apartado 10 Acuerdos de nivel de servicio (ANS).

9.5 Reglas especiales en relación con el personal contratista

Con carácter general y en relación con el equipo de trabajo determinado, en su conjunto, el contratista debe tener presente:

- Corresponde exclusivamente al contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la DSTSC del cumplimiento de esos requisitos.
- El contratista velará por la estabilidad del equipo de trabajo, y para que los cambios en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del contrato, informando en todo momento a la DSTSC.
- El contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como los derechos y obligaciones derivados de la relación contractual entre empleado/empleador.
- El contratista deberá velar especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desarrolladas respecto de la actividad delimitada en el pliegos objeto del contrato.
- En caso de que los técnicos no satisfagan los mínimos de eficiencia, de metodología, aptitud y eficacia deseados, la DSTSC podrá pedir su sustitución al contratista, que deberá hacerla efectiva en un tiempo máximo de dos semanas.
- En el caso excepcional de que deba realizarse algún cambio, el sustituto deberá reunir, como mínimo, los mismos requisitos exigidos al sustituido, así como las posibles mejoras que haya podido ofrecer el contratista en su propuesta. Cualquier modificación de los técnicos deberá ser comunicada a la DSTSC con una antelación mínima de 1 semana y deberá presentar un plan de traspaso de conocimiento al nuevo miembro del equipo que deberá concretarse en un máximo de 2 semanas, que se entenderá el tiempo máximo a partir del cual el nuevo recurso se incorpore al equipo de trabajo.
- El contratista deberá informar a la DSTSC de cualquier contingencia que afecte a su personal y deberá disponer de personal para dar cobertura inmediata si se considera necesario.

- Cualquier ausencia planificada del personal del contratista deberá ser aprobada por la DSTSC.

10. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Los ANS permiten obtener indicadores para evaluar el grado de cumplimiento del contrato.

El cálculo del ANS se realizará con una periodicidad mensual, considerando el horario de la prestación del servicio y el mes natural.

No computarán los períodos de tiempo en los que el contratista está pendiente de respuesta, reuniones, datos o concreción de requerimientos por parte de los responsables, técnicos o usuarios de la Diputación de Barcelona o de terceros proveedores siempre y cuando éstos no tengan una relación contractual directa con la empresa contratista principal, dado que en ese caso el tiempo computará como tiempo propio de la contratista a todos los efectos previstos.

Las peticiones sólo se considerarán finalizadas si se encuentran completamente documentadas y tienen el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC, de lo contrario, serán devueltas a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución, a todos los efectos y responsabilidades establecidas en el ANS correspondiente.

Para la prestación de los servicios hay que tener en cuenta que los tiempos de respuesta y resolución de incidencias no podrán verse afectados por aumentos esporádicos del número de incidencias o peticiones. Además, hay que tener en cuenta que el tiempo de respuesta y de resolución de incidencias no se podrán ver afectados por aumentos esporádicos del número de incidencias ni por la coincidencia con la ejecución de nuevas peticiones.

A efectos de concreción y control del ANS consideramos las siguientes definiciones:

- Tiempo de respuesta: es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al contratista, por el canal previsto, hasta que ésta la asume asignando los recursos necesarios para poder cumplir el tiempo de resolución.
- Tiempo de resolución: es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al contratista, por el canal previsto, hasta que la incidencia queda resuelta y documentada por la empresa contratista.
- Informe de valoración: es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la petición a la empresa contratista por el canal previsto hasta que elabora el informe de valoración y la devuelve a la DSTSC.

La empresa contratista tendrá que definir mecanismos proactivos para reducir el número de incidencias.

Los ANS identificados computan dentro del horario ordinario de prestación del servicio identificado en la cláusula 6.2.3.2 del PPT.

10.1 Gestión de incidencias

Se establecen cuatro categorías de incidencias con diferentes tiempos de respuesta y de resolución:

Crítica - Incidencias que afectan de forma muy global a todo el sistema, y por tanto a todos los entes usuarios, o que no permiten trabajar con el sistema de producción.

Se considerará también como crítica cualquier incidencia en una funcionalidad que pueda tener consecuencias jurídicas al menos por un ente usuario.

- Tiempo de respuesta: 1 hora laborable.
- Tiempo de resolución: 4 horas laborables.

Urgente - Incidencias que afectan a más de un 10% de las entidades en al menos una funcionalidad.

- Tiempo de respuesta: 2 horas laborables.
- Tiempo de resolución: 8 horas laborables.

Importante - Incidencias que afectan hasta a un 10% de las entidades en al menos una funcionalidad.

- Tiempo de respuesta: 2 días laborables.
- Tiempo de resolución: 10 días laborables.

Baja - Incidencias que no detienen la operativa diaria y no afectan a una funcionalidad básica.

- Tiempo de respuesta: 5 días laborables.
- Tiempo de resolución: 15 días laborables.

10.2 Atención del servicio de apoyo municipal

Los tiempos de respuesta del servicio telefónico de soporte:

- Atención de la llamada: Cada hora de prestación de servicio se obtendrá la media del tiempo de respuesta. Ninguna de estas medias podrá superar los 30 segundos.
- Retorno de la llamada: el tiempo de respuesta de una llamada que no se ha podido atender debe ser máximo de 30 minutos.
- Regreso de un correo electrónico: el tiempo de respuesta de una petición que llega por correo electrónico es de 2 horas siguientes a su recepción.

10.3 Actualización de versión estándar

Una vez que la empresa contratista certifique y libere una nueva versión de su solución, esta versión estará en producción para los entes usuarios de la solución en el plazo máximo de 30 días naturales a partir de su liberación.

10.4 Cambios de configuraciones

10.1.1 Cambios de configuración masivas

Las tareas de cambios de configuración que afecten a todos los entes, a los entes de un mismo modelo o a un único ente, pero impliquen cambios masivos en los datos o configuraciones tendrán un tiempo de resolución dependiendo de la categorización de la urgencia del cambio.

Urgente – Cambios en la configuración que implican la generación de metadatos incorrectos, un comportamiento disfuncional de la solución o que se alejan del modelo e-SET.:

- Tiempo de respuesta: 2 horas laborables
- Tiempo de resolución: 8 horas laborables

Normal - Cambios en la configuración que no implican la generación de metadatos incorrectos, no provocan un comportamiento disfuncional de la solución y no se alejan del modelo e-SET:

- Tiempo de respuesta: 2 días laborables
- Tiempo de resolución: 10 días laborables

10.4.2 Cambios de configuración puntual

Las tareas de cambios de configuración puntuales (a modo de ejemplo: cambios en los permisos de un usuario, cambios en una unidad de trabajo, cambios en la declaración de un cargo, entre otros) que afecten sólo a una entidad y no impliquen cambiar datos o configuraciones de forma masiva tendrán el siguiente tiempo de resolución.

- Tiempo de respuesta: 2 horas laborables
- Tiempo de resolución: 8 horas laborables

10.4.3 Alta y baja de entes

Una de las tareas principales a la hora de incorporar un nuevo ente es importar la información proveniente del sistema de gestión de expedientes que el ente tenía hasta entonces. Por esta tarea se establece un ANS máximo de 20 días laborables para la carga de datos a partir de la petición hecha por personal de la DIBA y una vez los datos han sido facilitados.

En caso de baja de la plataforma de un ente, la exportación de la información (datos y documentos) de acuerdo con el apartado Baja de una entidad y exportación de la información tiene un ANS máximo de 20 días laborables para disponer físicamente de los datos a partir de la petición hecha por personal de la DIBA.

10.5 Disponibilidad del servicio

La solución ofrecida por la empresa contratista con su correcto y óptimo funcionamiento, debe estar operativa 24x7, es decir, las 24 horas del día todos los días del año. A tal efecto, y con el objetivo de alcanzar un 99,90% de continuidad del servicio en producción, debe ir dirigido al ejercicio y cumplimiento de la prestación de los servicios implicados en el presente pliego.

En los casos en que deba procederse a la realización de tareas periódicas de mantenimiento, actualizaciones o mejoras en los equipos, software o infraestructuras, o de cualquier otro elemento incluido en el modelo de servicio SaaS, deberá procederse a su planificación, adaptándose a la franja horaria prevista en el apartado 6.5.4. Correcciones, actualizaciones de la solución y cambios de versión.

Definición de tiempo de disponibilidad: es la suma del tiempo, en minutos, en los que el sistema ha estado disponible durante el período de tiempo establecido como medida (un mes).

Definición de ratio de disponibilidad: es la relación del tiempo de disponibilidad respecto al tiempo total en minutos de un (1) mes natural.

Se solicita una disponibilidad con una ratio mensual del 99,90%. Esta ratio equivale a un paro del servicio de como máximo 45 minutos al mes.

Definición de tiempo de incremento de recursos. Por lo que respecta a la petición de incremento de recursos por picos de demanda, se pide un tiempo de resolución (provisión de los recursos al entorno productivo) de 16 horas laborables una vez hecha la petición por parte de la Diputación de Barcelona.

10.6 Tiempo de retorno

El tiempo de retorno se mide desde el momento en que se lanza una solicitud al sistema hasta que éste muestra la respuesta por pantalla.

Utilizando herramientas automáticas de simulación de solicitudes, se midió el tiempo de retorno para cada una de las siguientes solicitudes:

- Inserción de un documento.
- Inserción de la firma en un documento.
- Carga de la interfaz inicial una vez validado el usuario.
- Consulta de expedientes y consulta de documentos cuando devuelve menos de 100 ítems.

El tiempo de regreso para cada una de estas solicitudes se medirá cada 15 minutos de 9h a 18h, de lunes a viernes no festivos. Cada hora se realizará la media de las 4 medidas tomadas.

Se establece como ANS el tiempo de 5 segundos de la media horaria para cada uno de los eventos enumerados.

10.7 Puesta en marcha del servicio

En el apartado 7 se describen las fases y plazos de éstas para la puesta en marcha del servicio.

En el mismo apartado se especifica un plazo total de 60 días naturales (15+7+7+21+10) desde el inicio de la ejecución del contrato hasta la puesta en marcha a los 2 primeros entes. Este plazo de 60 días naturales fija el ANS para la puesta en marcha del servicio.

En el apartado 6.4.2 se establece un plazo de 6 semanas (42 días naturales) para que la empresa contratista desarrolle la integración de su solución con el sistema económico-financiero de la Diputación. Este plazo de 42 se incluye dentro de los 60 días naturales establecidos en este ANS.

11. Penalidades

En caso de incumplimiento de los ANS por parte de la empresa contratista, y en el supuesto de que la Diputación de Barcelona opte por la no resolución del contrato, se prevén las penalidades que se indican por cada ANS identificado.

La contabilización de las penalidades se realizará mensualmente, con efectos en la facturación del mes calculado y sobre la parte fija de ese período. Hay que tener presente que el cálculo sobre los retrasos se aplicará tanto por los producidos en las incidencias que se hayan cerrado ese mes, como en aquellas otras que aún puedan estar pendientes de resolver y acumulen retrasos intermitidos.

La cuantía máxima de cada una de las penalidades no podrá ser superior al 10% del precio del contrato, IVA excluido, (10% del precio del contrato de la parte fija y 10% del presupuesto base de licitación de la parte variable) ni el total de las mismas podrá superar el 50% en su conjunto, IVA excluido

En caso de incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio las facturas tendrán que contemplar las penalidades según lo que se prevé en esta cláusula. En concreto, para las penalidades derivadas del incumplimiento sobre los ANS establecidos se aplicará el siguiente procedimiento siguiente:

- Durante las reuniones entre el contratista y los técnicos de la DSTSC para evaluar la correcta ejecución de la prestación se analizará entre otros factores el desempeño de los ANS.
- En caso de que la DSTSC detecte incumplimientos en los compromisos de servicios establecidos le comunicará formalmente al contratista.
- Durante la reunión de seguimiento el contratista podrá manifestar todo lo que considere conveniente.
- Posteriormente el contratista elaborará un documento en el que se recogerán los incumplimientos detectados por parte de la DSTSC y las disconformidades manifestadas por la empresa y lo entregará a la DSTSC.
- Finalmente, en caso de que la DSTSC considere que realmente se han producido los incumplimientos, elaborará un informe y la Diputación de Barcelona adoptará un acuerdo administrativo y notificará la imposición de la penalidad al contratista, así como la cantidad exacta que éste deberá descontar en la factura correspondiente al primer período de facturación abierto y otorgará a la empresa un plazo para presentar alegaciones.
- En caso de que el contrato hubiera finalizado (sea cual sea el motivo de esta circunstancia), las cantidades pendientes en concepto de penalidades se descontarán de la garantía definitiva.

11.1 *Gestión de incidencias*

- Críticas: se aplicará una penalidad de 100 €, IVA excluido
 - Por cada hora laborable completa que sobrepase el tiempo de respuesta fijado.
 - Por cada 4 horas laborables completas que sobrepase el tiempo de resolución fijado.
- Urgentes: se aplicará una penalidad de 100 €, IVA excluido
 - Por cada 2 horas laborables completas que sobrepasen el tiempo de respuesta fijado.
 - Por cada 8 horas laborables completas que sobrepasen el tiempo de resolución fijado.
- Importante: se aplicará una penalidad de 100 €, IVA excluido
 - Por cada 10 días laborables completos que sobrepasen el tiempo de respuesta fijado.
 - Por cada 20 días laborables completos que sobrepasen el tiempo de resolución fijado.
- Baja: se aplicará una penalidad de 100 €, IVA excluido
 - Por cada 15 días laborables completos que sobrepasen el tiempo de respuesta fijado.
 - Por cada 30 días laborables completos que sobrepasen el tiempo de resolución fijado.

11.2 *Atención del servicio de apoyo municipal*

- Atención a la llamada: Si durante 5 días laborables seguidos se supera el doble del ANS establecido (se obtiene alguna media por franja horaria de 60 segundos o más), se aplicará una penalidad de 100€, IVA excluido
- Retorno de la llamada: se aplicará una penalidad de 100 €, IVA excluido, por cada 60 minutos que sobrepase el ANS fijado.
- Retorno de un correo electrónico: se aplicará una penalidad de 100 €, IVA excluido, por cada 4 horas laborables que sobrepasen el ANS fijado.

11.3 *Actualización de versión estándar*

Se aplicará una penalidad de 100 €, IVA excluido, por cada 60 días naturales que sobrepasen el ANS fijado.

11.4 *Cambios de configuraciones*

11.4.1 *Cambios de configuraciones masivas*

- Urgentes: se aplicará una penalidad de 100 €, IVA excluido
 - Por cada 4 horas laborables completas que sobrepasen el tiempo de respuesta fijado.
 - Por cada 16 horas laborables completas que sobrepasen el tiempo de resolución fijado.

- Normales: se aplicará una penalidad de 100 €, IVA excluido
 - Por cada 4 días laborables completas que sobrepasen el tiempo de respuesta fijado.
 - Por cada 20 días laborables completas que sobrepasen el tiempo de resolución fijado.

11.4.2 Cambios de configuración puntuales

- Se aplicará una penalidad de 100 €, IVA excluido
 - Por cada 4 horas laborables completas que sobrepasen el tiempo de respuesta fijado.
 - Por cada 16 horas laborables completas que sobrepasen el tiempo de resolución fijado.

11.4.3 Alta y baja de entes

- Alta: se aplicará una penalidad de 100 €, IVA excluido, por cada día laborable que sobrepasen el ANS fijado.
- Baja: se aplicará una penalidad de 100 €, IVA excluido, por cada día laborable que sobrepase el ANS fijado.

11.5 Disponibilidad

- Se aplicará una penalidad de 100€, IVA excluido, por cada 0,02% (8,8 minutos al mes) de decremento sobre la ratio mensual de disponibilidad del 99,90%.
- Se aplicará una penalidad de 100 €, IVA excluido, por cada 32 horas que sobrepase el ANS fijado para la provisión de recursos en momentos de incremento de demanda.

11.6 Tiempo de retorno

Si durante 3 días seguidos se obtiene alguna de las medias horarias, para cualquier solicitud, superior a 10 segundos, se establece una penalización del 1% del importe mensual del contrato, IVA excluido.

11.7 Puesta en marcha del servicio

Se establece una penalización de 100€, IVA excluido, IVA excluido, por cada 5 días naturales que sobrepasen el ANS fijado.

11.8 Peticiones vinculadas a la bolsa de horas

Se establece una penalización del 1% sobre el valor identificado en el informe de valoración de la petición, IVA excluido, por cada día natural que sobrepase el plazo máximo fijado en el referido informe de valoración de la petición.

11.9 Devolución del servicio

Se establece una penalización de 100€, IVA excluido, por cada día natural de retraso que sobrepase el plazo máximo de inicio previsto, fijado en tres meses naturales antes de la finalización del contrato.

12. Devolución del servicio

La fase de devolución del servicio precede a la finalización del contrato y tiene como objetivo preparar la transferencia del servicio a la Diputación de Barcelona. En esta fase el contratista deberá definir y ejecutar el plan de devolución del servicio, donde deberá incluir una descripción de las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación a la finalización del contrato y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta devolución.

Durante esta fase, el contratista pondrá a disposición de la Diputación de Barcelona toda la documentación que ha utilizado durante la ejecución del contrato y la volumetría de las tareas efectuadas durante su vigencia.

El contratista deberá presentar como parte integrante de su propuesta técnica el Plan de devolución provisional, con el siguiente contenido mínimo:

- Definición de la duración del plan de devolución ofrecido.
- Cuantificación de los recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica.
- Método previsto para realizar la transferencia de conocimiento (trabajo en paralelo, workshops, sesiones formativas, entre otros).
- Cuantificación de los recursos y tareas a realizar necesarias durante la fase de transición en el supuesto de alternancia entre contratistas.
- La documentación de los principales procesos operativos del servicio.
- Los contratos de servicios con terceros que pudiera considerarse necesarios para dar continuidad a la prestación de los servicios por otro proveedor.
- Actuaciones pendientes de realizar.
- Informes de seguimiento.
- El conjunto de tareas incluidas en el plan de devolución del servicio no podrá superar el plazo máximo de dos semanas.

También se deberá proponer el plan de entrega de:

1. Conocimiento. Determinar el número de sesiones de traspaso y tipologías de éstas (workshops, conferencias, formación de equipos mixtos).
2. Documentación. Determinar la documentación técnica que se entregará, los plazos de entrega y, en caso de que sean necesarias, planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.
3. Toda la información de los entes gestionada por la solución. Esta información incluirá: asientos de registro, expedientes, documentos, usuarios, circuitos de firma, terceros, territorio, organigrama, información de la Sede Electrónica (catálogo de trámites, cartas de servicio, entre otros), permisos de usuario, entre otros. Por lo general incluirá toda aquella información relacionada con la

prestación del servicio enumerada en el apartado 6.1 Solución por la gestión administrativa.

Tres meses naturales antes de la finalización del contrato, la contratista tendrá que presentar el plan de devolución definitivo del servicio que incluya los mecanismos necesarios para traspasar toda la información relacionada con el servicio prestado en la Diputación de Barcelona. Este plan incluirá un mínimo de 40 horas de dedicación de recursos de la empresa contratista, sin coste adicional para la Diputación de Barcelona para realizar las tareas identificadas.

La devolución del servicio está incluida en el plazo de ejecución del contrato y no debe representar ninguna discontinuidad en el servicio ni ningún coste económico adicional para la Diputación de Barcelona.

Las incidencias por las que su tiempo de resolución finalice dentro del plazo de duración del contrato tendrán que quedar resueltas. Si no es así, se aplicarán las penalidades correspondientes.

La finalización del contrato exigirá también la eliminación segura de los datos personales y de toda la información utilizada para la ejecución del contrato. Se aportará certificación de su destrucción

A fin de facilitar el retorno final de la información del sistema, se establecerá desde el inicio del contrato, pruebas de extracción de datos con periodicidad anual.

La empresa contratista realizará volcados ordinarios anualmente confirmando la actuación dentro del documento de seguimiento mensual correspondiente, y una particular a la finalización del contrato. El objetivo de estos volcados es garantizar la integridad de la información extraída y la capacidad de exportación a otros sistemas en el momento de la devolución de acuerdo con lo reflejado en los apartados de las fases de devolución y transición.

Las extracciones serán cumplidas y los archivos de datos resultantes de la extracción se ajustarán a lo establecido en el apartado 6.3.2. Importación y exportación de información de un ente.

13. Transición del servicio

En caso de que haya un cambio de contratistas y de solución, la empresa, durante la vigencia del contrato, deberá asegurar el traspaso de información (procedimientos de gestión, datos y documentos) y conocimiento a la empresa entrante para asegurar una buena transición del servicio.

14. Transferencia tecnológica y de conocimiento

El contratista está obligado a facilitar a las personas designadas por la DSTSC toda aquella información necesaria para disponer de pleno conocimiento técnico de las prestaciones realizadas.

Sin embargo, el personal designado por la DSTSC y el Gabinete en las prestaciones adjudicadas podrá realizar todas aquellas consultas que considere oportunas para el correcto seguimiento y control del contrato, así como, recibiendo, en su caso, el traspaso de la información que sea necesaria para conocer y comprender el funcionamiento de los mismos.

15. Acceso remoto per la prestació de los servicios contratados

En caso del uso de herramientas de control remoto para poder asistir al usuario, será necesario que el contratista, durante la ejecución del servicio, recoja el consentimiento expreso del usuario para poder utilizar las herramientas de control remoto necesarias para la prestación del servicio.

Para una mayor agilidad a la hora de interactuar con el usuario, la empresa contratista tendrá que disponer de una herramienta para tomar el control de sesiones de usuarios internos de la Diputación de Barcelona desde la red de la empresa proveedora. Esta herramienta deberá ofrecer los estándares de seguridad del ENS y tener en cuenta las recomendaciones y guía CCN-STIC 817, o aquella que la sustituya o complemente, y disponer de un registro de uso por parte de usuarios administradores identificados individualmente. También será necesario aportar una propuesta escrita de protocolo de actuación de los administradores remotos que incorpore entre otros:

- La instalación/desinstalación y la configuración segura de la herramienta de control remoto.
- La anticipación de presencia de información personal en la sesión capturada y la forma en que ésta se salvaguarda.

El uso de cualquiera o la totalidad de estas herramientas no supondrá ningún requerimiento adicional que afecte a la infraestructura de la Diputación de Barcelona, así como tampoco ningún coste económico adicional.

16. Prueba de concepto

La Diputación de Barcelona, a través de la DSTSC (que contará con el apoyo del personal técnico del Gabinete), se reserva el derecho a pedir a las empresas licitadoras (inicialmente a la que se haya propuesto como adjudicataria), sin coste adicional para la Diputación de Barcelona, la realización de una prueba de concepto, con el fin de validar que la solución propuesta se ajusta a las funcionales.

La empresa propuesta como adjudicataria se encargará de preparar a sus instalaciones su producto y facilitar el acceso a la DSTSC de forma que desde un puesto de trabajo corporativo que tenga instalada la maqueta estándar corporativa se pueda realizar dicha comprobación.

Por la prueba de concepto será necesario disponer de 2 modelos de entidades: modelo ayuntamiento y modelo sector público. En el modelo ayuntamiento necesitaremos al menos 10 entidades configuradas y en el modelo de sector público 2 entidades configuradas.

Los datos básicos para la configuración de los modelos están disponibles en los anexos incluidos en el apartado Anexos de este Pliego. En caso de que para realizar las pruebas con todas las garantías necesite más información de la que le facilitamos, háganoslo saber para indicar los valores concretos.

Por la configuración de los modelos:

- Oficina de registro (asunto/modalidad): se requieren 2 oficinas una genérica y una de facturas. La oficina por defecto de entrada será la genérica.
- Tipologías documentales: las indicadas en el anexo 1, incluido en el apartado Anexos de este Pliego. En el caso de la tipología decreto “DEC-DECRETO DE ALCALDÍA/ DECRETO DE PRESIDENCIA (TD01-011)” será auto-numerados y generan libro de decreto.
- Máscaras de documentos (según la tabla facilitada de tipologías en el anexo 1, incluido en el apartado Anexos de este Pliego) el formato es:
<código tipología documental>_título del documento_<fecha creación documento>
- Cuadro de clasificación de los expedientes:
 - Modelo ayuntamiento: las indicadas en el anexo 2, incluido en el apartado Anexos de este Pliego.
 - Modelo sector público: las indicadas en el anexo 3, incluido en el apartado Anexos de este Pliego.
- Unidades de trabajo: las indicadas en el anexo 4, incluido en el apartado Anexos de este Pliego.
- Catálogo de trámites. las facilitadas en el anexo 5, incluido en el apartado Anexos de este Pliego.
- Plantillas de documentos: las facilitadas en el anexo 7, incluido en el apartado Anexos de este Pliego.
- Modelo de metadatos extras asociados a expediente de la serie 1314: los facilitados en el anexo 8, incluido en el apartado Anexos de este Pliego.

Esta prueba se realizará con el apoyo del Gabinete y de la DSTSC, a partir de una verificación básica que permita:

16.1 Validar que se mantienen interfaces y navegación coherente y comuna y debe ser compatible con la metodología e-SET.

- Todas las pantallas de la solución deben estar integradas a nivel visual (homogéneas a nivel gráfico) y no deben requerir entrar en diferentes módulos ni hacer varias validaciones para utilizar la solución.
- Las herramientas deben poder configurarse en catalán.
- La plataforma debe ser compatible con e-SET.
- Para comprobar estos aspectos se llevarán a cabo las siguientes operaciones:

- Una anotación desde la sede electrónica para la petición de reagrupamiento familiar.
- Desde la plataforma de tramitación, es necesario diligenciar la anotación y enviarla a tramitar a la unidad de trabajo de Servicios sociales e informar a la unidad de trabajo de Urbanismo. El expediente de servicios sociales por defecto debe ser restringido a la unidad de trabajo de servicios sociales.
- Abrir expediente desde el ámbito de servicios sociales y cargar 2 documentos adicionales. En el expediente abierto, generar un trámite a un usuario tramitador que realiza las funciones de arquitecto municipal y dar permisos al documento de solicitud.
- Como usuario tramitador arquitecto, comprobar la visualización del trámite.
- El usuario tramitador arquitecto debe cargar un informe en el expediente y comprobar que no puede acceder al resto de la documentación. Finalizar el trámite.
- Como usuario tramitador de servicios sociales, comprobar el estado del expediente y generar propuesta de resolución. Enviar la propuesta a la JGL.
- Realizar la aprobación de la Junta de Gobierno Local. Generar acta y certificados de los acuerdos. Generar notificaciones.

16.2 Validar que se pueden hacer cambios en batería en modelos de entidades (con una muestra de 2 modelos)

Se validará que el servicio permita que los cambios realizados en los modelos se trasladen de forma automática a las entidades que comparten ese modelo. La muestra mínima es de 2 modelos.

- Añadir una tipología documental no existente hasta el momento.
- Modificar una tipología documental existente para cambiar la máscara de la tipología documental; añadir la numeración automática y la generación de libro.
- Eliminar una tipología documental.
- Añadir nuevo grupo de firma.
- Crear una nueva serie no existente en el cuadro de clasificación.
- Modificar la función, grupo y serie de un ítem del cuadro de clasificación.
- Eliminar una serie del cuadro de clasificación.
- Crear nuevos metadatos del expediente correspondiente a la serie 1314 – Solicitud acceso a la información pública. Este formulario debe permitir recuperar datos almacenados en el sistema y vinculados al expediente como por ejemplo datos de registro; incluir otra información para introducirla manualmente. El modelo está en el anexo 8, incluido en el apartado Anexos de este Pliego.
- Cambiar una plantilla de modelo de documento.

16.3 Validar que se pueden hacer cambios masivos a todas las entidades

Para comprobar estos aspectos se llevarán a cabo las siguientes operaciones sobre las entidades existentes:

- Añadir una tipología documental no existente hasta el momento.
- Modificar una tipología documental existente para cambiar la máscara de la tipología documental; añadir la numeración automática y la generación de libro.
- Reclasificar los documentos creados de una tipología documental concreta a otra. Por esta prueba deberá existir diferentes documentos de una misma tipología.
- Añadir nuevo grupo de firma.
- Crear una nueva serie no existente en el cuadro de clasificación.
- Eliminar una serie del cuadro de clasificación sin expedientes asociados.
- Reclasificar expedientes de una serie concreta a otra.
- Modificar al responsable del expediente de todos aquellos expedientes que tienen un valor concreto.
- Crear nuevos metadatos del expediente correspondiente a la serie 1314 – Solicitud acceso a la información pública. El modelo está en el anexo 8, incluido en el apartado Anexos de este Pliego.
- Cambiar una plantilla de modelo de documento.

16.4 Validar la incorporación de metadatos a expediente y documento

Se validará:

- Incorporar nuevos metadatos a expedientes y documentos.
- Vincular los metadatos a un expediente a partir de una serie específica del QdC.
- Vincular los metadatos a un documento por una tipología documental concreta.
- Cumplimentar los metadatos de forma automatizada o manual.
- Consultar, mostrar y extraer los metadatos introducidos.

Para comprobar estos aspectos se llevarán a cabo las siguientes operaciones:

- Definir un formulario sencillo por la serie 1314 – Solicitud información pública (modelo del anexo 8, incluido en el apartado Anexos de este Pliego).
- Crear un nuevo expediente de la serie 1314 y rellenar los metadatos del formulario, buscar por alguno de los metadatos introducidos.

16.5 Validar la automatización de documentos para que numere automáticamente y genere libro

Se validará que una tipología documental específica numere automáticamente cuando se apruebe y guarde automáticamente en el libro correspondiente. Cuando el expediente del libro no existe lo cree automáticamente.

Para comprobar estos aspectos se llevarán a cabo las siguientes operaciones:

- Configurar la tipología documental Informe de fiscalización para que la numeración sea automática y genere el libro correspondiente al aprobar el documento.

- Crear en un expediente administrativo un par de documentos del tipo correspondiente a la serie configurada y añadirle la firma.
- Aprobar uno de los documentos que por ser el primero ha tenido que crear automáticamente el expediente del libro.
- Aprobar el segundo documento, en cuyo caso sólo tiene que vincularse al expediente del libro.

16.6 Validar que las mejoras aportadas en la oferta existen

Comprobación material de la existencia y funcionamiento de las mejoras funcionales adicionales aportadas en la oferta del contratista.

- Se valorará que la solución incorpore modelario de documentos administrativos proporcionados y mantenidos por el propio proveedor sin coste adicional.
- Se valorará que la solución incorpore la opción de grabar y retransmitir las sesiones de los órganos colegiados telemáticamente y la generación de videoactos sin coste adicional.
- Se valorará la provisión sin coste adicional de herramientas de analítica sobre la totalidad de los datos de la solución provista.

16.7 Validar el rendimiento y pruebas de estrés

Comprobación de los tiempos de respuesta expuestos en el apartado “Tiempo de retorno”. Estas pruebas se realizarán en dos escenarios. Un usuario conectado, y simulación de 1.000 usuarios de 100 entidades distintas realizando al mismo tiempo la misma operación. En concreto:

16.7.1 Caso de uso un usuario:

Para el escenario de un usuario se comprobará que el tiempo no exceda para cada operación:

- Inserción de un documento (la facilidad en el anexo 6, incluido en el apartado Anexos de este Pliego): 5 segundos.
- Visualización del documento anterior: 5 segundos.
- Inserción de la firma en el documento anterior: 5 segundos.
- Carga de la página inicial de la solución antes de validarse: 3 segundos.
- Validación del usuario: 5 segundos.
- Carga de la interfaz inicial una vez validado el usuario: 5 segundos.
- Consulta de expedientes cuando devuelve menos de 100 ítems: 5 segundos.
- Consulta de documentos cuando devuelve menos de 100 ítems: 5 segundos.

16.7.2 Caso de uso multiusuario

Por el escenario de los 1000 usuarios se comprobará que los tiempos anteriores no exceden el doble de los tiempos para un solo usuario.

16.8 Incorporación de nuevos entes

16.8.1 Caso de uso configuración de un nuevo ente

Crear un nuevo ente que herede las características de la entidad modelo que se ha indicado. La creación de la configuración de un nuevo no puede ser un proceso totalmente manual.

Para comprobar estos aspectos se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- Crear un nuevo ente a partir del modelo definido como ayuntamiento.
- Revisar que la configuración pertenece al modelo escogido: QdC; tipologías documentales; máscaras de documento; roles de usuarios; grupos de firma; unidades de trabajo; plantillas de documentos; oficinas de registro.

16.8.2 Caso de uso migración de datos

Tal y como se especifica en el apartado 6.3.2 Importación y exportación de información de un ente, estas operaciones se llevarán a cabo sin el paro de ningún servicio provisto por la solución a las entidades no afectadas por esta importación o exportación.

Se validará que la importación de información de un nuevo se puede llevar a cabo sin necesidad de detener el servicio para el resto de entes.

16.9 Validar el funcionamiento de las integraciones

16.9.1 Integración de aplicaciones externas con la solución

Según los requisitos descritos en el apartado 6.4.2, se validará que la solución aporte una API que permita la consulta y creación de elementos. En concreto se validará que desde fuera la solución se pueda:

- Crear y consultar un expediente.
- Asociar un documento a un expediente.
- Crear un asiento de registro de entrada y obtener el acuse de presentación.

16.9.2 Integración de la solución con los servicios del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (CAOC)

De los sistemas proporcionados por la AOC que se describen en el apartado 6.4.3, en concreto se validará:

- Crear una notificación en la solución.
- Enviar esta notificación a eNotum.
- Recibir la notificación a eNotum.
- Comprobar desde la solución que la notificación se ha recibido.

17. Anexos

La documentación necesaria para el correcto desarrollo de las pruebas de concepto son las siguientes.

- Anexo 1: Tipologías documentales.
- Anexo 2: Cuadro de clasificación del modelo ayuntamiento.
- Anexo 3: Cuadro de clasificación del modelo sector público.
- Anexo 4: Unidades de trabajo.
- Anexo 5: Catálogo de trámites.
- Anexo 6: Documento de ejemplo.
- Anexo 7: Plantilla de documento.
- Anexo 8: Modelo ejemplo de ficha metadatos por la serie 1314 - solicitud información pública.

ANEXO 1 - TIPOLOGÍAS DOCUMENTALES

Código SeTDIBA	Nombre SeTDIBA
ACORD	ACORD (TD02-010)
ACORD_JGL	ACORD JUNTA DE GOVERN (TD02-011)
ACORD_MC	ACORD MODIFICACIO CREDIT (TD02-010)
ACORD_PLE	ACORD DEL PLE (TD02-012)
ACTA	ACTA (TD10-010)
ACTA_ARQ	ACTA D'ARQUEIG (TD99-051)
ACTA_AVALU	ACTA D'AVALUACIO (TD10-019)
ACTA_CES	ACTA DE CESSAMENT DE PERSONAL O CÀRREC (TD01-023)
ACTA_COM	ACTA COMISSIÓ INFORMATIVA (TD010-010)
ACTA_COMPR_OB	ACTA DE COMPROVACIO D'OBRES (TD10-018)
ACTA_INSPEC	ACTA D'INSPECCIO (TD99)
ACTA_JGL	ACTA DE LA JUNTA DE GOVERN LOCAL (TD10-010)
ACTA_JP	ACTA JUNTA DE PORTAVEUS (TD010-010)
ACTA_PLE	ACTA PLE (TD10-010)
ACTA_RECEP	ACTA DE RECEPCIO (TD10-012)
ADDEN	ADDENDA (TD99-254)
ADJUNT	ADJUNT (TD99)
ALB	ALBARA (TD99-052)
ALEG	AL·LEGACIO (TD16-010)
ALTA_ILT	ALTA DE LA INCAPACITAT TEMPORAL- ILT (TD11-023)
ANUNCI	ANUNCI (TD08-010)
AUTO	AUTORITZACIO (TD01-018)
AVAL	AVAL (TD99-053)
AVAL_SCL	AVAL DOCUMENT COMPTABLE (TD99-053)
BAIXA_ILT	BAIXA PER INCAPACITAT TEMPORAL- ILT (TD11-024)
BALAN	BALANÇ (TD99-054)
BASES	BASES (TD099-251)
CARTES	CARTES (TD06-011)
CERT	CERTIFICAT (TD11-013)
CERT_EMPAD	CERTIFICAT EMPADRONAMENT (TD20-019)
CERT_FINAL	CERTIFICAT FINAL OBRA, SERVEI, SUBMINISTRAMENT (TD99-102)
CERT_JGL	CERTIFICAT JUNTA DE GOVERN (TD11-019)
CERT_MED	CERTIFICAT MEDIC (TD11-014)
CERT_PLE	CERTIFICAT PLE (TD11-013)
CITAC	CITACIO JUDICIAL O ADMINISTRATIVA (TD07-010)
COM_PREVI	COMUNICAT PREVI (TD18-013)
COMP_RES	COMPTE RESULTATS (TD99-068)
CONTRACTE	CONTRACTE (TD03-010)
CONV	CONVENI (TD04-010)
CONVOC	CONVOCATORIA (TD06-014)
CURRIC	CURRÍCULUM (TD20-010)

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 60e212e90b126822235f Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

DACI	DECLARACIO ABSENCIA CONFLICTE INTERES (TD05-010)
DEC	DECRET D'ALCALDIA/ DECRET DE PRESIDENCIA (TD01-011)
DECLARA	DECLARACIO (TD05-010)
DECLARA_RESP	DECLARACIO RESPONSABLE (TD18-011)
DEN	DENUNCIA (TD15-011)
DILIG	DILIGENCIA (TD12-011)
DNI	DOCUMENT NACIONAL D'IDENTITAT (TD20-
DOC_COMP_A	DOCUMENTACIO COMPTABLE (AUTORIZACIÓ) (TD99-055)
DOC_COMP_AD	DOCUMENTACIO COMPTABLE (AD) (TD99-055)
DOC_COMP_D	DOCUMENTACIO COMPTABLE (D) (TD99-056)
DOC_COMP_O	DOCUMENTACIO COMPTABLE (O) (TD99-057)
DOC_COMP_PD	DOCUMENTACIO COMPTABLE (PD) (TD99-055)
DOC_COMP_RC	DOCUMENTACIO COMPTABLE (RC) (TD99-063)
DOC_COMP_REL	DOCUMENTACIO COMPTABLE relacions
DOC_JUSTIF	DOCUMENTACIÓ JUSTIFICATIVA D'AJUTS I SUBVENCIONS (TD99)
EDI	EDICTE, BAN (TD08-012)
ESCRITURA	ESCRITURA (TD11-015)
ESTADIS	ESTADÍSTICA (TD99-208)
ESTUDI	ESTUDI (TD13-011)
EXAM	EXAMENS (TD99-252)
FAC_ABO	FACTURA ABONAMENT (TD19-010)
FAC_ADJ	FACTURA ADJUNTS (TD19-010)
FAC_E	FACTURA EMESA (TD19-010)
FAC_JUS	FACTURA PAGAMENTS A JUSTIFICAR (TD19-
FAC_R	FACTURA (TD19-010)
FAC_XML	FACTURA ELECTRONICA (TD19-010)
FITXA	DOCUMENTS FITXA (TD99-209)
FOTO	FOTOGRAFIA (TD99-351)
FULLS_NOMI	FULLS DE NOMINA (TD11-026)
INDEX_ELEC	ÍNDIX ELECTRONIC (TD99-210)
INF	INFORME, DICTAMEN (TD13-013)
INF_FISC	INFORME DE FISCALITZACIÓ (TD13-013)
INSTR	INSTRUCCIONS (TD01-015)
INVEN	INVENTARI (TD99-202)
JUST	JUSTIFICANT (TD11-017)
JUST_RECEP	JUSTIFICANT DE RECEPCIO (TD09-010)
LIQ_PRESSUP	LIQUIDACIO DEL PRESSUPOST (TD99-073)
LIQ_TRIB	LIQUIDACIO TRIBUTARIA (TD99-067)
LIQUID_RRHH	LIQUIDACIO I QUITANÇA (TD99-059)
LLIB	LLIBRE (TD99)
LLIB_FAM	LLIBRE DE FAMILIA (TD20-026)
LLIC	LLICENCIA (TD01-019)
LLISTATS	LLISTATS (TD99-203)
MAIL	CORREU ELECTRONIC (TD06-011)
MAN	MANUAL (TD99-004)
MEM	MEMORIA (TD99-005)

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 60e212e90b126822235f Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

MI	MANAMENT INGRES (TD99-060)
MOCIO	MOCIO (TD01-030)
MP	MANAMENT PAGAMENT (TD99-059)
NIE	NUMERO/ TARJETA D'IDENTITAT D'ESTRANGER (NIE/TIE) (TD20-020)
NOMEN	NOMENAMENT (TD01-021)
NOTES	NOTA RESUM (TD99)
NOTIF	NOTIFICACIO (TD07-011)
OFICI	OFICI (TD06-016)
ORDEN	ORDENANÇA (TD01-013)
ORDRE_DIA	ORDRE DEL DIA (TD06-018)
PADRO	PADRO (TD99-205)
PASSP	PASSAPORT (TD20-015)
PERMIS	PERMIS (TD01-020)
PERMIS_COND	PERMIS DE CONDUIR (TD20-016)
PLA	PLA (TD99-007)
PLANOL	PLANOL (TD99-107)
PLEC_CLAUS	PLEC DE CLAUSULES (TD03-012)
PLICA	PLICA (TD03-013)
POLIS	POLISSA (TD03-016)
PREC	PREC (TD01-033)
PRESA_POS	PRESA DE POSSESSIO (TD10-017)
PRESSUP	PRESSUPOST (TD20-017)
PRESSUP_PUBL	PRESSUPOST PUBLIC (TD99-062)
PROG	PROGRAMA (TD99-009)
PROJECT	PROJECTE (TD99-010)
PROP_ACORD	PROPOSTA D'ACORD (TD10-010)
PROP_DEC	PROPOSTA DECRET (TD01-029)
PROP_LIQ	PROPOSTA DE LIQUIDACIO (TD99-071)
PROV	PROVIDENCIA (TD05-014)
QUEIXA	QUEIXA (TD15-014)
RECLAM	RECLAMACIO (TD15-012)
RECURS	RECURSOS (TD17-010)
REGISTRE	REGISTRE (TD99-206)
REGLA	REGLAMENT (TD01-014)
REQUER	REQUERIMENT (TD07-012)
RESOL	RESOLUCIO (TD01-016)
SENTENC	SENTENCIA (TD99-306)
SOL	SOL·LICITUD (TD14-010)
TARGE	TARGETA (TD20-021)
TC1	RLC, TC1. BUTLLETÍ DE COTITZACIÓ A LA SEGURETAT SOCIAL (TD99-069)
TC2	RNT, TC2. BUTLLETÍ DE COTITZACIÓ A LA SEGURETAT SOCIAL. RELACIO NOMINAL DE
TIF	TARGETA D'IDENTIFICACIO FISCAL (TD20-027)
TITOL	TITOL (TD20-024)
TRIBUTS	AUTOLIQUIDACIONS TAXES, IMPOSTOS I PREUS PUBLICS (TD99-066)
TSE	TARGETA SANITARIA EUROPEA (TSE) (TD20-
TSI	TARGETA SANITARIA INDIVIDUAL (TSI) (TD20-

ANEXO 2 – QDC MODELO AYUNTAMIENTO

Funciones	
Código	Nombre
01	ACCIÓ i ÒRGANS DE GOVERN
02	ORGANITZACIÓ i GESTIÓ ADMINISTRATIVA
03	PERSONAL
04	PATRIMONI
05	RECURSOS ECONÒMICS i FINANCERS
06	URBANISME, OBRES i MOBILITAT
07	SOSTENIBILITAT i MEDI AMBIENT
	ORDENACIÓ i PROMOCIÓ DE L'ACTIVITAT
08	ECONÒMICA
09	POBLACIÓ i ELECCIONS
10	SERVEIS CULTURALS, DE L'ESPORT i EL LLEURE
11	SERVEIS PER A L'EDUCACIÓ
12	SERVEIS PER AL BENESTAR i LA SALUT
13	SEGURETAT i PROTECCIÓ CIUTADANA

Grupos		
Código	Nombre	Función
01.01	Constitució i terme municipal / comarcal	01
01.02	Cartipàs de la corporació local	01
01.03	Ple	01
01.04	Alcaldia / Presidència	01
01.05	Junta de govern local	01
01.06	Comissions informatives	01
01.07	Junta de portaveus	01
01.08	Comissions, Junes i Consells	01
01.09	Grups municipals / comarcals	01
01.10	Sindicatura municipal de greuges	01
01.11	Participació i atenció ciutadana	01
01.12	Creació, participació i dissolució d'organismes	01
01.13	Activitat normativa (ordenances i reglaments)	01
01.14	Polítiques i programes de govern	01
01.15	Comunicació, protocol i relacions externes	01
02.01	Estructura administrativa i organigrama	02
02.02	Planificació, control administratiu i transparència	02
02.03	Gestió dels documents i de la informació	02
02.04	Gestió de les comunicacions	02
02.05	Gestió de les aplicacions TIC	02
02.06	Actuacions jurídic-administratives	02
02.07	Convenis	02
02.08	Contractació administrativa i assistència tècnica	02
03.01	Organització dels recursos humans	03
03.02	Selecció de personal	03

03.03	Provisió de llocs de treball	03
03.04	Prestació i finalització del servei actiu	03
03.05	Jornada de treball	03
03.06	Permisos, llicències, vacances i assumptes personals	03
03.07	Sistema retributiu i previsió social	03
03.08	Formació i perfeccionament	03
03.09	Seguretat i prevenció de riscos laborals	03
03.10	Règim disciplinari	03
03.11	Relacions laborals	03
04.01	Administració de béns i drets	04
04.02	Adquisició de béns i drets	04
04.03	Alteració de la qualificació jurídica dels béns	04
04.04	Ús de béns i drets	04
04.05	Defensa de béns i drets	04
04.06	Alienació de béns i drets	04
04.07	Permuta	04
05.01	Gestió del pressupost	05
05.02	Fiscalització econòmico-financera	05
05.03	Impostos	05
05.04	Subvencions	05
06.01	Planejament urbanístic	06
06.02	Gestió urbanística	06
06.03	Informació del territori	06
06.04	Ordenació i ús de la via pública i mobilitat	06
06.05	Gestió de les obres de la corporació local i d'infraestructura	06
06.06	Regulació de les obres de particulars i de tercers	06
06.04	Ordenació i ús de la via pública i mobilitat	06
07.01	Conservació i protecció de l'entorn natural	07
07.02	Subministraments bàsics	07
07.03	Gestió de residus	07
07.04	Control de la salubritat	07
07.05	Control d'animals	07
07.06	Regulació de l'impacte de les activitats	07
08.02	Regulació de l'activitat agropecuària	08
08.03	Regulació del comerç, les fires i els mercats	08
08.04	Foment de l'activitat econòmica i l'ocupació	08
08.05	Informació i defensa del consumidor	08
09.01	Registres de població	09
09.02	Estadístiques i censos de població	09
09.03	Processos electorals	09
10.01	Planificació dels serveis culturals, de l'esport i el lleure	10
10.02	Gestió dels equipaments culturals, de l'esport i el lleure	10
10.03	Activitats culturals	10

10.04	Activitats esportives i de lleure	10
10.05	Patrimoni cultural	10
11.01	Planificació i control escolar	11
11.02	Gestió dels centres educatius propis	11
12.01	Planificació dels serveis per al benestar i la salut	12
12.02	Gestió dels equipaments per al benestar i la salut	12
12.04	Atenció al benestar social	12
12.05	Habitatge social	12
12.06	Cooperació i solidaritat	12
12.07	Gestió dels serveis funeraris	12
13.01	Planificació de la seguretat i protecció ciutadana	13
13.02	Actuacions dels cossos de seguretat i protecció ciutadana	13
13.04	Control d'armes	13

Código	Nombre SeTDIBA	gruposerie
1004	Delimitacions del terme municipal	01.01
1013	Autoritzacions / delegacions de signatura	01.02
1014	Cartipàs de la corporació local	01.02
1015	Cessaments de regidors / consellers	01.02
1016	Declaracions d'incompatibilitat de càrrecs electes	01.02
1017	Declaracions d'interessos dels membres de la corporació local	01.02
1020	Nomenaments de representants de la corporació local en òrgans col·legiats i altres organismes	01.02
1021	Nomenaments i delegacions de regidors / consellers	01.02
1023	Registre d'interessos dels membres de la corporació local	01.02
1024	Renúncies de l'alcalde i dels regidors / del president i dels consellers	01.02
1025	Retribucions i règim de dedicació de càrrecs electes	01.02
1026	Constitució del Ple	01.03
1028	Llibres d'actes del Ple de la corporació local	01.03
1030	Mocions de censura	01.03
1029	Mocions i proposicions	01.03
1032	Sessions del Ple	01.03
1038	Llibres de decrets d'alcaldia / presidència	01.04
1045	Llibres d'actes de la Junta de Govern local / de la Comissió Permanent del Ple comarcal	01.05
1046	Sessions de la Junta de Govern local / de la Comissió Permanent del Ple comarcal	01.05
1051	Llibres d'actes de comissions informatives	01.06
1052	Sessions de les comissions informatives	01.06
1053	Actes de la Junta de portaveus	01.07
1054	Sessions de la Junta de portaveus	01.07

1055	Actes de Comissions, Juntres, Consells i Ponències	01.08
1069	Expedients de Comissions, Juntres i Consells	01.08
1166	Constitució de grups municipals / comarcals i nomenament de portaveus	01.09
1171	Queixes a la sindicatura municipal de greuges	01.10
1173	Consultes populars	01.11
1176	Iniciatives populars	01.11
1177	Processos participatius	01.11
1178	Queixes, suggeriments i propostes	01.11
1179	Registre d'entitats i associacions del municipi	01.11
3096	Sol·licituds d'informació de caràcter general	01.11
1190	Constitució i dissolució d'organismes	01.12
1204	Participació en organismes	01.12
1207	Participació en òrgans d'àmbit supramunicipal	01.12
3056	Calendari fiscal	01.13
1214	Modificacions de les ordenances de la corporació local	01.13
1213	Modificacions de les ordenances fiscals	01.13
1217	Ordenances de la corporació local	01.13
1216	Ordenances fiscals	01.13
1218	Reglaments de la corporació local	01.13
1222	Cartes de serveis	01.14
1223	Plans d'actuació del mandat (PAM / PAC)	01.14
1224	Plans de millora de barris	01.14
1225	Plans d'inversió de la legislatura	01.14
1226	Plans estratègics municipals (PEM) / comarcals	01.14
1227	Plans, programes i projectes de govern	01.14
1233	Manual / programa d'identitat visual de la corporació local	01.15
3076	Agenda dels càrrecs electes	01.15
1238	Celebracions de cerimònia de casament civil	01.15
1239	Fills predilectes i adoptius	01.15
1240	Guardons, distincions, condecoracions i diplomes	01.15
1242	Organització d'actes protocol·laris	01.15
1245	Continguts creats per al web i les xarxes socials	01.15
1250	Gestió de l'Emissora de ràdio de la corporació local	01.15
1256	Agermanaments	01.15
2722	Eleccions de càrrecs de justícia municipal	01.15
1259	Correspondència de sortida	01.15
1260	Correspondència d'entrada	01.15
1268	Gestió dels estands a fires, congressos i jornades	01.15
1269	Organització d'exposicions	01.15
1270	Campanyes promocionals o publicitàries	01.15
1272	Butlletí de la corporació local	01.15
1273	Publicacions municipals / comarcals	01.15
1276	Organigrama	02.01
1278	Circulars i comunicats interns	02.02
1280	Creació i normalització dels documents administratius	02.02

1282	Indicadors, informes i estadístiques de la corporació local	02.02
3008	Peticions o queixes presentades per la Sindicatura de Greuges de Catalunya	02.02
1287	Polítiques, plans i directrius	02.02
1289	Expedients de secretaria	02.02
1292	Registre de certificats / Certificats	02.03
3019	Registre d'entrada de documents adreçats a altres administracions o organismes	02.03
1299	Catàlegs de procediments	02.03
1300	Catàlegs de tipus documentals	02.03
1303	Instruments de descripció de fons arxivístics	02.03
1306	Quadre de classificació	02.03
1309	Registre de transferències de documentació	02.03
1310	Transferències de documentació	02.03
1312	Registre de consultes de documentació	02.03
1314	Sol·licituds d'accés a la documentació i/o la informació (consulta)	02.03
1316	Eliminacions de documentació	02.03
1317	Registre d'eliminacions de documentació	02.03
1320	Gestió dels certificats digitals	02.03
1330	Declaracions de fitxers de dades personals	02.03
1332	Gestió de l'exercici de drets en matèria de dades de caràcter personal	02.03
1331	Gestió de responsables de fitxers de dades personals	02.03
3029	Gestió dels consentiments per a la tramitació administrativa	02.03
1334	Publicació d'anuncis i edictes de tercers tramesos al tauler d'anuncis de la corporació local	02.04
1340	Gestió de les xarxes telefònica i informàtica	02.04
1343	Administració, elaboració, implantació i manteniment dels recursos informàtics	02.05
1354	Inscripcions en registres oficials	02.06
1355	Expedients de responsabilitat civil als quals s'enfronta la corporació local	02.06
1356	Expedients sancionadors greus de procediment general	02.06
1357	Expedients sancionadors lleus de procediment general	02.06
1358	Expedients sancionadors molt greus de procediment general	02.06
1362	Reclamacions per responsabilitat patrimonial	02.06
1363	Recursos administratius a resolucions i dictàmens d'altres administracions	02.06
1365	Procediments civils	02.06
1366	Procediments contenciosos administratius	02.06
1367	Procediments econòmics administratius	02.06
1368	Procediments penals	02.06
1369	Procediments socials	02.06
1376	Convenis i acords	02.07

1379	Contractacions d'obres	02.08
1388	Contractacions de concessió d'obra pública	02.08
1395	Contractacions de concessió dels serveis públics	02.08
1403	Contractacions de serveis	02.08
1431	Contractacions de subministraments	02.08
2993	Arrendaments d'ús de béns de tercers	02.08
1446	Contractacions d'assegurances	02.08
1447	Contractacions de préstecs bancaris	02.08
1448	Contractacions privades	02.08
1450	Catàlegs de llocs de treball	03.01
1454	Oferta Pública d'Ocupació	03.01
1455	Plantilla del personal	03.01
1457	Relacions de llocs de treball	03.01
1458	Processos selectius de personal	03.02
1468	Autoritzacions de comissió de serveis	03.03
1470	Contractacions del personal laboral	03.03
1472	Expedients d'acumulació de tasques	03.03
3011	Provisió de llocs de treball	03.03
1482	Compatibilitats del personal al servei de l'administració pública	03.04
1483	Concessions d'excedència voluntària	03.04
1484	Expedients personals	03.04
2990	Finalitzacions de prestació de serveis	03.04
1492	Calendaris laborals	03.05
1494	Expedients sobre l'exercici del dret a fer vaga	03.05
1496	Llistes de control horari	03.05
1497	Jornada i/o horari laboral	03.05
1499	Relacions d'indisposats, fulls d'incidències	03.05
3025	Concessions de llicències i permisos al personal	03.06
1504	Ajuts socials i familiars al personal (fons social)	03.07
1505	Baixes i altes per incapacitat temporal, abans incapacitat laboral transitòria (ILT)	03.07
1506	Certificats anuals de l'Impost Rendiment Persones Físiques (IRPF)	03.07
1507	Concessions de bestreta	03.07
1518	Documents de liquidació de quotes a la Seguretat Social	03.07
1512	Fulls de nòmines	03.07
1516	Indemnitzacions per raons de serveis (dietes i desplaçaments)	03.07
1517	Liquidacions de l'impost sobre rendiment de les persones físiques (IRPF)	03.07
3002	Modificacions generals de les retribucions	03.07
3003	Modificacions puntuals dels complements del sou per serveis extraordinaris	03.07
1520	Plans de pensions del personal	03.07
1523	Reconeixements de triennis	03.07
1538	Formació del personal	03.08

1541	Avaluacions de riscos laborals i propostes de millora	03.09
1549	Plans d'emergència	03.09
1551	Revisions mèdiques al personal	03.09
2991	Expedients disciplinaris per faltes del personal	03.10
1559	Eleccions sindicals	03.11
1560	Negociacions del conveni col·lectiu del personal	03.11
1564	Comprovacions de l'inventari general de béns per canvi de govern del consistori	04.01
1565	Expedients dels béns inventariats	04.01
1566	Inventaris generals de béns	04.01
1567	Rectificacions anuals de l'inventari general de béns	04.01
1573	Adquisicions de béns per acceptació de donacions	04.02
1571	Adquisicions de béns per compra-venda	04.02
1579	Adquisicions de béns per expropiació forçosa	04.02
1585	Adquisicions directes de béns	04.02
1589	Alteracions de la qualificació jurídica dels béns per afectació	04.03
1590	Alteracions de la qualificació jurídica dels béns per desafectació	04.03
1592	Arrendaments d'ús de béns i drets patrimonials del municipi / del consell comarcal	04.04
1597	Utilitzacions de béns de domini públic	04.04
1599	Utilitzacions d'equipaments i béns municipals, i ocupacions temporals de la via pública	04.04
1607	Partions i atermenaments de béns	04.05
1608	Actuacions derivades de danys a béns municipals / del consell comarcal	04.05
1604	Comunicats de danys en béns municipals / del consell comarcal a les companyies asseguradores	04.05
3144	Càmeres de videovigilància de béns municipals i via pública	04.05
1615	Alienacions de béns per venda	04.06
1613	Cessions gratuïtes de béns	04.06
1616	Permutes de béns	04.07
1617	Plans de sanejament financer	05.01
1619	Pressupost general	05.01
1626	Habilitacions de crèdit del pressupost general	05.01
1627	Modificacions de crèdit del pressupost general	05.01
1628	Modificacions de les bases d'execució del pressupost	05.01
1629	Reconeixements extrajudicials de crèdit	05.01
1630	Reintegraments de pressupost corrent	05.01
1631	Suplements de crèdit del pressupost general	05.01
1639	Compte general de recaptació	05.01
1640	Compte general del pressupost general	05.01
1641	Liquidacions del pressupost general	05.01
1651	Manaments d'ingrés	05.01
3099	Reconeixement de drets	05.01
1657	Aprovacions de factures	05.01

1658	Bestretes de caixa fixa	05.01
1659	Manaments de pagament	05.01
1677	Registre de factures	05.01
1680	Registre de recaptació	05.01
1720	Actes d'arqueig	05.01
1724	Càrrecs domiciliats a entitats bancàries	05.01
1725	Comprovants i extractes bancaris	05.01
1731	Ordres de domiciliació bancària	05.01
1738	Endossaments de crèdits (cessió de crèdits)	05.01
1739	Fitxer de proveïdors	05.01
1741	Gestió de fiances i avals	05.01
1743	Liquidacions de deutes amb altres administracions	05.01
1744	Liquidacions de l'impost del valor afegit (IVA)	05.01
1745	Liquidacions del cànon de l'aigua i d'infraestructures hidràuliques	05.01
1746	Liquidacions del cànon de residus municipals	05.01
1748	Participació de tributs de la Generalitat de Catalunya	05.01
1749	Participació de tributs estatals	05.01
1751	Auditories i inspeccions del pressupost	05.02
1753	Esforç fiscal	05.02
1754	Informes financers i econòmics	05.02
1757	Cadastres	05.03
1762	Impost sobre construccions, instal·lació i obres (ICIO)	05.03
1763	Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua)	05.03
1764	Matrícules de l'impost d'activitats econòmiques (IAE)	05.03
1769	Modificacions dels padrons dels impostos (altes, baixes i canvis de dades dels contribuents)	05.03
1775	Padrons d'impostos	05.03
1783	Reclamacions i recursos de gestió tributària	05.03
1789	Revisions cadastrals	05.03
1861	Drets, taxes i preus públics	05.03
1957	Modificacions dels padrons de taxes i preus públics (altes, baixes i canvis de dades dels contribuents)	05.03
2005	Padrons de taxes i preus públics	05.03
2054	Reclamacions i recursos a taxes i preus públics	05.03
2057	Imposicions de contribucions especials	05.03
2058	Imposicions de quotes d'urbanització	05.03
2059	Expedients sancionadors per infraccions tributàries	05.03
2060	Inspeccions tributàries	05.03
2062	Baixes de drets	05.03
2063	Baixes de rebuts	05.03
2065	Compensacions de deutes	05.03
2066	Comunicacions de recaptació de tributs i sancions (per part de tercers)	05.03
2067	Devolucions d'ingressos indeguts	05.03
1909	Exempcions i bonificacions de taxes i preus públics	05.03

2120	Exempcions i bonificacions d'impostos, taxes i preus públics	05.03
2121	Fraccionaments i/o ajornaments de deutes tributaris	05.03
2126	Liquidacions / Autoliquidacions d'impostos, taxes i preus públics / Ingressos directes	05.03
2186	Relacions d'exempció o bonificació al pagament d'impostos i taxes	05.03
2224	Aprovacions d'interessos de demora en pagaments	05.03
2225	Baixes de contrets d'ingressos	05.03
2226	Baixes de drets reconeguts	05.03
2227	Embargaments per deutes tributaris	05.03
2229	Fallits de recaptació	05.03
2231	Procediments de constrenyiment	05.03
2240	Subvencions rebudes per la corporació local d'una altra administració	05.04
2244	Subvencions atorgades per part de la corporació local	05.04
2253	Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM)	06.01
2255	Plans directors urbanístics	06.01
2256	Projectes de delimitació de sòl urbà (PDSU)	06.01
2266	Plans especials urbanístics	06.01
2269	Plans de millora urbana (PEMU)	06.01
2271	Programes d'actuació urbanística	06.01
2278	Plans parcials d'ordenació	06.01
2282	Estudis de detall	06.01
2285	Projectes d'actuacions específiques d'interès públic en sòl no urbanitzable	06.01
3045	Projectes d'urbanització (bàsics / executius o totals)	06.01
2289	Projectes d'urbanització bàsics	06.01
2296	Modificacions dels projectes de reparcel·lació i compensació	06.02
2303	Expropiacions urbanístiques	06.02
2305	Ocupacions directes de terrenys	06.02
2308	Certificats d'aprofitament urbanístic	06.03
2309	Certificats de qualificació urbanística	06.03
2997	Consultes o queixes urbanístiques	06.03
2310	Certificats i informes de compatibilitat urbanística	06.03
2312	Certificats d'alineacions i rasants	06.03
2313	Certificats cadastrals	06.03
2317	Denominació dels carrers i espais públics / Nomenclàtor	06.03
2318	Numeració de vies públiques	06.03
2322	Plans de mobilitat urbana	06.04
2323	Autoritzacions de circulació a zones restringides	06.04
2325	Direccionalitat i ordenació del trànsit	06.04
2361	Reserves d'estacionament	06.04
2367	Llicències de taxi	06.04
2374	Transport públic	06.04
2375	Expedients sancionadors per ocupació de la via pública	06.04

2376	Comunicats de treball de la brigada	06.05
2388	Construcció / manteniment d'obres d'infraestructura i urbanització	06.05
2398	Construcció / manteniment d'immobles de la corporació local	06.05
3042	Assabentats d'obres mínimes	06.06
2401	Autoritzacions d'obres i usos provisionals	06.06
2403	Certificats d'antiguitat i legalitat urbanística	06.06
2410	Comunicacions prèvies urbanístiques	06.06
2411	Inspecció i control en matèria urbanística	06.06
2412	Llicències de segregació	06.06
2418	Llicències per acumulació de residus i el dipòsit de materials que alterin les característiques del paisatge	06.06
2420	Llicències per constitució o modificació d'un règim de propietat horitzontal, simple o complexa	06.06
3043	Llicències per instal·lació d'infraestructures de serveis	06.06
2433	Llicències per parcel·lacions urbanístiques	06.06
2436	Llicències urbanístiques	06.06
2442	Ordres d'execució	06.06
2443	Ordres d'execució ambientals	06.06
2444	Ordres d'execució d'obres	06.06
2445	Declaracions de ruïna	06.06
2449	Expedients sancionadors en matèria d'urbanisme	06.06
2453	Neteja de parcel·les i solars	06.06
2454	Restabliments de la legalitat urbanística	06.06
2455	Suspensions d'obres	06.06
2456	Ajuts per rehabilitar habitatges	06.06
2463	Plans de protecció de l'entorn	07.01
2465	Plans tècnics i de millora forestal	07.01
2467	Campanyes de prevenció d'incendis	07.01
3000	Consultes o queixes mediambientals	07.01
2469	Autoritzacions per mantenir les franges de seguretat al voltant de xarxes elèctriques o urbanitzacions (tallafocs)	07.01
2470	Comunicacions de crema (de rostolls i restes vegetals)	07.01
2471	Concessions d'autorització d'ús privatiu d'horts urbans	07.01
2474	Neteja de lleres de rius	07.01
2478	Autoritzacions de tala d'arbres i arbusts	07.01
2479	Aprofitaments de pastures de la muntanya i trànsit de bestiar	07.01
2480	Autoritzacions d'aprofitament forestal	07.01
2481	Autoritzacions de caça	07.01
2487	Gestió del servei d'aigües	07.02
2488	Legalitzacions de pous	07.02
2494	Clausures d'abocadors incontrolats de residus	07.03
2495	Comunicats de recollida i trasllat de residus	07.03
3075	Gestió del centre de tractament de residus	07.03
2497	Recollida de mobles i andròmines	07.03

2498	Recollida d'escombraries	07.03
2500	Retirada de vehicles abandonats	07.03
2502	Desinfeccions i desratitzacions	07.04
2512	Anàlisis d'aigua d'abastiment	07.04
2514	Permisos de connexió d'aigües residuals a un sistema de sanejament	07.04
2515	Actes d'inspecció sanitària	07.04
2517	Control sanitari d'instal·lacions i equipaments municipals / del consell comarcal	07.04
2519	Inspeccions sanitàries: piscines, sorral, torrents, fonts naturals i zones esportives	07.04
2522	Registre i gestió de les dades de contaminació acústica	07.04
2525	Registre i gestió de les dades de contaminació lumínica	07.04
2526	Expedients sancionadors de control alimentari	07.04
2527	Expedients sancionadors en matèria de salut pública	07.04
3047	Autoritzacions de tinença d'animals domèstics no de companyia, exòtics i salvatges	07.05
2528	Cens d'animals de companyia	07.05
2533	Registre d'animals potencialment perillosos	07.05
2534	Gestió de la recollida d'animals abandonats o de mesures alternatives	07.05
2535	Registre de nuclis zoològics	07.05
2537	Expedients sancionadors en matèria d'animals	07.05
2540	Consultes prèvies de classificació de l'activitat	07.06
3001	Declaracions responsables en matèria de salut alimentària	07.06
3034	Controls periòdics d'establiments de concurrència pública	07.06
2544	Llicències i comunicacions prèvies d'activitats innòcues i de baix risc	07.06
2551	Comunicacions prèvies de modificació no substancial d'una activitat amb efectes sobre les persones o el medi ambient	07.06
2553	Llicències i comunicacions prèvies d'activitats amb incidència ambiental	07.06
2566	Llicències i comunicacions prèvies d'establiments, espectacles i activitats amb finalitats recreatives	07.06
2571	Llicències i comunicacions prèvies d'habitatges d'ús turístic	07.06
3032	Baixes d'activitats	07.06
2575	Canvis de titularitat d'activitats	07.06
2578	Verificació i control d'activitats	07.06
2579	Denúncies d'activitats	07.06
2580	Expedients sancionadors greus en matèria d'activitats econòmiques i recreatives	07.06
2581	Expedients sancionadors lleus en matèria d'activitats econòmiques i recreatives	07.06
2582	Expedients sancionadors molt greus en matèria d'activitats econòmiques i recreatives	07.06

2583	Infraccions ambientals	07.06
2600	Censos, estadístiques i declaracions agropecuàries	08.02
2609	Organització d'eleccions a organitzacions professionals agràries	08.02
2633	Gestió de fires i/o parades	08.03
2635	Expedients sancionadors en matèria de mercats ambulants	08.03
2636	Expedients sancionadors en matèria de mercats municipals	08.03
2637	Plans i programes de promoció econòmica	08.04
2638	Accés als serveis del viver d'empreses	08.04
2644	Promoció turística	08.04
2646	Activitats per al suport i la dinamització de la formació i l'ocupació	08.04
2647	Cursos de formació i reciclatge laboral	08.04
2648	Gestió de les ofertes de treball	08.04
3135	Gestió de les demandes de treball	08.04
2662	Queixes i reclamacions sobre consum	08.05
2663	Fulls d'inscripció familiar del padró municipal d'habitants	09.01
2664	Padrons municipals d'habitants	09.01
2665	Rectificacions del padró municipal d'habitants	09.01
2669	Revisions anuals del padró municipal d'habitants	09.01
2686	Registre de parelles de fet	09.01
2694	Certificats i justificants d'empadronament i convivència	09.02
2697	Informes i estadístiques de població	09.02
2702	Cens electoral	09.03
2713	Celebracions de referèndums i plebiscits	09.03
2714	Eleccions a Corts Generals	09.03
2715	Eleccions al Parlament de Catalunya	09.03
2716	Eleccions al Parlament Europeu	09.03
2717	Eleccions municipals	09.03
2748	Plans de Joventut	10.01
2749	Plans i programes culturals	10.01
2750	Plans i programes esportius i de lleure	10.01
2753	Gestió d'equipaments culturals, esportius i de lleure	10.02
2758	Organització de festes i espectacles	10.03
2759	Organització de la Festa Major	10.03
2763	Organització de jornades, cursos, conferències i tallers	10.03
2769	Organització d'activitats esportives i de lleure	10.04
2773	Declaracions de béns culturals d'interès local (BCIL)	10.05
2775	Excavacions arqueològiques	10.05
2779	Ajuts i beques per a la matriculació	11.01
3092	Gestió del servei públic de menjador escolar	11.01
2788	Gestió del servei públic de transport escolar	11.01
2790	Matriculacions d'alumnes als centres educatius	11.01
2795	Plans i programes educatius	11.01
2806	Actes de notes escolars	11.02

2807	Expedients d'alumnes	11.02
2815	Consells escolars de centres educatius propis	11.02
2816	Equips directius de centres educatius	11.02
2820	Plans i programes d'atenció i promoció social	12.01
2821	Plans i programes sanitaris	12.01
2824	Gestió dels equipaments per al benestar i la salut	12.02
2855	Atenció domiciliària	12.04
2858	Servei de teleassistència	12.04
2859	Servei de transport adaptat	12.04
2860	Sol·licituds de targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat	12.04
2862	Ajuts al menjador	12.04
2863	Ajuts al transport escolar	12.04
2864	Ajuts familiars o personals	12.04
2875	Banc d'aliments	12.04
2876	Beques de menjador	12.04
2877	Beques d'escola bressol	12.04
2878	Informes d'arrelament social	12.04
2879	Informes del servei d'assistència social	12.04
2986	Informes d'integració social	12.04
2880	Informes per al reagrupament familiar	12.04
2883	Prestacions econòmiques d'urgència social	12.04
2902	Adquisicions d'habitatges de promoció pública	12.05
2903	Borsa d'habitatges de lloguer	12.05
3093	Cèdules d'habitabilitat de segona ocupació	12.05
2904	Concessions d'habitatges de promoció pública en règim de lloguer	12.05
2905	Gestió de promocions no pròpies	12.05
2907	Registre de sol·licituds d'habitatges de promoció pública	12.05
2910	Cooperació i solidaritat	12.06
2911	Arrendaments i concessions de nínxols	12.07
2917	Registre de nínxols del cementiri	12.07
2932	Declaracions de zona catastròfica	13.01
3067	Plans de protecció civil municipal / comarcal	13.01
2938	Plans de seguretat ciutadana	13.01
2940	Programes de seguretat ciutadana	13.01
2942	Atestats de trànsit de la policia local	13.02
2945	Comunicats de serveis (de la policia local)	13.02
2946	Declaracions d'objectes perduts	13.02
2947	Denúncies de trànsit	13.02
2948	Denúncies i infraccions de les ordenances municipals	13.02
2949	Informes contingents de la policia local sol·licitats per altres administracions públiques	13.02
2950	Informes d'accidents de trànsit per part de la policia local a les companyies d'assegurances	13.02
2954	Notificacions judicials	13.02
2957	Registre d'atestats de la policia local	13.02

2961	Registre del dipòsit de vehicles i altres béns	13.02
2962	Registre d'objectes perduts	13.02
3131	Citacions judicials	13.02
2971	Permisos d'armes	13.04
2972	Registre d'armes	13.04
3072	Assistència tècnica	02.08
1232	Adopció i modificació de la simbologia de la corporació local	01.15
1364	Requeriments per danys a béns de propietat municipal	02.06
3125	Registre general de documents	02.03
1336	Exposicions públiques de les llistes de candidats a jurats populars	02.04
1335	Publicació d'anuncis i edictes en els butlletins oficials	02.04
1510	Expedients de nòmines	03.07
2252	Normes subsidiàries i complementàries / de planejament urbanístic	06.01
2301	Reparcel·lacions urbanístiques i compensació	06.02
2307	Cèdules urbanístiques	06.03
2334	Autoritzacions d'ocupació temporal de la via pública	06.04
2349	Llicències de guals i contraguals	06.04
2531	Extinció d'animals perillosos	07.05
3126	Modificacions del padró d'habitants	09.01
3127	Ajuts i beques d'atenció a la inclusió i cohesió social	12.04

ANEXO 3 - QDC MODELO SECTOR PÚBLICO

Funciones

Código	Nombre
01	ACCIÓ i ÒRGANS DE GOVERN
02	ORGANITZACIÓ i GESTIÓ ADMINISTRATIVA
03	PERSONAL
04	PATRIMONI
05	RECURSOS ECONÒMICS i FINANCERS
06	URBANISME, OBRES i MOBILITAT
07	SOSTENIBILITAT i MEDI AMBIENT
08	ORDENACIÓ i PROMOCIÓ DE L'ACTIVITAT ECONÒMICA
10	SERVEIS CULTURALS, DE L'ESPORT i EL LLEURE
12	SERVEIS PER AL BENESTAR i LA SALUT
13	SEGURETAT i PROTECCIÓ CIUTADANA

Grupos

Código	Nombre	Función
01.01	Constitució i terme municipal / comarcal	01
01.02	Cartipàs de la corporació local	01
01.03	Ple	01
01.04	Alcaldia / Presidència	01
01.05	Junta de govern local	01
01.06	Comissions informatives	01
01.08	Comissions, Junes i Consells	01
01.09	Grups municipals / comarcals	01
01.11	Participació i atenció ciutadana	01
01.12	Creació, participació i dissolució d'organismes	01
01.13	Activitat normativa (ordenances i reglaments)	01
01.14	Polítiques i programes de govern	01
01.15	Comunicació, protocol i relacions externes	01
02.01	Estructura administrativa i organigrama	02
02.02	Planificació, control administratiu i transparència	02
02.03	Gestió dels documents i de la informació	02
02.04	Gestió de les comunicacions	02
02.05	Gestió de les aplicacions TIC	02
02.06	Actuacions jurídic-administratives	02
02.07	Convenis	02
02.08	Contractació administrativa i assistència tècnica	02
03.01	Organització dels recursos humans	03
03.02	Selecció de personal	03
03.03	Provisió de llocs de treball	03
03.04	Prestació i finalització del servei actiu	03
03.05	Jornada de treball	03
03.06	Permisos, llicències, vacances i assumptes personals	03

03.07	Sistema retributiu i previsió social	03
03.08	Formació i perfeccionament	03
03.09	Seguretat i prevenció de riscos laborals	03
03.10	Règim disciplinari	03
03.11	Relacions laborals	03
04.01	Administració de béns i drets	04
04.02	Adquisició de béns i drets	04
04.03	Alteració de la qualificació jurídica dels béns	04
04.04	Ús de béns i drets	04
04.05	Defensa de béns i drets	04
04.06	Alienació de béns i drets	04
04.07	Permuta	04
05.01	Gestió del pressupost	05
05.02	Fiscalització econòmico-financera	05
05.03	Impostos	05
05.04	Subvencions	05
06.02	Gestió urbanística	06
06.04	Ordenació i ús de la via pública i mobilitat	06
06.05	Gestió de les obres de la corporació local i d'infraestructura	06
06.06	Regulació de les obres de particulars i de tercers	06
07.01	Conservació i protecció de l'entorn natural	07
07.02	Subministraments bàsics	07
07.03	Gestió de residus	07
07.04	Control de la salubritat	07
07.05	Control d'animals	07
07.06	Regulació de l'impacte de les activitats	07
08.04	Foment de l'activitat econòmica i l'ocupació	08
10.02	Gestió dels equipaments culturals, de l'esport i el lleure	10
10.03	Activitats culturals	10
10.04	Activitats esportives i de lleure	10
12.01	Planificació dels serveis per al benestar i la salut	12
12.04	Atenció al benestar social	12
12.05	Habitatge social	12
12.06	Cooperació i solidaritat	12
12.07	Gestió dels serveis funeraris	12
13.01	Planificació de la seguretat i protecció ciutadana	13
13.02	Actuacions dels cossos de seguretat i protecció ciutadana	13

Series sector público

Código SeTDIBA	Nombre SeTDIBA	gruposerie
1007	Inscripcions al Registre d'entitats locals	01.01
1013	Autoritzacions / delegacions de signatura	01.02
1014	Cartipàs de la corporació local	01.02
1015	Cessaments de representants	01.02
1016	Declaracions d'incompatibilitat de càrrecs electes	01.02

1017	Declaracions d'interessos dels membres de la corporació local	01.02
1021	Nomenaments i delegacions de representants en d'altres entitats	01.02
1023	Registre d'interessos dels membres de la corporació local	01.02
1025	Retribucions i règim de dedicació	01.02
1026	Constitució de l'Assemblea	01.03
1028	Llibres d'actes del Ple de la corporació local	01.03
1029	Mocions i proposicions	01.03
1030	Mocions de censura	01.03
1031	Preguntes dels representants	01.03
1032	Sessions del Ple de la corporació local	01.03
1038	Llibres de decrets de presidència	01.04
1045	Llibres d'actes del Consell de Govern	01.05
1046	Sessions del Consell de Govern (Expedient de convocatòria)	01.05
1055	Actes de Comissions, Junes, Consells i Ponències	01.08
1069	Expedients de Comissions, Junes i Consells	01.08
3095	Retiment de comptes de les actuacions del sector públic	01.09
1173	Consultes populars	01.11
1177	Processos participatius	01.11
1178	Queixes, suggeriments i propostes	01.11
3051	Registre de grups d'interès	01.11
3096	Sol·licituds d'informació de caràcter general	01.11
1190	Constitució i dissolució d'organismes	01.12
1216	Ordenances fiscals	01.13
1217	Ordenances de la corporació local	01.13
1218	Reglaments del sector públic	01.13
2992	Estatuts i bases reguladores	01.13
3016	Aprovacions de preus públics	01.13
3056	Calendari fiscal	01.13
1222	Catàleg de serveis	01.14
1227	Plans, programes i projectes de govern	01.14
1232	Adopció i modificació de la simbologia de la corporació local	01.15
1233	Manual / programa d'identitat visual del sector públic	01.15
1240	Guardons, distincions, condecoracions i diplomes	01.15
1242	Organització d'actes protocol·laris	01.15
3076	Agenda dels càrrecs electes	01.15
1245	Continguts creats per al web i les xarxes socials	01.15
1254	Reculls de premsa	01.15
1259	Correspondència de sortida	01.15
1260	Correspondència d'entrada	01.15
1268	Gestió dels estands a fires, congressos i jornades	01.15
1269	Organització d'exposicions	01.15
1270	Campanyes promocionals o publicitàries	01.15
1272	Butlletí del sector públic	01.15
1273	Publicacions del sector públic	01.15
1276	Organigrama	01.15
1278	Circulars i comunicats interns	02.02

1280	Creació i normalització dels documents administratius	02.02
1282	Indicadors, informes i estadístiques de la corporació local	02.02
3019	Registre d'entrada de documents adreçats a altres administracions o organismes	02.03
3125	Registre general de documents	02.03
1299	Catàlegs de procediments i de tràmits	02.03
1300	Catàlegs de tipus documentals	02.03
1303	Instruments de descripció de fons arxivístics	02.03
1306	Quadre de classificació	02.03
1309	Registre de transferències de documentació	02.03
1310	Transferències de documentació	02.03
1312	Registre de consultes de documentació	02.03
1314	Sol·licituds d'accés a la documentació i/o la informació (consulta)	02.03
1316	Eliminacions de documentació	02.03
1317	Registre d'eliminacions de documentació	02.03
1320	Gestió dels certificats digitals	02.03
1330	Declaracions de fitxers de dades personals	02.03
1331	Gestió de responsables de fitxers de dades personals	02.03
1332	Gestió de l'exercici de drets en matèria de dades de caràcter personal	02.03
3029	Gestió dels consentiments per a la tramitació administrativa	02.03
1334	Publicació d'anuncis i edictes de tercers tramesos al tauler d'anuncis del sector públic	02.04
1335	Publicació d'anuncis i edictes en els butlletins oficials	02.04
1340	Gestió de les xarxes telefònica i informàtica	02.04
1343	Administració, elaboració, implantació i manteniment dels recursos informàtics	02.05
1347	Registre d'apoderaments per representació	02.06
1354	Inscripcions en registres oficials	02.06
1355	Expedients de responsabilitat civil als quals s'enfronta el l'ens del sector públic	02.06
1356	Expedients sancionadors greus de procediment general	02.06
1357	Expedients sancionadors lleus de procediment general	02.06
1358	Expedients sancionadors molt greus de procediment general	02.06
1362	Reclamacions per responsabilitat patrimonial	02.06
1363	Al·legacions i recursos a altres administracions	02.06
1364	Requeriments per danys a béns de propietat municipal	02.06
1365	Procediments civils	02.06
1366	Procediments contenciosos administratius	02.06
1367	Procediments econòmics administratius	02.06
1368	Procediments penals	02.06
1369	Procediments socials	02.06
1376	Convenis i acords	02.07
1379	Contractacions d'obres	02.08
1388	Contractacions de concessió d'obra pública	02.08
1395	Contractacions de concessió dels serveis públics	02.08

1403	Contractacions de serveis	02.08
1431	Contractacions de subministraments	02.08
1446	Contractacions d'assegurances	02.08
1447	Contractacions de préstecs bancaris	02.08
1448	Contractacions privades	02.08
2993	Arrendaments d'ús de béns de tercers	02.08
3072	Assistència tècnica, jurídica i econòmica a entitats locals	02.08
1450	Catàlegs de llocs de treball	03.01
1454	Oferta Pública d'Ocupació	03.01
1455	Plantilla del personal	03.01
1457	Relacions de llocs de treball	03.01
1458	Processos selectius de personal	03.02
1468	Autoritzacions de comissió de serveis	03.03
1470	Contractacions del personal laboral	03.03
1472	Expedients d'acumulació de tasques	03.03
3011	Provisió de llocs de treball	03.03
1482	Compatibilitats del personal al servei de l'administració pública	03.04
1483	Concessions d'excedència	03.04
1484	Expedients personals	03.04
2990	Finalitzacions de prestació de serveis	03.04
1492	Calendaris laborals	03.05
1494	Expedients sobre l'exercici del dret a fer vaga	03.05
1497	Jornada i/o horari laboral	03.05
1496	Llistes de control horari	03.05
1499	Relacions d'indisposats, fulls d'incidències	03.05
3025	Concessions de llicències i permisos al personal	03.06
1504	Ajuts socials i familiars al personal (fons social)	03.07
1505	Baixes i altes per incapacitat temporal, abans incapacitat laboral transitòria (ILT)	03.07
1506	Certificats anuals de l'Impost de Rendiment de Persones Físiques (IRPF)	03.07
1507	Concessions de bestreta	03.07
1510	Expedients de nòmines	03.07
1512	Fulls de nòmines	03.07
1516	Indemnitzacions per raons de serveis (dietes i desplaçaments)	03.07
1517	Liquidacions de l'Impost de Rendiment de Persones Físiques (IRPF)	03.07
1518	Documents de liquidació de quotes a la Seguretat Social	03.07
1523	Reconeixements de triennis	03.07
3002	Modificacions generals de les retribucions	03.07
3003	Modificacions puntuals dels complements del sou per serveis extraordinaris	03.07
1538	Formació del personal	03.08
1541	Avaluacions de riscos laborals i propostes de millora	03.09
1549	Plans d'emergència	03.09
1551	Revisions mèdiques al personal	03.09

2991	Expedients disciplinaris per faltes del personal	03.10
1559	Eleccions sindicals	03.11
1560	Negociacions del conveni col·lectiu del personal	03.11
1564	Comprovacions de l'inventari general de béns per canvi de govern del sector públic	04.01
1565	Expedients dels béns inventariats	04.01
1566	Inventaris generals de béns	04.01
1567	Rectificacions anuals de l'inventari general de béns	04.01
1571	Adquisicions de béns per compra-venda	04.02
1573	Adquisicions de béns per acceptació de donacions	04.02
1579	Adquisicions de béns per expropiació forçosa	04.02
1585	Adquisicions directes de béns	04.02
1589	Alteracions de la qualificació jurídica dels béns per afectació	04.03
1590	Alteracions de la qualificació jurídica dels béns per desafectació	04.03
1592	Arrendaments d'ús de béns i drets patrimonials del sector públic	04.04
1597	Utilitzacions de béns de domini públic	04.04
1599	Utilitzacions d'equipaments i béns del sector públic, i ocupacions temporals de la via pública	04.04
1604	Comunicats de danys en béns municipals / del consell comarcal a les companyies asseguradores	04.05
1607	Partions i atermenaments de béns	04.05
1608	Actuacions derivades de danys a béns del sector públic	04.05
3144	Càmeres de videovigilància de béns municipals i via pública	04.05
1613	Cessions gratuïtes de béns	04.06
1615	Alienacions de béns per venda	04.06
1616	Permutes de béns	04.07
1617	Plans de sanejament financer	05.01
1619	Pressupost general	05.01
1626	Habilitacions de crèdit del pressupost general	05.01
1627	Modificacions de crèdit del pressupost general	05.01
1628	Modificacions de les bases d'execució del pressupost	05.01
1629	Reconeixements extrajudicials de crèdit	05.01
1630	Reintegraments de pressupost corrent	05.01
1631	Suplements de crèdit del pressupost general	05.01
1639	Compte general de recaptació	05.01
1640	Compte general del pressupost general	05.01
1641	Liquidacions del pressupost general	05.01
1651	Manaments d'ingrés	05.01
3099	Reconeixement de drets	05.01
1657	Aprovacions de factures	05.01
1658	Bestretes de caixa fixa	05.01
1659	Manaments de pagament	05.01
1677	Registre de factures	05.01
1680	Registre de recaptació	05.01
1720	Actes d'arqueig	05.01
1724	Càrrecs domiciliats a entitats bancàries	05.01

1725	Comprovants i extractes bancaris	05.01
1731	Ordres de domiciliació bancària	05.01
1738	Endossaments de crèdits (cessió de crèdits)	05.01
1739	Fitxer de proveïdors	05.01
1741	Gestió de fiances i avals	05.01
1743	Liquidacions de deutes amb altres administracions	05.01
1744	Liquidacions de l'impost del valor afegit (IVA)	05.01
1745	Liquidacions del cànon de l'aigua i d'infraestructures hidràuliques	05.01
1746	Liquidacions del cànon de residus municipals	05.01
1748	Participació de tributs de la Generalitat de Catalunya	05.01
1749	Participació de tributs estatals	05.01
1751	Auditories i inspeccions del pressupost	05.02
1753	Esforç fiscal	05.02
1754	Informes financers i econòmics	05.02
1861	Drets, taxes i preus públics	05.03
1957	Modificacions dels padrons de taxes i preus públics (altes, baixes i canvis de dades dels contribuents)	05.03
2005	Padrons de taxes i preus públics	05.03
2054	Reclamacions i recursos a taxes i preus públics	05.03
2120	Exempcions i bonificacions d'impostos, taxes i preus públics	05.03
2126	Liquidacions / Autoliquidacions d'impostos, taxes i preus públics / Ingressos directes	05.03
2186	Relacions d'exempció o bonificació al pagament d'impostos i taxes	05.03
2240	Subvencions rebudes pel l'ens del sector públic d'una altra administració	05.04
2244	Subvencions atorgades per part del sector públic	05.04
2322	Plans de mobilitat urbana	06.04
2323	Autoritzacions de circulació a zones restringides	06.04
2325	Direccionalitat i ordenació del trànsit	06.04
2361	Reserves d'estacionament	06.04
2374	Transport públic	06.04
2388	Construcció/manteniment d'obres d'infraestructura i urbanització	06.05
2463	Plans de protecció de l'entorn	07.01
2467	Campanyes de prevenció d'incendis	07.01
3000	Consultes o queixes mediambientals	07.01
2469	Autoritzacions per mantenir les franges de seguretat al voltant de xarxes elèctriques o urbanitzacions (tallafocs).	07.01
2470	Comunicacions de crema (de rostolls i restes vegetals)	07.01
2471	Concessions d'autorització d'ús privatiu d'horts urbans	07.01
2474	Neteja de lleres de rius	07.01
3075	Gestió del centre de tractament de residus	07.03
2497	Recollida de mobles i andròmines	07.03
2498	Recollida d'escombraries	07.03
2500	Retirada de vehicles abandonats	07.03
2502	Desinfeccions i desratitzacions	07.04

2512	Anàlisi d'aigua d'abastiment	07.04
2514	Permisos de connexió d'aigües residuals a un sistema de sanejament	07.04
2522	Registre i gestió de les dades de contaminació acústica	07.04
2525	Registre i gestió de les dades de contaminació lumínica	07.04
2534	Gestió de la recollida d'animals abandonats o de mesures alternatives	07.05
2535	Registre de nuclis zoològics	07.05
2537	Expedients sancionadors en matèria d'animals	07.05
2583	Infraccions ambientals	07.05
2637	Plans i programes de promoció econòmica	08.04
2644	Promoció turística	08.04
2646	Activitats per al suport i la dinamització de la formació i l'ocupació	08.04
2647	Cursos de formació i reciclatge laboral	08.04
2648	Gestió de les ofertes de treball	08.04
3135	Gestió de les demandes de treball	08.04
2753	Gestió dels equipaments culturals, de l'esport i el lleure	10.02
2758	Organització de festes i espectacles	10.03
2763	Organització de jornades, cursos, conferències i tallers	10.03
2769	Organització d'activitats esportives i de lleure	10.04
2820	Plans i programes d'atenció i promoció social	12.01
2875	Banc d'aliments	12.04
3127	Ajuts i beques d'atenció a la inclusió i cohesió social	12.04
2910	Cooperació i solidaritat	12.06
2917	Registre de títols de nínxols del cementiri	12.07
2923	Contractacions de serveis funeraris per part de la ciutadania	12.07
2925	Exhumacions i inhumacions de cadàvers	12.07
2926	Incineracions de cadàvers	12.07
2927	Registre d'exhumacions i trasllats de cadàvers	12.07
2928	Registre d'incineracions de cadàvers	12.07
2929	Registre d'inhumacions de cadàvers	12.07
2930	Trasllats de restes	12.07
3163	Gestió de drets funeraris sobre sepultures	12.07
2931	Activacions de plans d'emergència i protecció civil	13.01
2932	Declaracions de zona catastròfica	13.01
2938	Plans de seguretat ciutadana	13.01
2940	Programes de seguretat ciutadana	13.01
3067	Plans de protecció civil municipal/comarcal/Mancomunitat	13.02
1289	Expedients de secretaria	02.02
2513	Gestió de la depuradora	07.04
1287	Polítiques, plans i directrius	02.02
1292	Registre de certificats / Certificats	02.03
2296	Modificacions dels projectes de reparcel·lació i compensació	06.02
2398	Construcció / manteniment d'immobles de la corporació local	06.05
3043	Llicències per instal·lació d'infraestructures de serveis	06.06
2457	Campanyes de promoció de la rehabilitació d'habitatges	06.06

2461	Plans d'estalvi energètic	07.01
2487	Gestió del servei d'aigües	07.02
2488	Legalitzacions de pous	07.02
2759	Organització de la Festa Major	10.03
2903	Borsa d'habitatges de lloguer	12.05
3093	Cèdules d'habilitat de segona ocupació	12.05
2904	Concessions d'habitatges de promoció pública en règim de lloguer	12.05
2906	Promoció social d'habitatges buits o permanentment desocupats	12.05
2948	Denúncies i infraccions de les ordenances municipals	13.02
2301	Reparcel·lacions urbanístiques i compensació	06.02
2902	Adquisicions d'habitatges de protecció oficial	12.05
2907	Registre de sol·licituds d'habitatges amb protecció oficial	12.05

ANEXO 4 - UNIDADES DE TRABAJO

CÓDIGO	LITERAL
AL	Alcaldia
ARX	Arxiu
BIB	Biblioteca
SUR	Brigada municipal
CC	Centre cívic
COM	Comunicació i protocol
CU	Cultura, festes, serveis culturals
ENS	Educació, formació de les persones
EE	Equipament esportiu
EM	Escola de Música
ES	Esports
DIR	Gerència
TIC	Informàtica i noves tecnologies
JO	Joventut
LLI	Llar d'infants
MA	Medi Ambient
MOB	Mobilitat i Transport
MUS	Museu
OAC	Oficina Atenció Ciutadana
PAC	Participació ciutadana
PM	Polícia Municipal i vigilància
PEC	Promoció Econòmica, ocupació, comerç i consum
RH	Recursos Humans
IN	Intervenció
SA	Sanitat i Salut
SG	Secretaria General
SGI	Secretaria General i Intervenció
SEG	Seguretat ciutadana i protecció civil
SAP	Serveis atenció a les persones
SEC	Serveis econòmics i tresoreria
SE	Serveis de suport secretaria
SPU	Serveis públics, infraestructura urbanes, subministrament
SS	Serveis Socials
ST	Serveis Tècnics
TUR	Turisme

URB	Urbanisme, serveis territori, activitats
ACT	Activitats

ANEXO 5 – CATÀLOGO DE TRÁAMITES

Código SeTDIBA	Trámite SeTDIBA
0	ACTUACIONS PRÈVIES
1	ACORD INCOACIÓ / DECLARACIÓ TRAM. SIMPLIFICADA
2	SOL·LICITUD / AL·LEGACIONS / DESISTIMENT / RENÚNCIA / SOL. TRAM. SIMPLIFICADA
3	REQUERIMENT SUBSANACIÓ / AMPLIACIÓ
4	PENDENT REBRE DOCUMENT / COMPLIMENT ACCIÓ
5	ELABORAR DOCUMENTACIÓ TÈCNICA / REALITZAR ACTUACIONS
6	ELABORAR INFORME
7	EXPOSICIÓ PÚBLICA / AUDIÈNCIA INTERESSATS
8	ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES
9	PROPOSTA D'ACORD
10	FISCALITZACIÓ ECONÒMICA / CONTROL INTERN
11	ADOPCIÓ DE L'ACORD
12	EMISSIÓ CERTIFICAT O DILIGÈNCIA
13	NOTIFICACIÓ
14	ACCIONS EXECUCIÓ ACORDS
15	GESTIÓ ECONÒMICA
16	TANCAMENT DE L'EXPEDIENT

ANEXO 6 – Documento ejemplo

..... mayor de edad y con plena capacidad legal de obrar, con DNI núm., AUTORIZO a la Diputación de Barcelona, con CIF P-0800000-B, a captar y utilizar las imágenes fotográficas y audiovisuales en las que aparezco en relación con la implantación de los “Servicios de apoyo a la transformación digital SeTDIBA”, que la Diputación ofrece a los entes locales de su demarcación en el marco del Catálogo.

Asimismo DECLARO:

1. Que cedo libre y voluntariamente a la Diputación de Barcelona, con carácter gratuito y en los términos más amplios admitidos en derecho, la difusión de las imágenes citadas en cualquier acto de la Diputación y a través de cualquier medio incluidos, entre otros, materiales gráficos, audiovisuales, medios publicitarios, Internet y redes sociales relacionados con el proyecto SeTDIBA.
2. Que renuncio expresamente a cualquier reclamación que pudiera realizar a la Diputación de Barcelona por el uso de las imágenes, de conformidad con esta autorización.
3. Que la Diputación de Barcelona deberá atenerse en todo momento del uso y tratamiento de las imágenes de forma adecuada y respetuosa de acuerdo con la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar ya la propia imagen.

Se me INFORMA y OTORGO CONSENTIMIENTO:

Los datos personales recogidos serán tratados por la Diputación de Barcelona con las finalidades de gestionar los servicios y difundirlos. Dadas las características de los sitios donde se publican las imágenes y datos relacionados, pueden ser visibles de forma indefinida y ser reutilizadas por terceros.

Las fotografías y otro material audiovisual objeto de esta autorización serán archivados de forma indefinida en el fondo documental de la Diputación de Barcelona, en su Archivo histórico. Sin embargo, se puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición a su tratamiento y resto de derechos a través de la Sede electrónica <https://seuelectronica.diba.cat/serveis-de-la-seu/proteccions/default.asp> o presencialmente en las oficinas del Registro <https://www.diba.cat/>

La Diputación de Barcelona pone a disposición el buzón dpd@dba.cat desde el que la persona Delegada de Protección de Datos resolverá consultas y quejas relacionadas con el tratamiento de los datos personales.

Pese a poder resolver cualquier cuestión relacionada con su privacidad a través del Delegado de Protección de Datos, si lo estima oportuno se puede presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT) a través de su web: http://apdcat.gencat.cat/ca/drets_i_obligacions/reclamar_i_denunciar/

Y para que así conste firmo la presente,

Fecha

Firma



AYUNTAMIENTO x

<TÍTULO DEL DOCUMENTO>

<contenido del documento>

Firmado electrónicament por quien se indica.

CÓDIGO DEL EXPEDIENTE: <código_expediente> NOMBRE DEL EXPEDIENTE: <nombre_expediente>

Document signat electrónicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic. NIF P08xxxxxH

Codi Segur de Verificació (CSV): 60e212e90b126822235f Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

Metadades – Accés Informació Pública (1314)

Sol·licitud

<valor automàtic recuperat de la descripció de la sol·licitud del registre d'entrada>

Registre

<valor automàtic recuperat del número de registre de l'anotació d'entrada>

Data

<valor automàtic recuperat de la data de presentació de l'anotació d'entrada>

Temàtica

<valor manual. Desplegable amb els valors: govern; contractes; gestió econòmica; altres>

Data notif.

<valor manual. Calendari per escollir data>

Dies
resposta

<valor calculat. Diferència en dies entre data presentació i data notificació>

Num. notif.

<valor automàtic. Recuperat de les metadades del document notificació>

CSV notif.

<valor automàtic. Recuperat de les metadades del document de notificació>

Motiu
denegació

<valor manual. Text justificatiu introduït per l'usuari>

Publicar

<valor manual. Desplegable amb els valors: SI; NO>

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0033935
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Pliego de prescripciones técnicas particulares para la contratación de una solución integral (SaaS) de gestión electrónica de expedientes y de los servicios digitales asociados para los entes de la administración local de la provincia de Barcelona de hasta 20.000 habitantes, consejos comarcales, entes dependientes, entidades municipales descentralizadas y los consorcios y mancomunidades.
Codi classificació	D0510SE01 - Mixtos obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque (SIG)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	28/05/2025 11:48

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
60e212e90b126822235f	https://seuelectronica.diba.cat	

