



Diputació de Lleida

Noves Technologies

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIVES AL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT I SERVEIS PER A LA IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA SOLUCIÓ DE SOFTWARE DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS PER A LA DIPUTACIÓ DE LLEIDA I ELS SEUS ORGANISMES DEPENDENTS



Diputació de Lleida

Noves Technologies

Índex

1	ABAST	4
1.1	Definició i anàlisi de les necessitats	4
1.2	Objecte	4
2	NORMATIVA APLICABLE - REQUERIMENTS JURÍDICS I COMPLIMENT NORMATIU TIC	5
3	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES - REQUERIMENTS FUNCIONALS OBLIGATORIS	8
3.1	Configuració d'una plataforma d'administració electrònica	9
3.1.1	Gestor d'expedients	9
3.1.2	Gestió de fluxos, processos, fitxes i camps	10
3.1.3	Registre general d'entrada i sortida	11
3.1.4	Gestor documental	12
3.1.5	Portasignatures	13
3.1.6	Disseny de formularis i catàleg de tràmits	13
3.1.7	Panell de la solució	14
3.1.8	Notificacions i comunicacions	14
3.1.9	Seu electrònica	15
3.1.10	Mòdul d'òrgans col·legiats i resolucions	15
3.1.11	Control intern	16
3.2	Integracions i capa d'integració	16
3.2.1	Capa d'integracions	18
3.3	Requeriments tècnics	18
3.3.1	Interoperabilitat i dades	18
3.3.2	Model d'ús i capacitat d'emmagatzematge del servei	19
3.3.3	Requisits de disponibilitat	19
3.4	Seguretat i auditoria	20
3.4.1	Esquema nacional de seguretat	20
3.4.2	Gestió de rols i permisos	20
3.4.3	Gestió de la seguretat	20
4	Gestió i execució del projecte	22
4.1	Pla de proves	22
4.2	Gestió del canvi. Pla de formació	22
4.3	Servei de manteniment i suport	24
4.3.1	Servei de suport i manteniment integral	25
4.4	Pla de devolució	27
4.5	Equip de treball	28
4.6	Documentació	28



Diputació de Lleida

Noves Tecnologies

4.7	Durada del projecte i terminis de lliurament	29
4.8	Horaris i organització del treball	30

1 ABAST

1.1 Definició i anàlisi de les necessitats

La Diputació, en compliment amb la normativa vigent en matèria de procediment administratiu (Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.) i de règim jurídic de les administracions públiques (Llei 40/2015, de 1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic), necessita proveir-se de solucions informàtiques que permeten la digitalització administrativa i la implantació d'un règim d'administració electrònica.

1.2 Objecte

L'objecte de la present licitació és la contractació d'una nova solució per a la tramitació dels expedients electrònics en modalitat SAAS (de software com a servei) i la implementació d'un conjunt de fluxos de tramitació específics i un genèric, definits prèviament per la Diputació, sobre el nou gestor d'expedients electrònic, incloses les proves funcionals, la gestió del canvi i el suport posterior.

La plataforma d'administració electrònica ha de ser una solució de software parametritzable i en el núvol que de forma integrada permeti gestionar electrònicament els fluxos de tramitació interns així com la relació amb els agents externs.

La plataforma ha de disposar de funcionalitats provades per garantir-ne el bon funcionament en organismes públics. A més, la solució ha d'estar alineada amb la legislació vigent en matèria d'administració pública com l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i l'Esquema Nacional de Seguretat nivell alt. ENI i ENS respectivament.

La plataforma d'Administració Electrònica ha de complir també amb els requisits que marqui la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, i ha de proveir-se en modalitat SaaS, sense que sigui necessari que la Diputació de Lleida realitzi inversions d'instal·lació o dotació d'infraestructura pròpia de sistemes. Serà, per tant, responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar la infraestructura necessària perquè la plataforma funcioni correctament.

Adicionalment, el projecte contempla la integració amb diferents solucions que es detallen en aquest plec tècnic.

El present plec de prescripcions tècniques estableix les característiques de la plataforma d'administració electrònica amb les integracions que ha de comptar, els fluxos de tramitació a implementar, l'abast del projecte pel que fa a proves, gestió del canvi, i els requisits específics en relació a l'equip de treball, la metodologia a aplicar, la documentació a lliurar o les fases del projecte.

A mode orientatiu, la plataforma compta amb 500 usuaris registrats, aproximadament, i s'ha de dissenyar per suportar un ús concurrent d'un subconjunt d'aquests, sense perjudici que aquest nombre pugui ser ampliat.

Altrament, s'inclouen els serveis de configuració del programari amb els pertinents mòduls i components funcionals i el servei de suport i manteniment posterior.

En aquest projecte també es preveu que, en una fase inicial o fase zero, l'adjudicatari faci una revisió funcional dels fluxos de tramitació específics de la Diputació per tal de proposar millores



i canvis que permetin millorar-los de cara a la seva gestió sobre el nou gestor d'expedients electrònics. Dins d'una fase prèvia a la parametrització de la nova plataforma d'administració electrònica cal consensuar els objectius i es faci la consultoria necessària per després parametritzar la plataforma en base a les necessitats i l'especificitat de la Diputació i els seus Consorcis i organismes dependents.

L'abast mínim del projecte presentat caldrà que compregui els principis de l'administració electrònica que es recullen a l'article 4 de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, enunciats com principis de proximitat, de transparència i participació, d'accessibilitat, de qualitat, de simplificació, eficàcia, eficiència i economia, de seguretat, de neutralitat tecnològica, de cooperació i col·laboració, de proporcionalitat i de legalitat. Aquests principis també es proclamen a l'article 2 del Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

El servei es licita per a l'administració de la Diputació de Lleida i per als seus organismes dependents. A continuació es llista el conjunt d'organismes adscrits a l'objecte de la licitació:

Organisme	Codi DIR3
Diputació Provincial de Lleida	L02000025
Patronat de Turisme de les Terres de Lleida	LA0004180
Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de la Diputació de Lleida	LA0000019
Patronat de Promoció Econòmica de la Diputació de Lleida	LA0000020
Institut d'Estudis Ilerdencs	LA0000017
Consorci Segre-Rialb	LA0012286
Consorci del Centre d'Estudis Porcins de Torrelameu	I00000529
Consorci Estany d'Ivars Vila-Sana	A09006656

2 NORMATIVA APLICABLE - REQUERIMENTS JURÍDICS I COMPLIMENT NORMATIU TIC

Es donarà compliment a tota la normativa en matèria de procediment administratiu, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat, control intern i interoperabilitat vigent, entre altres. En el supòsit que aquestes lleis es modifiquin o bé se n'aprovin de noves, caldrà que el funcionament de la plataforma s'adapti als canvis normatius, de manera que se'n garanteixi en tot moment la seva adequació normativa.

Cal adaptar els fluxos de tramitació de la plataforma a la normativa pròpia aprovada per la Diputació de Lleida, com ara ordenances, reglaments, bases d'execució del pressupost, bases generals i específiques de subvencions i model de control intern.

A continuació, es detallen les normes principals a les quals ha de donar compliment la nova plataforma d'administració electrònica de la Diputació, sens perjudici de la resta de documentació que resulti d'aplicació:

- Llei 6/2020, d'11 de novembre, que complementa i adapta l'ordenament jurídic espanyol al Reglament eIDAS, derogant formalment la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica
- Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, por el que se modifica el Reglamento (UE) número 910/2014 en lo que respecta al establecimiento del marco europeo de identidad digital.



- Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, per el que se estableixen normes armonitzades en matèria d'intel·ligència artificial i per el que se modifiquen els Reglaments (CE) nº 300/2008, (UE) nº 167/2013, (UE) nº 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 i (UE) 2019/2144 i les Directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 i (UE) 2020/1828 (Reglament d'Intel·ligència Artificial).
- Reglament (UE) 2022/868 del Parlament Europeu i del Consell de 30 de maig de 2022 relatiu a la governança europea de dades i per el que se modifica el Reglament (UE) 2018/1724 (Reglament de Governança de Dades).
- Reglament (UE) 2022/2065 del Parlament Europeu i del Consell de 19 d'octubre de 2022 relatiu a un mercat únic de serveis digitals i per el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglament de Serveis Digitals).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 10/2001, del 13 de juliol, d'arxius i gestió de documents de Catalunya.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
- Llei 56/2007, de 28 de desembre, de Mesures d'Impuls de la Societat de la Informació.
- Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la facturació electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern de Catalunya.
- Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Llei 18/2020, del 28 de desembre, de facilitació de l'activitat econòmica.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.
- Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.

- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

En matèria de protecció de dades, es donarà compliment a l'establert a les següents normes:

- Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Normes tècniques d'interoperabilitat:

- Resolució de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Catàleg d'Estàndards.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Digitalització de Documents.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat d'Expedient Electrònic.
- Resolució de 28 de juny de 2012 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Protocols d'intermediació de dades.
- Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Relació de models de dades.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Procediments de còpia autèntica i conversió entre documents electrònics.
- Resolució de 22 de juliol de 2021 de la Secretaria d'Estat de Digitalització i Intel·ligència Artificial, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Model de Dades per a l'intercanvi d'assentaments entre les entitats registrals.

Normes tècniques relatives a la gestió documental:

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

3 CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES - REQUERIMENTS FUNCIONALS OBLIGATORIS

Segons s'ha exposat anteriorment en el present plec, la Diputació requereix implantar una nova plataforma d'administració electrònica i implementar un conjunt de procediments específics i un genèric sobre el gestor d'expedients electrònics.

Aquests procediments es troben descrits posteriorment, sense perjudici que durant la fase zero del projecte l'adjudicatari els revisi i pugui fer propostes de millora.

El projecte preveu que els treballs de parametrització i posada en funcionament de la plataforma, implantació dels fluxos de tramitació i integracions siguin tasques que es puguin dur a terme de forma paral·lela.

La Diputació pretén amb aquest projecte canviar l'actual plataforma d'administració electrònica per una nova que contempli totes les fases de la tramitació administrativa (informació, inici, instrucció, resolució, execució, control i tancament).

S'ha de poder integrar amb les aplicacions de l'AOC esmentades a l'apartat corresponent, entre d'altres, i tenir la capacitat d'interoperar amb les plataformes de la resta d'administracions públiques.

Per a garantir el principi de la dada única, la plataforma haurà d'utilitzar les dades mestres de tercers existents, convertint-se en un sistema d'informació centralitzat; concretament, haurà de gestionar i utilitzar la informació provinent de tercers, el quadre de classificació documental, el catàleg de procediments i serveis i les plantilles oficials, per a la generació estandarditzada de documents. Qualsevol informació s'haurà d'introduir una sola vegada en origen, mantenint-se depurada, normalitzada i actualitzada podent-se gestionar o consultar des de qualsevol mòdul que conforma la plataforma.

Altrament, la nova plataforma ha de permetre gestionar els expedients amb dades específiques, fins i tot amb fitxes personalitzades per poder visualitzar i gestionar els expedients de la forma més adequada.

L'eina serà una solució nativa web usable i accessible, dissenyada amb un comportament responsiu per adaptar-se de manera òptima a diferents dispositius (PC, tauleta, telèfon mòbil), permetent una visualització adaptable i de fàcil configuració mitjançant navegadors estàndard sense necessitat de programari addicional. Pel que fa a l'accessibilitat, la plataforma ha de complir estrictament amb el Reial Decret 1112/2018, basat en les directrius WCAG 2.1.

Es preveu una fase zero del projecte on es plantegi amb la Diputació les característiques del servei de gestió que s'ha de dur a terme, es carregui el quadre de classificació documental i els diferents instruments arxivístics a implementar, incloent-hi el tancament de l'expedient; i qualsevol altre aspecte en relació a la consultoria necessària prèvia a la parametrització d'una plataforma d'administració electrònica.

La plataforma ha de disposar, com a mínim, de les funcionalitats que s'especifiquen a continuació:

- Gestor d'expedients
- Gestió de fluxos, processos, fitxes i camps
- Registre general d'entrada i de sortida
- Gestor documental
- Porta signatures
- Base de dades de tercers

- Panell de dades, informes i quadre de comandament bàsic
- Notificacions i comunicacions
- Interoperabilitat i webservices
- Seu electrònica
- Disseny de formularis i catàleg de tràmits
- Òrgans col·legiats
- Control intern

La plataforma tecnològica proposada com a solució ha d'oferir totes aquelles funcionalitats i garanties que deriven del compliment de la totalitat de la normativa en matèria d'administració electrònica present i futures i les adaptacions tecnològiques que es derivin d'aquest fet i de possibles modificacions en les infraestructures o protocols d'integració i accés de tercers.

La plataforma ha d'estar actualitzada en tot moment i ha d'incloure totes les característiques incloses en aquests plecs durant tota la vida del contracte sense que suposi un canvi en les condicions contractuals acceptades. Aquesta, ha de ser plenament accessible en diferents idiomes, suportant almenys el català, el castellà i l'aranès

3.1 Configuració d'una plataforma d'administració electrònica

La plataforma és el fonament principal sobre el que s'implanten i integren la resta de components i sistemes de gestió de tota la solució.

3.1.1 Gestor d'expedients

El mòdul de gestió d'expedients permetrà la gestió electrònica dels expedients i fluxos de tramitació de la Diputació per implantar digitalment la racionalització, simplificació i reenginyeria de procediments, fluxos i tràmits. L'objectiu és que l'empleat públic realitzi les gestions dels diferents expedients o tràmits a la nova plataforma.

El gestor d'expedients s'haurà d'adequar al quadre de classificació definit per la Diputació i haurà de permetre el foliat, indexat i tancament de l'expedient, avaluació i eliminació, cerca i consulta, conservació, metadades i quadre de tipologies documentals.

Les principals funcionalitats del gestor d'expedients seran, entre d'altres:

- Entorn de treball col·laboratiu.
- Tramitació 100% electrònica d'expedients.
- Panell on l'usuari pugui identificar i gestionar el seu treball i realitzar totes les accions pendents i realitzades.
- Interfície parametrizable.

Els elements principals del gestor d'expedients seran:

- Generació d'expedients electrònics.
- Associar i relacionar expedients entre sí.
- Associar i relacionar documents a múltiples expedients entre sí.
- Cercador de documents amb aplicació de filtres i opcions múltiples de cerca.
- Visualització de l'estat de l'expedient i el seu procés.
- Auditoria de l'expedient.
- Generació de tasques.
- Avisos i terminis

- Històric d'activitat
- Capacitat de creació de camps addicionals dels expedients, tràmits i documents.
- Definir, guardar, modificar i eliminar consultes i indicadors sobre expedients, documents i assentaments al registres.

El sistema ha d'incorporar un potent motor de cerca i filtratge d'expedients que permeti als usuaris localitzar ràpidament la informació requerida. Aquesta funcionalitat inclourà la capacitat de realitzar cerques per text lliure dins del contingut i les metadades dels expedients, a més d'oferir opcions avançades de filtrat basades en criteris com l'estat, el procediment, el rang de dates, els perfils d'usuari assignats o qualsevol altra metadada rellevant, assegurant així una recuperació d'informació eficient i precisa.

La solució haurà de proporcionar a la Diputació la total autonomia en la gestió i administració del Gestor d'Expedients. La plataforma incorporarà un catàleg de procediments on es creen, modifiquen i parametritzin les famílies i subfamílies de sèries documentals i procediments del catàleg únic de procediments, utilitzats posteriorment per a la creació d'expedients, mantenint una codificació única.

L'usuari tramitador podrà gestionar el seu treball i realitzar totes les accions definides per als seus fluxos de tramitació. Ha de ser un punt centralitzat d'informació des d'on l'instructor del flux pugui, de forma senzilla, localitzar la documentació i la informació que necessita en cada moment.

Ha de permetre mostrar de forma fàcil, intuïtiva i àgil als empleats públics:

- Llista d'expedients amb els seus estats que permeti el coneixement de l'estat general de l'expedient. Aquella informació que permeti saber l'estat dels expedients dels quals en son responsables, bé perquè en son instructors o per pertànyer a unitats orgàniques o grups de treball als que pertanyen. Així mateix, visualització proactiva sobre els terminis de resolució, suspesos, etc.
- Llista de tasques que tenen assignades o encarregades per d'altres departaments/usuaris, visualitzant-se fàcilment les pendents, tant a nivell personal o a nivell d'unitat o grup de treball als que pertanyen, així com aquelles que cal promoure. Així mateix visualització dels venciments dels encàrrecs que permeti prioritzar les tasques. Les tasques es podran crear amb independència de l'expedient.
- Llista de tasques o avisos/alertes a mode seguiment i control.
- Pel seguiment i control, llista d'esdeveniments automàtics fruit de la interoperabilitat i integració amb sistemes aliens d'altres agents, com pot ser l'accés a una notificació per part de l'interessat d'un expedient o la finalització d'una tasca encarregada a un altre usuari.

3.1.2 Gestió de fluxos, processos, fitxes i camps

La creació d'un nou flux de tramitació es realitzaria a través d'un assistent gràfic, seleccionant les fases i tràmits que el compondran o, també, clonant i modificant un flux ja existent.

La plataforma ha de proporcionar les següents funcionalitats per a la diagramació i implantació dels fluxos de tramitació:

- Ha de proporcionar una eina que permeti el disseny de fluxos de tramitació específics, un flux genèric i de tots els components necessaris per posar en marxa un nou flux.
- El dissenyador gràfic de fluxos permetrà el modelatge de fluxos amb accions com: visualitzar gràficament el flux modelat, afegir/eliminar fase, modificar tràmits associats a una fase, visualitzar subprocés associat a un tràmit, modificar fluxos i associar condicions, etc.
- Quant a les regles de procés, la plataforma ha de permetre accions que s'executen en el context d'un expedient quan es compleix un esdeveniment determinat de tramitació. Alguns exemples serien omplir dades d'una entitat de forma automàtica, controlar l'avanç per un flux en funció de determinades condicions, etc. Aquestes regles han de permetre definir accions automàtiques a partir del compliment de certes accions realitzades.
- Definir, modificar i eliminar circuits automatitzats de processos de forma flexible, senzilla, fàcilment intel·ligible, amb control del circuit per camps addicionals.
- Aquests circuits automatitzats s'hauran de poder adaptar a les necessitats i sense limitació del nombre de passos.
- Aquests circuits podran desencadenar en accions com ara enviament de notificacions, comunicacions, alertes visuals, peticions de treball, enviament a terceres aplicacions interoperables i altres.
- Regles de procés. Accions que s'executen en el context d'un expedient quan es compleixen determinats condicions de tramitació.

3.1.3 Registre general d'entrada i sortida

Pel que fa al mòdul de registre, permetrà el registre presencial i telemàtic de documentació per a la Diputació donant suport als processos operatius de registre seguint els estàndards corresponents com poden ser l'estàndard SICRES vigent i l'esquema nacional d'interoperabilitat.

El mòdul de registre d'entrades i sortides electrònic que ofereixi la plataforma ha d'estar integrat amb el MUX, el registre unificat del Consorci AOC.

Les funcionalitats de que disposarà el registre son, entre altres:

- Creació i edició d'assentaments registrals tant d'entrada com de sortida, amb capacitat de annexar documentació, digitalitzar documentació, com còpia simple o còpia autèntica. La digitalització pot ser en el moment de la creació de l'assentament o en diferit.
- Segellament electrònic de documents a través de certificat de segell d'òrgan de la Diputació o un certificat electrònic d'un funcionari habilitat. Aquest segell es pot incloure en la documentació a través d'un component intern o invocant serveis.
- Còpia autèntica dels documents.
- Expedició de justificants de presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions indicant qui i per a qui presenta la documentació.
- Intercanvi d'assentaments registrals entre Administracions Públiques: expedició del justificant de recepció de l'assentament i documentació registral.
- Impressió dels documents i les dades de registre, amb la corresponent còpia autèntica donant la possibilitat d'incloure el corresponent codi segur de verificació (CSV) validable dins de la seu electrònica.
- Assignació correlativa de la numeració.

- Vinculació/relació entre registres d'anotacions per deixar constància de l'existència de determinada vinculació entre elles.
- Historial de modificacions de cada una de les dades i anotacions de registre.
- Base de dades de persones físiques i jurídiques per gestionar els remittents i destinataris de les anotacions del registre electrònic d'entrades i sortides.
- Realització de cerques sobre els registres i emissió d'informes i anàlisi i exportació de dades del registre d'entrades i sortides electrònic.

Aquest mòdul ha de garantir:

- Digitalització de la documentació en paper que es registri.
- Unificar el registre d'entrada i sortida de documents.
- Gestionar la distribució de la documentació fins la unitat del destí i que l'extracte de les diligències de registre cap als departaments i els possibles retorns/rebuigs quedin registrats i es puguin consultar tant per registre com pels departaments receptors de cada diligència.
- Gestió d'oficina de registre.
- Gestió de llibres de registre d'entrada i sortida.

L'objectiu és disposar d'un sistema complet de distribució dels assentaments registrals i els seus documents associats, de manera que per a les diferents àrees destinatàries de la documentació dins de la Diputació es pot assignar un grup d' usuaris o un sol usuari que accedeixin a la distribució automàtica d' aquests registres. Un cop distribuït el registre els usuaris destinataris podran acceptar i arxivar o rebutjar. S'ha de complir amb la legalitat en matèria de registre.

3.1.4 Gestor documental

Gestor documental i quadre de classificació que inclogui la indexació de documents de l'expedient, garantint la validesa i el ressegellat dels mateixos, complint les següents característiques:

- Plantilles de documents
- Tipus de documents
- Compatibilitat amb fitxers ofimàtics dins de l'àmbit Office 365.
- Previsualització
- Gestió de versions
- Identificador únic
- Digitalització i còpia autèntica
- Cercador i filtrat de documents
- Fitxers de gran volum
- Creació de llibres oficials

El gestor documental és el nucli dels documents, encarregat d'administrar el cicle de vida complet dels documents que conformen l'expedient electrònic. Aquest mòdul s'estructurarà mitjançant el Quadre de classificació documental (QDC), permetent la correcta indexació i classificació de cada fitxer mitjançant un identificador únic i garantint-ne la integritat i validesa mitjançant mecanismes de ressegellat i preservació de la signatura.

La funcionalitat inclourà eines per a la digitalització i generació de còpies autèntiques, l'ús de plantilles i tipus de documents predefinits, la previsualització i el versionat per mantenir l'històric de modificacions, la gestió eficient de fitxers de gran volum, un cercador i filtrat avançat de documents basat en metadades i contingut, i la capacitat de generar Llibres Oficials

legalment requerits a partir de la informació dels expedients amb la seva corresponent numeració i accions d'obertura i tancament.

Pel que fa a la disponibilitat de la informació, la solució ha de tenir la capacitat de visualització i exportació d'informació i documentació en formats aptes per a plataformes ofimàtiques estàndard de mercat (Microsoft Office 365) com poden ser fulls Excel, documents Word o PDF, etc.

3.1.5 Portasignatures

Ha de ser una eina que permeti la signatura electrònica de forma senzilla per part dels usuaris conforme a la normativa vigent del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques i del Règim Jurídic del Sector Públic.

La signatura electrònica es podrà realitzar sobre documents de manera individualitzada i també crear circuits de firma on definir lògiques de firma en base a càrrecs i/o persones.

Les principals funcionalitats seran:

- Peticions de signatura dels documents, assignant un ordre entre els signataris.
- Signataris, persones, càrrecs i convidats. Els signataris es poden identificar com persones o com càrrecs.
- Validació de signatures.
- Configuració de delegació, substitució i autorització de signatures per part del propi usuari o pels administradors del portasignatures.
- Possibilitat de rebuig fefaent d'un document mitjançant signatura electrònica.
- Signatura automatitzada i segell d'òrgan
- Les signatures electròniques han d'incorporar un segell de temps (TimeStamp) que en garanteixi la preservació de llarga durada (signatura electrònica complint el format de Signatura LTV).
- Signatura múltiple o en lots
- Previsualització ràpida dels documents

Altres característiques del portasignatures seran:

- Suport de diferents formats de signatura electrònica i admetre certificats de ciutadans europeus (complint normatives europees vigents).
- Signatura electrònica mitjançant dispositius mòbils com telèfons o tauletes.
- Compatibilitat amb els certificats d'entitats certificadores reconegudes, inclòs el servei de certificació digital de l'AOC.
- Garantir la validesa i el ressegellat dels documents.
- Opcionalment, l'eina podrà permetre la possibilitat de signatura electrònica remota al núvol. Aquesta tecnologia haurà d'estar disponible per les autoritats de certificació reconegudes, segons normativa vigent.

3.1.6 Disseny de formularis i catàleg de tràmits

El mòdul dissenyador de formularis dinàmics permet la generació dels formularis dinàmics, emmagatzematge de dades i posterior explotació dels mateixos. Aquests formularis poden ser

invocats des del mòdul de Gestor d'Expedients per la realització de la càrrega d'informació relacionada amb els fluxos de tramitació com, també, definits com a tràmits a la seu electrònica.

El dissenyador de formularis dinàmics haurà de permetre d'una manera senzilla i agilitzar dissenyar formularis mitjançant un sistema de regles de negoci per a que perfils sense coneixement tècnic puguin realitzar canvis en el procés de captació de la informació a la ciutadania. Aquest mòdul permet lògica entre camps, interacció amb base de dades, persistència de dades, normalització i interacció amb altres sistemes d'informació.

Quan es dissenyi un formulari, aquest ha d'estar disponible tant per la seu electrònica integrada amb el gestor d'expedients, com per les persones que atenen a la ciutadania, i en el cas d'un tràmit que es pugui executar per un expedient d'ofici, per aquells treballadors de la Diputació i els seus organismes que el puguin iniciar. No cal dissenyar plantilles diferents en funció de la plataforma que s'ha utilitzat per iniciar el procediment administratiu sinó que fet un cop fet ja serveix per totes.

Les principals funcionalitats seran:

- Disseny de formularis de forma àgil i senzilla sense necessitat de coneixement tècnic.
- Formularis utilitzables, adaptables i intuïtius.
- Integració amb sistemes externs per definir la logística de negoci.
- Explotació de la informació recollida en els formularis.
- Connexió amb base de dades amb llenguatge SQL per captació de dades.

3.1.7 Panell de la solució

En relació als panells de dades de la solució, l'usuari tramitador podrà gestionar el seu treball i realitzar totes les accions definides per als seus fluxos de tramitació. Ha de ser un punt centralitzat d'informació des d'on l'instructor del flux pugui, de forma senzilla, localitzar la documentació i la informació que necessita en cada moment.

Ha de permetre mostrar de forma fàcil, intuïtiva i àgil als empleats públics:

- Llista d'expedients amb els seus estats que permeti el coneixement de l'estat general de l'expedient. Aquella informació que permeti saber l'estat dels expedients dels quals en son responsables. Així mateix, visualització proactiva sobre els terminis de resolució, suspesos, etc.
- Llista de tasques que tenen assignades o encarregades per d'altres departaments/usuaris, visualitzant-se fàcilment les pendents, tant a nivell personal o a nivell d'unitat o grup de treball als que pertanyen. Així mateix visualització dels venciments dels encàrrecs que permeti prioritzar les tasques.
- Llista de tasques o avisos/alertes a mode seguiment i control.
- Ha de permetre definir, guardar, modificar i eliminar consultes i indicadors sobre expedients, documents, assentaments al registres, i fins i tot, permetent el filtratge per aquests camps addicionals.
- La solució haurà de permetre disposar de quadres de comandament bàsics per a la confecció d'informes amb vistes personalitzades, segons els perfils dels usuaris.

3.1.8 Notificacions i comunicacions

El mòdul comptarà amb les següents funcionalitats:

- Gestió de notificacions i altra correspondència generada pel sistema, integrat amb els diferents mòduls de gestió de la plataforma.
- Control dels processos de notificació pel canal presencial, telemàtic o qualsevol altre que s'estableixi.
- Automatització de remissió i retorn d'evidències de notificacions, a i des de serveis externs de notificació.
- Visualitzar la informació detallada de la notificació: número d'expedient, organisme emissor, procediment, titular i destinatari, data de creació, estat (pendent de compareixença, notificada o refusada) i data d'estat.
- Si la notificació ha estat acceptada (notificada), es permetrà:
 - Descarregar el fitxer amb la notificació.
 - Descarregar la certificació firmada amb un segell electrònic de l'organització d'acceptació o rebuig de la notificació

La notificació es publicarà de manera simultània tant a la Seu Electrònica com a les principals plataformes. El ciutadà la podrà consultar des de qualsevol d'aquestes vies, i la recepció quedarà registrada amb una marca de validació dins de l'expedient.

3.1.9 Seu electrònica

La Seu Electrònica de l'administració ha de ser el punt d'accés principal i segur per a la relació electrònica amb la ciutadania, complint amb la normativa vigent.

Aquesta plataforma integral oferirà un Catàleg de Tràmits complet i estructurat, amb la possibilitat de crear Formularis dinàmics i personalitzats, facilitant així la gestió. La Seu inclourà seccions obligatòries com el Portal de Transparència, el Tauler d'Anuncis electrònic i el Perfil del Contractant.

A més, l'usuari disposarà de l'Àrea "La Meva Carpeta" per consultar el seu estat de tràmits i documents personals, amb la garantia d'autenticitat que proporciona el Codi de Verificació Segur (CSV) en els documents emesos. Finalment, la interfície ha de ser plenament accessible en diferents idiomes, suportant almenys el català, el castellà, l'anglès i l'aranès.

3.1.10 Mòdul d'òrgans col·legiats i resolucions

L'eina haurà d'incloure un mòdul per a la gestió dels òrgans decisoris, tant unipersonals com col·legiats, amb capacitat per:

- Crear i configurar diferents tipus d'òrgans.
- Assignar titulars als òrgans unipersonals, permetent múltiples titularitats per a una mateixa persona si s'escau.
- Configurar òrgans col·legiats definint-ne el caràcter (resolutiu o consultiu), amb membres amb dret a vot i convidats sense vot.
- aquest mòdul ha de complir com a mínim amb les funcionalitats següents:
 - Configurar i tramitar expedients associats a òrgans col·legiats.
 - Rebre propostes dels serveis gestors per incloure-les a l'ordre del dia.
 - Revisar, aprovar o retornar propostes abans de ser tramitades.
 - Garantir que els expedients remesos no es poden modificar fins a l'adopció de l'acord o la seva devolució.
 - Vincular documents registrats a l'ordre del dia.
 - Gestionar convocatòries, assistència i seguiment dels membres dels òrgans.
 - Permetre l'accés electrònic als expedients i assumptes per part dels membres convocats.



- Resoldre en una sola sessió diversos actes similars, amb generació automàtica de certificats i notificacions individualitzades.
- Registrar votacions i acords adoptats.
- Generar automàticament actes, certificats i notificacions.
- Gestionar els llibres de resolucions de forma estructurada.

L'eina haurà de tenir la capacitat d'integrar-se amb el programa de vídeo actes de la Diputació de Lleida¹ per gestionar els plens per tal de permetre una gestió documental correcta, quan l'esmentat programa de vídeo ho permeti.

3.1.11 Control intern

La plataforma haurà d'incorporar un mòdul específic que permeti a la Intervenció de la Diputació exercir la seva funció de control intern, de conformitat amb el Reial decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del Sector Públic Local.

Aquest mòdul haurà de donar suport a totes les actuacions vinculades a l'exercici del control intern que s'hagin de dur a terme abans de la formalització de la resolució corresponent.

El mòdul haurà de comptar com a mínim amb les següents funcionalitats:

- Control permanent no planificable, amb numeració correlativa de tots els informes.
- Fiscalització limitada prèvia automatitzada en règim de requisits bàsics a comprovar d'acord amb l'aprovat pel Ple de la Diputació.
- La intervenció de la comprovació material de la inversió.
- Els òrgans gestors podran remetre les seves propostes a l'òrgan interventor per a la seva fiscalització. El sistema permetrà el bloqueig del flux si és requisit incorporar l'informe de la intervenció previ a l'aprovació de la proposta.
- Fluxograma o diagrama de flux de l'expedient d'omissió de la funció interventora.
- El sistema facilitarà a l'òrgan interventor la remissió telemàtica al Tribunal de Comptes de les resolucions i els acords que siguin contraris a les objeccions formulades, així com sobre els acords adoptats amb ommissió del tràmit de fiscalització prèvia, de les anomalies detectades en ingressos i, comunicació de fets que puguin constituir responsabilitat comptable.
- El sistema permetrà la classificació i elaboració d'un registre d'informes d'intervenció segons la seva tipologia i anualitat.
- El sistema permetrà introduir observacions personalitzades a tots els informes.
- Control i seguiment de qualsevol camp de les actuacions de control intern.
- Opcionalment, el control de la fiscalització financera.

3.2 Integracions i capa d'integració

El projecte que es licita requereix d'un conjunt d'integracions amb la plataforma d'administració electrònica que es detallen a continuació:

- Consorci AOC:
 - eNotum: notificar un document i quedar pendent sobre l'estat de la notificació per recuperar informació sobre l'estat de la notificació i, en el

¹ Actualment, mitjançant contracte basat en l'Acord marc del Consorci Català pel Desenvolupament Local (CCDL) LOT1. SISTEMA DE VIDEOACTES. ALLOTJAMENT, MANTENIMENT I COMPLEMENTES



seu cas, l'evidència de notificació. A partir del canvi d'estat de notificació el sistema hauria d'advertir a l'usuari tramitador.

- MUX: integració a nivell de registre per a l'intercanvi de dades de documents.
- eTauler: Des del propi expedient electrònic s'ha de poder fer una publicació a eTauler d'un document i recuperar les evidències de publicació.
- Tramesa genèrica EACAT: per tal que durant la tramitació d'un expedient es pugui enviar registres de sortida a d'altres administracions públiques sense sortir de la plataforma.
- Via Oberta: per a poder realitzar consultes de dades i documents interoperables des del gestor d'expedients.
- REPRESENTA: integració per garantir el dret a la representació electrònica per part de la ciutadania.
- E-FACT: integració per a la recuperació de factures electròniques.
- VaLId: integrador de serveis d'identitat digital per facilitar a la ciutadania la tramitació electrònica.
- idCAT Mòbil: Sistema fàcil i segur que permet identificar-se a través de contrasenyes d'un sol ús rebudes al mòbil. Ideal per fer tràmits electrònics sense certificat digital.

Si en el moment de la parametrització de la plataforma alguna de les eines proveïdes per l'AOC no estigués disponible per a ser integrada, aquesta integració no podrà ser exigible al licitador. En el moment en que l'AOC faciliti un nou servei d'integració no esmentat a la llista anterior i en el què la Diputació expressi interès per tenir-la, l'adjudicatari iniciarà els tràmits per a fer efectiva aquesta integració sense cost addicional per a la Diputació.

- Base de Dades Nacional de Subvencions (BDNS): L'eina haurà de tenir la capacitat d'integrar-se amb la BDNS permetent la comunicació mitjançant serveis web
- SIA: la integració amb aquest sistema consisteix en l'actualització de la informació recollida en el catàleg de procediments de la plataforma.
- SIR: la integració amb el Sistema d'Interconnexió de Registres de l'Administració General del Estat permet enviar i acceptar o rebutjar els registres rebuts d'altres administracions públiques de fora de Catalunya.
- Integració i Interoperabilitat amb sistemes externs d'altres organitzacions, com TEU, BOE, EACAT, VIA OBERTA, MUX, eNOTUM, NOTIFICA.
- Gestió de la documentació tramesa o rebuda a través de canals com: oficines de registre presencial, registre electrònic, altres organismes (a través del SIR) i unitats tramitadores, permetent l'enviament i rebuda de tramesa genèrica a totes les entitats donades d'alta a l'EACAT.
- L'eina haurà de tenir la capacitat d'integrar-se amb el programa comptable de Diputació, quan aquest ho permeti². En cas sigui possible aquesta integració, haurà d'incorporar:
 - La consulta de dades del programa comptable des de la plataforma.
 - La càrrega de documents del programa comptable per tal que es puguin enviar al portesignatures i el seu retorn un cop es finalitzi la signatura, entre altres.

² L'actual programa comptable és Sicalwin

3.2.1 Capa d'integracions

El sistema disposarà d'una capa de serveis web on es podrà consultar les dades de la plataforma per poder donar continuïtat a la tramitació d'un flux de tramitació fora d'aquesta.

Per facilitar la integració d'altres solucions (de mercat o pròpies) hi haurà una documentació actualitzada amb tota la informació sobre l'especificació de l'API REST (Application Programming Interface) o equivalent, amb el requisit que aquesta sigui plenament oberta; una descripció dels diferents recursos que ofereix l'arquitectura d'interoperabilitat de la plataforma i codis d'exemple d'ús d'alguns dels espais de recursos oferts dins de la plataforma.

La plataforma ha de garantir la màxima interoperabilitat mitjançant la implementació d'una API REST oberta, completament documentada i amb capacitat d'integrar-se tant amb les plataformes internes de la Diputació (actuals o futures) com amb sistemes externs.

Aquesta capa d'interconnexió, basada en serveis web o tecnologia equivalent, ha de permetre al Servei de Noves Tecnologies la comunicació bidireccional amb sistemes existents o nous, incloent-hi funcionalitats essencials com la creació i gestió d'expedients, la integració amb el Registre i l'enviament de documents als expedients corresponents, entre altres.

3.3 Requeriments tècnics

3.3.1 Interoperabilitat i dades

Caldrà que les dades compleixin amb el format de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) per tal de que si la Diputació ho creu adient pugui recuperar les dades i migrar-les a qualsevol altra plataforma electrònica que també les compleixi.

Donat que el contracte comporta la gestió de dades clau per part del proveïdor extern, caldrà que l'adjudicatari signi el contracte d'encarregat de tractament que li faciliti la Diputació de Lleida i es comprometi per escrit a una sèrie de garanties en relació a:

- Confidencialitat i protecció de dades
- Compliment de les normes sobre protecció de dades de caràcter personal
- Seguretat del sistema
- Devolució i posterior supressió de la informació en el moment en què s'acabi la relació
- Còpies de seguretat. El licitador haurà de proveir mensualment i trimestralment a la Diputació una còpia de seguretat dels continguts emmagatzemats i generats pel gestor d'expedients.

Qualsevol tractament de dades que no s'ajusti al que disposa aquest Plec serà causa específica de resolució contractual, sens perjudici de l'exclusiva responsabilitat de l'adjudicatari enfront de tercers i davant la Diputació i de la seva obligació de rescabament dels danys i perjudicis que pogués provocar

També s'ha de poder generar un paquet ENIDOC des de la plataforma per interoperar amb tercers externs a la Diputació.

S'ha de disposar de la capacitat de creació de camps addicionals dels expedients, tràmits i documents.

El sistema disposarà d'una capa de serveis web per tal de poder fer les operacions més comunes de la plataforma com ara obrir expedients, afegir documents, notificar o enviar un document a flux de signatura. A més, es podrà consultar les dades de la plataforma per poder donar continuïtat a la tramitació d'un flux fora d'aquesta.

3.3.2 Model d'ús i capacitat d'emmagatzematge del servei

Les solucions subministrades seran administrades com un servei, essent responsabilitat de l'adjudicatari l'administració, actualització i manteniment de la infraestructura i plataformes en la que s'allotgin, incloent totes les llicències necessàries pel manteniment dels serveis llur cost i actualització així com els elements per dotar la solució de seguretat i connectivitat.

El proveïdor s'obliga a oferir, dins de les condicions del SaaS, en el servei de Cloud, la capacitat d'emmagatzematge suficient per a custodiar tota la documentació que es generi per part de la Diputació i dels seus organismes.

S'inclourà en els productes les llicències corresponents als sistemes operatius de virtualització, emmagatzemament, bases de dades, còpies de seguretat i qualsevol altre element o aplicació que es proporcioni, així i com, el seu suport i manteniment.

Forma part essencial del contracte l'ús de les llicències de les aplicacions necessàries en connexió amb la prestació del servei que s'hagin d'instal·lar als maquinari de la Diputació i dels seus organismes. Aquestes aplicacions hauran de ser accessibles des de diverses tipologies de dispositiu de Diputació, de manera indistinta, a través d'una interfície de client lleuger, entre d'altres, mitjançant un navegador web.

El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea.

El sistema ha de garantir un rendiment raonable i un ús eficient dels recursos necessaris. Qualsevol modificació/evolució de les tipologies del servei cloud que s'ofereix caldrà que garanteixi que les aplicacions segueixin funcionant normalment sense la necessitat de canvis en les integracions i interoperabilitat.

La solució proposada ha d'estar disponible en els entorns de test i producció, permetent que l'entorn de test sigui el banc de proves per la Diputació previ a la posada en producció de la solució, i un cop aquesta estigui en producció, per a poder provar noves funcionalitats o fer les proves que siguin adients. La plataforma de test, també s'utilitzarà per la realització de proves i integracions amb les plataformes existents mitjançant la capa d'integració existent mitjançant serveis web o tecnologia equivalent.

3.3.3 Requisits de disponibilitat

Atès que els serveis de la plataforma es prestaran en la modalitat Software as a Service (SaaS), sense que calgui que aquesta entitat faci inversions d'instal·lació o dotació d'infraestructura pròpia de sistemes, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar la infraestructura necessària per a que el servei funcioni correctament.

El licitador ha de garantir que les instal·lacions des de les quals es prestarà aquest servei estiguin ubicades en territori de la Unió Europea i que ofereixin les majors garanties de disponibilitat i de protecció de la informació.

La solució ha d'estar allotjada en un Centre de Processos de Dades (CPD) amb les suficients garanties físiques i lògiques garantint un nivell mínim de disponibilitat de 99,995% al CPD principal i igual o superior al 99,982% al CPD secundari.

El CPD principal haurà de complir amb la certificació TIER IV o equivalent, com a mínim; mentre que el CPD secundari haurà de complir amb la certificació equivalent al principal.

Els CPDs han de distribuir-se en diferents ubicacions ja que no es pot veure compromès el servei públic prestat per la Diputació en cas de fallida d'algun d'ells.

3.4 Seguretat i auditoria

3.4.1 Esquema nacional de seguretat

L'empresa adjudicatària ha de garantir l'aplicació de les mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat als tractaments de dades i serveis objecte del contracte.

Per la seva banda, Diputació es reserva el dret a la realització d'aquelles accions d'auditoria que es considerin necessàries per garantir la correcta aplicació d'aquestes mesures de seguretat.

El proveïdor haurà de presentar un certificat que acrediti que l'empresa compleix amb les mesures de seguretat de l'Esquema Nacional de Seguretat en la seva categoria ALTA per a la plataforma d'administració electrònica emès per una entitat de certificació acreditada.

3.4.2 Gestió de rols i permisos

Els sistemes a implantar hauran d'incloure de forma estàndard, determinats perfils tipus amb els seus permisos corresponents. Tots aquests perfils i permisos podran ser creats, modificats, eliminats o ampliat per la persona administradora de l'aplicació.

El sistema de menús s'adaptarà en funció dels permisos d'accés assignats a les diferents persones usuàries de manera que permeti o impedeixi la realització de diferents tipus d'operacions.

L'assignació de permisos es podrà realitzar individualment o per grups de persones usuàries existint, addicionalment, una gestió de rols. Aquesta assignació es podrà du a terme, sobre els diferents mòduls, dades i documents que conformen la plataforma.

Ha de disposar d'utilitats per documentar i presentar el model organitzatiu de Diputació i seguretat implementat de forma visual i gràfica

L'accés autènticat a l'aplicació es farà mitjançant usuari/contrasenya o certificat electrònic emès per una agència de certificació reconeguda.

Cal que disposi de mesures de protecció com ara temps màxims de sessió d'usuari per inacció amb el sistema que generin bloquejos de sessió i/o ofuscació de dades.

L'usuari serà únic i utilitzable per tots els mòduls que composin la plataforma.

3.4.3 Gestió de la seguretat

El proveïdor proposarà i assegurarà la incorporació d'Acords de Nivell de Servei (ANS) que facilitin la gestió de peticions de seguretat i d'incidents de ciberseguretat de forma efectiva per part de Diputació.

El proveïdor haurà de col·laborar en la investigació d'incidents de seguretat, facilitant les evidències que siguin necessàries garantint la cadena de custòdia.

El proveïdor haurà de facilitarà un canal d'interlocució directa i personalitzada amb la Diputació per a la gestió d'incidents de seguretat amb l'objectiu de garantir que aquests es gestionin de forma efectiva. S'hauran d'acordar els canals de comunicació tècnic-operativa, els criteris de notificació i la tipologia d'incidents, que permetin:

- Conèixer els incidents de seguretat vinculats als serveis de la solució.
- Compartir informació vinculades a ciberamenaces i alertes funcionals.
- Disposar d'informació adequada (traces, contactes) per poder fer una bona gestió dels incidents.
- Establir canals de comunicació i intercanvi d'informació àgils.

El proveïdor haurà de lliurar informes periòdics sobre la seguretat de la plataforma a efectes de control de compliment d'aquestes obligacions en l'àmbit de seguretat.

El proveïdor garantirà la traçabilitat, monitoratge i autenticitat de les dades, informacions i serveis continguts en la seva infraestructura i posarà a disposició de Diputació les traces d'accessos i/o modificacions sobre la seva informació. Documentarà possibles accions indegudes o no autoritzades, tant a nivell operatiu com d'administració.

Aquesta monitorització ha d'ajustar-se a la normativa de protecció de dades vigent.

La plataforma ha de permetre el purgat dels registres d'auditoria, deixant constància d'aquest a mode auditoria.

4 Gestió i execució del projecte

El servei es presta tant a Diputació com als organismes adscrits a la licitació i que s'han detallat en apartats anteriors.

4.1 Pla de proves

El desplegament sobre l'entorn de preproducció i producció de la nova plataforma correrà a càrrec de l'adjudicatari. La metodologia de configuració i parametrització preveurà fases curtes o de desenvolupament àgil que permetin identificar i corregir errors de plantejament el més aviat possible.

Abans de la pujada a producció, l'adjudicatari s'ocuparà, utilitzant els seus propis recursos, de realitzar totes les proves unitàries, d'integració, de migració si s'escau, de consistència i funcionals.

L'abast d'aquestes proves es determinarà juntament amb la Diputació amb l'objectiu de que la dedicació del personal de la Diputació en fer les proves prèvies a la posada a producció es límit al màxim possible

En aquest sentit, totes les proves que realitzi l'adjudicatari han d'assegurar el correcte funcionament de tot el sistema de manera que les proves realitzades pel personal de la Diputació es limitin a aspectes molt detallats on el coneixement profund de la seva activitat sigui rellevant per detectar mal funcionaments.

En relació a la implantació dels fluxos específics, aplica la mateixa metodologia pel que fa a les proves del que s'ha descrit per a la plataforma d'administració electrònica.

La Diputació oferirà el suport necessari a l'adjudicatari per poder entendre la base de dades actuals i així poder donar compliment a aquesta exigència.

És important remarcar que l'execució de les proves correspondrà a l'adjudicatari, el qual haurà de:

- Acordar amb la Diputació les proves a realitzar, així com els criteris d'acceptació de les proves.
- Executar i documentar les proves, per tal de facilitar el seguiment per part dels responsables de la Diputació. Aquestes proves han de ser realitzades amb els diferents perfils d'usuari del sistema i per a totes les seves funcionalitats.

Per tant, el licitador haurà d'incloure a la seva oferta una proposta de pla de proves que expliqui com es duran a terme aquestes proves i els resultats que se'n derivaran. No obstant això, l'abast concret de les proves es definirà durant l'execució del projecte

4.2 Gestió del canvi. Pla de formació

Per que fa a l'acompliment d'aquesta tasca, l'adjudicatari haurà de proveir de dos persones (consultors i/o tècnics exigits a la solvència tècnica) adscrits al projecte que puguin donar suport a la implantació, parametrització i gestió del canvi i formació a demanda de la Diputació en aquells moments que sigui necessari.

Un cop formalitzat el contracte, l'adjudicatari haurà d'elaborar un pla de formació i gestió del canvi, que ha de contemplar la formació del personal de la Diputació que haurà d'utilitzar la nova plataforma, per tal de proporcionar els coneixements necessaris per garantir el seu correcte ús. Així mateix, caldrà formar en l'ús dels fluxos específics i el genèric al personal implicat.

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

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

A part de les hores de formació previstes per als usuaris, s'inclouran les necessàries per formar al personal tècnic de la Diputació que hagin de realitzar tasques d'administració o gestió de les eines que componen la solució, en el manteniment dels fluxos específics i el genèric diagramats, en la utilització del model de dades de l'aplicació, generació i manipulació de llistats i informes, sistemes de seguretat, i tots els aspectes que siguin necessaris per a la correcta utilització de la plataforma. Com a mínim, s'oferirà un desplegament inicial amb dues persones durant el primer any, amb suport in situ als departaments i formació personalitzada presencial.

Aquesta formació audiovisual quedarà a disposició de la Diputació servint com a referent per a tots els usuaris.

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

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

Quant a la logística, el lloc i dates corresponents a la formació s'establiran de comú acord entre les parts. La logística d'organització del curs (convocatòries, reserva de sales, espai telemàtic etc.) serà responsabilitat de la Diputació. Les sessions de formació es realitzaran presencialment a les dependències de la Diputació o telemàticament segons s'acordi amb la Diputació durant l'execució del projecte i el nombre de sessions i d'assistents serà acordat entre l'adjudicatari i els responsables del contracte per part de la Diputació.

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

Quant al dimensionament del servei, s'haurà de programar i ajustar a la dimensió de la plantilla de la Diputació, preveient les accions formatives necessàries per a cada tipus de col·lectiu, segons el seu perfil sigui tècnic, administratiu, directiu, informàtic, d'administrador

S'estableix el següent calendari de sessions de suport addicionals estimades:

- 20 dies pel personal de la Diputació de Lleida.
- 10 dies pel personal de cadascú dels organismes autònoms identificats a l'apartat 1 d'aquest Plec, per un total de 20 dies: Patronat de Turisme de les Terres de Lleida; Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de la Diputació de Lleida; Patronat de Promoció Econòmica de la Diputació de Lleida i Institut d'Estudis Ilerdencs.
- 10 dies pel personal de cadascú dels consorcis identificats a l'apartat 1 d'aquest Plec, per un total de 6 dies: Consorci Segre-Rialb, Consorci del Centre d'Estudis Porcins de Torrelameu i Consorci Estany d'Ivars Vila-Sana.

4.3 Servei de manteniment i suport

Finalitzat el primer any de contracte corresponent a la posada en marxa de la plataforma per totes les entitats, l'adjudicatari haurà de prestar un servei de suport i manteniment durant els 2 anys posteriors segons el que constarà dels acords de nivell de servei (SLA) expressats a continuació:

Tipus d'incidència	Franges de temps		
	Temps de resposta	Temps de resolució	Cobertura
Incidència crítica	1 hora	3 hores	24x7
Incidència greu	3 hores	24 hores	Horari d'atenció
Incidència normal	24 hores	72 hores	Horari d'atenció

On tipus d'incidències es refereix a:

- Incidència crítica: La plataforma no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una parada de les operacions normals de funcionament de la plataforma.
- Incidència greu: la plataforma o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, que complica les operacions normals, encara que és possible seguir prestant el servei.
- Incidència normal: La plataforma o una de les seves funcionalitats té una incidència que no afecta el normal desenvolupament de l'activitat del servei.

Per una altra banda, es realitzaran consultes i peticions que hauran de ser ateses segons el següent criteri:



Tipus de resolució	Franges de temps		
	Temps de resposta	Temps de resolució	Cobertura
Consultes mitja	3 hora	24 hores	Horari d'atenció
Consultes baixa	24 hores	72 hores	Horari d'atenció
Peticions	Sense endarreriment respecte la data consensuada		Horari d'atenció

I les franges de temps es refereix a:

- Temps de resposta. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable o la persona que es designi.
- Temps de resolució. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable d'OAC o la persona que es designi.

El temps de resposta i resolució es compta sobre l'horari laborable de 9:00 hores a 17:00 hores de dilluns a divendres. Resulta important esmentar que, en el cas de les incidències, el temps de resposta és acumulatiu: és a dir, que tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la incidència. En aquest sentit, una millor resposta en un dels temps ofereix més marge en els temps de resposta posterior.

Suport d'actualització:

Haurà de cobrir les actualitzacions que s'alliberin durant la vigència d'aquest contracte en relació a aquell programari que es proporioni i que siguin requerides per garantir-ne el seu adequat funcionament, estabilitat, seguretat i adequació a la legislació vigent. Aquest servei inclourà les corresponents proves i anàlisi d'impacte en la globalitat de la nova plataforma tot garantint que no pugui afectar les funcionalitats del sistema i la seva operativa. Es lliurarà documentació actualitzada de totes les intervencions i actualitzacions.

L'adjudicatari mantindrà informat a la Diputació sobre les noves funcionalitats que apareguin en el sistema. En cas que hi hagués alguna disconformitat pel que fa als continguts de les noves funcionalitats, l'adjudicatari habilitarà els procediments necessaris perquè la funcionalitat en qüestió pugui no ser utilitzada per la Diputació, per exemple, a través de parametrització a la nova plataforma.

4.3.1 Servei de suport i manteniment integral

L'adjudicatari haurà d'assegurar el manteniment, suport, avaluació, evolució, adaptació als canvis legislatius i el correcte funcionament de la solució implementada durant la vigència del contracte. Classifiquem el tipus de manteniment de la manera següent:



- **Preventiu:** s'orienta a prevenir i detectar, amb antelació suficient, situacions futures que poden afectar a la disponibilitat d'ús de la infraestructura tecnològica, tant de maquinari com de programari. L'adjudicatària haurà d'incloure un pla de tasques periòdiques orientades a aquesta finalitat per als diferent entorns de serveis gestionats que opera.
- **Correctiu:** Són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació o errades de configuració de base associats a una incorrecta parametrització.
- **Evolutiu:** Són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari o de la legislació.
- **Perfectiu:** Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

Els usuaris de la plataforma han de rebre, durant tota l'execució dels contractes, un servei suficient i adequat de suport tècnic que compregui, com a mínim:

- Suport telefònic i telemàtic per tal de resoldre consultes sobre el funcionament i explotació de la plataforma contractada, tant a nivell conceptual com informàtic.
- Servei de teleassistència mitjançant un sistema d'intervenció remota dels consultors en els equips de l'usuari amb una plataforma tecnològica d'atenció virtual en línia.
- Servei de correu electrònic com a via de comunicació en la resolució d'incidències o consultes d'operatòria.
- Atenció personalitzada relativa a la inclusió de noves funcionalitats o millores que el gestor d'expedients desenvolupi.
- Novetats i comunicacions "d'última hora".
- Publicació i contingut de noves versions.
- Adaptació i actualització contínua que garanteixi el compliment normatiu enfront de qualsevol canvi legal, reglamentari o tècnic futur
- Dates previstes de posada en funcionament.
- Servei de notificació d'incidències: Atenció a les incidències o errades per les vies de comunicació web, telèfon o correu electrònic. Una vegada rebuda la incidència serà confirmada immediatament la seva recepció a l'usuari. El servei telefònic estarà disponible tots els dies laborables, excepte festius nacionals o catalans, en el següent horari: de dilluns a divendres de 8 a 15 hores.

El servei d'atenció telefònica ha de disposar de tècnics especialistes en cada àmbit, per donar una resposta ràpida i efectiva sobre l'operatòria del producte amb el termini que es detalla en aquest apartat.

La Diputació podrà demanar informes sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. Així com convocar l'empresa contractista per reunions operatives.

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

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

La resolució d'incidències durant el període de suport manteniment es farà segons els mateixos nivells de servei indicats en aquest Plec pel que fa al tipus d'incidències i franges de temps de resposta i resolució. Així mateix, es farà servir l'eina pròpia dl'adjudicatari per a la comunicació i seguiment d'incidències

Adicionalment, tindran lloc reunions de seguiment del servei a petició de la Diputació a les seves instal·lacions amb els responsables de l'adjudicació per analitzar l'estat del servei.

4.4 Pla de devolució

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

En cas de resolució o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per la Diputació.

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

- L'adjudicatari conjuntament amb la Diputació ha de realitzar un anàlisi de riscos de protecció de dades i implementar les mesures específiques per mantenir la seguretat en la devolució del servei.
- El termini d'execució d'aquest de devolució serà d'entre 2 i 4 mesos abans de la finalització del contracte, ja sigui per haver exhaurit el termini o per resolució anticipada.
- A l'inici del servei de retorn, per tal que es pugui fer l'anàlisi i planificar la migració, l'adjudicatari lliurarà a la Diputació tota la documentació actualitzada que precisi el nou adjudicatari, incloent com a mínim:
 - Accés a la Base de Dades.
 - Model de dades del gestor d'expedients, que inclogui l'esquema de relacions.
 - Model del Repositori de Documents.
 - Manual amb la forma d'interpretar els documents.
- També inclourà tot el necessari per a la transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
 - Anàlisi funcional, Model de Dades incloent-hi l'esquema, Plans de proves, etc
 - Documentació actualitzada de la gestió del servei (base de dades de coneixement) a transferir.
 - Metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació.
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
 - Accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o la Diputació en la provisió del servei.
 - Pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, la Diputació i/o altres adjudicataris.
 - Formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat per la Diputació realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari haurà d'oferir:
 - Tot el maquinari i els equips informàtics, adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, a la Diputació o a terceres parts anomenades per aquest. La valoració dels equips es realitzarà per un tercer utilitzant el criteri de "preu



de mercat” o, si no és possible, sostraint al seu preu de compra el cost de l'amortització sense valor residual. La Diputació, o terceres parts anomenades per aquest, podrà realitzar la compra de tots o part dels equips.

- Tota l'ajuda en la transferència a la Diputació, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.
- Ha de complir els acords de nivell de servei (ANS), durant el període de devolució del servei. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- Ha d'assumir l'execució de totes les activitats de la devolució sense cap dedicació de recursos propis de la Diputació.
- Ha de permetre que la Diputació pugui subscriure, en el seu cas, un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei

4.5 Equip de treball

Per a l'execució del contracte que s'acaba d'exposar, incloses les activitats de suport i manteniment del sistema implantat, caldrà que l'adjudicatari aporti personal especialitzat.

Aquest personal haurà de disposar d'experiència en treballs similars al que es licita i inclourà els perfils mínims que s'indiquen a l'apartat de solvència de la memòria:

- Cap de projecte o supervisor: perfil professional amb experiència en projectes de configuració i gestió de plataformes de tramitació electrònica per a administracions públiques. Assumirà la interlocució amb els responsables del contracte de la Diputació. Serà el responsable de l'equip tècnic de l'empresa i l'encarregat de fer la planificació dels treballs, la distribució dels recursos oferts i es responsabilitzarà de complir el calendari de fites i el lliurament de productes.
- Consultor en matèria d'administració electrònica: perfil professional amb experiència en projectes de configuració i gestió de plataformes de tramitació electrònica per a administracions públiques en qualitat de consultor. Assumirà les tasques d'interlocució amb els tècnics de la Diputació i durà terme les tasques d'implantació, parametrització i validació acordades sobre la plataforma d'administració electrònica.
- Tècnic: equip de configuració, integracions, formació i acompanyament a la posada en funcionament.

En cas que es produeixi qualsevol modificació a la composició de l'equip de treball, l'adjudicatari haurà de garantir que la persona que es proposi en substitució acrediti com a mínim el mateix coneixement i experiència que la persona sortint. A més, caldrà reservar un nombre d'hores de treball suficients per garantir la transferència de coneixement adequada entre el membre de l'equip sortint i l'entrant.

Els membres de l'equip hauran de disposar dels seus propis mitjans de maquinari, programari, certificats digitals, o altres mitjans per poder realitzar les tasques de parametrització i manteniment de la plataforma

4.6 Documentació

L'adjudicatari, ha de presentar la següent informació respecte a com es realitzarà el projecte:

- Planificació del projecte. És necessària una planificació del projecte en diferents fases, indicant línia temporal.

- Manual d'administració de la plataforma, per tal de que personal tècnic pugui exercir les tasques necessàries d'explotació, manteniment i adaptació a necessitats futures. Així com la gestió de tipologies d'expedient i de document.
- Manual de formació. Orientat al personal funcional de la Diputació, amb la informació necessària per desenvolupar les seves tasques des del punt de vista funcional.
- Documentació derivada del seguiment dels treballs de parametrització, implantació i manteniment del sistema: actes de reunió i documents relacionats amb la gestió dels esmentats treballs.
- Manual complert de la capa d'integració que permet al personal de Noves Tecnologies de Diputació poder actuar i operar amb la plataforma.
- Pla de formació i gestió del canvi
- Descripció dels sistemes de protecció específics per fer front a atacs de denegació de servei i de detecció i prevenció d'intrusions.
- Informació relacionada amb els contactes i el suport i manteniment:
 - Canals de comunicació amb l'empresa adjudicatària.
 - Eines de ticketing o altres sistemes de seguiment.
 - Estructura del suport i persones de contacte.

Tota la documentació dels treballs de parametrització i posada en producció de la plataforma es lliurarà en català i es conservarà de manera que garanteixi la transferència de coneixement des de l'adjudicatari al personal de la Diputació i també en cas de canvi en l'equip de parametrització o de manteniment i suport posterior assignat per l'adjudicatari.

4.7 Durada del projecte i terminis de lliurament

S'estableixen cinc fases per a la implementació del projecte. En el document de planificació del projecte, cal indicar com s'executaran cada una d'elles.

Fase 0 – Anàlisi i Planificació

En aquesta fase es durà a terme la definició de l'estratègia de posada en producció i integracions, proves, formació i posada en marxa.

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

Aquesta planificació serà considerada com una proposta que haurà ser validada i/o modificada de manera conjunta, segons el criteri dels tècnics de la Diputació.

Fase 1 – Parametrització i posada en producció de la infraestructura en modalitat SaaS

Parametrització de la solució en modalitat SaaS al núvol. Instal·lació dels sistemes operatius i programari addicionals requerits per la plataforma a implantar, que anirà a compte per l'empresa adjudicatària.

Configuració i parametrització dels mòduls dins de la plataforma d'acord amb el pla de posada en marxa resultant de la fase del punt anterior i acordat per totes les parts.

L'adjudicatari haurà de realitzar les integracions amb tercers (programaris i administracions),

L'adjudicatari haurà de realitzar les proves de funcionament que verifiquin i garanteixin la correcta parametrització i integració de la solució, així com el seu pas a producció.

La Diputació realitzarà proves per a determinar que es compleix el mínim exigible per tal que la plataforma pugui ser posada a disposició dels usuaris.

Fase 2 – Implantació dels fluxos de tramitació

Aquesta fase es pot realitzar paral·lelament amb la fase anterior. Disseny de formularis, documents, procediments, etc. i modelatge de les dades dels fluxos de tramitació.

Fase 3 – Realització de proves, Formació i posada en producció

La realització de proves es realitzaran segons s'indica en un apartat anterior d'aquest plec.

Formació dels usuaris finals es realitzarà segons s'indiqui al pla de formació i gestió del canvi en l'apartat corresponent d'aquest plec.

Des del dia acordat d'arrencada caldrà un acompanyament per part de l'empresa adjudicatària, que haurà de ser presencial. Aquest acompanyament consisteix en una atenció especial per tal de donar suport en la posada en producció de la plataforma.

Fase 4 – Suport i manteniment

A partir de la posada en producció, Diputació haurà de disposar d'un entorn de test o pre producció per a poder realitzar proves, testar millores i adaptacions o formacions.

El suport i manteniment es realitzaran segons s'indica en l'apartat corresponent d'aquest plec.

4.8 Horaris i organització del treball

L'horari habitual per desenvolupar treballs amb el personal de la Diputació i en les seves pròpies oficines, serà de les 8:00 hores a les 15:00 hores de dilluns a divendres.

Per a la realització dels treballs en les instal·lacions de la Diputació, es compromet a proporcionar els mitjans materials i tècnics necessaris per dur a terme els treballs, objecte del contracte. En canvi, l'adjudicatari haurà de proporcionar al seu equip de treball dels mitjans informàtics necessaris per a la deguda execució dels treballs de posada en marxa del sistema.

S'utilitzaran preferentment mitjans telemàtics de treball excepte per la gestió del canvi i el suport a la posada en marxa.

Fora de les reunions que es celebrin amb el personal de la Diputació per tractar les necessitats i els requeriments del projecte i les actuacions de formació, l'adjudicatari tindrà llibertat per organitzar la seva feina, sempre i quan compleixi amb els terminis definits a la seva oferta aplicant-se, en cas contrari, les penalitzacions establertes en aquest plec.

Per a la realització dels treballs a les instal·lacions de la Diputació, aquest es compromet a proporcionar a temps els mitjans materials i tècnics necessaris, com espai físic, material d'oficina adequat (taules, cadires, etc.), ordinadors connectats a la xarxa corporativa i altres.

Cal preveure la possibilitat d'haver de realitzar determinades tasques (implantacions, migracions, pas a producció, etc.) fora de l'horari habitual esmentat, amb l'objectiu d'evitar interrupcions dels actuals serveis. Amb aquesta finalitat, els canvis de versió i pujades a producció es realitzaran en coordinació amb la Diputació.