

Plec de Prescripcions Tècniques.

Descripció del programari de gestió de la contractació de l'Ajuntament de Lleida.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
2. ABAST	3
3. CRONOGRAMA D'IMPLANTACIÓ	5
4. SUPERVISIÓ, PLANIFICACIÓ I SEGUIMENT.....	7
4.1. COMITÈ DIRECTIU I TÈCNIC	7
4.2. SEGUIMENT.....	7
4.3. PLANIFICACIÓ.....	8
5. REQUISITS.....	10
5.1. ASPECTES COMUNS DEL GESTOR D'EXPEDIENTS ESPECIALITZAT EN PROCEDIMENTS DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SEGONS LA LLEI 9/2017 DE CONTRACTES DEL SECTOR PÚBLIC.	10
5.2. TRACTAMENT DELS DOCUMENTS	19
5.3. GESTIÓ DE LES TASQUES I FLUXOS DE TREBALL	20
5.4. GESTIÓ DE PERSONES USUÀRIES.....	22
5.5. FUNCIONALITATS DE SEGUIMENT DE L'EXPEDIENT.....	23
5.6. BUSINESS INTELLIGENCE.....	25
5.7. REQUISITS TÈCNICS.....	27
5.8. FRONT-END WEB	29
5.9. ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓ.....	30
5.10. ALTRES ESTÀNDARDS	30
5.11. INTEGRACIONS	31
5.12. REQUISITS DE SISTEMA	32
5.13. CONDICIONS PER A LA INSTAL·LACIÓ DE LA SOLUCIÓ EN ELS SERVIDOR DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA (CLOUD PRIVAT).....	33
5.14. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA LEGAL	35
5.15. SEGUIMENT I COMPLIMENT DEL PROTOCOLS.....	36
5.16. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ I CONEIXEMENT	36
6. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS	37
6.1. GESTIÓ DEL PROJECTE.....	37
6.2. SERVEI D' ARRENCADA DEL PROJECTE.....	37



6.3.	ADAPTACIÓ/DESENVOLUPAMENT, INTEGRACIÓ I IMPLANTACIÓ DE LA SOLUCIÓ.....	38
6.4.	DESPLÉGAMENT FUNCIONAL DE LA SOLUCIÓ GESTOR D' EXPEDIENTS.....	39
6.5.	FORMACIÓ I GESTIÓ DEL CANVI.....	39
6.6.	SERVEI DE SUPORT.....	40
6.7.	ACTUALITZACIÓ DE LA SOLUCIÓ.	41
6.8.	MANTENIMENT CORRECTIU.....	41
6.9.	PARÀMETRES DEL SERVEI.	42
6.10.	LLIURAMENTS.....	46
6.11.	EQUIP DE TREBALL.....	50
7.	CLÀUSULA RESPECTE DEL COMPLIMENT DE L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT (ENS)	52

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquesta contractació és el subministrament d'un producte, els serveis d'adaptació del mateix i el seu desplegament funcional operatiu, per a la implantació d'un sistema de gestió de la contractació per a l'Ajuntament de Lleida. El producte es subministrarà en modalitat OnPremise des d'infraestructura aportada pel fabricant, que permeti:

- La gestió dels procediments de contractació pública.
- La gestió dels sistemes per a la racionalització de la contractació de l'Ajuntament de Lleida (catàlegs i compres centralitzades, sistemes dinàmics...).

A més, s'inclou en l'objecte:

- el desplegament de la solució,
- la formació en l'ús del sistema per a diferents perfils,
- els serveis de gestió del projecte,
- la integració amb les solucions corporatives i plataformes externes,
- i els serveis de suport (intern i extern a proveïdors) i manteniment.

La implantació haurà de seguir allò establert en aquest plec de prescripcions tècniques. A més, l'adjudicatària haurà d'assumir el cost d'adaptar la seva solució als requisits de funcionament de l'Ajuntament de Lleida, així com adaptar els sistemes als canvis normatius que es puguin produir durant el desenvolupament del projecte i posterior període de garantia i manteniment, així com als canvis tecnològics dels sistemes amb què la solució ha d'integrar-se.

L'Ajuntament de Lleida oferirà 3 servidors virtuals per tal que el licitador pugui garantir el correcte funcionament de la solució implantada. Aquests 3 servidors seran:

- Servidor de Desenvolupament,
- Servidor de PreProducció,
- Servidor de Producció.

2. Abast

L'Ajuntament de Lleida ha de disposar d'un producte per a la implantació d'un sistema de gestió integral de tramitació dels expedients electrònics de contractació, que permeti automatitzar tot el cicle contractual i els expedients associats, gestionar les dades estructurades i tota la documentació electrònicament i que s'haurà d'integrar amb les aplicacions esmentades en aquest plec.

A més, aquest sistema també haurà d'estar integrat amb la Plataforma de Contractació de la Generalitat de Catalunya en el màxim grau que aquesta permeti en funció de les seves possibilitats d'interoperabilitat i, com a mínim, pel que fa a la publicació de les convocatòries de licitació i els seus resultats mitjançant mecanismes d'interconnexió per a l'agregació d'informació. És a dir, caldrà disposar d'un sistema únic que englobi tot el procediment de contractació pública, que resolgui de manera íntegra la seva gestió, en totes les seves fases, inclosa la licitació electrònica, amb l'objectiu de millorar l'eficàcia i l'eficiència de tot el procés.

L'adjudicatari haurà de subministrar un producte tecnològic de mercat (no un desenvolupament a mida), que serà objecte de configuració o adaptacions, d'acord amb les necessitats de l'Ajuntament de Lleida. S'entén per producte tecnològic de mercat aquella solució que hagi estat desenvolupada prèviament i que estigui desplegada i en funcionament, de manera similar a la proposada en aquest contracte, en altres institucions. A més, haurà d'incloure els requisits mínims identificats en aquest plec de prescripcions tècniques i només hauria de requerir configuració i adaptacions. No s'acceptaran productes tecnològics de mercat que siguin gestors d'expedients genèrics, és a dir, no orientats o ja adaptats a la gestió d'expedients de contractació electrònica del sector públic.

El licitador haurà de presentar una proposta d'una solució que permeti:

- La gestió electrònica d'expedients de contractació, que ha d'incloure totes les fases relacionades amb la contractació pública (planificació, preparació i execució), cobrint tot el cicle de vida dels expedients, des del moment que sorgeix la necessitat de contractació fins a la devolució de les garanties, així com les vicissituds que puguin sorgir durant el procediment. Aquest sistema ha de permetre automatitzar el procés al

màxim, facilitant les tasques dels diferents perfils del personal que participa en el procediment de contractació, així com generar i gestionar correctament la documentació en format electrònic.

- La gestió dels sistemes per a la racionalització de la contractació, així com la gestió dels expedients d'acords marc i contractes basats en acord marc i sistemes dinàmics d'adquisició (centralitzats o no).
- La gestió d'expedients Patrimonials (concessions demanials, llicències d'autorització d'ús de domini públic, licitacions de venda de solars).
- La solució s'haurà d'integrar amb la Plataforma de Contractació de la Generalitat de Catalunya mitjançant la integració sistèmica amb tots els serveis que aquesta plataforma ofereixi en relació amb la publicació de les convocatòries de licitacions i els seus resultats.
- La solució s'haurà d'integrar, a més, amb la resta d'eines que es recullen en aquest plec.
- Un mòdul de Business Intelligence que permeti explotar la informació estadística sobre el tipus i volum dels contractes, el nombre d'empreses licitadores interessades i altres paràmetres que permetin extreure conclusions.

L'abast es defineix en funció de les prestacions objecte del contracte, amb dues franges de cobertura:

- Requisits mínims inicials de l'objecte del contracte que determinen les funcionalitats que han d'estar incloses en el producte ofertat i que estan especificades en aquest plec de prescripcions tècniques. Si algun dels requisits mínims establerts per al producte a oferir no es troba disponible en el moment de la presentació de l'oferta inicial, es procedirà a l'exclusió del licitador per part de l'òrgan de contractació.
- Resta de requisits que ha d'incloure el producte ofertat, però que poden estar inicialment inclosos en aquest o requerir desenvolupament tecnològic dins dels terminis establerts en aquest plec.

Els requisits mínims inicials, referits a les funcionalitats que ha d'incloure la solució ofertada en el moment de presentar l'oferta inicial són:

- La gestió d'expedients de contractació que permeti la tramitació de tots els procediments de contractació d'acord amb la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (o la que es trobi en vigor). No s'acceptaran gestors d'expedients genèrics, no orientats o no adaptats a la contractació pública electrònica de les administracions públiques i sector públic instrumental.

- El gestor d'expedients ha de comprendre totes les fases de la contractació: planificació, preparació, licitació (excepte en allò que fa referència al portal del perfil del contractant) i execució.
- El gestor d'expedients ha de ser capaç de generar automàticament, a partir de la informació introduïda en l'expedient, els plecs de clàusules administratives (PCP) i altres documents (informes, actes, etc.) necessaris durant el procés de licitació.
- El gestor d'expedients ha d'incorporar plantilles per a tots els tipus de documents que es generen en els expedients de contractació, amb la possibilitat d'associar-les a cada expedient segons les seves característiques.
- Solució que incorpori la possibilitat de carregar en dos idiomes les dades dels expedients que siguin objecte de publicació al perfil del contractant (Plataforma de Contractació de la Generalitat de Catalunya).
- Funcionalitat, integrada en la pròpia solució, que permeti la definició i gestió de fluxos (o regles de negoci que simulin els fluxos), sense que sigui necessària la intervenció de personal informàtic.
- El sistema disposarà d'un mòdul d'obtenció dinàmica d'estadístiques o mòdul de Business Intelligence, que permeti explotar la informació estadística sobre el tipus i volum de contractes, licitacions (presentades, finalitzades, modificades, anul·lades, etc.), els terminis de contractació (totals, per a la celebració d'una mesa de contractació fins a l'adjudicació, de recepció d'ofertes, des de la publicació fins a l'adjudicació, etc.), percentatges mitjans de baixa entre el preu de licitació i el d'adjudicació, el nivell d'execució dels pressupostos, el volum d'incidències i altres estadístiques rellevants (que es determinaran durant l'execució del contracte segons indicacions de la persona responsable del contracte), analitzant aquesta informació en funció dels tipus de procediments, tipus de contractes, departament responsable, persones usuàries de l'aplicació i altres que es proposin.

3. Cronograma d'implantació

A continuació, es detalla el **cronograma d'entregues** corresponent al servei d'adaptació, desenvolupament, integració i implantació del gestor d'expedients i licitació. Les fases poden solapar-se i no cal que siguin estrictament successives.

Fase 1 – Mes 0 (inici del contracte):

L'adjudicatària haurà de proporcionar, des del mateix inici del contracte, un accés a la solució ofertada que inclogui tots els requisits identificats com a mínims en la proposta.

Aquesta solució podrà estar allotjada en un entorn de proves o de demostració (per exemple, en infraestructura pròpia de l'adjudicatària) i haurà de permetre la seva revisió per part de l'Ajuntament de Lleida.

Aquesta versió haurà d'incloure com a mínim:

- Una parametrització estàndard de la Llei de Contractes del Sector Públic vigent (LCSP 9/2017).
- Plantilles genèriques de documents.

Fase 2 – Mes 1:

La solució haurà d'estar implantada a l'entorn de desenvolupament de l'Ajuntament de Lleida. Aquesta fita podrà ajornar-se només si hi ha causes imputables a l'Ajuntament.

Fase 3 – Mes 2:

Implantació de la solució a l'entorn de preproducció de l'Ajuntament de Lleida.

Fase 4 – Mes 6:

L'adjudicatària haurà d'haver implantat una versió funcional de la solució a l'entorn de producció de l'Ajuntament de Lleida, que permeti iniciar el desplegament del projecte. Aquesta versió haurà d'incloure com a mínim:

- Totes les funcionalitats definides com a requisits mínims, adaptades als requeriments específics de l'Ajuntament.
- Les integracions següents completades:
 - eNotum.
 - Registre General de l'Ajuntament de Lleida.
 - Plataforma de contractació de la Generalitat de Catalunya.

Es permet que quedin algunes adaptacions, parametritzacions o integracions pendents, sempre que no siguin rellevants per iniciar la tasca de desplegament.

Fase 5 – Mes 8:

En finalitzar el mes 8 des de l'inici del contracte, la solució haurà d'estar plenament operativa a l'entorn de producció.

L'adjudicatària haurà completat totes les adaptacions, desenvolupaments, parametritzacions i integracions necessàries per complir els requisits del plec de prescripcions tècniques.

Fase final:

Un cop realitzades totes les implantacions, adaptacions i integracions, l'abast de la contractació també inclou:

- El desplegament funcional de la solució.
- La formació als usuaris i gestió del canvi.
- El suport i manteniment del sistema.
- La devolució del servei un cop finalitzat el contracte.

4. Supervisió, planificació i seguiment.

4.1. Comitè directiu i tècnic

El comitè directiu estarà format, per part de l'Ajuntament de Lleida per les persones que determini a l'inici de la prestació; i, per part de l'adjudicatària, per la persona Cap de projecte. El comitè directiu es reunirà amb una periodicitat mensual.

El comitè tècnic estarà format, per part de l'Ajuntament de Lleida per les persones que determini a l'inici de la prestació; i, per part de l'adjudicatària, per la persona Cap de projecte. El comitè tècnic es reunirà amb una periodicitat setmanal fins que l'eina estigui en producció i després amb periodicitat quinzenal.

La periodicitat de les reunions d'ambdós comitès podrà variar en funció de les necessitats del servei.

4.2. Seguiment.

El seguiment i control del projecte s'iniciarà en el moment de la formalització del contracte, finalitzarà amb la seva conclusió i s'efectuarà sobre les següents bases:

- a) Seguiment i comunicació contínua de l'evolució del servei objecte del contracte entre la persona Cap de projecte i el Comitè Tècnic del Projecte.
- b) Reunions periòdiques de seguiment i revisions tècniques entre la persona Cap de projecte per part de l'adjudicatària i el Comitè Tècnic del Projecte per tal de revisar el grau de compliment dels objectius, les especificacions funcionals de cadascun dels objectius, les tasques de desenvolupament, les reassignacions i les variacions d'efectius de personal dedicat al projecte, la validació de les programacions d'activitats realitzades i la presa de decisions correctives.
- c) Després de les revisions tècniques el Comitè Tècnic del Projecte podrà rebutjar en tot o en part els treballs realitzats, en la mesura que no responguin a l'especificat o no superin els controls i nivells de qualitat prèviament acordats.

La periodicitat de les reunions de seguiment i revisions tècniques serà establerta per la persona responsable del contracte.

A les reunions de seguiment podran assistir, per part de l'Ajuntament de Lleida, totes aquelles persones que es considerin oportunes, i, per part de l'adjudicatària, la persona Cap de projecte, així com aquells components de l'equip de treball que aquest determina o considera oportú.

La persona Cap de projecte podrà sol·licitar, al marge de les reunions establertes pel Comitè Tècnic del Projecte, la celebració de reunions extraordinàries per l'existència de circumstàncies que ho facin necessari.

En situacions excepcionals, com per exemple la indisponibilitat de la solució un cop implantada, l'adjudicatària emetrà informes de situació amb la periodicitat requerida pel Comitè Tècnic del Projecte sense que això minva la seva capacitat per resoldre la situació en el mínim temps possible. Els informes de situació inclouran:

- Resum executiu.
- Cronologia de la situació.
- Sistemes d'informació afectats.
- Perjudici assistencial derivat de la situació.
- Causa de la situació.
- Estat de la investigació.
- Pla d'acció, cronograma d' accions correctores i resultats.
- Expectativa de resolució.
- Lliçons apreses i recomanacions.

El Comitè Tècnic del Projecte determinarà els procediments i eines que s'hagin d'utilitzar per poder dur a terme el seguiment i control del servei, així com el contingut i format dels informes que l'adjudicatària haurà d'aportar respecte al desenvolupament del mateix.

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte l'adjudicatària es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades pel Comitè Tècnic del Projecte a aquests efectes, la informació i documentació que demanin per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per resoldre'ls.

4.3. Planificació.

Els licitadors presentaran documentació el més detallada possible de la planificació necessària per a la posada en marxa dels serveis tenint en compte les dates de licitació del present contracte.

Una vegada adjudicat el contracte, el calendari de realització dels treballs presentat per l' adjudicatària serà validat i ajustat pel Comitè Tècnic del Projecte, amb la participació i obligada acceptació del mateix per part de l'equip de treball aportat per l' adjudicatària.

El calendari del servei es desenvoluparà tenint en compte, com a referència, les tasques que s'identifiquen a continuació.

A més, el licitador haurà d'incloure en aquest pla els aspectes següents:

- Identificació dels punts clau i factors crítics per a la correcta execució del projecte.
- Identificació dels riscos potencials i accions de prevenció i mitigació previstes.
- Proposta de comunicacions a realitzar a les diferents persones usuàries de la solució, amb indicació d'audiència objectiu, missatge clau, canal, emissor i data prevista, per garantir l'èxit del projecte.

4.3.1. Tasques.

Es preveuen les tasques següents:

1. **Arrencada:** comprèn les tasques relacionades amb l'arrencada del contracte.
2. **Implantació, adaptació, integració i desenvolupament tecnològic:** l'objectiu d'aquesta tasca és la definició de requeriments, el desenvolupament / parametrització / instal·lació de l'objecte del contracte i les seves integracions, l'estabilització i la transferència del servei a l'Ajuntament de Lleida.
3. **Desplegament funcional:** en aquesta tasca s'inclou la planificació i anàlisi dels procediments de contractació. Comprendrà l'elaboració d'un full de ruta d'implantació o Pla de desplegament. A més, aquesta fase consistirà en la incorporació gradual de la gestió dels expedients de contractació en la nova solució. En aquesta tasca s'aplicarà el full de ruta d'implantació o Pla de desplegament. Aquesta tasca es realitzarà en coordinació amb la tasca de formació i gestió del canvi.
4. **Formació i gestió del canvi:** comprèn l'execució de la formació i la gestió del canvi per al personal de l'Ajuntament de Lleida.
5. **Migració:** consisteix en la migració dels expedients a què es refereix aquest plec.
6. **Suport i assistència:** aquesta tasca ha de ser una tasca operativa en la qual se subministri el servei de suport complint els ANS establerts. Aquesta tasca comença a partir de la primera implantació de la solució i acaba en el moment de la finalització del contracte.
7. **Garantia i manteniment:** aquesta tasca inclou l'actualització de la solució per adaptar-la als canvis organitzatius i tècnics que es puguin donar durant tot el desenvolupament del projecte fins a la seva finalització, així com els serveis de manteniment correctiu i adaptatiu de la solució implantada. Aquesta tasca s'inicia després de la tasca d'implantació, adaptació, integració i desenvolupament tecnològic, i acaba en el moment de la finalització del contracte, tenint en compte que el manteniment correctiu no s'inicia fins a la finalització de la tasca de desplegament.

8. **Devolució del servei:** l' adjudicatària es compromet a donar suport per facilitar la transferència del servei a l'Ajuntament de Lleida o a un tercer, qualsevol que sigui la causa de la finalització contractual. Per a això, dissenyarà i lliurarà un Pla de devolució del servei garantint la transferència del coneixement adquirit durant la prestació del mateix. Aquesta tasca tindrà una durada de 3 mesos i s'inicia als 3 mesos anteriors de la finalització del contracte.

Així mateix, dins del Pla de devolució del servei, el licitador haurà d' incorporar una proposta que faciliti la transferència dels serveis a l'Ajuntament de Lleida o a un tercer a la finalització. El licitador pot proposar fórmules addicionals que hauran de quedar reflectides en la seva oferta.

Com a part d'aquest Pla s'ha d'assegurar que el nivell de qualitat de servei s'ha de mantenir evitant qualsevol pèrdua de control del mateix.

Igualment, com a conseqüència de la fi de contracte, l' adjudicatària haurà de retornar el control dels serveis que s'estiguin prestant, simultaniejant la seva devolució amb la prestació dels mateixos.

9. **Gestió del projecte:** comprèn totes les tasques relacionades amb la gestió del projecte.

L' adjudicatària es compromet al lliurament de qualsevol documentació generada durant la prestació del servei en les seves últimes versions. Igualment, l'adjudicatària ha de col·laborar activament en aquest procés de revisió facilitant tot tipus de comunicació i transferència d' informació amb el Comitè Tècnic del Projecte.

5. Requisits.

5.1. Aspectes comuns del gestor d'expedients especialitzat en procediments de contractació pública segons la Llei 9/2017 de contractes del sector públic.

5.1.1. Requisit funcional.

Ha de ser una eina de gestió de fluxos de treball i de generació de formularis que porti configurades, de sèrie, les tipologies de procediments de contractació pública segons la Llei 9/2017 de contractes del sector públic (o la que es trobi vigent), la qual cosa inclou que tingui definits de manera genèrica totes les dades i documentació necessàries per dur a terme tot el procés de contractació pública electrònica.

5.1.2. Requisit funcional.

Els tipus de procediments administratius que es tramitin han de complir la normativa vigent en cada moment i ha de ser possible la seva adaptació a les modificacions legals i/o organitzatives que es produeixin en el futur. Per això, s'ha d'incloure una funcionalitat integrada en la solució proposada que permeti la modificació dels fluxos de treball per als diferents tipus i procediments de contractació (adaptant-los a modificacions legislatives o organitzatives) i/o incorporar-ne de nous. Sense la intervenció de tècnics de la funció informàtica i sense cost econòmic per a l'Ajuntament de Lleida.

5.1.3. Requisit funcional.

El sistema permetrà incorporar manualment qualsevol procediment iniciat amb anterioritat a la seva posada en funcionament, sigui quin sigui el seu estat, i continuar el seu seguiment i tractament a partir d'aquesta incorporació fins a la finalització del procediment amb una integració plena en el sistema.

5.1.4. Requisit funcional.

El sistema ha de ser capaç de generar la informació necessària per comunicar-se amb plataformes d'altres institucions, ja sigui amb l'enviament d'informació estructurada (dades o fitxers o arxiu CSV) o mitjançant documents i expedients electrònics (ENI).

És a dir, s'ha de generar, en el format adequat requerit pel destinatari (segons correspongui), la informació sobre els contractes i incidències ocorregudes en aquests que s'han de remetre a altres organismes, segons la legislació d'aplicació, sense necessitat d'intervenció de tècnics de la funció informàtica. L'enviament de la informació generada es podrà realitzar, segons correspongui, a través de serveis web, mitjançant la realització d'una notificació, mitjançant l'enviament d'un correu electrònic, permetent l'accés a la informació generada, etc.

5.1.5. Requisit funcional.

La solució haurà de generar de forma automàtica les sortides d'informació necessàries per a la fiscalització per part del Tribunal Català de Contractes Públics o altres tribunals (Contenciós Administratiu...), podent crear els documents formals que identifiquin els diferents contractes, acords marc, etc. que s'han de notificar segons el tipus i la quantia, sense necessitat d'intervenció de tècnics de la funció informàtica.

5.1.6. Requisit funcional.

El sistema gestionarà, quan sigui necessari, el procés d'invitació a les empreses a la licitació (per exemple, en cas de no haver-hi anunci de licitació).

5.1.7. Requisit funcional.

El sistema gestionarà, quan sigui necessari, el procés de notificacions a les empreses via eNotum.

5.1.8. Requisit funcional.

Permetrà la gestió d'errors per poder desfer qualsevol pas dins d'un procediment si fos necessari (per part del personal o de les persones autoritzades).

5.1.9. Requisit funcional.

Els fluxos dels procediments s'executaran de manera que es puguin iniciar tasques en paral·lel, és a dir, en un moment determinat d'un procediment s'han de poder llançar totes aquelles tasques que no depenguin de la finalització d'altres tasques que s'estiguin executant.

5.1.10. Requisit funcional.

El sistema inclourà un mode de cerca d'expedients i contractes per diferents paràmetres i filtres (que es definiran en la fase d'anàlisi del projecte).

5.1.11. Requisit funcional.

També inclourà la cerca de documents en funció de paraules clau, assumpte, procedència, similitud, òrgan tramitador, metadades, etc.

5.1.12. Requisit funcional.

La solució permetrà exportar un o diversos expedients complets (foliat de l'expedient), amb la seva documentació associada de manera senzilla en un format estàndard que permeti la seva visualització per tercers sense necessitat d'accedir a la solució. Aquesta exportació d'expedients en formats estàndards (no ENI) ha de permetre incloure documents no signats.

5.1.13. Requisit funcional.

Haurà de generar l'expedient electrònic conforme a la Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, o la que es trobi en vigor en el moment de la implementació.

5.1.14. Requisit funcional.

La solució ha de permetre la consulta o visualització d'expedients (amb la documentació associada) per part de persones usuàries que no siguin usuàries habituals de l'aplicació, així

com requerir a aquestes persones usuàries la realització d'alguna tasca específica (a través de correu electrònic o un altre mitjà que es consideri adequat), com podria ser revisar alguna documentació, incloure algun informe, etc.

5.1.15. Requisit funcional.

Permetrà el control d'estats i del resultat de les accions (monitorar el sistema). Cal que el sistema permeti saber qui té l'expedient i en quin punt es troba (qui està fent què), indicant els passos realitzats i els pendents de realitzar en la tramitació d'un expedient mitjançant una interfície amb ajuda contextual i gràfica. A més, el sistema haurà de ser capaç de comunicar l'estat en què es troba un expedient.

5.1.16. Requisit funcional.

Permet controlar de forma manual l'assignació de tasques i l'obertura de documents per tal de gestionar adequadament la concurrència i el treball en grup; alliberar tasques i documents que estiguin bloquejats en un usuari o procés de forma manual.

5.1.17. Requisit funcional.

El frontal de les persones usuàries pot ser personalitzat segons el perfil que tingui assignat la persona usuària (promotors, administradors, unitats de contractació, intervenció, serveis jurídics, ...).

5.1.18. Requisit funcional.

La persona usuària disposarà d'una carpeta virtual o model d'escriptori on trobar totes les tasques en què tingui alguna actuació a realitzar, possibles tasques segons els seus rols i/o perfil i els avisos i alertes que li corresponguin, visualitzables també en un calendari personal.

5.1.19. Requisit funcional.

La persona usuària disposarà d'un calendari per expedient que mostri els fites completades i les pendents d'execució.

5.1.20. Requisit funcional.

La persona usuària disposarà d'un calendari on s'incloguin tots els expedients en què tingui tasques pendents de realitzar (amb indicació d'aquestes tasques), permetent la visualització d'alertes, així com les tasques finalitzades. També permetrà la visualització de l'estat en què es troba cada licitació que li pugui afectar.

5.1.21. Requisit funcional.

La persona usuària disposarà d'un sistema d'indicadors gràfics (semàfors o altres assimilables) sobre les estimacions de terminis d'execució de tasques, que podrà estar basat en diferents criteris (com ara la mitjana d'execució de tasques, criteris de qualitat, objectius marcats...) i que aporten un suport molt important per a la gestió d'expedients.

5.1.22. Requisit funcional.

La persona usuària ha de poder comptar amb la visualització gràfica tant del grau d'execució de l'expedient com de l'avanç temporal de l'expedient. Visualització en un format tipus arbre que permeti visualitzar les tasques executades (juntament amb la documentació generada en cadascuna d'elles, amb indicació de possibles versions del document).

5.1.23. Requisit funcional.

La persona usuària ha de poder comptar amb la visualització gràfica de les tasques pendents d'executar.

5.1.24. Requisit funcional.

El sistema permetrà la creació de nous expedients a partir de models preconfigurats (models d'expedients no referits a la definició d'expedients sinó pel que fa als continguts, és a dir, expedients que continguin dades i documents precàrregats).

5.1.25. Requisit funcional.

El sistema ha de permetre afrontar reorganitzacions administratives en la gestió dels expedients, i per això s'ha de poder realitzar una reorganització d'expedients. Per a l'actualització dels òrgans gestors dels expedients es realitzarà una sincronització amb l'organigrama d'aquest sistema. Les modificacions podran ser de:

- substitució (una unitat organitzativa és substituïda per una altra),

- trasllat (una unitat organitzativa canvia d'àrea),
- fusió (diverses unitats organitzatives es fusionen en una sola),
- divisió (una unitat organitzativa es divideix en diverses),
- extinció (una unitat organitzativa deixa d'existir) i
- creació (es crea una nova unitat organitzativa sense tenir-ne cap altra com a origen).

Si s'accepten els canvis, es realitzaran les modificacions informades, de manera que es crearan les unitats noves i s'eliminaran els òrgans no vigents, llevat que tinguin expedients vinculats (en aquest cas, es mantindran els òrgans a la base de dades, però es marcaran com a extingits) i s'actualitzaran, segons les modificacions d'aquests òrgans, tant els expedients, com els permisos de les persones usuàries corresponents a nivell d'òrgan, així com les partides pressupostàries i els apunts pressupostaris ...

5.1.26. Requisit funcional.

El sistema validarà les dades introduïdes en els expedients respecte al compliment de la llei (lindars, imports, etc.) tenint en compte la tipologia del procediment, tipus de tramitació, divisió per lots, etc.

5.1.27. Requisit funcional.

Permetrà, sense necessitat d'instal·lar programari addicional, la visualització de documents en format PDF, LibreOffice o Microsoft Office des de la pròpia eina, sense necessitat de descarregar-los.

5.1.28. Requisit funcional.

La solució disposarà d'un sistema d'auditoria que registri totes les actuacions de forma automàtica (informació sobre les accions realitzades, la persona usuària que inicia o executa l'acció i la data i hora de l'acció).

5.1.29. Requisit funcional.

El sistema comptarà amb funcionalitats d'auditoria de seguretat d'accés i actuacions que permetin la gestió eficient i segura dels esdeveniments subjectes al registre d'auditoria, així com la seva anàlisi i explotació.

5.1.30. Requisit funcional.

La solució tecnològica oferta pel licitador inclourà definits en l'eina, en el moment de presentació de l'oferta (és a dir, que l'eina permeti de sèrie la seva tramitació), els procediments següents, que posteriorment podran ser objecte de modificació per adaptar-se als requeriments de l'Ajuntament de Lleida així com afegir-hi aquells procediments que l'Ajuntament de Lleida estimi oportuns:

- Procediment obert.
- Procediment obert simplificat.
- Procediment obert simplificat abreujat.
- Procediment restringit.
- Procediment negociat sense publicitat.
- Procediment de licitació amb negociació.
- Procediment de contracte menor.
- Diàleg competitiu.
- Procediment d'associació per a la innovació.
- Concurs de projectes.
- Consultes preliminars de mercat.
- Contractes basats en acord marc.
L'eina permetrà, a través dels procediments legalment establerts, l'articulació de:
- Sistemes dinàmics d'adquisició (SDA).
- La celebració d'Acords Marc (AM).
- Implementació de subhastes electròniques.
- Procediment Patrimonials.

5.1.31. Requisit funcional.

Els tipus de contractes inclosos dins l'abast del contracte, sense perjudici de modificacions legals que es puguin produir, seran els següents:

- Contracte de subministrament.
- Contracte d'obres.
- Contracte de serveis.
- Contractes de concessió de serveis.
- Contractes de concessió d'obra.
- Contracte privat.
- Contracte patrimonials
- Concessions demanials

5.1.32. Requisit funcional.

Els tipus de tramitació inclosos dins l'abast del contracte, igualment sense perjudici de modificacions legals posteriors que es puguin produir, seran els següents:

- Ordinària.
- No ordinària.
- Urgent.
- D'emergència.
- Anticipada.

5.1.33. Requisit funcional.

Permetrà tramitar acords marc i sistemes dinàmics d'adquisició, així com contractes basats en aquests.

5.1.34. Requisit funcional.

Permetrà la definició i tramitació de tots aquells procediments que tinguin tràmits que puguin ser comuns a diversos procediments, com ara: devolució de garanties, ampliació del termini d'execució, reajustament d'anualitats, modificació del contracte, informe jurídic, danys i perjudicis, etc.

5.1.35. Requisit funcional.

Haurà de permetre la tramitació de les cessions de contractes i qualsevol successió en la persona del contractista.

5.1.36. Requisit funcional.

Ha de permetre incorporar informació sobre les subcontractacions que permeti fer-ne el seguiment en el moment d'execució del contracte.

5.1.37. Requisit funcional.

Ha de permetre incorporar informació sobre la utilització de les clàusules socials, mediambientals o altres de similars, que permeti fer-ne el seguiment en el moment d'execució del contracte.

5.1.38. Requisit funcional.

El sistema gestionarà diferents lots per a un mateix expedient de contractació i els tractarà com a expedients independents, tot i que han de ser dependents de l'expedient principal. Això

implica que des de l'expedient principal s'ha de poder obtenir informació dels contractes registrats, documents de l'expedient, gestió de la despesa, etc. per a cadascun dels lots.

5.1.39. Requisit funcional.

Permetrà la tramitació i gestió d'expedients de contractació mitjançant normes configurades d'acord amb la legislació vigent, amb possibilitat de realitzar consultes sobre aquestes i modificar-les per permetre adaptar-les en el temps als canvis normatius i als requisits específics aplicables a l'Ajuntament de Lleida, és a dir, s'ha de permetre una gestió de la normativa aplicable que no depengui de la intervenció de tècnics de Serveis Digitals de l'Ajuntament de Lleida, de manera que els canvis normatius siguin fàcils d'implantar i tramitar.

5.1.40. Requisit funcional.

Permetrà fer un seguiment de les esmenes de deficiències.

5.1.41. Requisit funcional.

En aquestes esmenes es permetrà la modificació de la informació de l'expedient que correspongui (dades o documents), si amb el resultat de la validació de la informació es detecta algun error susceptible de modificació.

5.1.42. Gestió multilingüe del sistema

El sistema disposarà d'una gestió multilingüe completa basada en les característiques següents:

- Interfície d'usuari multilingüe.
- Idioma per defecte de l'òrgan de contractació: aquest idioma s'establirà com a idioma per defecte de cada nou expedient que es tramiti. Tots els camps de tipus text dels formularis de captura de dades (per exemple, la *Fitxa Proposta Expedient*) s'emmagatzemaran associats a l'idioma per defecte de l'expedient.
- Camps multilingües: es podrà configurar la possibilitat d'incloure camps en idiomes diferents del de l'expedient. Per exemple, si l'idioma per defecte de l'expedient és el català i l'objecte del contracte està en aquest idioma, es podrà configurar un nou camp personalitzable per incloure el "Objecte del contracte en castellà". Això és rellevant en el cas de publicacions en plataformes de contractació on es vulguin enviar determinades dades en diversos idiomes.
- Documents multilingües: els documents de l'expedient es consolidaran associats a l'idioma per defecte de l'expedient, però en ocasions caldrà configurar la incorporació de documents en un altre idioma. Per exemple, si l'idioma per defecte de l'expedient és el català i s'ha incorporat el Plec de Clàusules en el tràmit preceptiu corresponent, es podrà configurar un tràmit addicional per incorporar el plec traduït al castellà i/o a

l'anglès, de manera que en publicar l'expedient es puguin incloure les diferents versions dels plecs en diversos idiomes.

- Informes multilingües: es podrà personalitzar informes *ad hoc* elaborats pels usuaris o administradors, adaptant-ne la sortida a l'idioma que l'usuari triï des de l'escriptori de treball, i disposar així de versions dels informes en diferents idiomes.

5.1.43. Requisit funcional

El sistema tindrà la possibilitat de crear una base de dades de criteris d'adjudicació, que podran ser valorables mitjançant judicis de valor o mitjançant formules.

5.2. Tractament dels documents

5.2.1. Requisit funcional.

El sistema permetrà la consulta de tots els documents de l'expedient mitjançant l'accés a una carpeta de documents de l'expedient o similar. Aquests documents, a més, hauran de poder ser consultables des del tràmit o tasca que els ha generat.

5.2.2. Requisit funcional.

El sistema haurà de permetre la gestió de diverses versions dels documents (per exemple, en un procés d'esmena), tenint en compte que han de quedar registrades en tot moment les versions per les quals hagin pogut passar aquests (hagin estat signades o no) i quina és la versió més actualitzada del mateix.

5.2.3. Requisit funcional.

També permetrà incorporar a l'expedient qualsevol document aportat en el procés i vincular-lo a la tasca que correspongui, ja sigui aportat per la pròpia organització o per interessats externs. S'haurà de comprovar si els documents que s'incorporen al sistema estan signats.

5.2.4. Requisit funcional.

El sistema incorporarà plantilles per a tots els tipus de documents que es generen en els expedients de contractació: plecs, informes, resolucions, acords, actes, etc. Aquestes plantilles hauran de poder ser associades a l'expedient segons les seves característiques (per exemple, plantilles de plecs específiques per a contractes d'obres).

5.2.5. Requisit funcional.

El sistema permetrà associar les dades incorporades als expedients a les plantilles mitjançant un sistema d'atributs o similar, de manera que aquestes plantilles puguin ser emplenades automàticament a partir de les dades de l'expedient. El sistema permet generar automàticament el Plec de Condicions Particulars a partir de les dades incorporades a l'expedient dins de l'aplicació.

5.2.6. Requisit funcional.

Haurà d'existir una funcionalitat per modificar les plantilles (de tots els tipus de documents) o crear-ne de noves sense dependre de tècnics de la funció informàtica.

5.3. Gestió de les tasques i fluxos de treball

5.3.1. Requisit funcional.

S'inclourà un flux de treball específic per a la tramitació de les incidències dels contractes (interpretació, suspensió, resolució, reajustament d'anualitats, modificació, cessió, pròrroga, penalitzacions al contractista, indemnització per danys o altres similars).

5.3.2. Requisit funcional.

La solució proposada incorporarà informació de manera gràfica sobre el grau d'avanç de l'expedient:

- Permetent a la persona usuària conèixer els tràmits executats, el punt en què es troba l'expedient i els tràmits pendents d'executar per a aquest expedient.
- Permetent a la persona usuària consultar la data en la que s'han realitzat les fites de la planificació més importants de l'expedient (data d'inici, aprovació, publicitat, licitació, proposta d'adjudicació, recepció de documentació preceptiva, formalització y d'altres).
- Veure una estimació de les dates futures d'aquestes fites en base a 2 criteris:
 - Els terminis marcats per l'Ajuntament de Lleida per cada esdeveniment per tipus d'expedient.
 - Les mesures històriques d'expedients similars per aquestes fites.
- És permetrà establir dates objectiu per a l'expedient en qüestió com, per exemple, establir la data màxima d'objectiu per a formalitzar el contracte.

5.3.3. Requisit funcional.

La solució proposada incorporarà un sistema gràfic d'avisos i alertes per al seguiment dels fluxos de treball, així com un control de terminis i vigències de tasques: la persona usuària ha de conèixer la data de venciment, així com el temps màxim de què disposa per finalitzar-les.

5.3.4. Requisit funcional.

El sistema ha de permetre la creació de fluxos de treball nous, així com la modificació dels fluxos existents per tal d'adaptar-los a les necessitats específiques de l'Ajuntament de Lleida, i tot això sense necessitat de la intervenció de tècnics de la funció informàtica.

5.3.5. Requisit funcional.

Per a cada fase dels fluxos de treball definits s'ha de poder validar i/o signar electrònicament per un o més actors. La signatura electrònica s'haurà de realitzar mitjançant la integració amb el Gestor d'Expedients corporatiu de l'Ajuntament de Lleida.

5.3.6. Requisit funcional.

El sistema permet la reassignació de tasques en temps real (per les persones explícitament facultades per a això). Aquesta reassignació ha de ser possible entre persones usuàries d'una mateixa unitat o diferent. En la reassignació s'ha de poder especificar el motiu de la reassignació establint-se un diàleg entre persones usuàries.

5.3.7. Requisit funcional.

La solució ha de permetre terminis de tramitació diferents per a cadascun dels lots d'un mateix expedient de contractació.

5.3.8. Requisit funcional.

La solució ha de permetre el desistiment o renúncia parcial o declaració de desert d'un o diversos lots d'un mateix expedient.

5.3.9. Requisit funcional.

Permetrà modificar el flux previst de cada expedient de forma manual i puntual per les persones usuàries autoritzats del procediment, sense necessitat de modificar el model del procediment ni disposar de coneixements tecnològics. Aquesta modificació pot ser conseqüència de circumstàncies sobrevingudes o per haver de tornar enrere la tramitació d'un

expedient a una tasca específica (la qual cosa pot significar reobrir o no les tasques que en depenen) per diverses causes.

5.4. Gestió de persones usuàries.

En la tramitació dels expedients de contractació, els acords marc i els contractes basats i, en general, en qualsevol expedient intervenen diferents actors.

5.4.1. Requisit funcional.

La solució permetrà que els actors implicats en la tramitació dels expedients de contractació puguin variar depenent de diferents criteris.

5.4.2. Requisit funcional.

Permetrà la gestió de diferents tipologies o rols d'usuari segons les seves funcions. En funció del rol assignat es permet o denega la possibilitat de consulta, generació d'informes, validació, incorporació de documents, resposta a licitadors o mecanització de dades, gestió d'expedients concrets i tasques a realitzar dins de cada expedient, etc.

5.4.3. Requisit funcional.

La solució ha de permetre la gestió de les suplències o vacances i el control de les persones encarregades de realitzar les tasques en funció del seu rol i la seva adscripció a l'estructura orgànica definida.

5.4.4. Requisit funcional.

El sistema ha de ser capaç de gestionar una reassignació de permisos per persones usuàries o rols d'usuari assignats als expedients, en el cas que es produeixi una reorganització administrativa de l'entitat gestora.

5.4.5. Requisit funcional.

Permetrà la comunicació entre persones usuàries connectats mitjançant correus, missatges i alertes. Es permetrà la realització de comunicacions massives, individuals o seleccionables, entre persones usuàries (d'un mateix òrgan de contractació o diferents) que es trobin donats d'alta a l'aplicació. A més, s'ha de permetre la configuració de comunicacions automatitzades.

5.4.6. Requisit funcional

La identificació de les persones usuàries haurà de poder realitzar-se mitjançant l'autenticació al LDAP corporatiu.

5.4.7. Requisit funcional.

Les dades pròpies de l'usuari autenticat, tals com nom, cognom, email, s'hauran d'extreure de l'eina pròpia de Recurs Humans.

5.4.8. Requisit funcional.

També la generació d'agendes personals. S'integrarà amb les agendes personals dels treballadors (Microsoft Exchange).

5.4.9. Requisit funcional.

Permetrà gestionar avisos a les persones usuàries, configurables mitjançant correu electrònic que prioritzi (en funció de les dates de venciment) les tasques pendents de la persona usuària.

5.4.10. Requisit funcional

Permetrà la comunicació amb persones usuàries externes al gestor d'expedients mitjançant correus electrònics.

5.5. Funcionalitats de seguiment de l'expedient

5.5.1. Requisit funcional

La solució comptarà amb funcionalitats per al registre del compliment o incompliment de les obligacions del contracte, per al seguiment, control i planificació de la contractació basada en indicadors.

5.5.2. Requisit funcional

Permetrà registrar i validar el compliment de les fites del contracte.

5.5.3. Requisit funcional

Permetrà gestionar expedients de contractació que, per les seves característiques, es prolonguin durant diverses anualitats, permetent la gestió del tancament per anualitats.

5.5.4. Requisit funcional

Disposarà d'una funcionalitat automatitzada per realitzar avisos als òrgans de contractació, respecte a la finalització de contractes, devolució de garanties (sempre que el contracte disposi d'aquestes), prorrogues e iniciació d'expedients de continuïtat, que podrà ser configurable de forma general o per contracte.

5.5.5. Requisit funcional

S'implementarà la gestió de les garanties presentades pels licitadors (provisionals, definitives i complementàries), tant en la seva constitució com en la seva devolució.

5.5.6. Requisit funcional

Permetrà gestionar tot el procés de certificació dels treballs realitzats durant el contracte, les recepcions i la seva liquidació.

5.5.7. Requisit funcional

Permetrà la gestió del cost del contracte a efectes del seguiment i control de la despesa.

5.5.8. Requisit funcional

Permetrà vincular un expedient de contractació amb tots els seus expedients relacionats o basats (veure un expedient i els seus modificats, pròrrogues, cessions, etc.), així com amb els seus lots.

5.5.9. Requisit funcional

Permetrà la gestió de la supervisió del compliment de les clàusules socials, mediambientals o altres similars durant l'execució del contracte.

5.5.10. Requisit funcional

Permetrà gestionar informació sobre les subcontractacions durant l'execució del contracte.

5.5.11. Requisit funcional

Permetrà avaluar l'execució del contracte d'acord amb els indicadors de qualitat (KPIs) que s'estableixin i altres mesures de seguiment de la tramitació, d'aquesta manera es podrà registrar l'obtenció de bonificacions o l'aplicació de condicions d'execució o condicions especials d'execució (que podrien derivar, per exemple, en l'aplicació de penalitzacions al contractista), entre d'altres.

5.5.12. Requisit funcional

Inclourà facilitats per etiquetar i associar metadades descriptives als expedients (dels proveïdors, de tipus de contractació, d'ofertes, etc.), de tal manera que es possibilitin les extraccions d'informació per tots aquests criteris.

5.5.13. Requisit funcional

Permetrà registrar indicadors de qualitat i altres mesures de seguiment de la tramitació, que també es puguin exportar per a l' anàlisi del compliment de terminis i fites.

5.5.14. Requisit funcional

Es disposarà d'un sistema de monitorització funcional pel qual es proposi l'automatització de processos en funció del grau de confiança de les persones usuàries en la documentació elaborada pel sistema.

5.5.15. Requisit funcional

Es disposarà d'un sistema de monitorització funcional pel qual es pugui detectar irregularitats en la contractació, o realitzar proves de racionalització de les compres.

5.6. Business Intelligence

Referit al mòdul de Business Intelligence, en referència a l' explotació de dades l'eina haurà de complir amb els següents requisits funcionals.

5.6.1. Requisit funcional

El sistema incorporarà filtres de selecció de manera que es pugui acotar l'abast de les consultes per a la localització dels expedients sobre els quals es vulgui actuar (per exemple: per dates, tipus de procediment, tipus de tramitació, número d'expedient, usuari de tramitació, unitat de tramitació, etc.).

5.6.2. Requisit funcional

També es permetrà la recerca de qualsevol camp i característica de l'expedient o documentació associada, admetent operacions "booleanes" entre camps.

5.6.3. Requisit funcional

El sistema permetrà generar informes. Com a mínim el sistema comptarà amb la possibilitat de generar els següents informes:

- Informe detallat de despeses realitzades per expedient i total (distingint entre import de licitació i d'adjudicació), per entitat i per períodes.
- Import facturat per expedient.
- Llistat d' expedients per estat de tramitació.

- Llistat d' expedients entre dues dates.
- Llistat d' expedients per contractista, per tipus de procediment, per tipus de contracte, per any d' adjudicació i per altres paràmetres; tots ells segons òrgan de contractació.
- Llistat d'expedients adjudicats i no adjudicats (declarats deserts, desistiments o renúncies).
- Llistat d' expedients amb pròrroga.
- Llistat d'expedients amb modificats, segons cada tipologia (modificats de termini o d'import o altres qüestions).
- Estat de tasques per expedient i perfil.
- Llistat d'expedients dels contractes que inclouen unes determinades clàusules, com per exemple, d'igualtat, mediambientals, etc.

5.6.4. Requisit funcional

Possibilitat de definir nous informes per part de les persones usuàries o administradors del sistema, sense requerir la modificació del codi font de l' aplicació.

5.6.5. Requisit funcional

El sistema garantirà que les persones usuàries puguin generar informes únicament en l'àmbit de la seva pròpia entitat, i que persones usuàries autoritzats puguin generar informes que incloguin una part o totes les entitats que utilitzen aquest sistema.

5.6.6. Requisit funcional

Possibilitaran la personalització de les consultes i dels informes generats pels administradors, és a dir, que la persona usuària pugui seleccionar els camps que es visualitzen, definir valors de classificació, ordenació, filtres, exportar informes (en format full de càlcul i editor de text en format obert odf, pdf, csv, xml..., així com formats Microsoft Office) amb la possibilitat de guardar les configuracions realitzades perquè puguin ser recuperades posteriorment.

5.6.7. Requisit funcional

Inclourà quadres de comandament amb gràfics. El sistema comptarà amb gràfiques de gestió que permetin realitzar el seguiment i auditoria dels expedients de contractació, així com saber en tot moment les accions realitzades sobre un expedient i el/la responsable d'aquestes accions.

5.6.8. Requisit funcional

El sistema disposarà d'un mòdul d'obtenció dinàmica d'estadístiques o mòdul de Business Intelligence, que permeti explotar la informació estadística sobre el tipus i volum de contractes, licitacions (presentades, finalitzades, modificades, anul·lades, etc.), els terminis de contractació (totals, per a la celebració d'una mesa de contractació fins a l'adjudicació, de recepció d'ofertes, per des de la publicació fins a l'adjudicació, etc.), percentatges mitjans de baixada entre el preu de licitació i del d'adjudicació, el nivell d'execució dels pressupostos, el volum d'incidències i altres estadístiques rellevants (que es determinaran en temps d'execució del contracte segons indicacions del/ de la responsable del contracte), analitzant aquesta informació en funció dels tipus de procediments, tipus de contractes, departament responsable, persones usuàries de l'aplicació i altres que es proposin.

5.6.9. Requisit funcional

Inclourà estadístiques específiques elaborades a partir de les dades comunicades al Registre de Contractes.

5.6.10. Requisit funcional

Comptarà amb un sistema de reporting històric, és a dir, traçabilitat de cada expedient per veure quines accions/tràmits i persones usuàries han passat durant la vida d'un expedient.

5.6.11. Requisit funcional

Inclourà la possibilitat de personalitzar informes Ad-Hoc realitzats per la pròpia persona usuària o administradora, adaptant la seva sortida al idioma que la persona usuària hagi escollir des de l'escriptori de treball, i per tant, tindre versions dels informes en diferents idiomes.

5.7. Requisits Tècnics

El sistema ha de permetre un creixement futur a tots els nivells (escalabilitat tècnica, noves funcionalitats i increment de nombre d'usuaris). S'iniciarà el projecte amb aquests rols:

- Departament Contractació: 25 persones usuàries,
- Centres gestors: 40 persones usuàries.

L'aplicació es publicarà a través d'un proxy web (apache). Les persones usuàries no accediran en cap cas al servidor de l'aplicació, sinó que ho faran a través del proxy que serà l'encarregat de donar accés per TLS (https).

El sistema haurà de tenir un alt grau d'usabilitat.

5.7.1. Requisit tècnic

Es requereix compatibilitat amb LibreOffice i Microsoft Office.

5.7.2. Requisit tècnic

Ha d' incloure un mòdul d' administració de la solució que permeti els canvis en els fluxos referits a canvis normatius i la definició dels procediments.

5.7.3. Requisit tècnic

La solució oferirà un complet sistema d'ajuda dinàmic completament funcional, des del qual qualsevol tramitador pugui accedir a informació basada en el context de la licitació (procediment que s'està tramitant), la persona usuària i la fase en què es troba, on s'ofereixi informació sobre les actuacions a realitzar, les preguntes freqüents relacionades, notes internes de l'Ajuntament de Lleida, així com a la normativa associada (adaptada segons el procediment que s'està tramitant).

5.7.4. Requisit tècnic

La solució permetrà l' accés a qualsevol tramitador o promotor a casos pràctics associats a les fases de tramitació de l' expedient que poden ser d'ajut per a la seva gestió. A més, també permet informar les persones usuàries mitjançant notes internes que es posen a la seva disposició durant un període de temps configurable.

5.7.5. Requisit tècnic

Disposarà d' un sistema, àgil i dinàmic, de llistat i filtratge d' informació a cada pantalla, indicant en tot moment el nombre de registres que coincideixen amb els criteris i la paginació.

5.7.6. Requisit tècnic

Permetrà a la persona usuària realitzar recerques multicriteri de les entitats de dades des de les pantalles de llistats o des del menú principal.

5.7.7. Requisit tècnic

En els llistats de dades i consultes, ha de permetre canviar el criteri d' ordenació per cada columna tant en sentit ascendent com descendent.

5.7.8. Requisit tècnic

Permetrà a la persona usuària triar les columnes que desitja visualitzar en els llistats i consultes.

5.7.9. Requisit tècnic

De forma genèrica s'ha de poder exportar el contingut de qualsevol llista a format full de càlcul en format obert (LibreOffice), Microsoft Office i PDF.

5.7.10. Requisit tècnic

S'hauran d'implantar 3 entorns en les instal·lacions de l'Ajuntament de Lleida: desenvolupament, preproducció i producció.

5.7.11. Requisit tècnic

Es possibilitarà la incorporació a l'expedient, des del punt de vista documental i de forma fefaent, de les validacions realitzades per persones usuàries sense signatura criptogràfica durant la tramitació de l'expedient.

5.8. Front-end Web

5.8.1. Requisit funcional

El sistema ofertat operarà i disposarà d'una infraestructura basada en l'accés web.

5.8.2. Requisit funcional

A tota la funcionalitat de la solució s'accedirà a través de navegador web del mercat assegurant-se, com a mínim, l'accés mitjançant les versions dels navegadors utilitzats per l'Ajuntament de Lleida (Chrome, Firefox i Microsoft Edge).

5.8.3. Requisit funcional

La solució proposada ha de transmetre la imatge institucional de l'Ajuntament de Lleida de disseny totalment personalitzat. Aquesta personalització es podrà aplicar a la interfície d'usuari, així com a les plantilles, els informes i els formularis que generi l'eina.

5.8.4. Requisit funcional

L'interfície estarà orientat a disseny web adaptable (Responsive web design) perquè pugui executar-se sobre diferents dispositius: PCs, tauletes, mòbils.

5.8.5. Requisit funcional

Alguns camps del sistema, que es definiran a l'inici del projecte, podran informar-se en ambdós idiomes (català/castellà) per facilitar la interoperabilitat de sistemes (ex: objecte del contracte...).

5.9. Arquitectura de la solució

5.9.1. Requisit funcional

La solució ha de ser compatible amb sistemes d'alta disponibilitat.

5.10. Altres estàndards

5.10.1. Requisit funcional

El sistema compta amb la possibilitat de generar documents en format full de càlcul i editor de text en format obert (LibreOffice), pdf, csv, xml..., així com en Microsoft Office, a partir de la informació recollida en l'expedient de contractació. Aquests documents es generen a partir de plantilles, tenint la possibilitat de modificació posterior per persones usuàries sense coneixements tècnics.

5.10.2. Requisit funcional

Els frontals web seran accessibles segons els requisits establerts en el Reial decret 112/2018 sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

5.10.3. Requisit funcional

La solució proposada complirà amb els requisits definits en l'Esquema Nacional de Seguretat, complint els requisits en matèria d'integritat, disponibilitat, autenticitat, traçabilitat, confidencialitat de la informació i els serveis.

5.10.4. Requisit funcional

La solució proposada haurà de complir l'ENI (Esquema Nacional d'Interoperabilitat - Règim Jurídic del Sector Públic) que garanteixi la interoperabilitat amb altres programes, de forma que si en el futur fos necessari traslladar tota la documentació a una altra plataforma aquesta migració es pogués dur a terme de forma fàcil i ordenada.

5.11. Integracions

5.11.1. Requisit integració

La Plataforma de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya es pot integrar a través de serveis web (integració sistèmica) amb altres sistemes per a l'intercanvi de dades entre els sistemes d'informació.

D'aquesta manera, la solució proposada s'haurà d'estar integrada amb La Plataforma de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya mitjançant integració sistèmica en tot el que permetin els seus serveis web. A més, s'hauran d'incloure aquelles funcionalitats que actualment no estiguin disponibles a La Plataforma de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya però que pugui incorporar durant l'execució del contracte.

La solució proposada s'haurà d'integrar amb la Plataforma de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya en les primeres fases del projecte.

5.11.2. Requisit integració

La plataforma haurà d'integrar-se amb l'actual Gestor d'expedients corporatiu, a data de la redacció d'aquesta documentació és l'Anexa, per a les signatures o validacions dels documents que intervenen durant tot el procediment, gestionant a més, tots els fluxos de signatura.

Es permetrà també la possibilitat de realitzar signatures des del propi sistema licitat.

5.11.3. Requisit integració

L'autenticació i l'autorització per a la plataforma objecte del contracte s'haurà de delegar en els sistemes de seguretat corporatius de l'Ajuntament de Lleida. Integració amb el LDAP corporatiu.

5.11.4. Requisit integració.

La plataforma objecte de licitació s'haurà d'integrar amb el sistema de notificació electrònica eNotum de l'Administració Oberta de Catalunya.

[Enotum Administracions · Suport AOC](#)

5.12. Requisits de Sistema

5.12.1. Requisit funcional.

El sistema haurà de permetre la integració amb sistemes comptables i de gestió econòmica, mitjançant serveis web o altres mecanismes.

5.12.2. Requisit funcional.

El sistema haurà de permetre la integració amb altres aplicacions corporatives de l'Ajuntament de Lleida, especialment aquelles relacionades amb la tramitació electrònica, la gestió documental i la gestió pressupostària.

5.12.3. Requisit funcional.

El sistema haurà de garantir el compliment dels requeriments establerts a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) .

5.12.4. Requisit funcional.

El sistema haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i permetre aplicar polítiques de seguretat i privacitat d'acord amb el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

5.12.5. Requisit funcional.

Integració amb LDAP (Directori Actiu) existent:

- El programari s'haurà d'integrar amb el sistema LDAP (Directori Actiu) existent a l'Ajuntament per a la validació d'usuaris.
- S'ha de garantir que els usuaris puguin autenticar-se utilitzant les seves credencials del Directori Actiu.

5.12.6. Requisit funcional.

Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS):

- El programari ha de complir amb els requisits establerts per l'ENS, assegurant la protecció adequada de les dades, els sistemes d'informació i el servei prestat.
- S'han d'implementar les mesures de seguretat necessàries per garantir la confidencialitat, autenticitat, integritat, traçabilitat i disponibilitat de la informació.

5.12.7. Requisit funcional.

Compliment de la Política de Seguretat i Normativa de Seguretat de la Informació de l'Ajuntament:

- El programari ha de complir amb la Política de Seguretat i la Normativa de Seguretat de la informació establerta per l'Ajuntament.
- S'han de seguir les directrius específiques de seguretat de la informació, incloent-hi la gestió de riscos i la protecció de dades personals.

5.12.8. Requisit funcional.

Validació dels usuaris amb doble factor d'autenticació (2FA):

- El programari ha de suportar la validació dels usuaris mitjançant doble factor d'autenticació per augmentar la seguretat.
- S'han d'oferir diverses opcions de 2FA, com ara aplicacions d'autenticació, especialment requerit el Microsoft Authenticator, SMS i/o correu electrònic.

5.13. Condicions per a la instal·lació de la solució en els servidor de l'Ajuntament de Lleida (Cloud privat).

5.13.1. Condicions Generals.

Les condicions per a la instal·lació de solucions en servidors de l'Ajuntament de Lleida són:

- L'Ajuntament de Lleida realitzarà la instal·lació bàsica del sistema operatiu en la infraestructura física als CPD's municipals.
- Els sistemes operatius suportats per l'Ajuntament de Lleida són Microsoft Windows Server 2022 i Linux Ubuntu 24.04. En cas que durant la vigència del contracte algun d'aquests sistemes operatius deixi d'estar suportat pel fabricant, l'Ajuntament configurarà el servidor amb la configuració bàsica i l'adjudicatari, sense cap cost addicional per a l'ajuntament, haurà de subministrar l'equipament necessari i fer la migració a les noves màquines.
- Les actualitzacions recomanades pel fabricant dels sistemes operatius i d'altres aplicacions instal·lades en els servidors s'instal·laran de manera automàtica i diària, fora d'horari d'atenció al públic, quan el fabricant les alliberi per la seva actualització. Si en algun moment no es poden aplicar de manera automàtica, serà responsabilitat del proveïdor realitzar aquestes actualitzacions manualment. A més, si alguna actualització fa que la solució deixi de funcionar, el proveïdor haurà de solucionar el problema de manera immediata.



- El proveïdor caldrà assegurar-se que tots els components estiguin sempre en funcionament amb l'última versió proposada pel fabricant i amb suport del mateix fabricant. A més, l'adjudicatari haurà de mantenir les seves aplicacions, serveis o solucions degudament actualitzades per garantir que siguin compatibles i suportades per les versions dels sistemes operatius i aplicacions recomanades pels fabricants dels sistemes operatius.
- Per tal de mitigar el risc de ciberseguretat l'adjudicatari serà l'encarregat de dur a terme el manteniment del sistema operatiu i d'eines de qualsevol element que forma part de la licitació per tal de tenir sempre en funcionament l'última versió proposada pel fabricant i amb suport del mateix fabricant.
- L'adjudicatari ha de tenir un procés proactiu per a la gestió de vulnerabilitats i pedaços. Això ha d'incloure el monitoratge regular de les fonts d'informació sobre amenaces i vulnerabilitats, l'avaluació ràpida de les vulnerabilitats identificades i l'aplicació oportuna dels pedaços de seguretat en qualsevol dels components emprats en la solució.
- L'adjudicatari ha de garantir que totes les dades recollides, emmagatzemades i transmeses per la plataforma estiguin protegides d'acord amb les millors pràctiques de la indústria i les regulacions aplicables. Això ha d'incloure mesures per garantir la privacitat de les dades personals.
- L'Ajuntament de Lleida subministrarà una configuració VPN per tal que l'adjudicatari tingui accés al sistema operatiu del servidor mitjançant connectivitat RDP o SSH, no s'autoritza l'ús de cap eina de tercers per tenir accés remot als equips.
- L'Ajuntament de Lleida proveirà d'usuari i contrasenya per a l'adjudicatari per tal que executi les tasques d'instal·lació dels mòduls i eines necessàries per poder desenvolupar les tasques esmentades en aquest plec tècnic.
- L'adjudicatari serà l'encarregat de dur a terme els manteniments preventius en el servidor com poden ser la revisió de logs, espai disponible en el servidor, etc.
- Si la solució és web i d'ús per a la ciutadania serà exposada a internet mitjançant el sistema WAF que disposa l'Ajuntament de Lleida. Les solucions web caldrà que siguin compatibles amb el compliment de les regles de seguretat de l'OWASP CRS última versió.
- Integració amb el directori actiu de l'ajuntament (LDAP) per tal que la validació d'usuaris interns i credencials en la solució licitada siguin les mateixes que al LDAP corporatiu.
- El programari ha de suportar la validació dels usuaris mitjançant doble factor d'autenticació per augmentar la seguretat. i suportar els mecanismes de doble factor implementats a l'Ajuntament.
- En el supòsit que la solució presentada consti d'una part de gestió privada (sempre integrada amb LDAP) i una part pública accessible a la ciutadania el servidor virtual disposarà de dos IP privades per tal de tenir separades aquestes funcionalitats.

- Si l'aplicació té una part d'accés públic (ja sigui pels treballadors/es de l'Ajuntament o per usuaris externs), la validació de tots els usuaris es farà amb mecanismes de doble factor d'autenticació.
- Les aplicacions o serveis han de poder ficar-se en funcionament de manera automàtica després d'un reinici del servidor. No s'admetran solucions amb "autologin" per tal de ficar-se en funcionament.

5.13.2. Entorns de desplegament de la solució.

L'Ajuntament de Lleida proporcionarà 3 servidors per al correcte funcionament de la solució implantada. Aquests 3 servidors tindran els següents propòsits:

- Servidor de desenvolupament.
- Servidor de PreProducció,
- Servidor de Producció.

5.14. Compliment de la normativa legal.

Tots els serveis, sistemes o plataformes considerades en aquest encàrrec hauran de complir la normativa legal corresponent, els reglaments que se'n derivin i la normativa interna de l'Ajuntament de Lleida. Fent especial èmfasi en l'ENS, la normativa de protecció de dades, l'ENI i els seus reglaments.

El programari ha de complir amb la Política de Seguretat i la Normativa de Seguretat de la informació establerta per l'Ajuntament.

S'han de seguir les directrius específiques de seguretat de la informació, incloent-hi la gestió de riscos i la protecció de dades personals. I també seguir les directrius específiques establertes per part del departament de Serveis Digitals de l'Ajuntament.

L'Ajuntament de Lleida queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part de l'adjudicatari.

L'adjudicatari assumirà a càrrec seu qualsevol mena de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

5.15. Seguiment i compliment del protocols.

Tots els serveis o sistemes considerats en aquest annex hauran d'estar convenientment protocol·litzats i documentats, com a mínim pel que fa a la interacció i interconnexió amb els sistemes, serveis i plataformes de l'Ajuntament de Lleida.

Les arquitectures i topologies dels sistemes i elements TIC necessaris per donar el servei objecte de la licitació s'implementaran d'acord amb els requisits dels Serveis Digitals de l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari ha de tenir un pla de resposta a incidents de ciberseguretat que inclogui la detecció ràpida d'incidentes, la contenció i erradicació de l'amenaça, la recuperació dels sistemes i la notificació a les parts interessades segons sigui necessari.

5.16. Resolució del contracte i traspàs d'informació i coneixement

En cas de resolució del contracte, finalització del termini contractual o decisió de no prorrogar el servei, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de garantir la continuïtat del servei i l'accés íntegre a la informació i funcionalitats fins a la seva completa migració o substitució per una nova eina, sense que això suposi cap cost addicional per a l'Ajuntament de Lleida, més enllà del prorrateig corresponent a la durada efectiva del servei prestat.

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Lliurar tota la informació, dades, documents, paràmetres, configuracions, scripts, informes personalitzats i qualsevol altre element digital necessari per garantir la total traçabilitat i reutilització de la informació generada durant la vigència del contracte.
- Exportar totes les dades en formats estàndard i oberts (ex. CSV, XML, SQL, PDF, etc.) o en aquells que determinin els serveis tècnics municipals, per garantir-ne la interoperabilitat i la migració a un nou entorn.
- Facilitar la documentació tècnica i funcional actualitzada relativa a l'arquitectura, integracions, procediments interns, personalitzacions i fluxos de treball aplicats, així com un inventari de mòduls, connectors i processos automatitzats en ús.
- Col·laborar activament amb l'Ajuntament i/o amb el nou proveïdor designat, mitjançant reunions de traspàs, sessions de consultoria tècnica i qualsevol altre mitjà requerit, per assegurar un canvi ordenat, eficient i segur, sense afectar la continuïtat del servei ni la integritat de les dades.
- Mantenir el funcionament complet i estable del servei durant un període de transició, la durada d'aquest període el determinarà l'Ajuntament de Lleida, i garantir el suport necessari durant aquest període. L'Ajuntament pagarà a l'empresa adjudicatària en qüestió el prorrateig de l'import de licitació pel temps durant el qual es mantingui aquest servei.

- Eliminar completament les dades de l'Ajuntament dels seus sistemes, un cop confirmada la recepció i integració correcta per part del nou proveïdor, i lliurar certificat de destrucció segura de dades segons el que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD).
- Garantir la disponibilitat d'un interlocutor tècnic i funcional únic durant tot el període de traspàs, amb coneixement profund de les aplicacions i les integracions, per evitar demores i riscos en la transferència d'informació.
- En cas d'ús de llicències, desenvolupaments o mòduls personalitzats finançats totalment o parcialment per l'Ajuntament, es garantirà la seva cessió o transmissió en condicions que no suposin cap cost addicional ni limitació d'ús, respectant els drets de propietat intel·lectual en la mesura que pertorqui.
- L'Ajuntament es reserva el dret de retenció de pagaments pendents en cas d'incompliment parcial o total de qualsevol dels punts anteriors.
- És respectaran i compliran totes les condicions fixades també al respecte en les clàusules tècniques d'aquesta licitació.

6. Descripció dels serveis

Amb caràcter enunciatiu i no exhaustiu, es relacionen els següents serveis que hauran de ser realitzats per l'adjudicatària.

6.1. Gestió del projecte.

L'adjudicatària realitzarà una gestió del projecte seguint les directrius marcades per la persona responsable del contracte.

L'adjudicatària haurà d'incloure una proposta de metodologia a seguir i especificar tota la documentació a lliurar associada als grups de processos i àrees de coneixement que estableixi la metodologia seguida. Aquesta documentació s'haurà d'adaptar per l'adjudicatària a les plantilles (si n'hi hagués) i procediments que determini la persona responsable del contracte.

6.2. Servei d' arrencada del projecte.

Des de l'inici del contracte s'ha de proporcionar a l'Ajuntament de Lleida, un accés "demo" a la solució ofertada en un entorn proveït per l'adjudicatària. La persona responsable del contracte, o aquells en qui delegui, determinarà si els requisits de la solució s'ajusten als requeriments de l'Ajuntament de Lleida. En cas que aquests requisits es considerin no inclosos, o que no s'ajustin a l'esperat per l'Ajuntament de Lleida, es definiran com "a desenvolupar" i l'adjudicatària haurà d'ajustar-los als requeriments que determini l'Ajuntament de Lleida.

D'aquesta manera, el mes 1 (com a màxim) des de l'inici de l'execució del contracte es comptarà amb la relació dels requisits a desenvolupar. L'adjudicatària haurà d'ajustar llavors el pla d'adaptació, parametrització, integració i implantació de la solució presentada (cronograma), perquè englobi tots els desenvolupaments / parametritzacions / adaptacions que haurà de realitzar. Aquest pla haurà d'estar suficientment detallat per facilitar les tasques de seguiment i, a més, ha de tenir en compte que per als desenvolupaments / adaptacions s'adoptaran metodologies de treball àgils, per tal que la persona responsable del contracte i el seu equip puguin disposar de resultats al més aviat possible. Per això, s'hauran de proposar sprints de curta durada (la durada de la qual s'acordarà a l'inici del projecte, sense perjudici que el licitador presenti una proposta en la seva oferta) en els quals es desenvoluparan unitats de treball que seran implementades i validades en l'entorn de preproducció per la persona responsable del contracte o aquells en qui delegui.

Per a això, serà necessari que a partir del mes 1 des de l'inici del contracte, la solució estigui implantada en les dependències de l'Ajuntament de Lleida en l'entorn de desenvolupament i, en l'entorn de preproducció a partir del mes 2, ja que les validacions dels desenvolupaments es duren a terme en l'entorn de preproducció, tal com s'ha descrit a l'apartat Cronograma d'implantació.

6.3. Adaptació/desenvolupament, integració i implantació de la solució.

El servei comprèn la definició de requeriments, el desenvolupament / parametrització / instal·lació de l'objecte del contracte i les seves integracions, estabilització i transferència del servei a l'Ajuntament de Lleida. L'adjudicatari presentarà un pla d'adaptació, parametrització, integració i implantació de la solució proposada des d'un punt de vista tecnològic.

L'adjudicatari haurà d'aportar amb anterioritat a la formalització del contracte un pla d'implantació de la solució, que haurà d'incloure les diferents tasques previstes, els terminis per a cadascuna d'elles i les principals fites i dates.

En acabar aquesta fase, el sistema haurà d'estar completament operatiu i inclourà totes les adaptacions, parametritzacions i integracions necessàries per implantar la solució ofertada, d'acord amb els requisits especificats en aquest plec de prescripcions tècniques.

Durant l'execució dels treballs se seguiran les directrius tècniques i procediments que s'estableixin per la persona responsable del contracte, així com les especificacions tècniques, estàndards de desenvolupament, de seguretat i qualitat fixats per l'Ajuntament de Lleida.

Aquest pla podrà ser revisat i adaptat per la persona responsable del contracte en la fase d'arrencada del projecte.

6.4. Desplegament funcional de la solució gestor d' expedients.

El servei de desplegament funcional de la solució comprèn l' anàlisi funcional dels diferents tipus de procediments de contractació i es planificarà el procés d' adaptació, parametrització i configuració en la solució ofertada, d' acord amb els fluxos de treball identificats.

Aquesta anàlisi es plasmarà en la documentació següent:

- Fluxos dels procediments/regles de negoci.
- Fitxa funcional dels procediments: inclourà una descripció dels procediments adreçada a les persones usuàries de la solució, que juntament amb el flux del procediment s' utilitzarà com a eina o material de formació.
- Fitxa de parametrització dels procediments: es definiran els paràmetres que cal configurar en l' eina per a la definició dels procediments. Adreçada als responsables que s' encarregaran de definir i/o modificar els procediments en l' eina.
- Documentació requerida segons metodologia de desenvolupament de noves funcionalitats.

El desplegament de la solució inclou l'elaboració d' un full de ruta per a la implantació o pla de desplegament. El licitador presentarà en la seva proposta un full de ruta per a la implantació completament electrònica de tots els procediments de contractació.

6.5. Formació i gestió del canvi.

L'adjudicatari haurà de presentar amb anterioritat a la formalització del contracte una proposta de Pla de formació i gestió del canvi ben definit per capacitar les persones usuàries del nou sistema, gestionar el canvi i dinamitzar-ne l' ús, en el qual s' identifiquin les necessitats de formació que neixen de la implantació, qui són els destinataris d' aquestes, què han de saber, aprendre o aprendre a usar, i com ha de ser el procés que aconseguirà que adaptin la seva conducta.

En primer lloc, s'identificaran les necessitats formatives específiques de cadascun dels professionals i persones usuàries impactats per la solució proposada, per obtenir com a resultat el diagnòstic (itineraris formatius, modalitat de la formació, etc.) que es reflectirà posteriorment en el Pla de formació i gestió del canvi. En aquest pla s' haurà d' incloure una formació específica perquè el personal de l' Ajuntament de Lleida pugui modificar els fluxos de treball del gestor d' expedients predefinitos o elaborar-ne de nous.

El pla inclourà un calendari de formació, planificant les dates idònies per a la formació de cada perfil identificat. Inclourà igualment una proposta dels mètodes que s' utilitzaran per avaluar l' aprofitament i assimilació dels cursos impartits.

Caldrà proporcionar el material didàctic que sigui necessari per impartir els cursos, entenent-se que almenys per als cursos de persones usuàries serà necessari un manual de referència a mode de tutorial, al marge del propi manual d'usuari i d'administrador de la solució. Aquest material, juntament amb videotutorials d'explicació de funcionalitats de la solució, s'aportaran en format electrònic (Microsoft Office, Lliure Office i PDF).

El Pla de formació recollirà, entre altres aspectes:

- Cronograma complet del Pla de formació.
- Cursos que impartir durant l'inici i implantació del sistema (en el seu cas), que ha de contemplar les funcionalitats existents en el producte, així com les afegides després de les adaptacions i/o desenvolupaments requerits.
- Nombre de sessions i iteracions (curs formatiu inicial, de millora).
- Modalitats d'impartició dels cursos per col·lectius/perfiles (presencial / semipresencial; atès / desatès).
- Continguts del curs.
- Durada proposada per a cada acció formativa.
- Documentació o material a lliurar, si s'escau.
- Qualificació del professorat.

El Pla de formació a les persones usuàries de l'Ajuntament de Lleida haurà de ser desenvolupat per personal amb experiència suficient en tasques didàctiques en cadascuna de les matèries objecte del pla.

La formació s'haurà de realitzar en horari laboral, per a la qual cosa s'haurà de programar el nombre d'edicions de cada curs que es considerin necessàries perquè el servei no es vegi afectat. Tot això serà determinat amb la persona responsable del contracte.

El material didàctic s'haurà d'actualitzar sempre que es realitzin modificacions en l'aplicació que afectin el contingut d'aquest material (per exemple, a causa de novetats i/o modificacions legislatives), i s'haurà de posar a disposició de la persona responsable del contracte en el termini màxim d'un mes des que s'hagin produït aquestes modificacions, llevat que, d'acord amb aquesta persona responsable, es programi el lliurament per a un moment posterior.

6.6. Servei de suport.

L'adjudicatari oferirà i detallarà un servei de suport a incidències relacionades amb el producte, així com resposta a deficiències trobades (bugs) i actualitzacions de versions que vinguin propiciades per l'evolució del producte o canvis legislatius que l'afectin.

El servei de suport haurà d' estar alineat amb els serveis de l'Ajuntament de Lleida, i s'oferirà, almenys, en modalitat 8x5.

6.7. Actualització de la solució.

Es realitzaran totes aquelles actualitzacions necessàries a càrrec de l'adjudicatària per optimitzar la solució proposada, així com per adaptar-la als canvis organitzatius i tècnics que es puguin donar durant tot el desenvolupament del projecte i fins a la finalització del contracte (incloses les pròrrogues si n'hi hagués).

Per a totes les actualitzacions de la solució s'hauran de complir els requisits següents:

- L' actualització del programari s'estendrà a la solució completa, és a dir, a la parametrització realitzada per a L'Ajuntament de Lleida, la configuració específica i les integracions.
- Totes les actualitzacions seguiran les especificacions definides per la persona responsable del contracte i s'instal·laran prèviament en l'entorn de preproducció perquè puguin ser aprovades per la persona responsable del contracte. Després de la verificació es donarà el vistiplau per a la seva promoció a l' entorn de producció.
- L'actualització del producte inclou l'adaptació a canvis legislatius que es produeixin durant la vigència del contracte, sense que aquestes adaptacions suposin un cost addicional per a l'Ajuntament de Lleida.
- Durant la tasca de garantia i manteniment posterior a la implantació, la posada en marxa de qualsevol canvi derivat de l' actualització de la normativa interna o externa, o per problemes tecnològics, haurà d'haver estat precedida d'una prova exhaustiva de la solució en tots aquells procediments o mòduls que estiguin afectats.
- En aquells casos en què la persona responsable del contracte ho consideri necessari, l'adjudicatària elaborarà una anàlisi d'impacte previ a les modificacions. Aquest estudi s'ha de lliurar a aquest òrgan amb l'antelació suficient perquè es pugui elaborar la gestió del canvi intern.
- Si es produís una baixada en el rendiment de la solució com a conseqüència de la posada en marxa d'algun canvi sense que hi hagués una previsió al respecte, l'adjudicatària l'haurà de tractar com un error de producte i incloure'l en el manteniment correctiu.

6.8. Manteniment correctiu.

L' objectiu d' aquest servei és mantenir els sistemes d' informació lliures de defectes de programari, corregint tots aquells que es detectin de forma ràpida.

El manteniment correctiu inclourà la generació de la nova versió del component tecnològic o de lògica de negoci, la seva prova exhaustiva i la seva posada en marxa. Com a pas previ a la

seva posada en marxa sempre s' haurà de comptar amb el vistiplau de la persona responsable del contracte, que autoritzarà el canvi correctiu.

6.9. Paràmetres del servei.

6.9.1. Disponibilitat del servei.

A fi de garantir l' alta disponibilitat amb operació contínua, els components tecnològics del sistema proposat hauran de permetre l'operativa de negoci en condicions de 24x7.

Les intervencions de manteniment hauran de planificar-se amb antelació i l'Ajuntament de Lleida triarà la franja horària més adequada en funció de les necessitats del servei.

Mensualment l'adjudicatària emetrà un informe de compliment de servei, on es reflectiran les millores del producte, les incidències més rellevants, possible afectació sobre el servei i el grau de compliment dels Acords de nivell de Servei (ANS) que s'especifiquen en aquest plec de prescripcions tècniques. En cas d' incompliment, seran d' aplicació les penalitats que s' hagin acordat.

6.9.2. Acord de nivell de servei (ANS).

La qualitat del servei prestat es mesurarà en base a uns indicadors clau sobre els quals s'establiran uns nivells objectius. Aquests indicadors s'agregaran de forma ponderada en un únic indicador que representarà la qualitat del servei prestat. Sobre aquest indicador agregat es defineix l'ANS.

Els indicadors seran de dues classes: els relatius al temps de resolució i els relatius al grau de compliment. Els indicadors de temps de resolució s'aplicaran a les incidències, problemes i peticions de servei i el seu temps de resolució objectiu dependrà de la seva prioritat. Les durades objectiu estan expressades en hores laborables, dies laborables i mesos naturals.

És possible que situacions excepcionals provoquin que el volum de casos superi el volum previst. Per evitar que aquests valors anormals afectin el càlcul de l'ANS, un indicador quedarà sense efecte si el total de casos supera el llindar de volum previst definit (llindar trimestral).

Per a cada indicador (Indicador) es calcularà el percentatge dels casos que han complert l'objectiu (Objectiu) enfront del total de casos ocorreguts. Aquests resultats s'afegiran mitjançant la mitjana ponderada (Pes). La suma dels pesos és de 100.

Els ANS corresponents al servei manteniment de suport són:

Indicador KPI (Indicador Clau Requerit)		Objectiu	Pes (%)	Llindar trimestral
KPI02	Temps de resposta incidència prioritat mitjana	Abans de 3 hores	13	100
KPI03	Temps de resposta incidència prioritat baixa	Abans de 5 hores	10	150
KPI04	Temps de resolució incidència prioritat crítica	Abans de 8 hores	5	50
KPI05	Temps de resolució incidència prioritat mitjana	Abans de 24 hores	10	100
KPI06	Temps de resolució incidència prioritat baixa	Abans de 48 hores	5	150
KPI07	Temps de resolució problema prioritat alta	Abans de 15 dies	3	10
KPI08	Temps de resolució problema prioritat mitjana	Abans de 2 mesos	2	20
KPI09	Temps de resolució problema prioritat baixa	Abans de 4 mesos	10	20
KPI10	Temps de resolució petició prioritat alta	Abans de 4 hores	5	35
KPI11	Temps de resolució petició prioritat mitjana	Abans de 3 dies	3	50
KPI12	Temps de resolució petició prioritat baixa	Abans de 7 dies	2	150
KPI13	Documentació	>80%	5	N.A.

Els incompliments de l'acord de nivell de servei tindran les següents conseqüències econòmiques, sense perjudici d'altres mesures previstes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i en la LCSP:

- Compliment de l'ANS (puntuació ≥ 90 punts): No s'aplicarà cap penalitat.
- Incompliment lleu ($80 \leq \text{puntuació} < 90$ punts): S'aplicarà una penalitat del 3 % sobre l'import corresponent al servei de manteniment de suport facturat en el període en què s'hagi produït l'incompliment.
- Incompliment moderat ($70 \leq \text{puntuació} < 80$ punts): S'aplicarà una penalitat del 7 % sobre l'import corresponent al servei de manteniment de suport facturat en el període en què s'hagi produït l'incompliment.
- Incompliment greu (puntuació < 70 punts): S'aplicarà una penalitat del 10 % sobre l'import corresponent al servei de manteniment de suport facturat en el període en què

s'hagi produït l'incompliment, sense perjudici que, en cas de reiteració, es pugui proposar la resolució del contracte d'acord amb el que estableixi el Plec de Clàusules Administratives Particulars i la LCSP.

Les penalitats indicades es calcularan i descomptaran en la factura corresponent al període afectat, sense superar en cap cas els límits màxims de penalitats establerts en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i en la legislació de contractes del sector públic.

Per al seguiment i control de l'ANS s'aplicarà el procediment següent:

1. Càlcul periòdic de l'ANS

- a. La mesura dels indicadors i el càlcul de la puntuació agregada de l'ANS es realitzarà amb **periodicitat trimestral**, a partir de les dades registrades a l'eina de gestió d'incidències, problemes i peticions de servei.
- b. Per a cada indicador es calcularà el percentatge de casos que han complert l'objectiu respecte del total de casos, i s'obtindrà la mitjana ponderada segons els pesos definits.

2. Informe de nivell de servei

- a. En un termini màxim de **10 dies hàbils** des del tancament de cada trimestre, s'haurà de lliurar a la persona responsable del contracte un **informe d'ANS** que inclogui, com a mínim:
 - i. Valor obtingut per a cada KPI i grau de compliment.
 - ii. Volum de casos considerats i verificació del llistat trimestral.
 - iii. Puntuació agregada de l'ANS i classificació (compliment / incompliment lleu / moderat / greu).
 - iv. Penalitat proposada, si escau.

3. Validació per part de l'Administració

- a. La persona responsable del contracte verificarà les dades de l'informe a partir de la informació disponible als sistemes corporatius i podrà sol·licitar aclariments o informació addicional.
- b. Un cop validat l'informe, es comunicarà formalment al contractista la puntuació obtinguda i, si escau, la penalitat aplicable.

4. Aplicació de les penalitats: Les penalitats es faran efectives mitjançant el **descompte a les factures** corresponents al servei de manteniment de suport del període afectat, d'acord amb el que estableixi el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

6.9.3. Prioritat.

La prioritat es calcularà en funció de l'impacte i de la urgència. L'impacte estarà definit per a cada servei gestionat i la urgència vindrà definida per la persona usuària.

La prioritat d'una incidència podrà ser modificada per la persona responsable del contracte (o persona/es en qui delegui), per les persones usuàries client o per personal de suport tècnic. En cas que es modifiqui la prioritat, el temps de resolució es mesurarà des del moment del canvi.

6.9.4. Penalitats per disponibilitat insuficient del servei

La disponibilitat mensual mínima exigida del sistema de producció és del **98,5%**.

Quan no s'assoleixi aquest valor, s'aplicaran les penalitats següents:

- Disponibilitat < **98,5%** i $\geq 98\%$ → penalitat del **0,25%** del preu mensual de manteniment.
- Disponibilitat < **98%** i $\geq 97\%$ → penalitat del **0,5%** del preu mensual de manteniment.
- Disponibilitat < **97%** → penalitat del **1%** del preu mensual de manteniment.

Les penalitats derivades d'aquesta taula no són acumulatives entre elles en un mateix mes i s'aplicarà únicament el tram corresponent a la disponibilitat final del període.

6.9.5. Penalitats per incompliment del calendari d'implantació

Amb l'objectiu d'assegurar el bon desenvolupament del projecte i el compliment de les fites establertes al cronograma (detallat a l'apartat 3 del PPT) , s'estableixen penalitats per als incompliments imputables a l'adjudicatària.

A) Penalitats per retard en fites parcials

Quan una fita parcial del cronograma d'implantació (detallat a l'apartat 3 del PPT) no s'assoleixi en el termini previst per causes imputables a l'adjudicatària, s'aplicarà una penalitat del 0,25 % de l'import d'adjudicació corresponent a la part fixa de subministrament de llicències (que inclou la implantació inicial) per cada setmana natural de retard, amb un màxim acumulat del 2 % d'aquest mateix import, sumant totes les penalitats derivades del present apartat.

A efectes d'aquest apartat, es consideren fites parcials les fases següents del cronograma d'implantació:

- **Fase 1 – Mes 0 (inici del contracte):** disponibilitat d'un accés a la solució ofertada amb els requisits mínims identificats, en entorn de proves o demostració, revisable per part de l'Ajuntament de Lleida.

- **Fase 2 – Mes 1:** implantació de la solució a l'entorn de **desenvolupament** de l'Ajuntament de Lleida.
- **Fase 3 – Mes 2:** implantació de la solució a l'entorn de **preproducció** de l'Ajuntament de Lleida.
- **Fase 4 – Mes 6:** disponibilitat d'una **versió funcional** de la solució a l'entorn de producció, que permeti iniciar el desplegament del projecte amb les funcionalitats mínimes i integracions indicades al cronograma.

Les penalitats previstes en aquest apartat tenen caràcter moderat i proporcionat i, en cap cas, podran superar conjuntament els límits màxims de penalització establerts en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i en la Llei de Contractes del Sector Públic.

b) Penalitat per retard en la fita final d'operativitat completa.

Quan la solució no estigui plenament operativa a l'entorn de producció en la data prevista per a la Fase 5 (mes 8) del cronograma d'implantació aprovat, per causes imputables a l'adjudicatària, s'aplicarà una penalitat del 0,5 % de l'import d'adjudicació corresponent a la part fixa de subministrament de llicències (que inclou la implantació inicial) per cada setmana natural de retard, amb un màxim acumulat del 4 % d'aquest mateix import.

A l'efecte d'aquest apartat, s'entén per «fita final d'operativitat completa» la posada en marxa efectiva de totes les funcionalitats en l'entorn de producció, incloent-hi, si escau, la resta d'activitats necessàries perquè el sistema pugui ser utilitzat en condicions normals de servei per part de l'Ajuntament.

Les penalitats previstes en aquest apartat no seran acumulatives, per una mateixa fita o període de retard, amb les de l'apartat A; en cas de concurrència, s'aplicarà únicament la penalitat de major import. En tot cas, les penalitats del present punt es computaran als efectes del límit màxim total de penalitats establert en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i en la Llei de Contractes del Sector Públic.

6.10. Lliuraments.

Com a resultats dels treballs realitzats, els adjudicataris hauran de lliurar com a mínim la documentació indicada als següents apartats.

La documentació es lliurarà en format obert (LibreOffice o el format que correspongui segons aplicació utilitzada), Microsoft Office i pdf.

Tots els entregables seran analitzats per la persona responsable del contracte o persones a qui delegui i hauran de ser acceptats perquè puguin donar-se per finalitzats.

L'adjudicatària haurà de presentar com a mínim la documentació següent:

1. Documents relacionats amb la gestió del projecte:
 - a. Documentació requerida segons la metodologia de gestió del projecte. Aquesta documentació s'haurà de lliurar dins dels 30 dies naturals següents a la formalització del contracte i, en tot cas, abans de l'inici de la fase d'implantació corresponent.
 - b. Pla de treball: aquest document reflectirà la planificació detallada del projecte per tasques i integracions amb la resta de sistemes. Aquest document s'haurà de lliurar dins dels 30 dies naturals següents a la formalització del contracte i, en tot cas, abans de l'inici de la fase d'implantació corresponent.
 - c. Informe de seguiment i actes de reunions. Aquests documents s'hauran de lliurar dins dels 5 dies hàbils següents a la celebració de cada reunió de seguiment o comitè de projecte.
 - d. Modificacions del projecte (si sorgissin durant l'execució del projecte). La documentació relativa a les modificacions s'haurà de lliurar dins dels 10 dies hàbils següents a l'aprovació de cada modificació per part de la persona responsable del contracte.
 - e. Informe de tancament del projecte/devolució del servei. Aquest informe s'haurà de lliurar dins dels 30 dies naturals següents a la finalització del contracte o, si escau, a la finalització de la fase de projecte quan el servei de manteniment continuï vigent.
2. Documents relacionats amb l'anàlisi, el desplegament i la migració:
 - a. Fluxos dels procediments/regles de negoci adaptats als requeriments de l'Ajuntament de Lleida. Aquests fluxos s'hauran de lliurar abans de la posada en producció de cada procediment o mòdul afectat.
 - b. Fitxa funcional dels procediments: inclourà una descripció dels procediments adreçada a les persones usuàries de la solució, que juntament amb el flux del procediment s'utilitzarà com a eina o material de formació. Aquesta fitxa s'haurà de lliurar abans de l'inici de la formació corresponent i, en tot cas, abans de la posada en producció del procediment.
 - c. Fitxa de parametrització dels procediments: es definiran els paràmetres que cal configurar en l'eina per a la definició dels procediments. Adreçada als responsables que s'encarregaran de definir i/o modificar els procediments en l'eina. Aquesta fitxa s'haurà de lliurar abans de la configuració definitiva i de la posada en producció del procediment.
 - d. Full de ruta d'implantació o pla de desplegament. Aquest document s'haurà de lliurar dins dels 30 dies naturals següents a la formalització del contracte i, en tot cas, abans de l'inici de les actuacions d'implantació o desplegament.

- e. Documentació funcional i tècnica d'anàlisi i implementació de les integracions que cal realitzar. Aquesta documentació s'haurà de lliurar abans de la posada en producció de cada integració amb altres sistemes.
 - f. Pla de migració d'expedients. Aquest pla s'haurà de lliurar abans de l'inici de les tasques de migració d'expedients.
3. Documents relacionats amb l'adaptació, parametrització i implantació del sistema:
- a. Pla d'adaptació, parametrització i implantació del sistema. Aquest pla s'haurà de lliurar dins dels 30 dies naturals següents a la formalització del contracte i, en tot cas, abans de l'inici de la fase d'adaptació, parametrització i implantació del sistema.
 - b. Documentació tècnica relativa a l'arquitectura del sistema que inclogui el model de dades, diagrames i especificacions tècniques de la construcció. Aquest document inclourà la descripció detallada dels components programari i tecnologies utilitzades, així com els requeriments físics de les màquines necessàries per operar. Aquesta documentació s'haurà de lliurar abans de la posada en producció de la solució o del mòdul corresponent i actualitzar-se dins del mes següent a qualsevol canvi rellevant de l'arquitectura.
 - c. Pla de proves: descripció detallada del pla de proves que servirà per acreditar que s'han complert tots els requeriments del contracte. Es lliurarà un document que descrigui la bateria de proves unitàries i de regressió automatitzades incloses en el sistema. Aquestes proves permetran validar el correcte funcionament dels mòduls de l'aplicació, assegurant que les modificacions realitzades en el sistema no influeixen negativament en altres parts o mòduls relacionats de l'aplicació. La bateria de proves s'executarà cada vegada que es realitzin actuacions correctives o evolutives. El pla de proves s'haurà de lliurar abans de l'inici de l'execució de les proves corresponents a cada versió o lliurament.
 - d. Informe de proves: informe amb el resultat d'execució del pla de proves. Aquest informe s'haurà de lliurar dins dels 10 dies hàbils següents a la finalització del cicle de proves de cada versió o lliurament.
 - e. Informes de situació, en cas d'indisposició de la solució un cop implantada. Hauran d'incloure (Tots aquests informes s'hauran de lliurar dins dels 10 dies hàbils següents al restabliment de la normalitat del servei o a la resolució de la incidència crítica.):
 - i. Resum executiu.
 - ii. Cronologia de la situació.
 - iii. Sistemes d'informació afectats.
 - iv. Perjudici assistencial derivat de la situació.
 - v. Causa de la situació.
 - vi. Estat de la investigació.
 - vii. Pla d'acció, cronograma d'accions correctores i resultats.
 - viii. Expectativa de resolució.

- ix. Lliçons apreses i recomanacions.
 - f. Pla detallat de còpies de seguretat. Aquest pla s'haurà de lliurar abans de l'entrada en producció de la solució i actualitzar-se dins del mes següent a qualsevol canvi rellevant en l'estratègia o la infraestructura de còpies de seguretat.
 - g. Documentació d'operació i monitoratge de la solució d'acord amb els estàndards de l'Ajuntament de Lleida. Aquesta documentació s'haurà de lliurar abans de l'entrada en producció de la solució i actualitzar-se dins del mes següent a qualsevol canvi rellevant en el funcionament o en el monitoratge.
4. Documents relacionats amb la formació i gestió del canvi:
- a. Manual d'instal·lació. Aquest document inclourà la instal·lació del sistema i les integracions amb la resta de les plataformes. Aquest manual s'haurà de lliurar abans de la primera instal·lació en l'entorn de producció o preproducció definit per l'Ajuntament de Lleida.
 - b. Manual d'administració. Aquest manual s'haurà de lliurar abans de l'inici de les tasques d'administració ordinària del sistema per part del personal municipal.
 - c. Manual d'usuari, per a cadascun dels frontals de l'aplicació. Aquest manual s'haurà de lliurar abans de l'inici de la formació a les persones usuàries i, en tot cas, abans de la posada en producció de cada frontal.
 - d. Pla de formació i gestió del canvi. Aquest pla s'haurà de lliurar abans de l'inici de les activitats de formació i de les accions de gestió del canvi associades al projecte.
 - e. Pla de comunicació. Aquest pla s'haurà de lliurar abans de l'inici de les accions de comunicació relacionades amb el projecte.
 - f. Informes de seguiment de la formació. Aquests informes s'hauran de lliurar dins dels 10 dies hàbils següents a la finalització de cada acció formativa o bloc de formació.
 - g. Material didàctic utilitzat en la formació. Aquest material s'haurà de lliurar abans de la impartició de la corresponent acció formativa i actualitzar-se dins del mes següent a qualsevol canvi rellevant en la funcionalitat de la solució que n'afecti el contingut.
5. Informació relacionada amb el suport, l'actualització i el manteniment:
- a. Informar de les actuacions realitzades relatives al manteniment preventiu: s'indicaran les accions realitzades i els resultats obtinguts, així com les recomanacions d'accions a realitzar. Aquesta informació s'haurà de lliurar amb periodicitat mínima trimestral, dins dels 10 dies hàbils següents al tancament de cada trimestre natural durant la vigència del servei de manteniment.
 - b. Actualitzacions en la documentació existent en base a les modificacions derivades d'accions de manteniment. Les actualitzacions de la documentació s'hauran de lliurar cada vegada que es produeixi una modificació funcional o tècnica rellevant i, en tot cas, dins del mes següent a la posada en producció de la modificació corresponent.

En general, s'haurà de dur a terme tota aquella documentació que la persona responsable del contracte pugui requerir durant l'execució del contracte.

Tots els entregables hauran de seguir el format establert per la persona responsable del contracte.

6.11. Equip de treball.

6.11.1. Consideracions generals.

El licitador presentarà un compromís d'adscripció de mitjans personals, que formarà part del projecte que haurà d' incloure com a mínim els perfils indicats, tot i que es podran incloure altres perfils addicionals per a la realització de les tasques específiques que es creguin convenient. Queda a criteri del licitador definir la dedicació necessària de cada perfil en el projecte segons els requeriments que calguin.

6.11.2. Perfils.

L' equip de treball estarà format almenys per:

- Cap de projecte.
- Consultor/a sènior.
- Analista-programador/a.

La dedicació de cada perfil serà la necessària per dur a terme els treballs amb la màxima qualitat i en els terminis previstos, podent la persona responsable del contracte, així com el Departament de Serveis Digitals de l'Ajuntament de Lleida sol·licitar informació en qualsevol moment sobre el grau de dedicació de cada perfil i sol·licitar un increment si es detecta un baix rendiment.

Els rols i funcions de cadascun d' aquests perfils es defineixen a continuació.

6.11.3. Cap de projecte

Serà el punt d' entrada al servei de manteniment ofert per l' empresa adjudicatària.
Responsabilitats:

- Recepció de peticions de treball.
- Distribució de tasques als equips de treball que correspongui.
- Definició del termini de lliurament de les solucions a les peticions de treball rebudes.
- Gestió i seguiment de les peticions de treball.

- Coordinació amb la persona responsable de l'Ajuntament de Lleida en les tasques d'implantació de les modificacions realitzades.
- Subministrar informació dels indicadors de qualitat del servei.
- Tenir actualitzat l'inventari, els repositoris i la documentació.
- Gestió de la facturació mensual.

Requisits:

- Experiència de 15 anys en la gestió de serveis similars.

6.11.4. Consultor/a sènior

- Manejar les peticions de servei.
- Executar els canvis correctius i adaptatius de la plataforma.
- Garantir el cicle de vida per a tots els canvis.
- Assegurar les mateixes versions en tots els entorns del cicle de vida.
- Documentar el coneixement.
- Suport tècnic a la resta de rols.
- Participar en el desenvolupament d'estàndards, bones pràctiques i procediments.
- Reduir o eliminar tasques repetitives a través de l'automatització, monitoratge.
- Participar en el suport a producció i usuari final.

Requisits:

- Experiència de 15 anys en la gestió de serveis similars.

6.11.5. Analista-programador/a

- Coneixement profund de la plataforma proposada.
- Dissenyar i codificar les APIs d'integració especificades en el plec.
- Integrar fonts de dades externes.

Requisits:

- Experiència de 5 anys en la prestació de serveis similars.

7. CLÀUSULA RESPECTE DEL COMPLIMENT DE L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT (ENS)

L'adjudicatari ha de lliurar l'acreditació de les certificacions següents de conformitat amb l'ENS, d'acord amb el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i la Resolució de 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'ENS:

- Certificació de conformitat amb l'ENS que correspon als sistemes d'informació de categoria mitja que cobreixin la prestació del serveis següents:
 - Servei d'instal·lació, administració, operació, manteniment i suport de la infraestructura de maquinari, programari i comunicacions que suporta la plataforma de contractació, formada pel conjunt de productes per a la gestió d'expedients de contractació, que sigui objecte d'aquesta licitació.

Per poder determinar si es compleixen els nivells de professionalitat que requereix l'ENS en els serveis oferts, el licitador inclourà informació detallada de les seves capacitats i el nivell de maduresa dels serveis que ofereix. També aportarà informació del personal involucrat en les diferents fases de prestació dels serveis, amb una menció especial de les capacitacions, certificacions o altres elements que permetin la valoració de la professionalitat, tant del prestador com del personal, amb criteris objectius.

A més a més, l'apartat 5 de l'article 13 del Reial Decret pel qual es regula l'ENS estableix que, l'adjudicatari com a prestador del servei contractat, designarà un Punt o Persona de Contacte (POC) per la seguretat de la informació tractada i del servei prestat. El POC comptarà amb el suport dels òrgans de direcció, canalitzarà i supervisarà el compliment dels requisits de seguretat dels serveis que presta i solucions proveïdes, les comunicacions relatives a la seguretat de la informació i la gestió dels incidents en l'àmbit d'aquest servei. Obligatòriament, el POC haurà de ser:

- El propi responsable de seguretat de l'organització contractada.
- Formarà part de l'àrea del responsable de seguretat de la organització contractada o tindrà comunicació directa amb la mateixa.

S'haurà d'establir un procediment per a les notificacions dels incidents de seguretat entre el POC designat i l'Ajuntament, i com a mínim s'enviaran les notificacions a l'adreça electrònica seguretatit@paeria.cat.

S'haurà d'establir un procediment per al seguiment (ENS, op.ext.2) que com a mínim haurà d'incloure reunions periòdiques o presentació d'informes de gestió i de nivells de servei.

L'adjudicatari haurà de complir amb la Política i Normes de Seguretat de la Informació de l'Ajuntament de Lleida.

Els serveis tècnics de l'Ajuntament vetllaran per a que es compleixi el requisit de certificació o declaració de conformitat amb l'ENS, i el seu incompliment serà causa de penalitzacions o fins i tot de resolució del contracte.

Pel que fa als estàndards de prestació dels serveis, l'adjudicatari els oferirà amb el grau de confidencialitat i protegint la informació tractada d'acord amb la seva criticitat i implementarà les mesures de seguretat indicades a l'ENS (en aquest sentit, el programari i maquinari involucrat en aquest contracte haurà de permetre la configuració i implementació d'aquestes mesures). La informació de l'Ajuntament de Lleida serà de la seva titularitat i l'adjudicatari l'haurà de tractar segons les instruccions referides.

L'adjudicatari comunicarà a l'Ajuntament els incidents o sospites d'incidentes que tinguin un impacte significatiu en la seguretat de la informació manejada i dels serveis prestats, especialment els incidents de nivell alt, molt alt i crític segons la Guia CCN-STIC-817, atès que l'Ajuntament està obligat a comunicar-los al CCN, d'acord amb la Resolució de 13 d'abril de 2018, de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de Notificació d'Incidents de Seguretat. L'adjudicatari també comunicarà a l'INCIBE-CERT els incidents que li afectin, d'acord amb l'apartat 7 de l'article 33 del Reial Decret pel qual es regula l'ENS.

En el supòsit que l'adjudicatari no pogués mantenir la conformitat amb l'ENS -per pèrdua, retirada o suspensió de la Certificació de Conformitat o impossibilitat de mantenir la Declaració de Conformitat-, haurà de comunicar aquesta circumstància, de forma immediata i sense dilació indeguda, a l'Ajuntament, qui considerarà l'impacte en la prestació objecte del contracte d'aquesta circumstància.