

**CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT I SERVEIS PER A LA IMPLANTACIÓ I  
MANTENIMENT D'UNA SOLUCIÓ/PLATAFORMA DE SOFTWARE DE GESTIÓ  
D'EXPEDIENTS EN MODALITAT SAAS**

---

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

**INDEX**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE .....	3
2. NORMATIVA APLICABLE .....	3
2.1 Normes tècniques d'interoperabilitat .....	4
2.2 Normes tècniques relatives a la gestió documental .....	4
3. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL .....	4
4. REQUERIMENTS TÈCNICS .....	5
4.1 Infraestructura i Serveis Cloud .....	5
4.2 Seguretat de la informació .....	7
4.3 Model de dades .....	8
4.4 Interoperabilitat .....	8
4.5 Integració .....	9
4.6 Entorn d'usuari .....	9
5. REQUERIMENTS FUNCIONALS .....	10
5.1 Seu electrònica .....	10
5.2 Catàleg de tràmits i formularis electrònics .....	12
5.3 Carpeta Ciutadana .....	14
5.4 Dades de tercers, representació i territori .....	14
5.6 Registre d'Entrades i Sortides .....	15
5.7 Gestió documental i arxiu .....	17
5.8 Digitalització Segura .....	18
5.9 Identificació i signatura electrònica i porta signatures .....	19
5.10 Actuacions administratives automatitzades .....	19
5.11 Validació de documents electrònics .....	20
5.12 Gestor d'expedients .....	20
5.13 Gestió de les notificacions .....	21
5.14 Gestió d'òrgans col·legiats i unipersonals .....	22
5.16 Gestió de Tasques .....	23
5.17 Mòdul d'Avisos .....	23
5.18 Modelatge d'expedients mitjançant tramitació reglada .....	24
5.19 Quadre de Comandament .....	25
5.20 Administració i autogestió de la solució .....	25
5.21 Anàlisi i explotació de dades .....	25
5.23 Finalització del Procediment .....	26
5.24 Sistema de videoconferències .....	26
5.25 Canal de Denuncies en Seu Electrònica .....	27
6. INTEGRACIONS .....	27
7. GESTIÓ I EXECUCIÓ DEL PROJECTE .....	28
7.1 Durada del projecte .....	28
7.2 Control del projecte .....	29
7.3 Estructura i Equip de Treball .....	29
7.4 Reunions de Seguiment del Projecte .....	29
7.5 Planificació i Implantació .....	30
8. GARANTIA, SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT .....	32
8.1 Servei de suport i manteniment .....	32
8.2 Acords de Nivell de Servei .....	33
9. PLA DE DEVOLUCIÓ .....	34
9.1 Transferència de la informació .....	34
9.2 Documentació tècnica a presentar en la licitació .....	<b>Error! No s'ha definit el marcador.</b>
10. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL .....	<b>Error! No s'ha definit el marcador.</b>
10.1 Experiència i fiabilitat (art. 90.1 a LCSP) .....	<b>Error! No s'ha definit el marcador.</b>

~~10.2 Descripció de les instal·lacions tècniques (art. 90.1.c LCSP) **Error! No s'ha definit el marcador.**~~

## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és disposar d'una solució digital que incorpori el subministrament d'una solució digital d'administració electrònica en modalitat SaaS (Programari com a Servei), amb la infraestructura lògica i física "en el núvol", i amb seu electrònica incorporada, que permeti la gestió integral dels expedients, la seva digitalització i unificar la seva gestió en una plataforma única. Aquesta plataforma ha de garantir la integritat de les dades i la traçabilitat de l'expedient, així com la resta de dimensions de la informació, com la confidencialitat, la disponibilitat i l'autenticitat, tot donant compliment a la normativa vigent.

Es tracta d'un projecte que no només incorpora la cessió d'ús de llicència i l'adquisició de tot el necessari per la implantació del sistema integral de gestió, sinó que també inclou els treballs i serveis de consultoria, de migració, de parametrització i de formació necessària per a la seva posada en marxa, així com els serveis d'allotjament de la informació, i de suport, manteniment i de millora evolutiva de la solució, tractant-se doncs d'un projecte "claus en mà".

El projecte haurà d'incloure sense cost addicional totes les llicències de les aplicacions principals i auxiliars que siguin necessàries per al compliment íntegre de tots i cadascun dels requisits funcionals descrits en aquest document, mentre aquests no s'indiquin expressament com a opcionals, i igualment de tots aquells productes necessaris per les funcionalitats incloses en les propostes presentades en les respectives ofertes.

L'Empresa Serveis Comarcals Mediambientals, SA (SECOMSA) compren també la seva filial Secomsa Cambrils SL. L'objecte del contracte fa referència tant a l'empresa matriu com a la seva filial.

## 2. NORMATIVA APLICABLE

La solució tècnica proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- RD 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
- Reial Decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del sector públic local.
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- Llei Orgànica 3/2018 LOPDGDD, de protecció de dades i garantia de drets digitals.
- Reial Decret Llei 28/2020, de 22 de setembre, de treball a distància.

- Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.

## **2.1 Normes tècniques d'interoperabilitat**

- Reial Decret de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de catàleg d'estàndards.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Digitalització de Documents.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat d'Expedient Electrònic.
- Resolució de 28 de juny de 2012 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Protocols d'intermediació de dades.
- Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Relació de models de dades.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Procediments de còpia autèntica i conversió entre documents electrònics.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de model de dades per a l'intercanvi de assentaments entre les entitats registrals.

## **2.2 Normes tècniques relatives a la gestió documental**

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

L'aplicació s'adaptarà als canvis normatius que puguin produir-se durant el seu funcionament que tinguin incidència en qualsevol de les seves funcionalitats de tal manera que se'n garanteixi en tot moment la seva adequació normativa.

## **3. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL**

Serveis Comarcals Mediambientals, S.A. (SECOMSA) no disposa de cap solució corporativa de gestió d'expedients. Aquesta situació comporta una manca de traçabilitat completa dels procediments administratius, dificultats en el control de terminis, dependència excessiva de la gestió manual i una elevada càrrega administrativa associada a tasques de seguiment, arxiu i localització de documentació.

La inexistència d'una plataforma específica de gestió d'expedients afecta especialment àmbits clau de l'organització, com ara la contractació pública, la gestió de recursos humans, la tramitació

econòmica i pressupostària, la relació amb proveïdors i administracions públiques, així com la gestió interna d'autoritacions, informes, resolucions i comunicacions oficials. Aquest fet incrementa el risc d'errors, duplicitats d'informació i pèrdua de control sobre l'estat real dels expedients.

A més, SECOMSA es troba en un procés de consolidació i normalització de procediments interns, amb la necessitat d'homogeneïtzar criteris de treball, reforçar la governabilitat interna i avançar cap a una gestió plenament digital, eficient i transparent. En aquest context, la manca d'un gestor d'expedients limita la capacitat de control, planificació i presa de decisions, així com la correcta rendició de comptes davant dels òrgans de govern i les administracions de referència.

D'altra banda, l'evolució normativa en matèria de procediment administratiu, administració electrònica, transparència i protecció de dades exigeix disposar d'eines que garanteixin la integritat, seguretat, traçabilitat i conservació de la documentació, així com el compliment dels terminis i requisits legals associats a cada procediment.

Per tot l'anterior, es fa necessari implantar una solució integral de gestió d'expedients que permeti estructurar, digitalitzar i automatitzar els processos administratius de SECOMSA, establir circuits de tramitació definits, millorar el control i el seguiment dels expedients, reduir la càrrega administrativa manual i garantir una gestió més eficient, segura i alineada amb les necessitats actuals i futures de l'organització.

#### **4. REQUERIMENTS TÈCNICS**

La plataforma d'administració electrònica objecte d'aquest contracte s'oferirà en modalitat de Software com a Servei (SaaS) i ha de complir amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, l'Esquema Nacional de Seguretat i amb la normativa aplicable de Protecció de Dades, que constitueixen prescripcions tècniques de caràcter obligatori a nivell nacional, i d'acord amb el següent detall:

##### **4.1 Infraestructura i Serveis Cloud**

###### Arquitectura dels serveis cloud

Els licitadors hauran d'incloure a les seves propostes una plataforma d'administració electrònica basada en allotjament cloud i accés amb interfície web que compleixi els principis d'escalabilitat, utilització d'estàndards, modularitat, transferència de dades i seguretat.

La plataforma haurà de garantir un rendiment òptim i estable, independentment del número d'usuaris concurrents. El sistema ha d'estar dissenyat i dimensionat de tal forma que la seva funcionalitat, temps de resposta i disponibilitat no es vegin compromeses, independentment de la càrrega d'usuaris simultanis que accedeixin a la plataforma.

Així mateix, s'haurà d'assegurar que la seva arquitectura estigui basada en tecnologies escalables que permetin tractar un número variable d'usuaris concurrents, sense que això afecti la qualitat del servei, el rendiment o la integritat de les dades, preveient alhora el creixement del volum de dades i/o usuaris de SECOMSA durant la vigència del contracte.

En aquest sentit, els licitadors detallaran a les seves propostes les característiques de la plataforma ofertada, detallant l'arquitectura i especificant si els recursos són compartits o dedicats a SECOMSA.

El proveïdor del servei serà l'encarregat de la gestió i manteniment del cloud. SECOMSA no administrará, prescriurà, ni controlarà la infraestructura del cloud. En aquest sentit SECOMSA podrà sol·licitar informació a l'adjudicatari sobre les infraestructures i plataformes del cloud per tal de verificar-ne el compliment normatiu.

En compliment de la normativa vigent, la infraestructura proposada pel licitador s'haurà d'ubicar dins de l'espai europeu comú o, en cas contrari, sol·licitar l'autorització pertinent a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

La solució ha de tenir una arquitectura prou robusta perquè pugui donar-se servei des de diferents ubicacions en cas de desastre. Els llocs on estigui allotjada la solució han de ser Centres de Procés de Dades (CPD).

- CPD principal: Lloc obligatori on s'allotgen els servidors, bases de dades, emmagatzematge de fitxers, dispositius de xarxa o tots aquells elements necessaris per a una correcta execució del servei en el seu funcionament normal.
- CPD secundari: Lloc obligatori on s'allotgen els servidors, bases de dades, emmagatzematge de fitxers, dispositius de xarxa i tots aquells elements necessaris per a una correcta execució del servei quan el CPD principal no pugui donar servei total o parcialment.

Perquè un CPD es consideri secundari ha de tenir almenys una rèplica de totes les bases de dades i de tots els fitxers emmagatzemats amb menys d'1h de retard respecte dels del principal. La solució ha d'estar allotjada en Centres de Processos de Dades amb les suficients garanties físiques perquè es pugui donar el servei prestat.

El CPD principal on s'allotgen les dades de producció haurà de ser almenys Tier IV o certificació similar. Ha de disposar de dues línies d'accés a Internet amb proveïdors diferents per poder donar servei en cas que una d'elles falli.

El CPD secundari ha de ser almenys Tier III++ o certificació similar. L'acreditació serà documental a través de qualsevol mitjà que evidenciï el compliment per part del Centre de Procés de Dades (CPC) de l'acreditació Tier III++ o similar.

Les comunicacions entre els diferents CPD les han de fer línies punt a punt.

El document amb el recull d'evidències haurà de descriure els sistemes de protecció específics per fer front a atacs de denegació de servei i sistemes de detecció i prevenció d'intrusions.

La solució haurà d'incloure un servei de monitoratge constant, en modalitat 24x7, de la disponibilitat de la infraestructura, del rendiment de la mateixa, de la capacitat utilitzada i dels paràmetres de gestió de les peticions, incidències o provisió de nous serveis.

SECOMSA es reserva el dret a realitzar les auditories que consideri convenientes sobre les mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari. Aquestes auditories poden ser substituïdes per certificacions oficials vigents obtingudes per l'adjudicatària.

### Còpies de Seguretat

Els licitadors detallaran a les seves propostes la política de còpies de seguretat que s'implementa en la plataforma proposada. Com a mínim es requereix que els licitadors incloguin còpies de seguretat diàries.

## **4.2 Seguretat de la informació**

### Esquema Nacional de Seguretat

El contractista haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establerts pel Reial decret 3/2010, de 8 de gener, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basar-se per fer-ho en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional (CN-CERT) en relació amb la prestació de serveis al núvol.

Es considerarà imprescindible que el contractista disposi d'un certificat d'acompliment de l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell ALT, que aporti el certificat corresponent i que figuri en la web del CNI (<https://governanza.ccn-cert.cni.es/certificados>).

### Seguretat dels equips, programari i informació

El contractista vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de SECOMSA, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de SECOMSA.

Específicament, el contractista implementarà les mesures de seguretat específiques que li indiqui SECOMSA. En qualsevol cas, es farà ús de canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation 1 per a totes les comunicacions.

### Seguretat de dades de caràcter personal

El contractista assegura que les mesures organitzatives i tècniques adoptades garanteixen una separació lògica entre les dades personals de SECOMSA i la resta d'informació, el responsable o encarregat del qual sigui el propi contractista. Les mesures de seguretat esmentades s'adoptaran tenint en compte l'estat de la tecnologia i el cost de les mesures a implementar per tal de garantir un nivell de seguretat adequat en relació al dany que pugui resultar de l'incompliment de les mesures corresponents, i la naturalesa de les dades personals de SECOMSA.

En qualsevol cas, llevat que s'indiqui de manera específica per a determinats tractaments i dades, es compromet a complir les mesures de seguretat necessàries per garantir la seguretat de les dades tractades i els principis i garanties establerts en el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades en el desenvolupament de la seva activitat.

En aquest sentit, el contractista s'assegurarà de:

- a) Esbrinar, en funció de la tipologia de les dades propietat de SECOMSA, si correspon aplicar mesures de seguretat més robustes per tal de protegir les dades objecte de tractament.

- b) Comprovar quines de les mesures de seguretat establertes són aplicables a la vista d'aquesta classificació. El contractista resta obligat a comunicar a SECOMSA les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les sol·licituds d'informació de SECOMSA.

### Traçabilitat i autenticitat

El sistema haurà d'incloure un registre d'activitat que permeti fer auditoria i traçabilitat de totes les accions realitzades pels usuaris a qualsevol dels mòduls del sistema.

El contractista garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de SECOMSA.

### Accés a la gestió dels serveis

S'haurà de garantir que únicament les persones amb els permisos adequats poden accedir a les interfícies de gestió dels serveis, especialment a la informació de caràcter restringit, seguint el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

### Securització i rols

La solució ha de disposar d'una eina de gestió dels rols dels usuaris que utilitzin la plataforma. Aquests rols seran els qui determinaran els accessos i les accions possibles de cadascun dels usuaris que la utilitzin.

Es requereix el compliment de les següents especificacions tècniques mínimes:

- Definició, configuració i modificació de diferents tipus d'usuaris i rols.
- Definició, configuració i modificació de grups i taules d'usuaris.
- Definició, configuració i modificació dels responsables associats a la tramitació.
- Identificació d'usuari per mitjà d'usuari i contrasenya.
- Gestió de permisos d'accés en funció del rol:
  - Associació de permisos als usuaris sobre les tipologies d'expedient.
  - Associació de permisos als usuaris sobre les accions.
  - Associació de permisos als usuaris sobre la tramitació.
  - Associació de permisos d'accés als diferents mòduls, menús, cerques i documents de la plataforma.
  - Dotar d'accessibilitat temporal a un usuari a un expedient específic.
- Disposar d'un rol d'administrador de la plataforma.

## **4.3 Model de dades**

Es requerirà l'existència d'un diccionari de dades que faciliti la comprensió de l'estructura de dades, permeti la inclusió de nous camps definits per l'usuari i associar documents a qualsevol entitat amb utilitats d'operador. Aquests documents es visualitzaran en les pantalles de consulta de l'aplicació.

## **4.4 Interoperabilitat**

L'aplicació disposarà dels procediments necessaris per garantir la interoperabilitat amb els diferents sistemes electrònics d'altres entitats o administracions per a l'intercanvi d'informació que es detallen en aquest document. Aquests procediments hauran d'estar tècnicament adaptats a les especificacions regulades a l'Esquema Nacional de Interoperabilitat ENI (article 156, apartat 1, de la Llei 40/2015, i Reial Decret 4/2010 de 8 de gener i altres disposicions relacionades).

#### **4.5 Integració**

Els serveis proporcionats estaran implementats en forma de serveis web, utilitzant el model d'arquitectura basat en REST (rest), i sobre aquests serveis es podrà construir una capa de serveis web que compleixi amb els estàndards (Web Services Interoperability).

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

Mitjançant els serveis REST i l'API, les aplicacions de l'entitat o de tercers han de tenir accessibilitat almenys a funcions com:

- Permetre la interacció en mode lectura dels expedients, registres i tercers.
- Recuperar els documents associats a expedients, llibres, registres d'entrada i/o sortida, incloent les dades i metadades associades a aquest.
- Exportar expedients i registres complets en un format interoperable.
- Editar dades d'expedients, registres i tercers existents.
- Permetre la creació d'expedients, registres i tercers nous.
- Bus d'esdeveniments o sistema equivalent de missatgeria, que reculli informació generada com a resultats de processos de tramitació en els espais d'expedients, registres, tercers, porta ferms.
- Permetre la integració amb el mòdul de signatures.
- Possibilitat d'implementar connectors d'integració que enviïn informació a sistemes externs de manera estructurada.

L'objecte de totes aquestes funcions és facilitar a tercers la integració d'aplicacions que puguin interactuar amb el conjunt de registres dels expedients, dels registres d'entrada i dels propis expedients.

Totes aquestes funcions es realitzaran amb els deguts mecanismes de seguretat. El contractista presentarà el document amb el recull d'evidències una completa descripció de les funcionalitats. L'accés i ús de l'API no comportarà un cost addicional per l'entitat contractant.

#### **4.6 Entorn d'usuari**

El licitador haurà de contemplar una interfície gràfica amable i completa orientada als treballadors de SECOMSA complint amb les especificacions tècniques mínimes a nivell d'entorn d'usuari. Es requerirà que:

- La solució tingui una interfície gràfica d'usuari amigable i complerta, que sigui intuïtiva i faciliti la navegació a través de diverses pantalles, enllaçant-les segons la relació existent entre els objectes o mòduls del sistema.
- Tots els mòduls disposin d'un sistema àgil i potent per realitzar consultes i accedir als registres de l'aplicació.
- Totes les aplicacions tinguin la mateixa aparença i segueixin els mateixos criteris respecte al funcionament i interfície d'usuari.
- Disposi d'un mòdul d'exploració de la informació obtinguda de les consultes per poder generar estadístiques detallades de tots els mòduls.
- La interfície de totes les aplicacions sigui multi idioma. Tots els components de la proposta hauran de contemplar l'ús de les dues llengües oficials.
- La interfície s'adapti al llibre d'estils de SECOMSA i sigui totalment *responsive web design* per adaptar-se a diferents dispositius.
- Totes les aplicacions han de respondre a la interacció amb l'usuari amb un temps de resposta màxima suficient per una bona sensació de fluïdesa i resposta en temps real. Si requereix un temps superior, s'haurà de preveure algun tipus de visualització que mostri clarament que l'aplicació està treballant o que la petició està en progrés.
- Es demana disposar d'un mecanisme d'accés mitjançant una cartera d'identitat que faciliti l'accés al programari sense haver de gestionar contrasenyes. D'aquesta manera es permetrà controlar l'accés mitjançant usuari/contrasenya o amb seguretat avançada basada en un doble factor d'autenticació (2FA) utilitzant una app criptogràfica com a disparador i gestor de l'accés, sota el control exclusiu de cada usuari.

A nivell de compatibilitat, caldrà que com a mínim la solució compleixi amb les següents especificacions tècniques:

- Compatibilitat a nivell d'usuari amb els principals navegadors (Mínim Google Chrome, Microsoft Edge, Firefox i Safari).
- Compatibilitat amb els formats d'ofimàtica i estàndards de Microsoft i Windows.
- Compatibilitat amb formats d'ofimàtica basats en estàndards oberts.
- Compatibilitat i integració entre tots els mòduls licitats en el plec.
- Operativitat des de terminals mòbils.

## 5. REQUERIMENTS FUNCIONALS

La solució proposada haurà d'incloure necessàriament les funcionalitats i mòduls que a continuació s'enumeren i es descriuen.

Tots els mòduls i funcionalitats descrites hauran de ser d'un únic proveïdor i estaran totalment integrades entre elles sense que sigui necessari canviar d'entorn.

### 5.1 Seu electrònica

La Seu Electrònica és l'adreça electrònica disponible al públic a través de la que s'accedeix a informació i serveis que presta SECOMSA per mitjans electrònics. L'adjudicatària pot proposar una Seu Electrònica de nova creació o, alternativament, la plena integració del software de gestió d'expedients amb la Seu Electrònica actual de SECOMSA (Seu electrònica - Serveis Comarcals Mediambientals, Societat Anònima)

La proposta de seu electrònica haurà de respectar els principis de transparència, publicitat, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, neutralitat, accessibilitat i interoperabilitat d'acord amb la normativa establerta, així com l'ús d'estàndards oberts i, en el seu cas, d'altres d'ús generalitzat.

La Seu Electrònica disposarà de sistemes que permetin establir comunicacions segures sempre que sigui necessari. Per tal d'identificar-se i garantir una comunicació segura a través de xarxes de comunicacions electròniques s'utilitzaran certificats reconeguts o qualificats d'autenticació del lloc web o mitjà equivalent.

El disseny de la Seu ha de ser *responsive* (o adaptatiu), és a dir, que s'ha de poder visualitzar correctament en tot tipus de dispositius (des d'ordinadors de sobretaula fins a tauletes o mòbils).

La Seu Electrònica inclourà, com a mínim, els elements i/o funcionalitats que s'enumeren a continuació, amb la possibilitat de poder afegir qualsevol altre enllaç segons necessitat:

- Multi-idioma.
- Informació de la titularitat i regulació de la Seu i del Registre Electrònic.
- Política de signatura i relació de certificats electrònics emprats per SECOMSA.
- Catàleg de tràmits.
- Accés (enllaç) a:
  - Plana web corporativa
  - L'oferta pública d'ocupació
- Indicació de la data i hora oficial del Real Instituto i Observatori de l'Armada Espanyola
- Calendari de dies hàbils i inhàbils.
- Informació sobre la disponibilitat de la Seu, el Registre Electrònic i les interrupcions previstes.
- Punt d'accés al registre de factures del servei eFact del Consorci AOC.
- Disposar de diversos mòduls (apartats) on els treballadors de SECOMSA puguin publicar la informació que correspongui des de la mateixa eina del gestor d'expedients. Els mòduls mínims que es demanen són:
  - Actes i acords d'òrgans col·legiats (on publicar actes de sessions del Consell d'Administració, de la Junta General, extracte de les resolucions de Presidència...).
  - Convocatòries d'ajuts, subvencions i premis.
  - Informació financera
  - Normativa i documentació de rellevància jurídica (Prestacions Patrimonials de Caràcter Públic No Tributari, Catàleg de Serveis...).
- Canal de denúncies.

Haurà de disposar d'un sistema de control d'accessos fonamentat en usuaris i rols, que permeti als administradors de SECOMSA donar a cada usuari permisos per publicar només al mòdul o sub-secció corresponent.

Les publicacions s'hauran de poder signar amb el certificat del propi treballador. Aquest certificat haurà de poder-se penjar en la pròpia Seu pels administradors de SECOMSA, assignant a cada usuari el certificat que li correspongui i fent així innecessària la instal·lació del mateix en l'equip del treballador.

- Permetre incorporar fluxos d'edició, aprovació, signatura i publicació de continguts dins de l'eina.
- Disposar d'un registre de control d'activitat dins l'apartat d'administració de l'eina per un millor control de totes les accions i canvis que s'hi realitzin.
- L'eina també haurà de disposar d'un registre d'evidències electròniques: un sistema de control de la disponibilitat de les publicacions mitjançant un registre públic a través d'evidències electròniques.
- El servei ha de disposar d'una bústia de notificacions electròniques integrada amb el servei de notificacions electròniques eNotum del Consorci AOC.
- Verificació de documents electrònics mitjançant Codis Segurs de Verificació (CSV) o altres sistemes de verificació utilitzats per a les còpies en suport paper. Per a la validació del document es sol·licitarà a l'usuari la introducció del CSV que incorporarà el document a validar i es mostrarà el document original electrònic que haurà d'estar emmagatzemat, juntament amb el seu CSV, el qual formarà part de les metadades del document .
- La Seu electrònica s'ha de poder integrar amb la resta de programari de SECOMSA, permetent així la publicació de continguts d'altres aplicacions, tant de manera manual com automatitzada. Destacarà especialment la integració amb el gestor d'expedients de SECOMSA ja que és l'eina per on passa la majoria de la documentació que es publica a la Seu.
- Els administradors de SECOMSA han de poder crear pàgines informatives amb possibilitats bàsiques d'edició de textos des de l'apartat d'administració.

## 5.2 Catàleg de tràmits i formularis electrònics

Els tràmits i procediments accessibles en cada moment per via electrònica s'inclouran en el corresponent catàleg als efectes d'informació als usuaris. La plataforma inclourà un llistat de procediments i tràmits organitzats per matèries (per temes, per àrees de tramitació, per perfils...) amb indicació dels canals de tramitació, a fi que facin que els usuaris localitzin més fàcilment els tràmits.

El disseny del catàleg ha de ser *responsive* (o adaptatiu), és a dir, que s'ha de poder visualitzar correctament en tot tipus de dispositius (des d'ordinadors de sobretaula fins a tauletes o mòbils).

La plataforma ha de permetre destacar uns tràmits concrets i que aquests apareguin en la pàgina o secció corresponent. I també, de manera automatitzada, els tràmits més consultats han d'aparèixer en la pàgina o secció corresponent, amb dades obtingudes de les pròpies estadístiques de la pàgina.

La plataforma ha de disposar d'una pàgina d'ajuda i preguntes freqüents pels usuaris. Aquesta pàgina ha de ser editable des de l'administració de l'eina, permetent afegir o eliminar contingut segons les necessitats.

### Fitxa informativa

Per a cadascun dels tràmits s'ha de poder definir una fitxa informativa on es descriurà, com a mínim i d'entre d'altres, les seccions:

- Nom del tràmit
- Objecte del tràmit
- Requisits i condicions específiques
- Marc normatiu
- Terminis
- Procediment a seguir
- Documentació a aportar
- Forma de tramitació

Totes aquestes seccions s'han de mostrar (o no) depenent de les necessitats de cada tràmit, és a dir, les seccions que no continguin informació no es mostraran.

Per altra banda, cada secció s'ha de poder plegar i desplegar, facilitant així una visió global a la persona usuària i permetent-li un ràpid accés a la secció que necessiti consultar.

A cada fitxa informativa es podran associar models de formularis normalitzats per a la seva tramitació presencial, o altres documents que també sigui necessaris presentar en la tramitació, tant electrònica com presencial, així com d'altra informació relacionada amb el tràmit i d'interès per als usuaris.

Des de la fitxa informativa del tràmit es podrà accedir al formulari d'inici del tràmit.

### Formularis i tràmits electrònics

Les funcionalitats bàsiques del gestor de formularis i tràmits electrònics seran les següents:

- Permetre personalitzar formularis i documents seguint el manual d'estil de SECOMSA.
- Permetre definir els formularis, les dades específiques que aquests han d'incloure i els documents que s'hauran d'adjuntar, segons les característiques de cada tràmit, mitjançant una eina d'edició, sense necessitat de programació. Els camps mínims que es demanen per aquesta eina:
  - Camps de text
  - Camps numèrics
  - Camps de data
  - Camps de selecció (simple i múltiple)
  - Camps d'adjuntar arxiu
  - Camps per inserir directament codi html
- Definir conjunts de dades reutilitzables pels formularis, permetent adaptacions massives de forma simplificada.
- Permetre adjuntar a la sol·licitud documents en diferents formats, com per exemple: 7z | ace | bmp | cab | doc | docx | gif | gz | hqx | jpeg | jpg | ods | odt | pdf | png | rar | rtf | sit | sitx | tgz | tif | tiff | txt | xls | xlsx | xml | zip.
- Sol·licitar i emmagatzemar el tipus de consentiment de forma automatitzada en funció de l'expedient o tipus de tràmit. L'eina ha de permetre la gestió dels consentiments per tal

que la notificació es realitzi per mitjà del canal que marca el consentiment, per tant a cada consentiment haurà de poder indicar-se el canal per defecte segons el tipus escollit.

- Generar el fitxer corresponent a la sol·licitud o comunicació en format llegible.
- Integar-se amb el gestor d'Expedients de SECOMSA, permetent:
  - Registrar d'entrada la sol·licitud o comunicació de la persona interessada, de forma automàtica mitjançant el registre electrònic, i generar automàticament el justificant d'assentament registral signat amb segell d'òrgan.
  - El justificant és una còpia autenticada del document de què es tracti, que ha d'incloure la data, l'hora de presentació i el número d'entrada al registre, així com un rebut acreditatiu d'altres documents que, en el seu cas, l'acompanyin, de forma que es garanteixi la seva integritat i no-repudi. S'ha d'enviar automàticament mitjançant correu electrònic i/o missatge al telèfon del sol·licitant.
  - Permetre diligenciar automàticament la sol·licitud cap al centre Gestor que l'haurà de tramitar.
  - Permetre generar l'alta automàtica d'un expedient, incorporant la documentació aportada a l'expedient i vinculant l'assentament registral al mateix.
- Disposar d'un sistema d'estadístiques dels tràmits per controlar-ne errors, detectar tràmits que no s'acaben de complimentar, etc.

### **5.3 Carpeta Ciutadana**

La solució proposada haurà d'incloure un espai des d'on les persones físiques i jurídiques puguin accedir, de forma àgil i senzilla, a consultar la informació que SECOMSA disposa d'ells (p.ex. documentació aportada en processos de selecció de personal), així com els documents presentats al registre i l'estat en que es troben les seves sol·licituds i tràmits amb SECOMSA.

L'accés a la Carpeta Ciutadana podrà fer-se indistintament mitjançant certificat electrònic o amb d'altres sistemes d'identificació segura, com ara contrasenyes temporals.

Des de la Carpeta Ciutadana les persones interessades, com a mínim, podran:

- Consultar l'estat dels expedients que tenen oberts amb SECOMSA i dels quals són els interessats, tant si s'han iniciat electrònicament com presencialment.
- Consultar les seves dades personals.
- Accedir a la bústia de notificacions electròniques integrada amb el servei de notificacions electròniques eNotum del Consorci AOC.
- Accedir als documents que se'ls hi hagin enviat a signar des de SECOMSA. La plataforma ha de permetre signar electrònicament aquests documents.

### **5.4 Dades de tercers, representació i territori**

La gestió de les dades de les persones caldrà que estigui centralitzada en un únic model on trobar-hi tota la informació del tercer amb qui SECOMSA tingui o hagi tingut relació, sigui persona física o jurídica.

Les funcionalitats que el sistema ha de tenir en referència a tercers:

- Ha de ser capaç d'identificar a cada persona en qualsevol relació amb SECOMSA de forma única. Haurà de permetre totes les formes de persones físiques i jurídiques.
- S'ha de permetre la seva depuració, les seves relacions, domicilis, així com disposar de controls de coherència, ja sigui per les dades ja existents en un moment donat com per les dades generades per la incorporació a fitxers externs.
- S'ha de disposar d'un mecanisme de validació per evitar duplicitats i incoherències.
- L'accés ha de ser senzill i ràpid a la visió completa de tota la informació vinculada a un tercer.
- De cada tercer s'ha d'emmagatzemar, com a mínim, la següent informació: Identificador, primer cognom, partícula del primer cognom, segon cognom, partícula del segon cognom, nom/raó social, alies (per guardar nom comercial, per exemple), NIF/Passaport/..., tipus de tercer (persona física/jurídica, administració pública, ..), idioma, diferents adreces degudament normalitzades, diverses formes de contacte (telèfons, adreces de correu electrònic, fax, etc.).
- S'ha de poder prioritzar les diferents adreces que disposi el tercer en funció del resultat de les possibles notificacions, així com qualsevol altra criteri que resulti necessari.
- Cal permetre la interoperabilitat amb les altres administracions públiques, via serveis web.
- S'ha de poder identificar i localitzar amb l'objectiu de poder notificar a tercers de forma correcta.

Cal que permeti el registre i gestió de la representació, així com els diferents tipus de representació, documents i control de vigència, que podran ser recollits de forma presencial, telemàticament o mitjançant integració i interoperabilitat amb l'eina Representa del Consorci AOC.

## **5.6 Registre d'Entrades i Sortides**

La plataforma inclourà una aplicació per a la gestió del registre d'entrada i de sortida de documents que permeti les tasques de registre, gestió i traçabilitat dels documents presentats i generats, així com la distribució electrònica de l'assentament als diferents serveis.

La solució proposada integrarà el registre electrònic i el presencial de manera unificada, tant d'entrada com de sortida, amb capacitat d'interrelació amb el gestor d'expedients i altres sistemes d'informació de SECOMSA o externs.

Aquest registre haurà de ser interoperable de manera que es garanteixi la seva compatibilitat informàtica i interconnexió. Haurà d'estar integrat en el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR), amb el Directori Comú, DIR3, i incorporarà de forma automatitzada tots els assentaments del registre d'entrada i sortida de l'EACAT mitjançant integració amb el registre unificat MUX3.

La solució, mitjançant uns patrons parametrizables, ha de permetre tractar els assentaments del registre d'entrada i sortida unificat (MUX3) sense intervenció del personal de SECOMSA, simplificant així la feina al personal automatitzant processos.

El sistema de patrons ha de permetre a l'administrador crear nous patrons futurs i accions. El patró haurà de permetre identificar la tipologia del registre filtrant, com a mínim, per descripció

del registre i nom del document, i assignar o modificar, com a mínim, el contingut de les unitats de treball, personal tramitador, procediment/assumpte, descripció del registre i nom del document.

El registre de sortida de documents permetrà la descentralització per serveis/departaments i s'integrarà amb el sistema de tramitació, així com amb el servei de notificacions electròniques eNOTUM del Consorci AOC, a més de la gestió de notificacions mitjançant els sistemes tradicionals, correus o per agent notificador.

El registre d'entrada presencial haurà de:

- Garantir la data i hora oficial de registre de conformitat amb el que estableixen les lleis 39/2015 i 40/2015.
- Classificar els registres en base al tràmit realitzat i estarà integrat amb les bases de dades tercers.
- Incorporar anotacions a l'assentament, adjuntar diversos documents al registre.
- Digitalitzar qualsevol document en paper generant còpies autèntiques amb segell d'òrgan.
- Generar justificants dels assentaments registrals signats electrònicament.
- Assignar registres a les unitats de treball mitjançant les corresponents diligències, les quals podran acceptar, rebutjar o derivar l'assentament si aquest no es correspon a un assumpte de la seva competència. Restarà un històric de tots els moviments realitzats que podrà ser consultat per l'usuari.
- Iniciar expedient a partir de la diligència i traspasar la documentació i les dades de registres, si els usuaris disposen dels permisos corresponents.
- S'ha de poder obrir expedients directament des del registre d'entrada.
- Llistar, imprimir i exportar totes les dades relatives als assentaments registrats.
- Administrar permisos per a cada usuari o grups d'usuaris, i regular a quines anotacions pot accedir, en funció de les unitats de treball a què aquestes van dirigides o provenen, segons es tracti d'anotacions d'entrada o de sortida, respectivament.
- Iniciar tasques de treball vinculades a un registre.

El registre de sortida haurà de poder:

- Enviar una notificació o comunicació generada en el sistema de gestió d'expedient al servei de notificacions electròniques eNotum de l'AOC.
- Permetre que els enviaments de les notificacions electròniques eNotum s'incorporin automàticament com assentaments en el registre de sortida.
- Consultar l'estat de cada notificació.
- Incorporar automàticament a l'expedient electrònic les evidències que acrediten el lliurament o rebuig de la notificació.
- Controlar els terminis de notificació i integrar-los en la gestió d'estats i control de terminis dels expedients.
- Ha de seguir l'estàndard SICRES, en la seva última versió.
- Crear i gestionar grups i llistes per tal de realitzar notificacions i/o comunicacions massives, simplificant així la gestió al personal de tramitació.
- Guardar l'històric dels canvis d'estat de les notificacions i les seves evidències.

## 5.7 Gestió documental i arxiu

Es considera el document l'element principal de l'activitat administrativa. Per tant, des de l'inici, ha d'estar classificat. La solució proposada ha d'incloure un sistema de gestió documental que contempli totes les fases del cicle de vida dels documents.

A continuació es llisten els principals requisits:

- Obert: emmagatzematge, custòdia, accés i recuperació dels documents generats per la plataforma
- Parametritzable: creació i gestió del quadre de classificació documental i de les taules d'avaluació i tria per determinar la vida dels expedients.
- Multiformat: suport de qualsevol format inclosos en el catàleg d'estàndards definit per les Normes tècniques d'interoperabilitat.
- Classificació, validació i verificació: Els documents hauran d'estar identificats i classificats mitjançant un conjunt de metadades, de forma que puguin ser recuperats i validats per part de treballadors i, en cas que procedeixi, pel ciutadà.

El mòdul de Gestió Documental haurà de gestionar tots els documents i haurà d'incloure les següents funcionalitats:

- Gestionar i mantenir un únic quadre de classificació (QdC) per a tota l'eina amb les següents característiques:
- Gestionat a través d'un perfil específic d'administrador del QdC.
- Permetre altes, baixes i modificacions dels diferents nivells del QdC cadascú d'aquests identificats de manera unívoca.
- Vinculat al catàleg de tipologies documentals, al calendari de conservació i accés i a les Taules d'Accés i Avaluació Documental.
- Permetre la gestió de metadades associades que s'han de poder heretar entre nivells i associar automàticament als objectes classificats.
- El sistema ha de permetre gestionar canvis de codificació de forma automàtica, propagant el canvi a tots els registres vinculats. Un canvi a nivell d'arxiu s'ha de propagar a nivell de procediment i registre.
- Ingrés de documents per diferents canals (Interoperabilitat, Digitalització, Plantilles, etc). Aquest documents sempre han de formar part d'un expedient que ha d'estar classificat seguint el QdC. S'ha de disposar d'un mecanisme de control per aquesta acció.
- Poder enviar el document, des d'aquest mateix mòdul, a un flux de validació i/o firma de document per a ser rebut al mòdul de porta signatures.

### Gestió de metadades:

- Informar manualment les metadades d'un document en suport paper o que ha estat digitalitzat i ingressat
- Les metadades de signatura s'hauran d'informar de forma automàtica a les metadades de document.
- Assignar a cada unitat documental simple (document) o composta (expedient) un identificador únic.

- Gestionar les operacions relacionades amb la gestió documental com ara el control d'accés, transferències, i disposicions de documents.

Garantir que els documents conserven les seves propietats essencials: fiabilitat, integritat, autenticitat, accessibilitat i usabilitat al llarg del seu cicle de vida. Amb aquest objecte haurà de complir les normes tècniques adients.

- Control d'accés. Aquesta funcionalitat ha de permetre definir perfils d'usuaris i permisos, tant a nivell individual com de perfil o grup d'usuaris i mantenir un registre de control d'accessos.
- Accés i sortida de documents. Inclou les funcionalitats necessàries per localitzar un document per diferents criteris: cerca indexada, metadades o pel codi de verificació segur (CSV).
- Gestió de documents. És el nucli del sistema, que s'encarrega de coordinar l'entrada de documents, validant els seus privilegis i emmagatzemant-los al seu corresponent repositori, o el procediment anàleg per la seva recuperació. inclourà, també, l'opció de referenciar documents que formen part d'un expedient.
- La plataforma ha de garantir que es pot confiar en els documents i es pot demostrar la seva integritat i autenticitat, mitjançant mecanismes com la integració amb la plataforma de signatura electrònica.
- Exportar documents garantint la seva integritat.
- Auditoria: ha de disposar d'un sistema de traçabilitat i de registre d'accessos tant a nivell de consulta com de modificació de documents.

El mòdul de gestió documental haurà d'estar basat en una solució estàndard i amb àmplia experiència al mercat, i que permeti que l'eina pugui ser invocada per aplicacions i sistemes externs aliens a la plataforma objecte del present plec.

El gestor haurà de permetre la consulta i edició en línia del document mitjançant la plataforma ofimàtica de SECOMSA, sense haver de descarregar el document prèviament. El sistema ha de ser compatible amb la versió de MS Office 365, i versions MS Office 2013 o superior i LibreOffice versió 5.2.x o superior i OpenOffice versió 4.1.x o superior.

## **5.8 Digitalització Segura**

El sistema ha de permetre un procés de digitalització segura a SECOMSA. S'ha de poder digitalitzar qualsevol tipus de document en paper mitjançant un escàner i convertir-lo en format digital amb totes les garanties tècniques i legals.

El sistema ha de permetre realitzar la digitalització segura des de qualsevol escàner o impressora multifunció actual de SECOMSA, sense necessitat d'instal·lar cap tipus de programari als equips clients que no sigui el propi de l'equip d'impressió.

## **5.9 Identificació i signatura electrònica i porta signatures**

En virtut de l'Article 43.1. LRJSP "l'actuació d'una administració pública, òrgan, organisme públic o entitat de dret públic, quan utilitzi mitjans electrònics, es realitzarà mitjançant signatura electrònica del titular de l'òrgan o empleat públic."

Per donar compliment a aquesta obligació, la plataforma ha de facilitar a tots els empleats un sistema de signatura que permeti com a mínim:

- Realitzar signatures electròniques qualificades a través d'un porta firmes web amb un certificat reconegut i un dispositiu segur de creació de signatura (Ex. DNI electrònic).

Aquest sistema de signatura en el navegador no haurà d'emprar applets de Java, ja que han estat considerats com a insegurs per part dels principals navegadors.

Com que el servei que es contractarà és en modalitat SaaS, i per evitar la dependència d'elements hardware, es requereix que la plataforma permeti realitzar firmes electròniques avançades amb un sistema de firma "en el núvol" basat en una custòdia centralitzada dels certificats en un servidor HSM.

En virtut de l'article 9.1.b) de la Llei 6/2020, de 11 de novembre, "Els prestadors de serveis electrònics de confiança hauran de:

- No allotjar ni copiar, per sí o a través d'un tercer, les dades de creació de firma, segell o autenticació del lloc web de la persona física o jurídica a la que s'hagin prestat serveis, sempre que no sigui en nom del titular.

En aquest cas, s'utilitzaran sistemes i productes fiables, inclosos canals de comunicació electrònica segurs, i s'aplicaran procediments i mecanismes tècnics i organitzatius adequats, de cara a garantir que l'entorn sigui fiable i s'utilitzi sota el control exclusiu del titular del certificat. Al mateix temps, hauran de custodiar i protegir les dades de creació de firma, segell o autenticació de lloc web davant qualsevol alteració, destrucció o accés no autoritzat, així com garantir la seva continua disponibilitat."

L'adjudicatari subministrà dins el preu ofert tots els certificats que necessiti aquesta Empresa per poder operar amb la plataforma.

Aquests han de tractar-se de certificats reconeguts i emesos per una Entitat de Certificació que figuri en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) de l'Estat Espanyol.

En cas d'incorporar-aquesta millora, el licitador haurà d'incloure una descripció detallada dels certificats oferts i de les condicions generals d'ús.

## **5.10 Actuacions administratives automatitzades**

La plataforma permetrà configurar de forma senzilla actuacions administratives automatitzades acord amb el que disposa l'article 41 LRJSP, emprant com a sistema de signatura un segell

electrònic de la Institució basat en certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.

L'adjudicatari subministrarà dins el preu ofert tots els certificats de segell d'òrgan que necessiti SECOMSA per operar amb la plataforma.

Aquests han de tractar-se de certificats reconeguts i emesos per una Entitat de Certificació que figuren en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) de l'Estat Espanyol.

En cas d'incorporar aquesta millora, el licitador haurà d'incloure una descripció detallada dels certificats oferts i de les condicions generals d'ús.

### **5.11 Validació de documents electrònics**

La solució ha d'incorporar un validador de la documentació generada amb codi segur de validació (CSV) que s'ha de poder incorporar a la seu electrònica de SECOMSA.

Per a la validació del document es sol·licitarà a l'usuari la introducció del CSV que incorporarà el document a validar i es mostrarà el document original electrònic que haurà d'estar emmagatzemat, juntament amb el seu CSV, el qual formarà part de les metadades del document.

### **5.12 Gestor d'expedients**

El mòdul de gestió d'expedients electrònics ha de permetre la gestió completa de la tramitació electrònica de l'expedient en totes les seves fases i realitzar una completa gestió del cicle de vida.

L'aplicació de gestió d'expedients ha de ser una aplicació en entorn web, integrada amb el nucli d'informació de base, amb el registre d'entrades i sortides, la gestió de tasques, el mòdul de tercers i territori i amb el gestor documental.

Es podrà demanar la integració amb les plataformes de serveis de tercers, sempre que siguin integrables via web services.

L'aplicació ha de presentar, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Classificació d'expedients i documents mitjançant l'ús d'una estructura lògica que permeti la seva correcta organització dins el quadre de classificació documental.
- El gestor ha de permetre que puguin conviure diferents tipus de tramitació, oberta, condicionada i/o reglada
- Gestió integral dels expedients en tot el seu cicle de vida (des de la creació, fins a la finalització), garantint l'accessibilitat i recuperació de les dades dels mateixos.
- El gestor d'expedients permetrà saber en tot moment l'estat de tramitació en que es troba un expedient, així com quina és la carrega de feina (expedients i/o tasques pendents) d'una unitat gestora. També ha de permetre definir terminis de tramitació per fase i establir alarmes de control dels terminis.
- Un expedient podrà tenir més d'un destinatari, tant principal com secundari, interessat o representant. També podrà tenir referenciats varis punts del territori, si correspon.

- Generar documents electrònics integrats dins del mòdul de gestió documental, tant basats en plantilles predefinides com amb documents lliures.
- Generació de propostes d'acord o de resolució per enviar-les a fiscalitzar i/o a Secretaria.
- Signatura electrònica de documents incorporant el codi segur de verificació (CSV).
- Tramesa de notificacions i comunicacions a les persones interessades mitjançant la plataforma de notificació electrònica e-NOTUM del Consorci AOC
- Annexar a l'expedient documents externs, ja sigui en format electrònic o en format paper, mitjançant l'escaneig segur d'aquests i incorporant la compulsa electrònica.
- Enviament de correus electrònics a través de la plataforma.
- Iniciar tasques de treball vinculades a les fases de tramitació de l'expedient i assignades a una unitat de tramitació o usuari concret.
- Registre de sortida automatitzat de documents. Les notificacions han de generar les anotacions corresponents al registre de sortida de documents de forma automatitzada.
- Generar l'índex i foliat electrònic de documents que integren l'expedient, segons les NNTT de l'ENI.
- Gestió d'expedients arxivats.
- Cerca d'expedients.
- Possibilitat d'integració amb altres eines pròpies de gestió per a recuperar i enviar dades a través de Serveis Web.
- Generar llibres, llistats i/o informes predeterminats, sense cap limitació.
- Definir permisos i rols a nivell d'usuaris, grups d'usuaris o unitats organitzatives per a l'execució de les diferents fases i/o tràmits de cada expedient o seguiment del mateix.
- Garantir la traçabilitat dels tràmits realitzats a l'expedient amb informació de l'usuari que les ha realitzat, i quan s'han iniciat i quan s'han acabat, podent explotar aquesta informació.
- Definir camps personalitzats per les diferents fases de tramitació de tipus numèric, text, llistes d'opcions, adreces o taules de bases de dades externes.
- Relacionar expedients, tant de forma automàtica com de forma manual, per l'usuari tramitador.

### **5.13 Gestió de les notificacions**

Pel que fa a les notificacions electròniques, la plataforma d'administració electrònica ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Implementació de funcionalitat d'admissió, posada a disposició i lliurament de notificacions amb justificant de recepció.
- Enviament d'informació a mitjans electrònics, com correu electrònic o SMS, per informar de la disponibilitat d'una notificació.
- Implementació de sistema d'informació de l'estat tant de les notificacions postals com les telemàtiques.
- Realització de notificacions en grup/massives.
- Notificació a ciutadania i empreses per mitjà de la integració amb la plataforma e-NOTUM, tant pel que fa al dipòsit de les notificacions com al seguiment del canvi d'estat, i incorporació a l'expedient de totes les evidències electròniques.

- Notificació a la resta d'administracions públiques per mitjà de la integració amb la plataforma EACAT, sempre que sigui viable.
- Gestió de consentiments i de les seves evidències, de les notificacions electròniques de les persones físiques, ja sigui per a un procediment o tràmit específic, o bé per a tota la relació amb SECOMSA.

Quant a les notificacions postals, la plataforma d'administració electrònica ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Generació del full de seguiment o justificant de lliurament.
- Digitalització i incorporació a l'expedient dels justificants de lliurament.

Quant a la notificació presencial, la plataforma d'administració electrònica ha de garantir la possibilitat de mantenir de forma manual l'estat de la notificació i del comprovant de lliurament quan així es practiqui.

### **5.14 Gestió d'òrgans col·legiats i unipersonals**

Aquest mòdul permetrà gestionar les resolucions i acords generats pels òrgans unipersonals i col·legiats de forma integrada amb el gestor d'expedients i amb la plataforma de notificacions electròniques.

La solució proposada haurà d'incloure, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Definició i gestió diferenciada de tants òrgans, unipersonals o col·legiats, com calgui.
- Generar propostes de decret o d'acord des de qualsevol expedient en tràmit, per al seu posterior enviament a decret, a dictàmens o a inclusió en l'ordre del dia de l'òrgan col·legiat corresponent.
- Crear els llibres de decrets i acords necessaris en format electrònic.
- La documentació generada des d'aquest mòdul s'ha d'integrar automàticament i quedar vinculada als expedients originaris del gestor d'expedients.
- Pel que fa a la gestió dels òrgans col·legiats, la solució proposada haurà de permetre:
  - Gestionar i mantenir els membres dels òrgans col·legiats i de les comissions informatives.
  - Tramesa electrònica dels expedients per incorporar-los a les ordres del dia dels diferents òrgans col·legiats.
  - Generar l'ordre del dia a partir de les propostes enviades.
  - Generar les convocatòries de les sessions, amb registre de sortida automatitzat i notificació electrònica.
  - Generar una acta de les sessions.
  - Possibilitat d'integració amb el mòdul de vídeo actes actualment implantat.
  - Elaborar de manera assistida l'acta de les sessions.
  - Generar automàticament certificats dels acords adoptats.
  - Numerar els decrets o resolucions, en el cas dels òrgans unipersonals.
  - Generar les notificacions dels acords de manera automatitzada i massiva.
  - Possibilitat d'incloure punts fora de l'entorn del gestor d'expedients.

- Possibilitat d'incloure a l'ordre del dia més d'un punt per a l'aprovació de més d'una acta.
- Generar un llibre d'acords per cada òrgan unipersonal.
- Generar certificats i notificacions de forma automatitzada i massiva.
- Publicar les actes o extractes.

### **5.16 Gestió de Tasques**

El sistema ha d'incorporar un gestor de tasques integrat amb els diferents elements del sistema (Tercers, Territori, Registre, Expedients, Documents, Usuaris, etc.), mitjançant el qual els usuaris del sistema puguin com a mínim, realitzar les següents accions:

- Crear, modificar, esborrar i tancar tasques.
- Reassignar tasques.
- Control de venciment de tasques.
- Configurar avisos o alarmes.
- Anotar actuacions.
- Relacionar amb els diferents elements del sistema.
- Annexar documents.

Es valoraran altres funcionalitats, com per exemple, generar documents en base a plantilles, disposar de canvi d'estat sobre les tasques per quan estan lligades a algun circuit de gestió, o que es puguin definir tasques per la seva reutilització.

### **5.17 Mòdul d'Avisos**

Tots els mòduls han de poder generar un avís per cada acció que requereix l'atenció de l'usuari o usuària, per exemple:

- Diligència del registre entrada i sortida de documents.
- Gestió documental, indicant si un document ha estat signat totalment o rebutjat.
- Portasignatures, indicant que un document ha entrat a la safata de signatura.
- Tasques i tràmits, indicant l'assignació, finalització d'una tasca o tràmit assignat a una altra persona.
- Expedients, indicant quan un expedient entra a la safata d'entrada per la seva gestió.
- Decrets i òrgans col·legiats, indicant que una proposta ha entrat a gestió del grup de treball responsable de la seva tramitació, quan una proposta s'ha retornat al departament per fer la seva esmena o per al seu trasllat als interessats o interessades.
- Un avís als respectius usuaris o usuàries per qualsevol objecte dels anteriors que estigui a un o varis dies (configurable) de la finalització del termini assignat.

Els avisos s'han de mostrar de forma clara i visible dins de la pantalla principal de l'eina, diferenciant els nous avisos rebuts dels ja existents. Cal que cada avís indiqui de quin mòdul prové, tingui informada una breu descripció de la seva motivació i ha de permetre accedir a l'element que ha generat l'avís amb un sol pas.

L'eina haurà de permetre que es puguin configurar els avisos per a que el personal rebi un missatge de correu.

### **5.18 Modelatge d'expedients mitjançant tramitació reglada**

L'objectiu d'aquesta funcionalitat és poder facilitar a SECOMSA l'anàlisi dels processos administratius que permeti fer una reconversió progressiva cap a la simplificació administrativa.

La gestió electrònica dels expedients en el motor de tramitació ha de permetre la convivència d'una tramitació híbrida: tramitació lliure i/o reglada dels procediments. La tramitació lliure dels expedients permetrà la gestió electrònica de l'expedient d'inici a fi, fent servir del motor de tramitació de documents i dels circuits de tramitació.

La solució proposada inclourà un mòdul de modelatge d'expedients dins la mateixa plataforma que serveixi per parametritzar i tramitar procediments, i en entorn 100% web.

Per a la configuració dels tràmits reglats, es formarà a determinats perfils de l'organització de forma que puguin ser totalment autònoms per a la definició dels seus procediments sense necessitat de tenir un perfil informàtic.

Aquesta modalitat de gestió electrònica també permetrà la generació de tota la documentació de l'expedient a partir de models d'expedients i plantilles prèviament normalitzades. La tramitació reglada haurà de permetre la possibilitat de la seva automatització de consultes i verificacions de dades, així com les operacions d'inserció que s'hagin de realitzar des de o cap a sistemes externs.

El mòdul ha de permetre, com a mínim:

- Modelatge de procediments de forma fàcil i àgil, sense necessitat de tenir coneixements tècnics.
- Modelar les diferents fases que configuren un procediment mitjançant una interfície gràfica, intuïtiva i usable.
- Definir processos i subprocessos reutilitzables.
- Definir les diferents fases de tramitació.
- Definir diferents tipus de transicions entre fases.
- Definir variables (dades específiques) associades a fases i procediments (metadades)
- Definir documents i plantilles genèrics associats a un o varis procediments específics.
- Definir responsables de procediment, així com els perfils o rols que han de realitzar cada fase de tramitació.
- Crear una biblioteca de plantilles i definir models de plantilles que generaran, de forma automàtica, els documents que formaran cada expedient.
- Personalitzar la imatge gràfica de les plantilles i documents.
- Per a cadascuna de les fases de tramitació, s'ha de permetre definir terminis de tramitació.

Es valorarà que l'eina permeti incorporar certificats electrònics de segell d'òrgan per la signatura electrònica de documents de forma automàtica, per exemple per tràmits massius.

### **5.19 Quadre de Comandament**

L'eina ha de disposar d'un panell d'estadístiques i quadre de comandament que permeti visualitzar informació i estadístiques més rellevants. Com a mínim haurà d'incorporar els següents:

- Estat dels expedients del departaments o equips de treball.
- Estat de les tasques i avisos.
- Documents pendents de signar o validar.
- Expedients fora de termini.
- Seguiment de l'estat de les actuacions del Registre d'Entrada i les diligències.
- Estadístiques globals i agrupades d'expedients i registres d'entrada i sortida, permetent filtres per sèries documentals, unitats de treball i altres.
- Estadístiques d'utilització de la solució, accessos d'usuaris, temps mitjà de resposta, etc.

L'eina ha de permetre crear nous indicadors i consultes d'una forma fàcil. També haurà de permetre publicar total o parcialment la informació del sistema a la part pública, per exemple a la Carpeta Ciutadana, al web de SECOMSA o al Portal de transparència, per tal que estigui accessible per a la ciutadania.

### **5.20 Administració i autogestió de la solució**

El mòdul d'administració ha de poder gestionar i administrar tots els paràmetres i valors que componen la solució sense necessitat de coneixements tècnics, de forma senzilla, intuïtiva i totalment gràfica, i en entorn 100% web.

La plataforma ha de permetre, com a mínim:

- Gestionar els usuaris permetent crear i gestionar diferents perfils i rols per a cadascun.
- Administrar la informació general de l'organització: òrgans, unitats de treball, tipologies documentals i el quadre de classificació, entre d'altres.
- Confeccionar el catàleg de procediments de SECOMSA.
- Configurar els fluxes per a procediments de tipus reglats.
- Gestionar el catàleg de metadades.
- Mantenir les plantilles de documents i els possibles circuits de signatura associats, així com organitzar aquestes plantilles en diferents tipus.
- Definir els diferents llibres (Registre, Acords, Resolucions, etc).
- I en general, definir i gestionar totes les constants, variables i dades auxiliars que els diferents mòduls necessitin per al seu correcte funcionament.

### **5.21 Anàlisi i explotació de dades**

La solució ha de disposar d'un mòdul amb les següents característiques que ha de permetre realitzar una explotació avançada de tota la informació existent a la plataforma:

- Poder fer consultes sobre tota la base de dades i tots els elements de la plataforma, sense excepció, incloses les operatives generades pels connectors d'interoperabilitat amb els serveis de l'AOC.
- Del resultat de les consultes poder exportar les dades i crear informes personalitzats.
- Possibilitat de fer les consultes amb condicionants, criteris personalitzats i combinades.
- Creació de consultes predefinides i permanents que les han de poder executar tots els usuaris o aquells a qui se'ls hi permeti l'accés.
- En l'execució de la consulta ha de ser possible exportar les dades en formats oberts i reutilitzables.
- Possibilitat de programar l'execució de les consultes i realitzar l'enviament per correu electrònic.
- Ha de permetre que sistemes externs puguin recuperar les dades de la plataforma a partir de les consultes executades.

També ha de facilitar a SECOMSA quadres de comandament i d'informes per al filtratge de dades i monitorització i control de l'activitat administrativa de l'ens, permetent controlar fàcilment els indicadors i KPI més importants per cada àmbit de gestió, càrregues de treball, temps i compromisos de servei, colls d'ampolla, indicadors de productivitat i de descripció, que ajudi als diferents responsables a prendre decisions mitjançant informació.

Aquests mòduls analítics per àrea hauran d'evolucionar com a part del manteniment i podran créixer en número en cas de comptar amb noves àrees, serveis o nous enfocaments analítics.

### **5.23 Finalització del Procediment**

De conformitat amb l'article 84 LPAC la plataforma permetrà finalitzar el procediment per "la resolució, el desistiment, la renúncia a el dret en què es fonamenta la sol·licitud, quan aquesta renúncia no estigui prohibida per l'ordenament jurídic, i la declaració de caducitat".

I en virtut de l'article 36 LPAC "Els actes administratius es produiran per escrit a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància".

Tenint en compte aquests dos preceptes, la plataforma d'administració electrònica haurà de contemplar aquests supòsits:

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

### **5.24 Sistema de videoconferències**

De conformitat amb l'article 17.1 LRJAP, "Tots els òrgans col·legiats es podran constituir, convocar, celebrar les seves sessions, adoptar acords i remetre actes tant de forma presencial com a distància, excepte que el seu reglament intern reculli expressa i excepcionalment el contrari.

En les sessions que celebrin els òrgans col·legiats a distància, els seus membres podran trobar-se en diferents llocs sempre i quan s'asseguri per mitjans electrònics, considerant-se també tals com els telefònics i audiovisuals, la identitat dels seus membres o persones que els substitueixin, el contingut de les seves manifestacions, el moment en que aquestes es produeixin, així com la interactivitat i intercomunicació entre ells en temps real i la disponibilitat dels mitjans durant la sessió. Entre altres, es consideraran inclosos, entre els mitjans electrònics vàlids, el correu electrònic, les audioconferències i les videoconferències"

La plataforma hauria de permetre la celebració de reunions telemàtiques internes, externes, dels òrgans de govern, òrgans administratius, meses de contractació, etc.

Les videoconferències realitzades podran ser gravades i certificades incloent-se automàticament en l'expedient administratiu de l'òrgan col·legiat o ser publicades en el portal de la transparència. Aquestes sessions podran ser retransmeses en directe en plataformes de difusió o xarxes socials.

### **5.25 Canal de Denuncies en Seu Electrònica**

En virtut de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció. La seu electrònica comptarà amb un canal de denúncies que generi prou confiança perquè les persones siguin capaces de denunciar a través de la seu electrònica qualsevol comportament deshonest.

El canal haurà de proporcionar:

- Un apartat a la seu electrònica, on es puguin presentar informacions/denúncies respectant la confidencialitat del denunciador.
- Un sistema intern d'informació i de gestió d'aquestes denúncies.

Hem de tenir present que no es tracta d'un canal de denúncies obert per informar sobre qualsevol persona o veí, sinó només per informar sobre accions indegudes dels empleats o dels qui prestin una relació laboral o professional amb SECOMSA.

## **6. INTEGRACIONS**

Cal que la solució proposada inclogui, en concret, la interoperabilitat i integració amb els serveis, les eines i les plataformes d'administració electrònica utilitzades actualment, indicant aquelles que estan disponibles en el moment d'inici de la implantació i aquelles que, si fos el cas, estarien disponibles en el moment de la posada en marxa de la solució.

### Consorti AOC

La solució s'haurà d'integrar amb les plataformes de serveis del Consorci AOC que siguin integrables, i serà d'obligatori compliment que a data d'inici de la posada en marxa del sistema estiguin operatives les integracions amb els següents serveis:

- e-Notum
- Registre Unificat (MUX3) amb descàrrega de documents

- Tramesa genèrica EACAT
- S-Perdura
- e-FACT

En relació amb el servei **Via Oberta**, la solució haurà d'integrar-se, com a mínim, amb l'ús dels serveis interoperables següents, podent SECOMSA incorporar qualsevol altre servei interoperable sense cost afegit:

- Agència Tributaria (AEAT): Obligacions tributàries.
- Antecedents penals i per delictes sexuals (Ministeri Justícia)
- Discapacitats CCAA (PID)
- Prestacions per desocupació (SEPE)
- Registre de vehicles i conductors (DGT)
- Títols oficials (Ministeri Educació)
- Tresoreria General Seguretat Social (TGSS)

Caldrà poder fer consultes i rebre la corresponent resposta, per a tots aquests serveis, des del gestor d'expedients. La resposta rebuda (evidència) quedarà guardada de forma automàtica en el corresponent expedient des d'on s'ha generat la consulta.

Les empreses licitadores hauran de presentar una declaració responsable conforme la seva plataforma està integrada amb aquest servei. L'adjudicatària del contracte haurà de presentar una certificació acreditativa, per part del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya, de la integració de la plataforma amb aquest servei.

Les següents integracions, tot i ser un requisit, el proveïdor es comprometrà a tenir-les disponibles i operatives durant el primer any a partir de la signatura del contracte:

- Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP)

L'aplicació ofertada per la mercantil adjudicatària ha d'estar autoritzada per publicar en el perfil del contractant de la Plataforma de Contractació del Servei Públic i per fer ús dels Serveis de Gestió de l'espai virtual de licitació.

L'acreditació serà documental a través de la presentació de l'informe emès per la Subdirecció General de Coordinació de la Contractació Electrònica

Totes les integracions d'altres serveis del Consorci AOC que puguin incorporar-se en un futur són objecte d'aquesta licitació i per tant SECOMSA no haurà d'assumir cap cost per elles, estaran incloses al servei de suport i manteniment.

## **7. GESTIÓ I EXECUCIÓ DEL PROJECTE**

### **7.1 Durada del projecte**

El període establert per a la implantació del projecte és de tres mesos. A partir d'aquest moment es considera que el projecte entrarà en fase de manteniment i suport.

## **7.2 Control del projecte**

Per al control del projecte es constitueix un equip de direcció de projecte per part de SECOMSA i un Cap de projecte de l'adjudicatària.

L'equip directiu del projecte el designarà SECOMSA i les seves funcions principals seran vetllar per la qualitat del projecte, coordinar la realització i desenvolupament dels treballs i aprovar els resultats parcials i totals de la realització del projecte. Alhora dins d'aquest equip directiu hi haurà una persona que actuarà com a interlocutor de SECOMSA davant el contractista.

Una altra de les funcions de l'equip directiu de projecte serà designar i coordinar els equips de projecte, formats per personal de SECOMSA i del contractista, les funcions dels quals seran realitzar els treballs necessaris per a l'execució del projecte.

El contractista designarà un Cap del projecte, que serà el responsable de l'execució del projecte, essent les seves funcions principals actuar com a interlocutor de l'adjudicatària davant SECOMSA.

En el cas que hi hagi disconformitats respecte de la forma i manera de resolució dels problemes i incidències que puguin sorgir, l'interlocutor que forma part de l'equip directiu del projecte ho ha de notificar al cap de projecte perquè procedeixi a la correcció.

## **7.3 Estructura i Equip de Treball**

El licitador haurà de detallar amb quin equip de treball comptarà per fer el projecte indicant per cada membre de l'equip:

- Perfil que forma part de l'equip de treball.
- Funcions específiques de cadascun dels perfils dins l'equip

Els perfils mínims que ha d'incloure la proposta per part de SECOMSA licitadora, són els següents:

- Cap de projecte
- Consultor/a en matèria d'administració electrònica
- Consultor/a en l'àmbit jurídic
- Tècnic/a d'implantació i formació
- Tècnic/a de sistemes

Tots els perfils anteriors hauran de tenir, com a mínim, dos anys d'experiència en projectes d'implantació d'aplicacions d'administració electrònica.

En cas de canvi de l'equip de treball durant l'execució del projecte a instància del licitador, es necessitarà la conformitat de SECOMSA. No obstant això, si SECOMSA ho estima oportú i hi ha motius suficients que provoquin un incompliment dels perfils de l'equip de treball, podrà sol·licitar el canvi de qualsevol persona de l'equip, i l'adjudicatari haurà d'acceptar la proposta i executar-la prèvia conformitat de SECOMSA.

## **7.4 Reunions de Seguiment del Projecte**

Les reunions de revisió i seguiment les realitzarà l'equip de direcció. Aquestes reunions tindran la freqüència que es determini en la planificació. S'entén que al començament del projecte hauran de ser més seguides en el temps i després es pot determinar un màxim de 6 mesos entre reunió i reunió.

Les reunions seran preferiblement presencials però a petició de SECOMSA o per causes de força major podran ser telemàtiques.

El Cap del projecte designat per SECOMSA contractada enviarà un informe de seguiment almenys 72 hores abans de la reunió i, un cop realitzada aquesta, s'encarregarà de la redacció de l'acta, on es recolliran totes les accions acordades.

## **7.5 Planificació i Implantació**

SECOMSA contractista haurà de realitzar una proposta on inclogui el detall de la planificació dels treballs necessaris per a l'execució del projecte així com la metodologia de treball en un termini de 4 mesos. En el calendari caldrà detallar els terminis límit per cadascuna de les fases del projecte, tant per als contemplats en aquest plec com els que inclogui en l'oferta del licitador.

Per cada fase, caldrà presentar la descripció, el calendari i la descripció del resultat esperat en la finalització.

Donat l'ampli abast del projecte i, per tal d'establir un cronograma adequat a les necessitat internes de l'organització, s'han establert 6 fases diferenciades dins el mateix, que es descriuran a continuació. El contingut de les mateixes pot acabar variant justificadament i d'acord amb el pla d'implementació proposat per l'adjudicatària, sempre hi quan tinguin la validació de l'equip de direcció de projecte.

La proposta inclourà el detall de la planificació dels treballs necessaris per a l'execució del projecte així com la metodologia de treball. El calendari inclourà els terminis límit per a cada una de les fases del projecte, tant per als contemplats en aquest plec, com els inclosos en l'oferta del licitador:

### **Fase 1: Fase d'anàlisi previ del projecte**

En aquesta fase s'haurà de realitzar l'anàlisi i la definició del projecte (instal·lació, configuració i lliurament de la plataforma) sobretot tenint en compte que SECOMSA ja disposa d'un gestor d'expedients en funcionament. S'ha de donar continuïtat a tota la tasca feta fins al moment i, per tant, les dades s'hauran de migrar utilitzant mètodes que impedeixin la pèrdua d'informació.

### **Fase 2: Configuració del sistema i entorn**

SECOMSA contractista haurà de realitzar les parametritzacions necessàries per al correcte i total funcionament de la solució i, entre altres, les següents:

- La parametrització inicial de la plataforma amb la finalitat que compleixi les funcionalitats i requisits especificats en el present plec.
- Les integracions mínimes segons el punt 5 d'aquest plec.
- La parametrització inicial del sistema de seguretat. Definició de perfils i usuaris de l'aplicació, i accessos.
- Carregar el quadre de classificació documental aprovat per SECOMSA.

- Carregar el catàleg de procediments.
- La parametrització inicial dels llistats i els models de documents genèrics per adequar-los al disseny establert per SECOMSA.

### **Fase 3: Formació inicial en l'ús de la plataforma**

L'adjudicatària ha de formar al personal en els seus diferents perfils o rols.

L'horari de formació s'adaptarà a les necessitats de SECOMSA i es planificarà en el temps de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del mòdul corresponent.

A més de les hores de formació previstes per als usuaris, s'inclouran les necessàries per a formar al personal tècnic o administrador que designi SECOMSA, en la utilització del model de dades de l'aplicació, generació i manipulació de llistats i informes, sistemes de seguretat, i tots els aspectes que siguin necessaris per a la correcta utilització del producte.

El pla de formació s'haurà de programar i ajustar a la dimensió de la plantilla i llocs de treball de SECOMSA, preveient les accions formatives necessàries per a cada tipus de col·lectiu, segons el seu perfil, en base a la següent informació:

- Administració i explotació del sistema
- Personal tramitador d'expedients, ja siguin de perfil tècnic, administratiu o auxiliar
- Personal de gestió documental i arxivística
- Personal de secretaria per la gestió del mòdul d'òrgans de govern
- Càrrecs electes i caps d'àrea
- Gerència

Caldrà que l'adjudicatari posi a disposició de SECOMSA la documentació actualitzada del funcionament de les eines durant el període de formació mitjançant manuals de formació segons els perfils indicats anteriorment.

També caldrà preveure que durant la durada del contracte, cada vegada que s'apliqui una actualització rellevant del sistema s'imparteixin als usuaris les degudes formacions presencials o en línia.

### **Fase 4: Comprovacions i verificacions**

Un cop configurat inicialment el sistema i quan aquest estigui disponible per la realització de les funcionalitats bàsiques, s'habilitarà l'accés al personal de SECOMSA pel desenvolupament de les accions corresponents a validació del funcionament.

Aquest accés s'identifica com previ a la posada en marxa del sistema en plena operativitat i resulta necessari per a la realització de les tasques de validació.

Finalitzat el termini previst per la realització d'aquestes verificacions, s'emetrà un informe tècnic relatiu al compliment funcional de l'entorn.

Quan el resultat de l'informe tècnic sigui positiu es podrà subscriure la corresponent acta de confirmació de realització de la fase d'implantació indicant en aquest document, de forma expressa, la data d'inici per la següent fase.

### **Fase 5: Posada en marxa**

Es posaran en marxa tots els mòduls i funcionalitats especificats al punt 4 d'aquest plec (Requeriments funcionals), així com la integració amb els serveis de l'AOC i resta d'interns descrits en aquest plec.

L'adjudicatari s'encarregarà de donar suport de primer nivell, presencial o remot, durant les dues primeres setmanes de l'arrancada del sistema.

Un cop finalitzats els dies de suport de primer nivell i abans de que s'iniciï el període de servei de suport contemplat en el present plec, l'adjudicatari assumirà un mes de suport especial per la resolució de dubtes i possibles incidències dels usuaris. Durant aquest període l'adjudicatària estarà obligada a resoldre dubtes recurrents sobre l'ús de la plataforma, sense passar pel filtre del servei de suport posteriorment citat.

Després d'aquest període de temps, s'assumirà el suport de segon nivell, restant el primer nivell de suport a càrrec de SECOMSA.

L'acompanyament a l'arrancada haurà de ser proporcionat per alguns dels perfils contemplats per la implantació del projecte.

### **Fase 6: Fase d'implementació de procediments i millora de processos interns**

En aquesta fase s'actuarà sobre la millora de procediments a través de la formació específica i l'assistència per poder crear-los amb plantilles de documents, estats de tramitació i variables específiques per cada tipus d'expedient.

## **8. GARANTIA, SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT**

### **8.1 Servei de suport i manteniment**

El servei de suport i de manteniment s'iniciarà a partir de la posada en funcionament de tota la solució en concordança amb l'apartat 6.5, i s'allargarà fins a la finalització del contracte.

El servei de suport i de manteniment, en considerar-se uns serveis bàsics i essencials al conjunt d'àrees i departaments de SECOMSA, han d'estar plenament garantits en l'horari d'oficina (7:30h a 20:00h de dilluns a divendres).

El servei de suport i manteniment donarà resposta a qualsevol consulta relacionada amb l'objecte del contracte.

El suport i manteniment serà integral, contemplant-se els serveis següents:

- 1) Manteniment, actualització i optimització tècnica contínua de la plataforma.
- 2) Manteniment, actualització i optimització de la infraestructura física i lògica del núvol des del que es prestaran els serveis de la plataforma.
- 3) Suport funcional i informàtic per la resolució d'incidències i dubtes.

- 4) Manteniment i millora de les integracions objecte d'aquest plec.
- 5) El contractista haurà d'assegurar el manteniment, suport, avaluació, evolució, adaptació als canvis legislatius i el correcte funcionament de la solució implementada durant la vigència del contracte. El tipus de manteniment es classifica de la manera següent:
  - Correctiu: són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
  - Evolutiu: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.
  - Perfectiu: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Realitzar, sense cost per SECOMSA i durant tota la vigència del contracte, totes les actualitzacions necessàries.
- Assignar un gestor o consultor, de forma permanent, per tal de recolzar al responsable del contracte o la persona en qui delegui, en relació a la resolució de problemes i l'explotació de l'eina informàtica.
- Oferir assessorament i suport tècnic per a la integració informàtica de qualsevol altre programa informàtic amb el gestor d'expedients.

## 8.2 Acords de Nivell de Servei

SECOMSA ha de definir el sistema i el procediment de la gestió d'incidències i consultes que es comuniquen al seu centre de suport de l'usuari, que podrà ser per telèfon, correu electrònic o a través d'un portal web. Es valorarà que SECOMSA pugui fer el seguiment de les consultes i incidències que es plantegen mitjançant l'accés al programari destinat al control i seguiment de les incidències.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer-ne el seguiment.

Les incidències detectades per SECOMSA cal que siguin comunicades a SECOMSA de forma immediata i tant aviat com es tingui constància de la seva existència, indicant en tot moment l'abast d'aquesta i, en funció de l'afectació, les alternatives de treball existents per afectar el mínim el funcionament diari de SECOMSA.

**El temps de resposta** és el temps màxim transcorregut des que es comunica a SECOMSA l'existència d'una incidència i fins que aquesta comença a treballar per la seva resolució.

**El temps de resolució** és el temps màxim transcorregut des que es comunica a SECOMSA l'existència d'una incidència fins que aquesta facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva.

Entenem per **incidència** qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formen part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no

compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen almenys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

- **Incidències crítiques** són aquelles que afecten l'operativa de l'aplicació de manera global i que impedeix la continuació del treball normal amb la mateixa per part de totes les persones usuàries o una quantitat significativa d'aquestes (10% d'usuaris).

- **Incidència greus:** Es tracta d'incidències que afecten l'operativa de l'aplicació de manera parcial (algunes funcionalitats no funcionen) amb afectació global a tots els usuaris, o bé incidències que afecten la total operativa de l'aplicació per algun usuari concret.

- **Incidències lleus:** es tracta d'incidències que no afecten a l'operativa de l'aplicació per part dels usuaris, però afecta a una o vàries funcionalitat menor del sistema.

- **Incidències sense impacte:** són petites incidències, de nivell baix, que no afecten l'operativa de l'aplicació per part dels usuaris i no afecten el funcionament de l'aplicació.

A partir de les definicions anteriors, s'estableixen els següents **Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:**

TIPUS D'INCIDÈNCIA	TEMPS DE RESPOSTA MÀXIM	TEMPS DE RESOLUCIÓ MÀXIM
Crítica	1 hora	4 hores
Greus	2 hores	8 hores
Lleus	7 hores	35 hores
Sense impacte/consultes	24 hores	80 hores

El temps de resolució s'iniciarà a partir del moment en què el proveïdor confirma la recepció de la incidència.

## 9. PLA DE DEVOLUCIÓ

### 9.1 Transferència de la informació

Les propostes dels licitadors han de garantir la possible devolució del servei a un altre proveïdor durant l'últim mes del contracte objecte del present procediment. Per aquest motiu, la solució tècnica, el model d'implantació i el model d'explotació proposat han de contemplar aquesta possibilitat així com les mesures per garantir el pla de devolució futur a un altre proveïdor.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució del servei amb el menor impacte per SECOMSA.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es requereix que es compleixin els següents requeriments:

- El licitador haurà de garantir que la solució proposada no dificultarà un futur procés de canvi de proveïdor.
- Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de garantir que en el moment de devolució del servei, la plataforma implementada permet la correcta transferència de la informació a SECOMSA i/o al nou proveïdor, sense que la solució implementada en el marc de la present contractació presenti limitacions que puguin dificultar o impedir a un nou proveïdor la integració de la informació a una nova solució.
- El licitador haurà d'assegurar que la solució proposada permetrà exportar tota la documentació administrativa en un format que compleixi amb les Normes Tècniques d'Interoperabilitat en matèria d'expedient electrònic, gestió documental i les seves metadades, així com la informació d'estructura del quadre de classificació.
- Un mes abans de la finalització del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a proporcionar a SECOMSA tota la informació anterior, per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor en un termini màxim de 4 setmanes.

Els licitadors han de presentar la seva proposta de pla de devolució, segons els següents requeriments:

- Detall del pla de devolució, activitats, durades, assignació de perfils, etc.
- Metodologia prevista pel pla de devolució.
- Detall de la documentació a lliurar durant el pla de devolució.
- Informació requerida al nou adjudicatari per tal d'abordar el pla de devolució.

El present PPTP s'incorpora a l'expedient de contractació de conformitat amb els articles 116 i 124 de la LCSP i l'article 68 del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques (que resulta aplicable en tot el que no sigui contrari amb la LCSP).