

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE LES LLICÈNCIES I EL SERVEI DE MANTENIMENT DEL GESTOR D'EXPEDIENT ELECTRÒNIC (BPM), L'APLICACIÓ FIRMADOC MOBILE I L'APLICACIÓ ACCEDE RES PEL CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA

1. Introducció

El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa va implantar el 2020 el gestor d'expedients Firmadoc de l'empresa BL España Software, SLU (Aytos a partir d'ara) per a poder realitzar la tramitació centralitzada íntegrament electrònica dels expedients tenint en compte la llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Des de la mateixa data es disposa de l'aplicació ACCEDE RES com a eina de gestió del Registre d'entrada i sortida del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa. Aquesta aplicació ACCEDE RES està integrada amb el gestor d'expedients Firmadoc i el programa de comptabilitat Sicalwin.

A més, també es requereix el dret d'ús de l'aplicació per mòbil "Firmadoc Mobile" perquè els càrrecs del Consorci que treballen físicament fora del CASG puguin accedir externament al nostre gestor d'expedients per consultar i signar els documents des dels seus mòbils de forma ràpida i àgil.

2. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és definir la contractació del subministrament de la llicència i el servei de manteniment del sistema de gestió d'expedients electrònics (BPM) "FIRMADOC BPM", l'aplicació de gestió del registre d'entrada i de sortida "ACCEDE RES" i el dret d'ús de l'aplicació per mòbil "FIRMADOC MOBILE" de l'empresa BL España Software, SLU (en endavant AYTOS).

L'any 2020 es va posar en funcionament el gestor d'expedients electrònics "Firmadoc" i l'aplicació de registre d'entrada i sortida ACCEDE RES.

L'any 2021 es va posar en funcionament l'aplicació per a mòbil "Firmadoc Mobile".

El contracte inclourà els productes i serveis següents:

LOT 1

- Dret d'ús de l'aplicació FIRMADOC BPM.
- La integració de FIRMADOC amb SICALWIN.
- Serveis de manteniment, suport telefònic i actualització de versions a nivell estàndard de FIRMADOC BPM.

LOT 2

- Dret d'ús de l'aplicació ACCEDE RES.
- La integració d'ACCEDE amb SICALWIN.

Plaça Palau, 8 • 17800 OLOT • Tel. 972 26 66 44 • Fax 972 26 61 11 • casg@casg.cat •





- Serveis de manteniment, suport telefònic i actualització de versions a nivell estàndard de l'aplicació ACCEDE RES.

LOT 3

- Dret d'ús de l'aplicació FIRMADOC Mobile.
- Serveis de manteniment, suport telefònic i actualització de versions de FIRMADOC MOBILE.

3. Característiques tècniques i serveis requerits

LOT 1

FIRMADOC BPM

- Accés a Firmadoc web en entorn web
- Accés a Firmadoc Client / Servidor a través d'aplicació instal·lada a l'ordinador
- Autenticació mitjançant usuari i clau o certificat digital
- El sistema haurà de suportar web services per a l'intercanvi d'informació amb altres aplicacions externes.
- Ha de disposar d'integració amb les eines del Consorci D'Administració oberta de Catalunya (e-Notum, e-Tram i Servei de validació PSIS a través del connector MUX v.3) i el Sicalwin d'Aytos
- El sistema haurà d'incorporar el software de digitalització necessari que s'integrarà en qualsevol dispositiu de captura d'imatges compatible amb l'estàndard industrial TWAIN.
- El sistema ha d'incorporar un mòdul de gestió documental que permeti la gestió completa dels documents electrònics, controlant el cicle complet de la vida dels documents i expedients i, que per tant permeti aplicar les metadades necessàries, els controls dels canvis d'estat en tot moment, definició de les polítiques que afecten als documents i en general tots els aspectes que permetin garantir l'autenticitat i conservació dels documents en la seva fase de tramitació i els expedients tancats fins que siguin transferits a la plataforma iArxiu per a la seva conservació permanent.
- Ha de permetre definir el quadre de classificació, les sèries documentals i classificar i arxivar tots els documents electrònics i signatures electròniques que generi la nova plataforma.
- Ha de permetre gestionar les operacions relacionades amb la Gestió Documental com és el control de l'accés, transferències i disposicions dels documents.
- Ha de permetre emmagatzemar els documents electrònics i evidències electròniques associades a l'expedient dins el Gestor Documental i d'Arxiu.
- Ha de permetre crear carpetes dintre dels expedients per poder agrupar documentació electrònica pertanyent a aquests expedients en subcarpetes.
- Ha de garantir que els documents conserven les seves propietats essencials que són fiabilitat, integritat, autenticitat, accessibilitat i usabilitat al llarg del seu cicle de vida.
- Ha de tenir cada document (Unitat Documental Simple) o expedient (Unitat Documental Composta) un identificador únic, amb el número d'expedient correlatiu i el codi de classificació corresponent a la sèrie documental.



- Ha de permetre definir i gestionar els paràmetres i esquemes per a la descripció dels documents i expedients, definint les dades d'obligada informació. Es relaciona amb la gestió de les metadades.
- Ha d'assegurar la no modificació ni eliminació dels documents electrònics originals i còpies autèntiques, excepte en aplicació del calendari de disposició i sempre amb l'autorització manual del responsable d'arxiu en aplicació de la normativa vigent.
- Ha d'assegurar que cada document (unitat documental simple) s'integrarà a un expedient administratiu (unitat documental composta) a l'excepció que es tracti d'un document independent no associable a un expedient. A aquests efectes la unitat de gestió serà l'expedient administratiu.
- Ha de garantir que l'addició de nous documents a un expedient tancat únicament es pugui dur a terme per part d'usuaris autoritzats i de forma controlada.
- El gestor haurà de permetre que un mateix document formi part de dos o més expedients.
- Ha de permetre generar el foliat d'expedient d'acord amb l'art. 70.3 de la llei 39/2015 i la NTI d'Expedient Electrònic durant la gestió de l'expedient i el seu tancament.
- Ha de permetre la consulta de documents per sèries documentals i per contingut.
- Ha de permetre gestionar documents openxml (Microsoft Office).
- Ha de permetre gestionar documents opendocument (OASIS).
- Ha de permetre generar documents electrònics basats en plantilles predefinides pel CASG.
- Hauria de permetre guardar les evidències de les notificacions dutes a terme, o la publicació a la seu electrònica o perfil del contractant d'un document.
- Ha de permetre la definició i configuració de l'esquema de metadades. Així mateix, ha a de permetre que s'informi manualment les metadades d'un document en suport paper o que ha estat digitalitzat i ingressat.
- Ha de permetre informar automàticament les metadades de signatura a les metadades del document.
- Ha de permetre la ingesta massiva o en bloc de documents.
- Hauria de permetre la migració certificada de documents d'un format electrònic a un format de preservació permanent, quedant documentada l'acció com a metadada.
- Ha de garantir que totes les accions que afectin a un document quedin enregistrades com a esdeveniments a l'esquema de metadades.
- Ha de permetre generar informes de traçabilitat (pistes d'auditoria) dels documents tant a nivell d'Unitat Documental Simple (document), com Unitat Documental Composta (expedient), per a garantir el seu valor jurídic i administratiu.
- Ha de permetre la creació d'un índex electrònic de l'expedient amb certificat, amb la referència del conjunt de documents que formen part d'un expedient, tant els documents electrònics com també dels documents en suport paper associats a l'expedient electrònic per tal de garantir la integritat de l'expedient en qualsevol estat del tràmit. S'haurà de generar obligatòriament en el moment de tancament de l'expedient.
- Ha de permetre notificar la documentació necessària associada a aquell tràmit/expedient via e-NOTUM del Consorci AOC.

Mòdul modelador de procediments



- Ha de permetre definir circuits i processos de tramitació amb eines gràfiques intuïtives, usables i que faciliti la tasca de parametrització sense coneixements de programació informàtica.
- Ha de permetre dissenyar procediments genèrics que puguin ser replicats de forma senzilla a altres procediments.
- Ha de permetre crear subprocediments que poden ser comuns a diferents fluxos i permetre posar-los i modificar-los de forma senzilla.
- Ha de permetre definir terminis de tramitació de les diferents fases d'un expedient.
- Ha de permetre establir un sistema d'alarmes de control de terminis per facilitar l'execució del procediment.
- Restringir l'accés als diferents objectes de la plataforma (mòduls, menús, documents, etc.) en funció de l'usuari o grups/perfils de seguretat.
- Ha de permetre la cerca i consulta parametritzable a partir de camps bàsics o personalitzats de les metadades dels diferents documents, objectes i bases de dades de la plataforma.

Servei de manteniment i suport

El Servei de manteniment de "Firmadoc BPM" inclòs en el contracte ha d'incloure els següents serveis de suport:

- Atenció personalitzada: Per a incidències relatives a les solucions d'Ayotos Berger-Levrault.
- Servei d'assistència telefònica personalitzada en horari mínim de 8:00 a 15:00 hores de dilluns a divendres.
- Servei de registre i consulta d'incidències a través de l'àrea de client de la plataforma web de l'empresa.
- Servei d'assistència remota dels tècnics d'Ayotos per verificar les incidències i per solucionar-les.
- Comunicació per email del canvi d'estat de les incidències.
- Resolució d'incidències mitjançant còpies de seguretat.
- Actualització de Software.
- Actualitzacions de producte:
- Disponibles en l'Àrea de Clients de la plataforma web.
- **Manteniment Legal:** Cada cop que es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, es desenvoluparan les a adaptacions corresponents en el Producte i el posarà a disposició de l'Entitat amb versions adaptades.
- **Manteniment correctiu:** Es corregiran les incidències o errades en el producte que impossibilitin o afectin en el normal funcionament de l'aplicatiu. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.
- **Revisió i correcció:** De possibles inconsistències en les dades provocades per un incorrecta funcionament de qualsevol dels mòduls del producte, o en els seu cas, derivades de la migració de dades.
- **Sol·licitud de modificacions funcionals del producte:** L'entitat podrà sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades. El responsable de producte



analitzarà i valorarà aquestes modificacions. En cas de ser acceptada, la petició serà traslladada a l'equip de desenvolupament i inclosa en el roadmap de producte; i, en cas de ser descartada, s'informarà a l'Entitat, justificant el motiu del refús.

- FAQ's, manuals, novetats de producte i revisions.

Idioma

Tots els mòduls han d'estar disponibles, com a mínim, en català i castellà. La documentació referent al programa haurà d'estar com a mínim en castellà i/o català.

Número d'usuaris

Tot el personal que el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa cregui oportú haurà de disposar de nom d'usuari i contrasenya per tal de poder accedir a FIRMADOC.

LOT 2

ACCEDE RES

Com a principi general l'aplicació ACCEDE RES ha de:

- Disposar d'accés en entorn web a ACCEDE RES
- Definir llibres de registre general, tant d'entrada com de sortida.
- Les sol·licituds fetes via presencial o telemàtica aniran a un mateix llibre de registres.
- Els assentaments fets utilitzant el canal telemàtic vindran signats electrònicament pel ciutadà amb signatura electrònica reconeguda. Si la signatura no es vàlida (certificat caducat, revocat, etc.) no s'acceptarà la sol·licitud.
- Gestionar les dades mínimes d'assentaments d'entrada/sortida, segons assenyala la normativa vigent, que puguin completar els treballadors públics del Consorci amb posterioritat mantenint el número i dates originals del registre.
- Permetre registrar informació de múltiples interessats diferents del principal.
- Permetre adjuntar documents a les anotacions d'entrada i sortida.
- Generar un rebut per al ciutadà on constaran les següents dades mínimes:
 - Data i hora (amb precisió de minuts)
 - Id. assentament
 - Dades de l'interessat o del representant/autoritzat
 - Assumpte
 - Tràmit associat
 - Relació de documents aportats i suport



- incloure un segell de temps sol·licitat al proveïdor de serveis de certificació. (Aquest rebut s'inclourà automàticament com un document més de l'assentament)
- Si el tràmit és presencial, el rebut es podrà imprimir per lliurar-li al ciutadà. Si el tràmit és telemàtic, el sistema permetrà al ciutadà la descàrrega del rebut en format PDF/A amb CSV una vegada hagi acabat la sol·licitud i registre de l'assentament.
- Permetre esmenar o anular registres dependent del rol de l'usuari.
- Permetre al treballador públic la continuació del tràmit i triar una de les següents opcions:
 - Iniciar la creació d'un nou expedient que contindrà l'assentament de forma automàtica.
 - Incloure l'assentament en un expedient existent.
- Cercar anotacions en els diferents llibres de manera senzilla així com les anotacions associades.
- Imprimir, llistar, exportar les dades relatives a les anotacions dels diferents llibres un cop filtrades o no.
- Intercanviar assentaments de registre entre diferents entitats utilitzant SICRES 3 en compliment de l'Esquema Nacional Interoperabilitat.
- Permetre realitzar anotacions de finestra única.
- Integrar-se amb EACAT i l'eFACT del Consorci AOC per crear assentaments d'entrada de registre del Consorci provinents de registre de sortida de l'EACAT i l'eFACT i a l'inrevés, la creació automàtica d'assentaments a l'EACAT i l'eFACT provinents d'assentaments de sortida del registre del Consorci. La integració ha d'incloure la descàrrega de documents associats a EACAT i l'eFACT dins del gestor documental.

Servei de manteniment i suport

El Servei de manteniment de "ACCEDE RES" inclòs en el contracte ha d'incloure els següents serveis de suport:

- Atenció personalitzada: Per a incidències relatives a les solucions d'Ayos Berger-Levrault.
- Servei d'assistència telefònica personalitzada en horari mínim de 8:00 a 15:00 hores de dilluns a divendres.
- Servei de registre i consulta d'incidències a través de l'àrea de client de la plataforma web de l'empresa.
- Servei d'assistència remota dels tècnics d'Ayos per verificar les incidències i per solucionar-les.
- Comunicació per email del canvi d'estat de les incidències.
- Resolució d'incidències mitjançant còpies de seguretat.
- Actualització de Software.
- Actualitzacions de producte:
- Disponibles en l'Àrea de Clients de la plataforma web.



- **Manteniment Legal:** Cada cop que es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, es desenvoluparan les a adaptacions corresponents en el Producte i el posarà a disposició de l'Entitat amb versions adaptades.
- **Manteniment correctiu:** Es corregiran les incidències o errades en el producte que impossibilitin o afectin en el normal funcionament de l'aplicatiu. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.
- **Revisió i correcció:** De possibles inconsistències en les dades provocades per un incorrecta funcionament de qualsevol dels mòdul del producte, o en els seu cas, derivades de la migració de dades.
- **Sol·licitud de modificacions funcionals del producte:** L'entitat podrà sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades. El responsable de producte analitzarà i valorarà aquestes modificacions. En cas de ser acceptada, la petició serà traslladada a l'equip de desenvolupament i inclosa en el roadmap de producte; i, en cas de ser descartada, s'informarà a l'Entitat, justificant el motiu del refús.
- FAQ's, manuals, novetats de producte i revisions.

Idioma

Tots els mòduls han d'estar disponibles, com a mínim, en català i castellà. La documentació referent al programa haurà d'estar com a mínim en castellà i/o català.

Número d'usuaris

Tot el personal que el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa cregui oportú haurà de disposar de nom d'usuari i contrasenya per tal de poder accedir a l'ACCEDE.

LOT 3

FIRMADOC MOBILE

L'aplicació per a mòbil "Firmadoc Mobile" ha de disposar de les següents funcionalitats:

- Compatibilitat amb els sistemes operatius IOS i Android
- Autenticació mitjançant usuari i clau o certificat digital
- Aprovar / refusar documents fàcil i ràpidament.
- Aplicar aprovació simple o firma electrònica.
- Aplicar segell de temps a la firma.
- Opció d'aprovació/refús i reenviament.
- Seleccionar motius d'aprovació/refús.
- Consultar els documents pendents d'aprovació de l'usuari i delegats.
- Disponibilitat d'una safata específica per documents delegats per l'usuari.
- Consultar annexos relacionats dels documents.

Plaça Palau, 8 • 17800 OLOT • Tel. 972 26 66 44 • Fax 972 26 61 11 • casg@casg.cat •



- Visualitzar informació personalitzada (dades o metadades) en funció del tipus de document i de l'usuari, en el llistat i en els detalls del document.
- Configurar preferències d'usuari (idioma, núm. documents en safata, criteris d'ordenació).
- Descarregar i compartir els documents una vegada siguin aprovats

Servei de manteniment i suport

El Servei de manteniment de l'aplicació mòbil "Firmadoc Mobile" inclòs en el contracte ha d'incloure els següents serveis de suport:

- Atenció personalitzada: Per a incidències relatives a les solucions d'Ayotos Berger-Levrault.
- Servei d'assistència telefònica personalitzada en horari mínim de 8:00 a 15:00 hores de dilluns a divendres.
- Servei de registre i consulta d'incidències a través de l'àrea de client de la plataforma web de l'empresa.
- Servei d'assistència remota dels tècnics d'Ayotos per verificar les incidències i per solucionar-les.
- Resolució d'incidències mitjançant còpies de seguretat.
- Actualització de Software.
- Actualitzacions de producte:
- Disponibles en l'Àrea de Clients de la web.
- **Manteniment Legal:** Cada cop que es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, es desenvoluparan les adaptacions corresponents en el Producte i el posarà a disposició de l'Entitat amb versions adaptades.
- **Manteniment correctiu:** Es corregiran les incidències o errades en el producte que impossibilitin o afectin en el normal funcionament de l'aplicatiu. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.
- **Revisió i correcció:** De possibles inconsistències en les dades provocades per un incorrecta funcionament de qualsevol dels mòduls del producte, o en els seu cas, derivades de la migració de dades.
- Comunicació per email del canvi d'estat de les incidències.
- FAQ's, manuals, novetats de producte i revisions.

Idioma

Tots els mòduls han d'estar disponibles, com a mínim, en català i castellà. La documentació referent al programa haurà d'estar com a mínim en castellà i/o català.

Número d'usuaris

Tot el personal que el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa cregui oportú haurà de disposar de nom

Plaça Palau, 8 • 17800 OLOT • Tel. 972 26 66 44 • Fax 972 26 61 11 • casg@casg.cat •



d'usuari i contrasenya per tal de poder accedir a l'aplicació mòbil.

3. Documentació que cal presentar

Oferta econòmica

4. Interlocució

L'empresa adjudicatària nomenarà un Responsable per a la interlocució amb el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc) relacionat amb el contracte.

5. Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura del sistema.

6. Forma de pagament

A l'efecte del pagament, el contractista presentarà una factura per l'import d'adjudicació corresponent a l'adquisició i implantació del sistema de gestió d'expedients una vegada s'hagi implementat l'eina i sigui operativa per al CASG.

A més, una vegada implementat i posat en funcionament el sistema de gestió d'expedients, el licitador presentarà al final de l'any de durada del contracte, una factura en concepte de llicència anual de manteniment. Aquesta llicència es facturarà doncs per anualitats anticipades de servei.

7. Classificació Estadística

Codi CPV:

48218000-9 - Paquets de software de gestió de llicències software

72267000-4 Serveis de manteniment i reparació de software

72320000-4 - Serveis relacionats amb bases de dades

72322000-8 – Serveis de gestió de dades

8. Condicions del contracte

En aplicació del procediment negociat sense publicitat, podrà ser demanada oferta a l'empresa següent:

BL España Software, SLU
Carrer Doctor Zamenhof, 36 Madrid
CP: 28027 (Madrid)

Plaça Palau, 8 • 17800 OLOT • Tel. 972 26 66 44 • Fax 972 26 61 11 • casg@casg.cat •





NIF. B-41632332

9. Obligacions de l'adjudicatari

Seràn obligacions de l'adjudicatari, prestar el servei de la manera i forma indicada en el Plec de clàusules administratives i en el Plec de prescripcions tècniques.

10. Criteris de negociació

Com sigui que en el present cas i davant el fet que la prestació que el CASG pretén contractar està perfectament definida i no és possible variar els terminis, ni introduir modificacions, l'aspecte a negociar serà únicament el preu.

11. Dubtes i interpretació del plec

Si ho necessiten, els licitadors poden obtenir aclariments o informació addicional contactant amb el tècnic d'administració electrònica mitjançant els següents canals de comunicació disponibles en horari de 8 a 15:00 hores, per el canal electrònic: dmasgrau@casg.cat o bé al telèfon 972 26 66 44

La responsable del contracte

Olot, la Garrotxa, a data de la signatura electrònica

