

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE PRIVAT DE SUBMINISTRAMENT D'UNA PLATAFORMA PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DE LA CONTRACTACIÓ PÚBLICA

IDENTIFICACIÓ DE L'EXPEDIENT	Subministrament d'una plataforma per a la gestió integral de la contractació pública.
NÚM. EXPEDIENT	12-2026
PODER ADJUDICADOR	Servei d'Incineració dels Residus Urbans, S.A.U. (SIRUSA)
ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ	Consell d'Administració
PROCEDIMENT	Obert no subjecte a regulació harmonitzada

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE	3
3. NORMATIVA APLICABLE	4
4. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL	4
5. REQUERIMENTS TÈCNICS	6
6. REQUERIMENTS PERSONALS I FUNCIONALS	10
7. REUNIONS DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE	15
8. PLANIFICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ DEL PROGRAMA	15
Fase 1 - Anàlisi previ del projecte	15
Fase 2 - Configuració del sistema i de l'entorn	16
Fase 3 - Migració de les dades	16
Fase 4 - Comprovacions i verificacions	17
Fase 5 - Posada en funcionament	17
Fase 6 – Consolidació de projecte i millora de processos	18
9. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR DURANT LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	19
10. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT	19
11. PLA DE DEVOLUCIÓ	21

1. INTRODUCCIÓ

L'entitat Servei d'Incineració dels Residus Urbans, S.A.U. (d'ara endavant, SIRUSA) va implementar el 5 de desembre de 2024 la plataforma "Gestiona" (propietat d'ESPUBLICO Servicios para la Administración S.A.) per tal de complir amb el marc normatiu d'administració digital.

Actualment, l'entitat continua utilitzant aquesta plataforma només per a la gestió de la contractació menor. La resta de procediments administratius encara no s'hi gestionen, principalment per qüestions d'habilitacions i configuració del sistema, fet que implica que l'entitat no disposi encara d'un sistema de gestió documental plenament implantat. Per aquest motiu, és voluntat de SIRUSA disposar d'un sistema integral de gestió documental que permeti la gestió completa dels expedients administratius.

L'objecte del contracte és el subministrament d'una solució digital d'expedients electrònica en modalitat SaaS (Software as a Service), amb la infraestructura lògica i física allotjada al núvol i amb seu electrònica incorporada, que permeti la gestió integral dels expedients administratius, la seva digitalització i la unificació de la seva gestió en una plataforma única.

Aquesta plataforma haurà de garantir la integritat de les dades i la traçabilitat dels expedients, així com la resta de dimensions essencials de la seguretat de la informació, com ara la confidencialitat, la disponibilitat i l'autenticitat, donant compliment a la normativa vigent aplicable.

El projecte inclourà no només la cessió d'ús de les llicències necessàries i l'adquisició de tots els elements requerits per a la implantació del sistema integral de gestió, sinó també els treballs i serveis associats de consultoria, migració de dades, parametrització i formació necessària per a la seva posada en marxa. Així mateix, comprendrà els serveis d'allotjament de la informació, suport tècnic, manteniment i evolució funcional de la solució, configurant-se com un projecte integral "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 Plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP), sempre que no s'indiquin expressament com a opcionals. Igualment, s'hauran d'incloure tots aquells productes i components necessaris per garantir les funcionalitats incloses en les propostes presentades en les respectives ofertes.

2. OBJECTE

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP) té per objecte descriure els treballs a desenvolupar per la contractació per part de SIRUSA d'una solució digital electrònica en modalitat SaaS (*Software as a Service*), amb la infraestructura lògica i física allotjada al núvol i amb seu electrònica incorporada, que permeti la gestió integral dels expedients administratius, la seva digitalització i la unificació de la seva gestió en una plataforma única.

3. 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 39/2015).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (Llei 40/2015).
- Real decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics (RD 203/2021).
- 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.
- 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.
- 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.

La solució 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.

4. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

L'empresa SIRUSA, d'acord amb el seu Pla Anual aprovat pel Consell d'Administració, preveu la licitació d'un total de 48 contractes durant l'exercici 2026:

PLA DE CONTRACTACIÓ							
ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ	OBJECTE DEL CONTRACTE	QUALIFICACIÓ DEL CONTRACTE	SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZAD A?	DIVISIÓ EN LOTS?	VEC ESTIMAT	DURADA PREVISTA DEL CONTRACTE (possibles Prorrogues incloses)	DEPARTAMENT RESPONSABLE
Consell d'Administració	Subministrament de cisternes de GNL	Subministrament	SI	No	907.200,00 €	4	Explotació
Consell d'Administració	Servei de manteniment del sistema de control distribuït (ABB Freelance)	Mixt (servei i subministrament)	NO	No	150.000,00 €	1+1+1	Manteniment
Gerència	Servei extern per la gestió de llots cap a un gestor autoritzat	Servei	NO	No	19.800,00 €	1+1+1+1	Explotació
Gerència	Servei d'assistència i manteniment mecànic de la caldera i bloc de potència	Servei	NO	No	59.289,12 €	1	Manteniment
Gerència	Servei d'assistència i manteniment mecànic de GSA	Servei	NO	No	58.946,36 €	1	Manteniment
Gerència	Servei d'assistència i manteniment mecànic del forn i tractament d'escòria	Servei	NO	No	59.707,12 €	1	Manteniment
Gerència	Implantació d'un software pel servei i manteniment integral de control d'accés i gestió horària	Servei	NO	No	56.000,00 €	1+1+1+1+1	RRHH
Gerència	Manteniment instal·lacions GNL i assistència descàrrega	Servei	NO	No	57.000,00 €	3	Explotació
Consell d'Administració	Servei d'inspecció de la fossa de RSU. Compliment de la AAI	Servei	SI	No	220.000,00 €	1	QM/APRL
Gerència	Manteniment flota vehicles	Servei	NO	No	53.523,00 €	1+1+1+1	Manteniment
Consell d'Administració	Servei de manteniment i subministrament integral del vestuari dels treballadors	Servei	NO	No	200.000,00 €	1+1+1+1	QM/APRL
Consell d'Administració	Assistència i reparació de pala carregadora amb subministrament de material específic (Recanvis)	Mixt (servei i subministrament)	NO	No	116.400,00 €	1+1+1+1	Manteniment
Gerència	Acord marc pel subministrament productes químics	Subministrament	NO	No	56.000,00 €	1+1+1+1	Explotació
Consell d'Administració	Acord marc del contracte privat dels serveis professionals per a l'assessorament i defensa jurisdiccional de SIRUSA	Servei	NO	SI	120.000,00 €	1+1+1+1	RRHH
Gerència	Servei de manteniment del grup electrogen d'emergència	Servei	NO	No	13.110,00 €	4	Manteniment

Gerència	Servei de revisió dels equips de seguretat per a realitzar treballs en alçada	Servei	NO	No	16.797,00 €	1+1+1+1	QM/APRL
Gerència	Servei de consultoria del pla d'igualtat d'oportunitats adaptat als RD 901/2020 i RDL 902/2020, accions formatives i registre retributiu per SIRUSA	Servei	NO	No	22.000,00 €	1+1+1+1+1	RRHH
Gerència	Servei de transport i gestió de les escòries	Servei	SI	No	2.031.120,00 €	5	Explotació
Gerència	Servei de transport i gestió de material refractari procedent dels forns	Servei	NO	No	32.000,00 €	4	Explotació
Consell d'Administració	Acord marc per la venda de ferralla de procés	Subministrament	SI	No	900.000,00 €	2	Explotació
Gerència	Servei d'assistència i reparació amb subministrament de material específic pels pocs grus RSU	Mixt (servei i subministrament)	NO	No	90.000,00 €	1+1+1+1	Manteniment
Gerència	Servei de reparació i revisió cintes transportadores i elevadors de catúfols	Mixt (servei i subministrament)	NO	No	65.000,00 €	2	Manteniment
Gerència	Subministrament i servei normalització C de les Cèl·lules de pesatge de ponts grua	Mixt (servei i subministrament)	NO	No	50.000,00 €	1	Manteniment
Gerència	Servei de reparació fuites de brides en servei	Servei	NO	No	60.000,00 €	4	Manteniment
Gerència	Servei d'anàlisi mostres d'oli de refrigeració	Servei	SI	No	39.014,75 €	2	Manteniment
Consell d'Administració	Acord marc pel subministrament d'òxid de calç	Subministrament	SI	No	484.000,00 €	4	Explotació
Consell d'Administració	Acord marc per la gestió de residus excedents	Servei	SI	No	5.808.000,00 €	4	Explotació
Gerència	Servei d'assistència al manteniment tècnic equips de pesatge i subministrament de materials específic (Bàscula pont)	Mixt (servei i subministrament)	NO	No	57.600,00 €	4	Manteniment
Gerència	Neteja de calderes mitjançant granallat de coure	Servei	NO	No	47.400,00 €	2	Manteniment
Gerència	Serveis de telefonia	Servei	NO	No	37.920,00 €	1+ 1+1+1+1	Administració
Consell d'Administració	Servei d'assistència i reparació cremadors calderes RAY	Mixt (servei i subministrament)	NO	No	140.000,00 €	2+2	Manteniment

Com a referència del volum de tramitació d'expedients de l'entitat, s'informa que durant l'any 2025 es van gestionar un total de 82 contractes menors, els quals es troben publicats i disponibles per a la seva consulta al Perfil del Contractant de l'entitat:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfiles-contractant/detall/SIRUSA?categoria=2&tipus=301&page=0>

A més l'estimació de SIRUSA és que en 2027 i els següents anys s'estigui al voltant de les 40 licitacions, més els contractes menors i contractes basats que es duguin a terme.

L'adjudicatari haurà de tenir en compte que el sistema de gestió documental ha de donar servei, com a mínim, a la càrrega de treball derivada de l'activitat esmentada. Actualment, el cens d'usuaris actius que accedeixen a la plataforma de gestió documental de SIRUSA és de **26 usuaris**, que compren des dels tècnics responsables de contractes, fins al personal d'administració i personal jurídic de contractació.

La solució proposada per l'empresa licitadora haurà de garantir la correcta integració i gestió d'aquest flux documental, assegurant la traçabilitat de les licitacions previstes i el manteniment de l'històric de la contractació derivada d'exercicis anteriors.

4.1. DEFINICIÓ DE LES ACTUACIONS:

El present contracte es planteja principalment com un subministrament d'una plataforma de software en modalitat Saas (*Software as a service*) que inclou a més del propi subministrament d'aquestes llicències el servei continu de manteniment i actualitzacions.

En concret dintre del subministrament de les llicències es contemplen incloses totes aquelles qüestions inherents al manteniment de la plataforma que permeti el seu funcionament de manera òptima, així com amb la resta d'obligacions que s'estableixen en aquest plec.

D'altra banda, es preveuen en menor mesura la partida de borsa d'hores, en tant que resultaran aquelles fora d'aquestes tasques d'implementació, actualització, assistència a l'usuari i manteniment de la plataforma que requerirà el personal de SIRUSA a fi de poder desenvolupar les seves tasques.

Cal tenir en compte que si bé el subministrament de les llicències ha d'incloure una formació mínima establerta en l'apartat 8 Fase 5 d'aquest PPTP; el present contracte es realitza amb la idea de que la plataforma sigui implementada, però posteriorment el personal de SIRUSA pugui treballar sobre la mateixa fins al punt de poder adaptar determinades qüestions a les seves necessitats. Però aquestes adaptacions amb total seguretat requeriran d'una orientació, així com d'una formació o actuació específica per part de l'adjudicatari que permeti al personal de SIRUSA avançar en la resolució de les diferents problemàtiques en la contractació.

Per tant la borsa d'hores es configura com una assistència addicional i personalitzada que es requerirà de l'adjudicatari per al tractament i/o realització de tasques durant l'execució del contracte.

5. REQUERIMENTS TÈCNICS

La plataforma electrònica objecte d'aquest contracte s'oferirà en modalitat de 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:

5.1. INFRAESTRUCTURA I SERVEIS CLOUD

Els licitadors hauran d'incloure a les seves propostes una plataforma 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. Especialment rellevants serà que el programa o plataforma resulti adaptatiu/responsive de manera que pugui funcionar plenament i sense errors d'interfaç quan hi hagi canvi de tipus de dispositiu sobre el que s'utilitza la plataforma.

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 SIRUSA 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 SIRUSA.

El proveïdor del servei serà l'encarregat de la gestió i manteniment del cloud. SIRUSA no administrarà, prescriurà, ni controlarà la infraestructura del cloud. En aquest sentit SIRUSA 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, donar compliment a les normes europees per transferències

internacionals de dades. En el cas que no sigui l'espai europeu, caldrà concretar en quin espai seran custodiades i les mesures a aplicar amb els possibles proveïdors del sistema.

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).

El CPD principal on s'allotgen les dades de producció haurà de ser almenys Tier IV o certificació similar.

L'acreditació serà documental a través de qualsevol mitjà que evidenciï el compliment per part del CPD de l'acreditació TIER IV.

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 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.

SIRUSA 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'empresa adjudicatària.

Aquest sistema ha de disposar de la certificació en nivell mitjà de l'Esquema Nacional de Seguretat, i la ISO 27001.

5.2. CÒPIES DE SEGURETAT

Els licitadors detallaran a les seves propostes la política de còpies de seguretat que s'implementaran en la plataforma proposada.

Com a mínim es requereix que els licitadors incloguin còpies de seguretat diàries.

5.3. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

5.3.1. 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 MIG, que aporti el certificat corresponent i que figuri en la web del CNI (<https://gobernanza.ccn-cert.cni.es/certificados>).

5.3.2. 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 SIRUSA, 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 SIRUSA.

5.3.3. 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 SIRUSA 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 SIRUSA.

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 SIRUSA, 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 SIRUSA les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les sol·licituds d'informació de SIRUSA.

5.3.4. 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 SIRUSA.

5.3.5. 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).

5.3.6. Securitització 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.
- Disposar d'un rol d'administrador de la plataforma.

6. REQUERIMENTS PERSONALS I FUNCIONALS

La solució proposada haurà d'incloure necessàriament les funcionalitats i mòduls que a continuació s'enumeren. Així mateix es preveu el volum mínim de personal a destinar per l'adjudicatària.

6.1. Personal destinat

L'adjudicatària haurà de disposar del personal suficient a nivell administratiu, tècnic i directiu perquè la plataforma/programa proposat sigui funcional durant tota la vida del contracte, així com perquè es compleixin els compromisos administratius, tècnics i de funcionalitat requerits.

Mínim s'adscriurà un consultor sènior, segons el propi organigrama.

6.2. 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.

En concret aquesta completa tramitació inclourà, en tot cas, les següents fases:

- Planificació de la contractació anual o plurianual a SIRUSA.
- Fases preparatòries.
- Fase inicial.

- Fase d'aprovació.
- Fase de licitació.
- Fase d'avaluació.
- Fase d'adjudicació.
- Fase de formalització.
- Fase d'execució.
- Fase de liquidació.
- Fase d'extinció del contracte.
- Procediments de racionalització de la contractació (Acords Marcs i Sistemes Dinàmics d'adquisició).
- Procediments per contractes menors i contractes basats.

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 amb el gestor documental.

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.
- Ha de permetre la generació de modificacions o comentaris per part dels diferents actors de la tramitació per part de SIRUSA a fi de corregir qüestions prèvies a continuar el tràmit.
- Saber en tot moment l'estat de tramitació, la càrrega de feina d'una unitat gestora i establir alarmes de control de terminis.
- Permetre múltiples destinataris (interessat, representant) i referències territorials.
- Generar documents electrònics basats en plantilles o lliures, integrats al gestor documental.
- Generació de propostes d'acord o resolució per a fiscalització i/o Secretaria.
- Signatura electrònica amb CSV, integrada en portesignatures, via biomètrica o Carpeta Ciutadana. Sempre basat en signatura reconeguda i complint els requisits d'interoperabilitat.
- Tramesa de notificacions.
- Integració amb serveis d'impressió i sobrat.
- Annexar documents externs (paper o digital) amb escaneig segur i compulsa electrònica.
- Generar l'índex i foliat electrònic.
- Gestió d'expedients arxivats i traçabilitat total de les accions d'usuari.
- Tramitació complerta de l'expedient, incloent publicacions i notificacions efectuades des del propi programa/plataforma, permetent a la vegada la comunicació amb els licitadors i amb la plataforma oficial.

6.3. Gestió de les notificacions

La plataforma ha de garantir:

- Implementació de notificacions electròniques fefaents basades en signatura electrònica i segell de temps, complint amb la normativa de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENS). Amb justificant de recepció i avisos via correu/SMS.
- Integració amb la **Plataforma de Serveis de Contractació Pública**
- Integració amb e-NOTUM, EACAT per a administracions públiques.
- Gestió de consentiments per a la relació amb SIRUSA.

6.4. Gestió de Tasques

Sistema integrat per crear, reassignar i controlar el venciment de tasques, amb avisos, comentaris (públics/privats) i subtasques.

6.5. Mòdul d'Avisos

Generació d'avisos visibles i via correu electrònic per a qualsevol acció que requereixi atenció (signatures pendents, noves tasques, terminis a punt de vèncer, etc.).

6.6. Modelatge d'expedients mitjançant tramitació reglada

L'objectiu és facilitar a SIRUSA la simplificació administrativa, i per tant l'eina cercada haurà de disposar de les següents característiques relacionades amb la tramitació:

- Permetre tramitació híbrida (lliure i reglada) amb un entorn 100% web.
- Llista de tràmits principals per cada fase dels expedients.
- Establiment de l'ordre i circuits de tramitació dels documents.
- Tramitació de qualsevol tipus de procediment contemplat a la Llei 9/2017 de contractes del Sector Públic, des de la contractació menor, passant pels diversos procediments de contractació del Llibre 2n, Títol I, Capítol I, Secció 2a de la LCSP, i fins els sistemes de racionalització de la contractació.
- Pre-establiment de circuits i documents propis de SIRUSA.
- Autonomia per a perfils no informàtics en la definició de processos.
- Repositori de mínim 500 models d'expedients mantinguts pel proveïdor.
- Interfície gràfica per definir fases, transicions, variables i responsables.
- Creació i reutilització de criteris d'adjudicació, personalitzats amb pes i fórmules.
- Creació de repositori de Condicions especials d'execució.

6.7. Quadre de Comandament

Panell d'estadístiques per visualitzar indicadors d'expedients, tasques, documents pendents i temps de resposta.

6.8. Administració i autogestió de la solució

Entorn web per gestionar usuaris, unitats de treball, quadre de classificació, catàleg de procediments i plantilles sense coneixements tècnics.

L'eina permetrà com a mínim:

- Creació de nous expedients
- Control d'import i terminis
- Establiment de condicions de tramitació
- Modificacions en formularis sense modificar models
- Tramitació dels expedients
- Tasques pendents
- Àrea de l'expedient
- Complimentar, validar i signar documentació
- Inici i aprovació dels expedients
- Cerca i consulta d'expedients
- Calendari de tramitació
- Creació de models d'expedients
- Configuració de circuits per la tramitació d'expedients
- Gestió d'usuaris i de l'entitat
- Gestió documental
- Arxiu d'expedients
- Actualització de la normativa vinculada a la contractació pública

6.9. Anàlisi i explotació de dades

Mòdul per a l'explotació avançada de la base de dades:

- Consultes personalitzades exportables en formats oberts.
- Possibilitat que sistemes externs recuperin dades de la plataforma.
- Lliurament de dades cap a l'exterior (OpenData).
- Exportació d'expedients
- Monitorització de colls d'ampolla i productivitat per ajudar a la presa de decisions de SIRUSA.
- Indicadors de gestió (KPI's)
- Creació d'estadístiques i informes personalitzats pels propis usuaris amb les dades obtingudes del programa, a fi de valorar l'eficiència en els procediments de contractació.

6.10. Creació automàtica del Pla Anual de Contractació

La plataforma ha de permetre la generació automatitzada del Pla Anual de Contractació a partir de les necessitats detectades en els expedients en curs i les unitats tramitadors.

El sistema ha de consolidar de forma automàtica la informació d'objecte, CPV, pressupost base de licitació i calendari previst d'inici de la licitació.

L'eina permetrà l'exportació d'aquest pla en formats oberts garantint la traçabilitat de les versions i modificacions realitzades durant l'exercici.

L'eina permetrà com a mínim:

- Planificació d'expedients
- Planificació del pla anual de contractació
- Planificació plurianual de contractació

6.11. Avisos i Gestió Automatitzada de Pròrrogues i Modificacions

El sistema ha de configurar un sistema d'avisos automàtics dirigits als responsables del contracte.

El programari ha d'impedir la tramitació de pròrrogues fora dels terminis establerts per la LCSP, generant alertes de bloqueig o avisos de responsabilitat si no s'ha notificat al contractista amb el preavís preceptiu.

En detectar la necessitat d'una pròrroga o modificació, el sistema ha de proposar automàticament l'inici d'un expedient vinculat, heretant les metadades de l'expedient originari per minimitzar errors humans.

L'eina permetrà com a mínim:

- Planificació d'expedients de continuació
- Tramitació separada de modificacions
- Ampliacions de garanties vinculades a les modificacions.

6.12. Control de l'Execució dels Contractes

El sistema ha de permetre definir fites temporals o tècniques vinculades a l'execució. El responsable del contracte podrà validar o rebutjar lliuraments directament des de la plataforma.

SIRUSA ha de disposar d'un panell visual on es mostrin els indicadors de desviació pressupostària, estat de les garanties definitives i compliment de les clàusules socials o ambientals incloses en el contracte.

L'eina ha de disposar d'un apartat específic per recollir incidències en l'execució, penalitzacions imposades i informes de seguiment, que quedaran vinculades permanentment a l'expedient de contractació.

L'eina permetrà com a mínim:

- Registre i seguiment de l'execució dels contractes
- Introducció de factures, certificacions i actes de recepció
- Incidència dels contractes
- Termini de garanties i avisos vinculats a les fases del seu retorn.

6.13. Registre d'activitat

El sistema ha de permetre obtenir pels administradors de l'eina a SIRUSA, un registre complet i absolut de les tasques que es realitzen sobre els expedients. Ha de deixar marca d'actuació de la persona i moment en que s'executa així com del tipus d'actuació que es realitza de manera que es puguin localitzar actuacions, defectes i recuperar informació per l'usuari executant.

7. REUNIONS DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE

Les reunions de revisió i seguiment les realitzarà el responsable del contracte designat per l'empresa adjudicatària i el responsable del contracte de SIRUSA. Aquestes reunions tindran la freqüència que es determini en la planificació. S'entén que al començament del contracte hauran de ser més seguides en el temps i després es pot determinar un màxim de 3 mesos entre reunió i reunió.

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

La persona responsable del contracte designat per l'adjudicatària 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.

8. PLANIFICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ DEL PROGRAMA

L'adjudicatària haurà de realitzar una proposta on inclogui el detall de la planificació dels treballs necessaris per a l'execució del contracte així com la metodologia de treball.

En el calendari caldrà detallar els terminis límit per cadascuna de les fases d'instal·lació i funcionament de la plataforma, 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 contracte i, per tal d'establir un cronograma adequat a les necessitats 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'empresa adjudicatària, sempre hi quan tinguin la validació del responsable del contracte de SIRUSA.

Fase 1 - 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 SIRUSA ja disposa d'un gestor d'expedients en funcionament i s'ha de donar continuïtat a tota la tasca feta fins al moment.

Les tasques que com a mínim s'hauran de realitzar en aquesta fase seran:

- Descàrrega completa dels expedients que SIRUSA disposa a la PSCP a fi de poder-lo integrar en el seguiment d'execució dels contractes.
- Reunió inicial del contracte.
- Elaboració i aprovació del calendari definitiu d'implementació i configuració.
- Elaboració i aprovació del pla i del calendari de migració.
- Anàlisi i definició de la informació a configurar en el sistema.

El termini màxim és de **1 mes** des de la formalització del contracte.

Fase 2 - Configuració del sistema i de l'entorn

L'empresa 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.
- La parametrització inicial del sistema de seguretat. Definició de perfils i usuaris de l'aplicació, i accessos.
- Carregar el catàleg de procediments.
- Migració dels expedients oberts a l'anterior sistema de gestió.
- La parametrització inicial dels llistats i els models de documents genèrics per adequar-los al disseny establert per SIRUSA.
- Formació al personal administrador de l'eina per tal de ser autònoms a l'hora d'efectuar canvis en la parametrització inicial.

El termini màxim és de **2 mesos** des de la formalització del contracte.

Fase 3 - Migració de les dades

Es requerirà una estratègia de migració de les dades que com a mínim contempli una fase de proves prèvia a la migració definitiva en la que es pugui revisar i confirmar per part de SIRUSA que les dades migrades són correctes.

L'adjudicatari elaborarà un procés de migració de dades tant del sistema de gestió electrònic actual, evitant en el possible la depuració manual de la informació i, en concret, haurà de ser capaç de migrar la totalitat de la informació existent en els dos sistemes, així com la relació entre les diferents entitats, i generar un informe d'incidències que permeti verificar a SIRUSA els resultats de la migració. Tots els costos derivats de la migració aniran a càrrec de l'adjudicatari.

Les dades a migrar des del gestor d'expedients actual són:

- Documents (amb codi segur de verificació)
- Expedients amb el seu estat de tramitació
- Registre d'entrades i sortides

La documentació haurà de ser migrada tot garantint-ne la seva recuperació, integritat, no repudi, seguretat, posterior accés, disponibilitat i usabilitat d'acord amb els presents plecs. En cas de la informació de tercers i territori, caldrà una depuració prèvia per tal de tenir les dades unificades i normalitzades.

A partir de la posada en marxa del sistema s'estableix un termini màxim de **2 mesos** des de la formalització del contracte per tal que les dades migrades estiguin disponibles.

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 SIRUSA pel desenvolupament de les accions corresponents a validació del funcionament i les dades migrades d'expedients oberts.

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 i de la qualitat de les dades migrades.

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 de la fase de posada en funcionament.

Fase 5 - Posada en funcionament

L'objectiu és la posada en funcionament dels mòduls i funcionalitats requerits, l'inici dels treballs amb la nova plataforma i la formació a tot el personal. El contractista haurà de portar a terme activitats de formació per a facilitar l'ús de tots i cadascun dels mòduls i components de la solució.

L'horari de formació s'adaptarà a les necessitats de SIRUSA i es planificarà en el temps de manera que coincideixi amb el període immediatament anterior a la posada en marxa. El pla de formació s'haurà de programar i ajustar a la dimensió de la plantilla i llocs de treball de SIRUSA, preveient les accions formatives per a cada perfil:

- Gerència
- Personal tramitador d'expedients (tècnics, administratius, etc.)
- Caps de departament

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de SIRUSA la documentació actualitzada dels manuals de formació. Es prioritzarà la presencialitat. Es distingiran tres tipus de formació:

- **Formació inicial bàsica:** dirigida a un coneixement suficient de la plataforma com per efectuar tasques de tràmit dintre del procediment de contractació. Essencial pels departaments tècnics de SIRUSA, principalment.
- **Formació inicial avançada:** dirigida a un coneixement profund de la plataforma capaç d'editar i configurar plenament tot el sistema de contractació de SIRUSA per efectuar tasques de tràmit dintre del procediment de contractació. Dirigit principalment al personal del Departament Jurídic i de Contractació de SIRUSA, en tots els seus nivells.
- **Formació de nova incorporació** (cada vegada que entri nou personal que hagi de tractar amb el programari de contractació)

Per les característiques del personal tècnic i jurídic implicat en la contractació pública de SIRUSA, les formacions cal preveure que per la seva realització es puguin realitzar per grups a fi de mantenir l'activitat de SIRUSA. En aquest cas l'adjudicatària no es podrà negar a realitzar aquestes divisions a petició de SIRUSA.

A més, durant el contracte caldrà impartir un mínim de 2 jornades anuals de formació continuada, a raó de mínim de 1h de formació. La temàtica de les formacions podrà ser requerida pel personal del Departament de Contractació o en cas que no es proposi cap concreta, podrà ser proposada per l'adjudicatària. SIRUSA podrà requerir que la formació es realitzi de manera presencial quan les circumstàncies relatives a l'adaptació de la plataforma a les necessitats de SIRUSA pugui requerir aquesta formació més personal i focalitzada. La formació no tindrà un límit d'assistents, si bé no es dividirà per grups i s'establirà amb anterioritat suficient el format, la data i l'hora.

La formació inicial (bàsica i avançada) prevista estarà inclosa, en tot cas, dintre de les tasques d'implementació i per tant serà considerat part del cost de subministrament de les llicències. Dintre del mateix cost estaran mínim de 2 jornades anuals de formació continuada. La formació per noves incorporacions es tractarà contra la borsa d'hores.

La fase de posada en funcionament no es donarà per finalitzada fins a l'emissió de l'acta corresponent per part de SIRUSA. El termini màxim és de **4 mesos** des de la formalització.

Fase 6 – Consolidació de projecte i millora de processos

Durant el període de transició, l'adjudicatari haurà de facilitar un servei de suport i acompanyament al personal de SIRUSA a fi de resoldre dubtes i maneres d'operar amb el programa o plataforma. Es considera que dos mesos és un temps raonable, però es podria estendre fins a un màxim de quatre mesos, sense cap cost addicional per a SIRUSA, mentre no es garanteixi la correcta activitat i explotació de la solució per part del personal dels serveis administratius de l'entitat.

Les funcions més rellevants inclouen:

- Suport i acompanyament en l'activitat diària.

- Parametrització i ajustaments de plantilles segons necessitats de SIRUSA.
- Sessions de reforç presencial.
- Assistència davant dubtes i incidències.

Finalitzada la implementació, l'adjudicatari haurà de mantenir les funcions d'acompanyament i suport al personal de SIRUSA a fi de resoldre dubtes i maneres d'operar amb el programa, sense que això arribi al nivell d'ús d'hores de la borsa. Aquesta assistència podrà ser prestada de manera personal i/o telemàtica, sent que en tot cas si s'utilitzen eines d'Intel·ligència Artificial, *chatbots*, o contestadors de veu; hauran de permetre finalment en cas de no resoldre el problema a una persona física que faci l'atenció personalitzada per resoldre el dubte o assistència.

9. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR DURANT LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de lliurar la documentació detallada a continuació per garantir la transparència, el seguiment i la correcta transferència de coneixement cap a SIRUSA.

Tota la documentació es lliurarà en format electrònic editable i en català.

Documentació durant la fase d'implantació i posada en marxa

Els principals documents que es lliuraran són:

- Document de Pla de Projecte (calendari, riscos, contingència, comunicació i formació).
- Actes de totes les reunions.
- Documents de presentació de la plataforma.
- Documentació de proves del sistema.

Durant l'execució, SIRUSA es reserva el dret de requerir documentació addicional associada al projecte.

Documentació a la finalització i posada en marxa

- Manual d'Usuari: descripció d'accés, pantalles, camps, llistats i operacions.

10. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT

Servei de suport i manteniment de la solució

El servei de suport i de manteniment s'iniciarà a partir de la posada en funcionament de la plataforma 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 SIRUSA, han d'estar plenament garantits en l'horari d'oficina (8 h a 17 h 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.
6. Actualització derivada de canvis normatius o modificacions de requisits funcionals (manteniment adaptatiu).
7. Garantia de disponibilitat de les funcionalitats adquirides amb un rendiment acceptable. S'ha de garantir el bon funcionament continuat dels components del programa.
8. Resolució de problemes del programa.
9. Assessoria funcional i tecnològica del programa que permeti resoldre els dubtes i preguntes sobre el funcionament del sistema.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Realitzar, sense cost per SIRUSA i durant tota la vigència del contracte, totes les actualitzacions necessàries de programari, integracions i bases de dades; incloent la correcció d'errors o defectes, així com les millores que s'incorporin al programari.
- Assignar un gestor o consultor especialitzat de forma permanent per recolzar al responsable del contracte de SIRUSA.
- Oferir assessorament tècnic per a la integració de qualsevol altre programa amb el gestor d'expedients.
- Establiment d'un horari d'atenció mínim de 8h a 17h de dilluns a divendres, amb excepció dels festius de caràcter nacional. Sense perjudici de que la recepció i seguiment d'incidències i/o sol·licituds es faci durant la totalitat de la setmana i les 24h.
- Accés a continguts de formació en línia sobre el programa: guies, videotutorials, FAQs,...

En cas d'aturades programades per l'adjudicatari, SIRUSA haurà de ser informat amb un mínim de 24h hores hàbils d'antelació.

Acords de Nivell de Servei

L'empresa ha de definir el procediment de gestió d'incidències (telèfon, correu o portal web). Es valorarà que SIRUSA pugui fer el seguiment de les consultes mitjançant l'accés al programari de control del proveïdor.

L'adjudicatari designarà un consultor senior per al seguiment. Les incidències detectades pel proveïdor han de ser comunicades a SIRUSA de forma immediata, indicant l'abast i alternatives de treball per minimitzar l'afectació al funcionament diari de l'entitat.

Definicions de severitat:

- **Crítica:** Afecta l'operativa global o impedeix el treball del 10% o més dels usuaris.
- **Greu:** Afecta l'operativa de manera parcial (funcionalitats clau) o totalment a un usuari concret.
- **Lleu:** No afecta l'operativa general, però falla una funcionalitat menor.
- **Sense impacte:** Consultes o incidències de nivell baix que no afecten el funcionament.

Taula d'Acords de Nivell de Servei (en hores hàbils excepte les incidències crítiques que seran hores naturals):

TIPUS D'INCIDÈNCIA	TEMPS DE RESPOSTA MÀXIM	TEMPS DE RESOLUCIÓ MÀXIM
Crítica	1 hora	4 hores
Greu	2 hores	8 hores
Lleu	7 hores	35 hores
Sense impacte / Consultes	24 hores	80 hores

11. PLA DE DEVOLUCIÓ

El contractista ha de garantir la possible devolució del servei a un altre proveïdor durant l'últim mes del contracte. La solució ha de contemplar mesures per garantir un baix risc i el menor temps de transició per a SIRUSA.

Es requereixen els següents punts:

- El proveïdor lliurarà a SIRUSA tota la informació per garantir la migració al nou sistema el traspàs. Aquest lliurament s'efectuarà mínim amb **3 mesos d'antelació a la finalització del present contracte** o de les seves pròrrogues. Aquest termini s'escurçarà únicament en el supòsit que en aquell moment no s'hagi adjudicat un nou contracte. Aquest lliurament màxim podrà comportar 4 setmanes.
- Garantir que la solució no dificultarà un futur i eventual canvi de proveïdor.
- Garantir que el licitador donarà suport a la migració de dades en el supòsit de canvi de plataforma, facilitant a més la transferència d'informació al nou proveïdor sense limitacions tècniques.
- Garantia de disponibilitat de la totalitat de les dades en format electrònic estàndard i reutilitzable.
- Permetre l'exportació de tota la documentació en formats que compleixin les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (NTI) (expedient electrònic, metadades i quadre de classificació).

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 Publiques (que resulta aplicable en tot el que no sigui contrari amb la LCSP).

A Tarragona a la data de signatura electrònica.

Tècnic responsable del contracte