Ajuntament de
Sant Pol de Mar

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA SOLUCIÓ INTEGRAL (SaaS) DE GESTIÓ ELECTRÒNICA D'EXPEDIENTS I DELS SERVEIS DIGITALS ASSOCIATS

Exp. 2026/2085

Índex

1. Objecte 2
2. Abast 2
3. Adequació normativa de la solució (manteniment normatiu) 2
4. Descripció dels requeriments 3
   - 4.1 Registre d'entrada i sortida 4
   - 4.2 Tramitació 5
   - 4.3 Gestió dels òrgans col·legiats 9
   - 4.4 Gestió de metadades 9
   - 4.5 Gestió documental (classificació, tancament i revisió d'expedients) 9
   - 4.6 Arxiu: transferència i avaluació 10
   - 4.7 Polítiques d'accés als expedients 11
   - 4.8 Tercers i territori 11
   - 4.9 Seu electrònica 11
   - 4.10 Sistema d'avisos a l'usuari tramitador 12
   - 4.11 Cerques 12
   - 4.12 Repositori de dades i informació i analítica 13
5. Formació i suport continu 13
   - 5.1 Formació a treballadors/es 13
   - 5.2 Servei de suport a treballadors/es 13
6. Implantació de la solució 14
7. Provisió d'una solució SaaS 15
   - 7.1 Descripció 15
   - 7.2 Entorns 16
   - 7.3 Correccions, actualitzacions de la solució i canvis de versió 17
   - 7.4 Usabilitat de la interfície 17
   - 7.5 Accés a la solució 17
   - 7.6 Pla de còpies 17
   - 7.7 Auditoria i generació de traces. 17
   - 7.8 Perfils 18
8. Posada en marxa del servei 19
9. Protecció de dades de caràcter personal 19

1. Objecte

L'objecte d'aquesta licitació és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació d'una solució integral (SaaS) de gestió electrònica d'expedients i dels serveis digitals associats per a l'ajuntament de Sant Pol de Mar.

2. Abast

L'abast de la prestació és el següent:

1) Proporcionar una **solució SaaS per la gestió electrònica d'expedients** que ha d'incloure:
   - Ús de la solució i actualització de versions.
   - Gestió d'incidències.
   - Desenvolupament de noves funcionalitats.
2) **Formació i suport** continu:
   - Formació a treballadors/es de l'ajuntament.
   - Servei de suport a treballadors/es de l'ajuntament.
3) **Implantació** de la solució a l'ajuntament:
   - Alta de l'ens a la plataforma.
   - Configuració estàndard.
   - Migració de les dades provinents dels sistemes de gestió d'expedients utilitzat per l'ens.
4) **Integracions** de la solució contractada:
   - Integració de tercers amb la solució.
   - Serveis del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (CAOC).

3. Adequació normativa de la solució (manteniment normatiu)

En tractar-se d'una solució orientada a la gestió administrativa s'haurà d'adequar en tot moment a tota aquella normativa, europea, estatal, comunitària o local, que sigui aplicable durant la vigència del contracte.

Per tant, és obligació de la contractista l'adequació normativa continua, sense que això impliqui un cost econòmic addicional per a l'ajuntament de Sant Pol de Mar.

La normativa de base vigent en el moment d'aprovació del present plec de prescripcions tècniques particulars, és la següent:

- Directiva 2007/2/CE del Parlament Europeu i del Consell de 14 de març de 2007 per la que s'estableix una infraestructura d'informació espacial en la Comunitat Europea (Inspire).
- Reglament Europeu 2016/679 general de protecció de dades, de 27 d'abril.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat
- Reial decret 4/2010, del 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Document electrònic.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Procediments de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics.

- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Digitalització de Documents.
- Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Política de gestió de documents electrònics.
- Resolució de 22 de juliol de 2021, de la Secretaria d'Estat de Digitalització i Intel·ligència Artificial, per la que s'aprova la Norma Tècnica d' Interoperabilitat de Model de Dades per a l'intercanvi d'anotacions entre entitats registrals.
- 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.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 1.112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- Decret 13/2008, de 22 gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

4. Descripció dels requeriments

Els requeriments tècnics de la solució integral (SaaS) de gestió electrònica d'expedients i dels serveis digitals associats per a l'ajuntament són els següents:

Solució per la gestió electrònica administrativa

La solució ha d'incloure com a mínim:

- La gestió dels registres d'entrada i sortida.
- La gestió d'expedients per la tramitació electrònica.
- La gestió del nucli dels tercers i territori.
- La gestió i administració dels òrgans col·legiats de l'ajuntament.
- El sistema de notificació, la seu electrònica (incloent el taulell d'edictes, la carpeta ciutadana i el catàleg de tràmits).
- El quadre de comandament d'indicadors.

Gestió de configuracions, parametritzacions i processos massius

La solució ha de permetre la configuració del patró d'entitat, amb la seva corresponent parametrització, que ha d'incloure, com a mínim:

- Quadre de classificació documental.
- Tipologies documentals.
- Unitats de treball estàndard de l'organigrama.
- Metadades dels documents i expedients.
- Llibres oficials.
- Rols.
- Oficines registrals.
- Catàleg de tràmits.
- Grups de signatures.
- Plantilles de documents.
- Tràmits genèrics per a fluxograma de procediment administratiu genèric

A més dels paràmetres específics de l'entitat:

- Organigrama.
- Permisos d'usuaris.
- Segells d'òrgan.
- Integracions.
- Validador de documents.
- Numeració de les anotacions.
- Grups de signatures.
- Numeració de documents.
- Numeració d'expedients.

Les modificacions dels organigrames i la seva afectació en els permisos sobre els diferents objectes, seran dutes a terme pel contractista. Aquestes modificacions poden esdevenir en qualsevol moment però de forma més intensa cada quatre anys coincidint amb la celebració de les eleccions municipals.

4.1 Registre d'entrada i sortida

El registre d'entrada i sortida és la funcionalitat que ha de permetre registrar i gestionar les anotacions i la documentació associada que entra i surt de l'ens local de forma eficaç i eficient.

Tant les anotacions d'entrada con les de sortida poden realitzar-se presencial o telemàticament a través de la seu electrònica. En aquest sentit la solució s'hauria d'integrar amb les eines o els serveis de l'AOC habilitats a l'efecte. La numeració assignada a cada anotació ha de ser automàtica i ha de garantir la data i hora oficial a través d'un segell de temps.

La solució ha de proporcionar informació clara de les anotacions telemàtiques o notificacions que presenten algun tipus d'incidència.

La solució de registre ha de permetre com a mínim:

- Diligenciar les anotacions cap a les unitats de treball que l'han de gestionar indicant si el motiu de la diligència és assabentat o tramitació.
- Generar diverses oficines de registre.
- Configurar la informació a mostrar i extreure el llibre de registre.
- Disposar de l'opció de tancament i obertura d'exercicis registrals.
- Reservar números d'anotacions per gestionar-les amb posterioritat, bé

complimentant-les o anul·lant-les totalment o parcial.

- Realitzar notificacions massives.
- Introduir múltiples interessats, destins i documents.
- Generar documents i digitalitzar documents d'acord amb l'ENI, la norma tècnica d'interoperabilitat, i permetre la creació de còpies autèntiques amb segell d'òrgan.
- Associar anotacions d'entrada amb anotacions de sortida.
- Reutilitzar documentació aportada per la ciutadania que ja es troba dins de la solució.
- Consultar i gestionar les anotacions utilitzant diferents filtres com l'interessat, la data, o l'estat de la notificació.
- Generar avisos al tramitador en cas de notificacions que per qualsevol raó no s'han practicat o que no han estat accedides.
- Modificar la tipologia documental dels documents adjunts a l'anotació de registre

La solució ha de permetre gestionar les anotacions registrals amb destinació a altres administracions catalanes. L'intercanvi de registres haurà de realitzar-se a través del servei EACAT de l'AOC, integrat amb la solució.

Els interessats de les anotacions poden ser interessats existents al nucli de tercers i territori de l'entitat.

4.2 Tramitació

La funcionalitat de tramitació ha de permetre fer el seguiment integral i complet de qualsevol expedient electrònic i els documents que formen part de l'entitat des de l'inici fins la finalització de la tramitació així com la transferència i l'extracció de dades i documents del sistema. Ha de permetre gestionar, consultar i tramitar els expedients electrònics. Ha de garantir la disponibilitat, accessibilitat i interoperabilitat de la informació.

La solució proposada ha de ser compatible amb la metodologia e-SET.

A. Expedients

S'entén per expedient administratiu, el conjunt ordenat de documents i actuacions que serveixen d'antecedent i fonament a la resolució administrativa, així com les diligències encaminades a executar-la, d'acord amb l'article 70 de la llei 39/2015.

Tràmits de l'expedient i tasques

La solució ha de permetre fer seguiment fàcil dels tràmits i les tasques pendents de l'usuari.

Els **tràmits** són encomanes de feina que informen de les accions que s'han fet durant la vida d'un expedient, des de la seva creació fins el seu tancament.

La solució ha de permetre impulsar la tramitació a través de tràmits establerts per un flux de treball genèric i lliure que es configura en la parametrització.

Els usuaris administradors de l'entitat podran definir nous fluxos de treball guiats en funció del procediment.

Les dades mínimes que ha de contemplar un tràmit són:

- Expedient al que està vinculat.
- Tipus de tràmit.
- Títol del tràmit.
- Descripció.
- Data límit.
- Unitat orgànica responsable i persona assignada.
- Notes o comentaris.
- Documents annexats (amb accés al document).

Els tràmits es poden modificar i tancar una vegada s'han finalitzat.

Les **tasques** són encomanes de feina que no formen part de cap expedient administratiu ni del seu procediment però que són necessàries per la correcta gestió de la feina diària. Les dades mínimes que ha de contemplar una tasca són:

- Títol de la tasca.
- Descripció.
- Data límit.
- Unitat de treball i persona assignada.
- Notes o comentaris.

Les tasques es poden modificar i tancar quan han finalitzat.

La solució ha de permetre la distribució de tasques i tràmits entre els usuaris tramitadors tenint en compte els permisos de visibilitat i gestió de l'expedient i la documentació.

La solució ha de permetre a l'usuari tramitador visualitzar fàcilment les tasques, els tràmits i les signatures pendents.

La solució ha de permetre establir alertes de compliment de termini tant a nivell d'expedient, de tràmits i tasques.

Creació i gestió de l'expedient

Tots els documents que entren a la solució s'han de guardar a un expedient. Tots els expedients s'han de vincular a una sèrie del quadre de classificació i ha d'identificar un responsable de l'impuls de l'expedient.

Aquests principis s'han de respectar també en el cas de les integracions amb altres sistemes: tots els documents que insereixen altres sistemes, s'han de guardar a un expedient.

Les metadades s'han de poder alimentar a partir de taules de referència per maximitzar la qualitat de les dades entrades i ha de permetre definir valors per defecte (metadades automàtiques). Les taules amb els valors de referència s'han de poder configurar a nivell de tipus d'entitat o a nivell global.

La solució ha de permetre:
- Relacionar expedients.
- Gestionar i controlar els terminis de l'expedient.
- Realitzar canvis sobre qualsevol metadada/camp de l'expedient de forma individual o massiva. Cas que es seleccioni més d'un expedient, les accions han de repercutir sobre el conjunt d'expedients seleccionats.
- Georeferenciar els expedients.

B. Documents electrònics

S'entén com a document electrònic l'objecte digital que conté la informació de dades i signatura amb les metadades associades, segons la "Guia de la norma tècnica d'interoperabilitat de document electrònic".

La incorporació dels documents a l'expedient s'ha de poder fer mitjançant:

- Digitalització total o parcial de documents paper.
- Càrrega directa de documents electrònics.
- Generació de documents originals dins la pròpia solució.
- Integració amb altres sistemes.
- Vinculació d'un document ja existent al sistema a un nou expedient.

Els documents electrònics incorporats durant la tramitació aniran sempre a un expedient, no poden existir documents sense expedient associat i han d'estar associats sempre a la tipologia documental a la que pertanyen segons el llistat de tipologies documentals configurat a l'entitat.

El document digital ha d'incloure sempre les metadades mínimes especificades a l'apartat de "Gestió de metadades".

Tot document signat ha d'incloure el codi segur de verificació del document (CSV) i s'ha de proporcionar la URL on qualsevol persona, sense necessitat d'identificar-se, pot fer la comprovació d'aquest codi.

La solució ha de permetre:

- La càrrega i visualització dels formats de documents acceptats per la norma tècnica d'interoperabilitat ENI.

- Incorporar documents electrònics externs, junt amb les seves signatures electròniques. Ha de ser capaç de validar la signatura electrònica externa i carregar les metadades de signatura al propi sistema.

- Relacionar documents entre ells. Aquesta operació ha de ser reversible.

- Vincular un document a més d'un expedient sense duplicar-lo. En desvincular un document d'un expedient el sistema ha de controlar que com a mínim estigui relacionat amb un expedient.

La solució ha de permetre automatitzacions sobre els documents digitals. Les automatitzacions mínimes són:

- Numeració automàtica: els documents tipus d'actes de Junta de Govern Local, de Ple, Decrets s'han de numerar correlativament quan estiguin aprovats.

- Vinculació automàtica als llibres oficials: s'ha de poder configurar que determinats tipus de documents generin automàticament llibre oficial. És a dir, en ser aprovats, han de quedar vinculats automàticament a l'expedient al que pertany i a l'expedient del llibre oficial. En el cas del llibre de decrets, el llibre ha d'incorporar l'extracte del decret.

- Índex electrònic: en tancar l'expedient s'ha de generar automàticament l'índex electrònic que ha de quedar dins l'expedient al que correspon, signat digitalment de forma automàtica amb el segell d'òrgan de l'entitat.

- Generació i enviament automàtic de notificacions electròniques dins de l'expedient. S'han de poder fer notificacions a múltiples interessats i de múltiples documents. Les evidències de les notificacions s'han de descarregar automàticament a l'expedient, on ha de quedar constància de l'estat de la notificació i poder-se consultar des del propi expedient.

- Generació automàtica de documents vinculats a la gestió d'òrgans col·legiats (com a mínim ordre del dia, proposta d'acta, certificats d'acords i notificacions)

La solució ha de permetre crear plantilles de documents administratius que es personalitzin amb les metadades de l'expedient o el document.

El model d'autogestió pot crear i mantenir-se els seus propis models de documents i plantilles.

La solució ha d'oferir funcionalitats que permetin durant la tramitació reutilitzar la documentació aportada pel ciutadà/ana en altres expedients.

Eliminació de documents i expedients

La solució ha de permetre eliminar els documents no signats dels expedients en estat obert. No es podrà eliminar documents si aquests estan vinculats a un altre expedient, en aquest cas s'han de desvincular de l'expedient d'on es vol eliminar.

En el cas d'eliminació de documents o expedients, la solució guardarà un registre de l'acció fàcilment consultable indicant com a mínim usuari i data en què s'ha realitzat l'acció.

C. Signatura de documents

La solució ha de suportar tots aquells tipus de signatura electrònica establerts a la normativa, que apliqui en qualsevol moment durant la vigència del contracte, des de sistemes Windows, Mac OS i Linux .

La solució ha de permetre accedir, visualitzar de forma responsiva i signar els documents des de dispositius mòbils com tauletes i telèfons mòbils tant amb sistema operatiu Android com amb IOS.

Els certificats admesos per a realitzar signatures com a mínim han de ser els certificats digitals emesos per autoritats certificadores homologades i com a mínim els emesos pel Consorci AOC.

La solució ha de permetre com a mínim:

- Construir circuits de signatura a partir de càrrecs.
- Incorporar un document a un circuit de signatura de forma manual o automàtica: el primer cas és l'usuari tramitador qui escull els càrrecs signants; en la forma automàtica és el sistema qui estableix el circuit en funció del tipus de document.
- Definir signatures automatitzades amb segell d'òrgan segons tipologies de documents.
- Incloure en el circuit de signatura tant a càrrecs interns de la corporació, així com persones externes a la corporació sense necessitat de donar-los d'alta com a usuaris del sistema. La solució ha de permetre la signatura dels documents per part d'ambdós tipus de signants.
- Modificar el circuit de signatura si el document no disposa de cap signatura.
- Delegar la signatura. S'ha de poder establir un període de delegació i el que es delegarà i en qui es delegarà. El signant ha de poder consultar tots aquells documents que estan delegats de la seva signatura.

Els usuaris han de poder:

- Consultar els documents pendents de signatura.
- Aprovar i rebutjar els documents individualment o en lot.
- Incorporar observacions al procés de signatura.

4.3 Gestió dels òrgans col·legiats

La solució ha de permetre gestionar de forma integral les sessions dels òrgans col·legiats. S'ha de permetre com a mínim:

- Definir els òrgans col·legiats segons les necessitats de l'ens local.
- Crear i gestionar (permetre com a mínim la incorporació i el rebuig) les propostes dirigides a l'òrgan resolutori competent.
- Generar de forma automatitzada utilitzant plantilles estàndard, els punts de l'ordre del dia (a partir de les propostes) que es tractaran a les sessions dels òrgans col·legiats i afegir-ne d'altres de caràcter urgent si s'escau.
- Elaborar de forma automatitzada i comunicar la convocatòria de les sessions i donar accés als convocats a l'expedient de la sessió.
- Gestionar la sessió: reflectir el quòrum i les deliberacions i votacions de cada punt de l'ordre.
- Generar l'acta i les certificacions de forma automatitzada quan s'ha finalitzat la sessió.
- Guardar automàticament els certificats a l'expedient que ha generat la proposta.
- Consultar les sessions, persones convocades, els expedients objecte de tractament de la sessió i les notificacions i trasllats realitzats.

4.4 Gestió de metadades

La solució ha de treballar amb les metadades mínimes (obligatòries ENI i obligatòries de transferència) que contempla el RD 4/2010 de 8 de gener pel qual es regula l'Esquema Nacional de Interoperabilitat i que es desenvolupa en l'Esquema de metadades per a la gestió del document electrònic (e-EMGDE), l'Esquema de metadades comunes per al document electrònic (eEMC) i per les Normes Tècniques d'Interoperabilitat ("PAe - Normas Técnicas", administracionelectronica.gob.es).

S'entén per sèrie documental el conjunt d'expedients que responen a una mateixa funció o activitat i amb el contingut i una normativa similar. El quadre de classificació és l'arbre jeràrquic i lògic de les sèries documentals. Ha de poder-se configurar fins a 4 nivells.

La solució ha de permetre gestionar (modificar/eliminar/crear) de manera massiva o individualment totes les metadades; és a dir, ha de permetre configurar metadades i el contingut de les mateixes a nivell de sèrie documental o tipus de document al patró de l'entitat. En el cas del codi SIA caldrà especificar-ho per cada entitat.

La solució ha de permetre assignar noves metadades a documents o expedients segons sèries documentals, segons procediments i segons tipus de documents. Aquestes metadades s'han de poder incorporar a les cerques, s'han de poder llistar, incorporar a les visualitzacions analítiques i exportar.

4.5 Gestió documental (classificació, tancament i revisió d'expedients)

A més dels estats dels expedients previstos per l'Esquema de metadades per a la gestió de l'expedient electrònic, la solució ha de gestionar estats de l'expedient que permetin identificar que l'expedient es troba en situació d'avaluació per part de l'arxiu o transferit a una plataforma externa.

A efectes d'aquest plec s'entén:

- Expedient **Obert** aquell expedient que no ha finalitzat la seva tramitació. L'usuari tramitador pot afegir documents, tràmits i tasques fins al tancament.

- Expedient **Tancat** aquell expedient que la tramitació administrativa ha finalitzat. L'expedient tancat ha d'incloure una diligència de tancament i l'índex dels documents que formen part de l'expedient.

- Expedient en **Avaluació** per part de l'arxiu (o nomenclatura assimilable) aquell expedient que la tramitació administrativa ha finalitzat, l'usuari tramitador pot consultar el seu contingut però no pot fer cap canvi (està bloquejat per part de l'Arxiu).

- Expedient en **Transferit** (o nomenclatura assimilable) aquell expedient que la tramitació administrativa ha finalitzat, l'usuari tramitador només pot consultar les metadades de l'expedient, però no el detall dels documents ni les seves metadades.

a) Classificació d'expedients

Els expedients han de vincular-se a una sèrie del quadre de classificació en el moment de l'obertura de l'expedient.

La solució ha d'oferir la possibilitat de reclassificar de forma massiva els expedients que estiguin oberts o tancats.

b) Tancament i revisió d'expedients

Una vegada tancat l'expedient, l'usuari tramitador només pot consultar la informació de l'expedient fins que aquest estigui en procés d'avaluació per part del servei d'arxiu (estat *Avaluació per part de l'arxiu* o assimilable). Mentre l'expedient no estigui en situació d'avaluació o transferit, l'usuari tramitador pot reobrir l'expedient per incloure els documents que es considerin necessaris. Això comportarà una nova diligència de tancament motivada i un nou indexat d'acord amb la normativa.

La solució ha de poder fer transferències documentals a i-ARXIU. S'entén per expedient transferit aquells expedients enviats i conservats en una plataforma externa de preservació a llarg termini.

La transferència comporta que a la solució només es conservin les metadades i l'índex de cada expedient transferit, la resta de documents i metadades s'han d'eliminar de l'expedient. Els documents que estiguin vinculats a altres expedients només s'han d'eliminar de l'expedient que es transfereix i han de romandre a la resta d'expedients. La transferència dels expedients ha de ser individual o massiva.

L'usuari/ària amb rol d'arxiver/a ha de poder:

- Seleccionar i marcar un conjunt d'expedients i canviar l'estat.
- Seleccionar i marcar un conjunt d'expedients i transferir-los a i-ARXIU.
- Seleccionar i marcar un conjunt d'expedients o documents i modificar una metadada.

Els expedients en situació d'avaluació per part de l'arxiu queden bloquejats pel que fa a la seva edició per als usuaris tramitadors.

4.6 Arxiu: transferència i avaluació

A efectes d'aquest plec tot allò relacionat amb avaluació i eliminació queda determinat pel decret 13/2008, de 22 de gener sobre accés, avaluació i tria documental.

La transferència implica l'eliminació dels documents però no de les metadades associades als documents i els expedients.

La solució ha de permetre gestionar la transferència a i-ARXIU de forma massiva i ha de generar un informe de la transferència on constin de forma entenedora, si és el cas, les incidències que s'han produït durant el procés.

4.7 Polítiques d'accés als expedients

S'ha de poder concretar la visibilitat i accés dels usuaris tramitadors a documents i expedients d'una banda a partir de la sèrie documental o del procediment i d'una altra, de les unitats de treball que tenen accés a cada sèrie documental o procediment.

L'usuari tramitador podrà modificar els permisos d'accés a nivell d'expedient o de document.

L'accés del ciutadà s'ha de poder realitzar a través de la carpeta ciutadana de la seu electrònica del proveïdor, integrada amb la carpeta ciutadana proveïda pel Consorci AOC.

La solució ha de permetre administrar i limitar per a determinats expedients o documents la visibilitat i l'accés de la ciutadania a expedients o documents des de la carpeta ciutadana.

4.8 Tercers i territori

La solució ha de permetre gestionar dades de tercers (interessats) i territori de forma consistent. La informació de tercers ha de permetre administrar per a un mateix tercer/interessat vàries adreces tant postals com electròniques a efecte de notificacions, permetent identificar la forma i adreça prioritària.

Per a cada procediment, s'ha de poder establir una adreça tant postal com electrònica.

La solució ha de permetre identificar possible duplicats i gestionar-los.

La solució ha de permetre georeferenciar la informació d'expedients de forma consistent a la informació de territori.

4.9 Seu electrònica

La seu electrònica ha de permetre generar la informació i publicar la documentació d'acord amb el marc normatiu vigent.

A. Carpeta ciutadana

La solució ha d'incorporar les funcionalitats que permetin autenticar l'usuari extern i accedir als expedients i sol·licituds tramitats amb l'ens local.

La solució ha de permetre configurar els expedients i documents als que es dona visibilitat a través de la carpeta ciutadana.

B. Taulell d'edictes

La solució ha d'incorporar les funcionalitats que permetin publicar i despublicar anuncis al taulell d'edictes des de l'expedient administratiu. La solució ha de cobrir les següents necessitats:
- Permetre marcar un període de publicació i retirar automàticament l'anunci.
- Descarregar automàticament a l'expedient administratiu les evidències de publicació i despublicació.
- Publicar anunci i els seus annexos.

C. Catàleg de tràmits i formularis de sol·licitud

La solució ha d'incorporar les funcionalitats que permetin mantenir un catàleg de tràmits o procediments que l'ens local pot personalitzar. La solució ha de cobrir les següents necessitats:

- Vincular cada procediment amb el seu codi SIA.
- Generar formularis de sol·licitud personalitzats per a cada tràmit amb camps personalitzats.

- Incorporar la possibilitat d'activar una passarel·la de pagaments bancària (inclòs integració amb Bizum).
- Generar cartes de pagament a partir de dades del formulari.

D. Validació de documents

La solució ha de permetre validar la documentació a partir del CSV.

4.10 Sistema d'avisos a l'usuari tramitador

La solució ha de permetre a l'usuari tramitador configurar el sistema d'avisos. El sistema com a mínim ha de permetre gestionar els avisos següents.

- Registre
  - Entrades de registre pendents de gestionar.
  - Entrades o sortides telemàtiques que presenten errors.
- Notificacions
  - Notificacions practicades que presenten algun error o incidència.
- Signatura
  - Documents pendents de signatura.
  - Documents rebutjats per altres usuaris del circuit de signatura.
  - Documents posats en circuit que han finalitzat el circuit de signatura.
- Expedients
  - Expedients propers a caducar el termini.
- Tràmits i tasques
  - Tràmits i tasques properes a caducar el termini.

S'entén per gestionar els avisos, la capacitat de l'usuari de decidir la periodicitat o els tipus d'avisos a rebre, gestionar els avisos per blocs (esborrar o marcar com llegits) i, en cas que s'utilitzi més d'un canal, poder determinar el canal o canals.

4.11 Cerques

L'usuari ha de poder fer cerques en totes les metadades o camps de :

- Anotacions.
- Expedients.
- Documents.
- Tercers.
- Territori.
- Tràmits i tasques.

La solució ha de permetre realitzar consultes per valors o rangs de valors per qualsevol camp o metadada de la solució, inclosos els camps creats a mida per a expedients d'una sèrie o procediment o per a tipus de documents.

Els resultats s'han de poder llistar i exportar en format editable i reutilitzable com full de càlcul o format XML per a la seva explotació sense limitacions del nombre de registres.

La solució ha de permetre personalitzar els camps o columnes a visualitzar tant per pantalla com per a extreure llistats.

4.12 Repositori de dades i informació i analítica

La solució inclourà els mecanismes necessaris per a la consulta de dades de tots els camps o metadades, sense necessitat de conèixer l'estructura de la base de dades ni accedir directament a la base de dades.

El contractista haurà de facilitar informació descriptiva de què conté cada camp o metadada.

A més de la consulta a través de la interfície d'usuari, la solució ha de permetre realitzar consultes a traves d'una API securitzada i documentada de consoles de consulta assistida disponibles en la mateixa solució.

5. Formació i suport continu

5.1 Formació a treballadors/es

Durant la implantació el contractista realitzarà accions de formació i accions d'acompanyament i seguiment a l'ens local.

Com a mínim, oferirà una formació de 12 hores sobre la solució i un mínim de 10 hores de seguiment i acompanyament del procés d'implantació presencial i/o virtual.

La formació serà impartida a l'ens local.

La formació contemplarà una vessant pràctica presencial i una vessant teòrica que pot ser en format virtual.

Els desplaçaments i dietes aniran a càrrec del contractista.

Un cop finalitzada la implantació el proveïdor realitzarà de forma periòdica sessions formatives per aprofundir en aspectes concrets de la solució, per a actualitzar coneixements sobre les eines o per explicar canvis o novetats de les versions. Aquestes sessions poden ser virtuals.

Les sessions poden ser enregistrades perquè puguin ser utilitzades com a material de consulta.

El contractista facilitarà manuals sobre l'ús de la solució complerts i actualitzats en català.

En relació a les sessions de formació a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica. El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol de les dues modalitats, sense que això generi cap cost econòmic addicional per a l'ajuntament.

5.2 Servei de suport a treballadors/es

El servei de suport als treballadors/es ha de donar cobertura a consultes i peticions relatives a:

- Configuració de les eines o dels dispositius per a optimitzar l'ús de les eines.
- Resolució de dubtes sobre l'ús de les eines.
- Canvis en les configuracions de les eines.
- Identificació i documentació d'incidències i millores.

A. Horari del servei

El servei de gestió d'incidències i de suport es realitzarà de 9h a 14h, de dilluns a divendres no festius.

B. Canals i idiomes d'atenció del servei de suport

El contractista resoldrà les consultes de l'ajuntament com a mínim per correu electrònic i utilitzarà eines de control remot sempre amb consentiment de l'usuari. El servei d'atenció telefònica a usuaris és una de les millores a valorar en les ofertes presentades.

L'empresa contractista haurà de disposar d'una eina pròpia per tal de realitzar el seguiment de consultes, nous desenvolupaments, suport funcional i incidències pròpies de la solució.

Les despeses que es puguin derivar de l'ús d'aquests canals de comunicació en cap cas no podrà suposar un cost addicional per a l'ajuntament.

El servei serà atès en català.

6. Implantació de la solució

Consisteix en les tasques d'alta, configuració i migració de dades.

La solució proveirà mecanismes per importar dades i documents de l'ens.

La solució contractada caldrà que s'integri amb sistemes d'informació externs.

A. Integració d'aplicacions externes amb la solució

La solució ha d'incorporar una API que permeti la consulta, modificació i inserció de dades i documents per part d'altres aplicacions.

La inserció de documents per part d'aplicacions externes cap a la solució s'ha de realitzar sempre en un expedient i amb identificació de les metadades mínimes obligatòries. Les tipologies documentals s'han de correspondre amb les tipologies establertes a la configuració de la solució.

En concret, i segons l'element d'informació aquesta API ha de contemplar:

Expedients:
- Consulta per múltiples criteris incloent com a mínim: número d'expedient, estat, sèrie documental, procediment, any de creació, interessats, dates, existència d'un tràmit concret i existència d'un document concret.
- Inserció de nous expedients informant les metadades obligatòries a més de la sèrie documental, el procediment, el responsable i el termini. La inserció d'expedients respectarà les regles de creació del títol dels expedients.
- Incorporació d'un tràmit indicant títol, responsable, data de creació, termini de resolució i descripció.
- Modificació de qualsevol metadada o camp d'un expedient.

Documents:
- Consulta per múltiples criteris incloent com a mínim: codi de document, codi CSV, títol del document, estat del document, estat de signatura, signants, tipus de documents, expedients associats, interessats i dates.
- Inserció de nous documents a un expedient informant les metadades obligatòries a més de les metadades de tipologia documental, tipus de document (còpia autèntica, còpia simple, etc), metadades de signatura i títol. La inserció de documents respectarà les regles de creació del títol dels documents i expedients.
- Modificació de qualsevol metadada o camp d'un document.

Registre
- Inserció de dades d'anotació i interessats (Dades identificatives i territori) i de la documentació adjunta en una oficina concreta.

- Consulta i retorn del rebut de l'anotació creada.
- Consulta d'assentaments de registre d'entrada i sortida, així com de les notificacions i el seu estat.

B. Integració de la solució amb els serveis del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (CAOC).

Cal que la solució s'integri amb les eines i els serveis proveïts per CAOC, com a mínim amb els serveis següents:

- MUX: Concentrador de registres.
- EACAT: Tramitació entre administracions.
- eNotum: Notificació ciutadana.
- eTauler: Tauler de publicació d'anuncis i edictes.
- eTram: Tramitació.
- eFact: Factura electrònica.
- FUE: Finestreta Única Empresarial.
- VALID i IDCAT: Serveis d'identificació ciutadana.
- Serveis de certificació: especialment validació de signatures i certificats.
- Via Oberta: Intercanvi de dades entre administracions, inclou la connexió amb la xarxa SARA.
- iArxiu: Arxiu electrònic únic de documents.

La solució ha d'informar a l'usuari administrador i als usuaris tramitadors de forma visual i clara de les anotacions o integracions que no s'han comunicat correctament.

Les integracions amb EACAT, eNotum, eTram, eFACT, VALID i IDCAT han d'estar disponibles per part del contractista en el moment de la signatura del contracte. La resta d'integracions amb sistemes del CAOC han d'estar com a màxim en un termini de 3 mesos a partir de la signatura del contracte.

7. Provisió d'una solució SaaS

7.1 Descripció

La prestació objecte d'aquesta contractació s'haurà de fer d'acord amb el model de servei definit en aquest plec, conegut com a Software as a Service (SaaS).

El SaaS és una modalitat de servei on el programari i les dades relacionades s'hostatgen en servidors aliens al contractant, per tant, a càrrec del proveïdor de la solució, i on l'accés als mateixos es realitza a través d'un navegador web de forma segura. Per tant, la informació, el seu processament i els resultats del tractament d'una determinada lògica de negoci estant hostatjats a les instal·lacions del contractista.

El contractista es fa càrrec de tota la infraestructura necessària, és a dir, de qualsevol despesa derivada de la prestació del servei: del programari, tant a nivell servidor com a client (desenvolupat o llicenciat); del maquinari (físic o virtual, així com qualsevol tipus de llicència associada); i de les comunicacions adients fins a la posada a disposició de la informació a través d'Internet. Així mateix es farà càrrec de qualsevol actuació que calgui, sigui correctiva, preventiva o evolutiva, per tal de mantenir la solució amb els paràmetres de qualitat adients.

L'ajuntament haurà de tenir coneixement, en tot moment, del lloc on estaran allotjats els servidors, així com les dades referents a tots els processos de negoci o tecnològics vinculats amb l'objecte

del contracte, així com també en el cas que la contractista formalitzi un canvi de proveïdor tecnològic.

Altres aspectes que configuren aquesta modalitat són:

- La infraestructura per oferir el servei ha d'estar allotjada en territori de la UE.
- No es permet cap tractament de dades personals fora de la UE, ni tan sols per al seu emmagatzematge, ni per a la realització de còpies de seguretat.
- Per a tots els usuaris, totes les comunicacions han d'estar xifrades i han de comptar amb mesures de seguretat adients per a mantenir la confidencialitat, disponibilitat, traçabilitat i integritat de les dades.
- Forma part del servei la realització de les còpies de seguretat necessàries per garantir la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.
- Forma part del servei la destrucció de totes les dades, tant les operatives com les copies de seguretat existents, una vegada finalitzat el contracte. Els conjunts de dades resultants dels processos d'exportació, migració o de còpia de suport que l'empresa contractista hagués de realitzar durant la prestació dels serveis, hauran d'eliminar-se tan bon punt s'assoleixi la finalitat per la qual es van generar. Totes les accions corresponents hauran d'estar certificades.
- El sistema ha de disposar d'alta disponibilitat, tant pel que fa a la pròpia infraestructura, l'equipament de xarxa, línies de dades, elements de seguretat, com al subministrament elèctric i refrigeració d'aire de la infraestructura.
- El contractista estarà obligat a realitzar, almenys, una revisió completa del maquinari a l'any, amb la finalitat d'assegurar el perfecte funcionament del sistema i evitar incidències futures.

A més a més, el contractista haurà d'estar en disposició de proporcionar la següent informació :

- Les eines de seguretat de les que disposa el servei contractat, incloent les destinades a monitoratge, anàlisi, recuperació i notificació d'incidents de seguretat.
- La virtualització emprada i el nivell i mecanismes de segregació de les dades i aplicacions hostatjades al seu núvol.
- Els mecanismes i procediment d'esborrat segur de la informació emmagatzemada pel proveïdor i que seran emprats en el moment de terminació del contracte.
- L'accés i anàlisi de logs, registre d'accessos i qualsevol informació que pugui ser sol·licitada per garantir el compliment de les obligacions legals. En cas d'incidents de seguretat, tota la informació requerida dels equips físics, dispositius de xarxa, serveis compartits i dispositius de seguretat ha de ser entregada al client.

En el casos en què s'hagi de procedir a la realització de tasques periòdiques de manteniment, actualitzacions o millores en els equips, programari o infraestructures, o de qualsevol altre element inclòs en el model SaaS, s'haurà de procedir a la seva planificació.

7.2 Entorns

Per tal de garantir la qualitat de la solució, caldrà disposar de dos entorns: un entorn de qualitat i proves, on es puguin validar els canvis implementats associats a la resolució d'incidències, a la formació o a la implementació de noves funcionalitats i un entorn de producció, on es realitza els procediments de gestió i l'explotació de les dades. L'entorn de producció i l'entorn de qualitat i proves tindran la mateixa consideració quant al tractament normatiu de la seguretat.

7.3 Correccions, actualitzacions de la solució i canvis de versió

Les actualitzacions de la solució tant correctives com evolutives no suposaran una aturada de servei. En el cas, excepcional, que una actualització o correcció suposés una aturada de servei planificada, aquesta s'hauria de realitzar en la finestra horària entre les 20.00h PM i les 07.00 AM, en cap de setmana o dia festiu d'acord amb la consideració que s'inclou a l'apartat de Horari del Servei.

Qualsevol correcció o actualització de les funcionalitats de la solució requerirà per part del contractista:

- Informar amb caràcter previ a l'ajuntament de les incidències o millores que incorpora la versió.
- Actualitzar si s'escau els manuals i altres materials de difusió.
- Informar de canvis en l'estructura de camps o de canvi en la configuració.
- En cas de canvis en el funcionament de la plataforma que així ho requereixin, elaboració de videotutorials o realització de sessions de formació online.

7.4 Usabilitat de la interfície

La solució tecnològica ha de ser integral, completa i en una plataforma única per permetre a l'ajuntament fer una tramitació completa complint els requeriments establerts per la normativa vigent en cada moment.

Totes les pantalles de la solució han de tenir una interfície agradable i intuïtiva, han d'estar integrades a nivell visual (homogènies a nivell gràfic) i no han de requerir entrar en diferents mòduls ni fer vàries validacions per utilitzar la solució.

Totes les funcionalitats incorporades han de compartir una mateixa interfície i coherència en els menús de l'aplicació i la navegació.

Els missatges d'error, incidència o avisos que mostri l'aplicació han de ser entenedors per l'usuari.

7.5 Accés a la solució

Per accedir a la solució no es requerirà cap programari que no estigui integrat dins de la pròpia solució i, en aquest cas, caldrà que la seva instal·lació sigui automàtica i transparent per l'usuari.

L'accés es farà a través d'un navegador Web. El contractista ha de garantir el correcte ús del sistema amb els navegadors estàndards, en les versions que correspongui en cada moment segons l'evolució d'aquests mateixos.

7.6 Pla de còpies

Forma part del contracte la realització de les còpies de seguretat necessàries per garantir la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.

7.7 Auditoria i generació de traces.

La solució haurà de proporcionar un mecanisme de traçabilitat de la informació que permeti, entre d'altres:

- Guardar auditoria dels accessos a documents i expedients així com dels documents i expedients eliminats.
- Registrar errors produïts al sistema.

- Registrar errors en la integració amb sistemes externs.
- Registrar situacions sospitoses de comportament o configuració anòmala.
- Registrar les accions realitzades de forma automàtica pel sistema.

7.8 Perfils

Els accessos i els permisos que els usuaris tenen a la solució han de venir determinats pels perfils que se'ls assigni.

Un perfil de nivell superior acumula els permisos assignats a perfils inferiors.

Administrador d'entitat

Persona dins de l'ajuntament amb privilegis i permisos més ampliats que la resta d'usuaris de la seva entitat. Restringit a l'entitat a la que pertany. El permetrà com a mínim:

- Accés a tots els expedients i els seus documents independentment de l'estat.
- Eliminar els documents.

Tramitador

Persona dins l'entitat encarregada de la gestió diària de la tramitació electrònica. Restringit a l'entitat a la que pertany. Els permetrà com a mínim:

- Realitzar cerques massives dins l'entitat en les sèries o procediments als que tenen accés.
- Crear i modificar expedients i documents que estiguin en estat obert.
- Reobrir expedients tancats i no transferits.
- Crear i modificar tasques i tràmits.
- Signar documents.
- I tot el que implica la tramitació.

Consulta

Persona dins l'entitat que només pot visualitzar i en cap cas modificar les dades. Els permetrà com a mínim:

- Cerques massives dins l'entitat restringit als expedients amb permisos d'accés.
- Accedir a documents i expedients als que té accés.

Arxiver/a

Persona encarregada de les funcions d'arxiu. Els permetrà com a mínim:

- Accés a tots els expedients i els seus documents independentment de l'estat.
- Eliminar documents signats independentment del seu estat.
- Modificar de manera massiva les metadades del codi de classificació i tipologies documentals en documents i expedients, independentment de l'estat.
- Bloquejar i desbloquejar expedients per revisar-los.
- Executar les transferències en bateria a l'arxiu definitiu una vegada aprovada la transferència.

Usuaris externs

Quant als usuaris externs a la solució, especialment usuaris externs que han de signar documents, l'oferta proposarà un sistema d'autenticació segur i flexible alhora.

La solució contemplarà les autoritzacions necessàries per a comprovar que un usuari extern pot interactuar amb els sistema (signar un document per exemple). Aquesta autorització s'emetrà a nivell d'usuari intern autoritzat.

Les propostes hauran d'incloure com a mínim els mètodes d'autenticació i signatura amb certificats digitals emesos per autoritats certificadores homologades. Entre les autoritats certificadores admeses hi haurà de constar com a mínim l'Entitat de Certificació del Consorci AOC.

També hauran d'incloure com a mínim els sistemes de claus concertades idCat mòbil i @clave.

Ciutadania

L'accés de la ciutadania, tant per autenticar-se com per a la signatura de documents, serà a través de la Seu Electrònica.

Les propostes hauran d'incloure com a mínim els mètodes d'autenticació i signatura amb certificats digitals emesos per autoritats certificadores homologades. Entre les autoritats certificadores admeses hi haurà de constar com a mínim l'Entitat de Certificació del Consorci AOC.

També hauran d'incloure com a mínim els sistemes de claus concertades idCat mòbil i @clave.

8. Posada en marxa del servei

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de servei fixats en aquest Plec de prescripcions tècniques amb la posada en producció de la solució per als dos primers ens beneficiaris.

En aquesta fase, la contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei.

La planificació de la posada en marxa, les adaptacions o parametritzacions necessàries al sistema segons la proposta tècnica, la creació de patrons d'entitats i taules mestres, i també l'alta d'administradors globals, entre d'altres, així com l'alta, configuració, capacitació del personal i migració de les dades a incorporar a la plataforma, s'haurà de realitzar en un període màxim de 90 dies naturals des de la formalització del contracte (termini que es pot reduir essent un criteri de valoració de les ofertes).

9. Protecció de dades de caràcter personal

El lliurament de les dades a través de qualsevol mitjà per part de l'Ajuntament al proveïdor no té la consideració legal de comunicació o cessió de dades, sinó de simple accés a les mateixes com a elements necessaris per a la realització del servei que s'encarrega a través d'aquest contracte.

Les dades són propietat i responsabilitat en exclusiva de l'Ajuntament, estenent-se també aquesta titularitat a la totalitat d'elaboracions, avaluacions, segmentacions o processos similars que, en relació amb les mateixes, realitzi el proveïdor. Aquestes dades són confidencials a tots els efectes, i estan subjectes en conseqüència al més estricte secret professional, fins i tot una vegada finalitza la prestació de serveis pel proveïdor. El proveïdor, en relació amb les dades, s'obliga específicament a:

- Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest plec i d'acord amb les instruccions impartides per l'Ajuntament.
- No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre aquestes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats/des la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar l'Ajuntament, així com registres de control a les dades personals facilitades.
- A retornar les dades en un format estàndard, en un termini màxim d'un mes, des de la petició de l'Ajuntament de recuperació de les dades, un cop finalitzat el contracte. La retenció injustificada de les dades, seria considerada com una falta mol greu.

A més de les obligacions anteriorment establertes, el proveïdor s'obliga específicament, en relació amb l'accés de dades, a custodiar-les a través de les mesures de seguretat, legalment exigibles, d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat d'aquestes, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, de conformitat amb l'estat de la tecnologia en cada moment, la naturalesa de les dades i els possibles riscos que estiguin exposades. A aquests efectes, caldrà que el proveïdor tingui implementades les mesures de seguretat següents:

- Que les mesures s'ajusten, com a mínim, al nivell de seguretat que sigui legalment exigible en cada cas.
- Que té elaborat el corresponent document/s de seguretat dels fitxers, especialment amb un registre d'incidències de seguretat, tot això segons els termes que estableixen la normativa esmentada.
- Que aquesta informació està disponible en tot moment per l'Ajuntament o, si s'escau, per a les autoritats administratives o judicials corresponents.

En el supòsit d'incompliment per part del proveïdor, inclosos els seus empleats, de les seves obligacions segons el que estableix la present clàusula o de les derivades de la legislació aplicable en matèria de protecció de dades, el proveïdor serà considerat responsable del tractament, i de forma específica assumeix la total responsabilitat que pogués irrogar a l'Ajuntament a conseqüència de qualsevol classe de sancions administratives imposades per les autoritats competents, així com dels danys i perjudicis per procediments judicials o extrajudicials, inclosos en tots els casos despeses per minutes d'advocat, procurador i qualsevol altra professional.

En cas de finalització del servei contractat, totes les dades que estiguin en possessió de l'empresa adjudicatària seran destruïdes o retornades. La devolució de les dades en format electrònic es realitzarà per mitjà d'un procediment segur i es remetrà en forma d'una estructura de carpetes i una base de dades, que faciliti la seva lectura. Les dades seran remeses a l'Ajuntament d'acord amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les seves guies tècniques, de

manera que aquestes dades siguin fàcilment exportables a qualsevol altra plataforma que compleixi les nomenades guies tècniques.

En tot cas, l'empresa adjudicatària ha d'estar en condicions i disposició per tal d'oferir un servei addicional a aquest contracte que permeti sol·licitar-se per part d'aquest Ajuntament, quan aquest ho desitgi o consideri necessari, una còpia de les dades emmagatzemades que serà entregada a través d'un procediment segur per l'enviament de la informació sol·licitada.

L'Ajuntament podrà demanar a l'empresa adjudicatària, si així ho cregués oportú, una còpia de seguretat en suport d'emmagatzematge físic de totes les dades i documents que formen part de les anotacions de registre i dels expedients finalitzats al tancament de cada anualitat del contracte, sense cap cost addicional.