



G CONSELLERIA  
O ECONOMIA, HISENDA  
I I INNOVACIÓ  
B DIRECCIÓ GENERAL  
/ SIMPLIFICACIÓ  
ADMINISTRATIVA,  
MODERNITZACIÓ  
I ADMINISTRACIÓ DIGITAL

# **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ADMINISTRACIÓ DIGITAL DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS**

## Índex

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
2.1. Estadístiques d'ús de les eines del lot 1.....	5
2.2. Estadístiques d'ús de les eines del lot 2.....	7
3. REQUERIMENTS FUNCIONALS.....	12
3.1. Lot 1: Seu electrònica i serveis de suport a la tramitació telemàtica.....	12
Manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu dels productes.....	13
Suport d'incidències i suport tecnològic.....	15
3.2. Lot 2: Serveis de tramitació d'expedients electrònics i eines de suport a l'Administració digital. 16	
Manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu dels productes.....	16
Suport d'incidències i suport tecnològic.....	22
4. SEGUIMENT I CONTROL DE TREBALLS.....	23
5. REQUERIMENTS TECNOLÒGICS I D'EXPLOTACIÓ.....	26
6. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ.....	28
7. PROTECCIÓ DE DADES.....	29
8. GARANTIA I MANTENIMENT.....	30
9. TERMINI D'EXECUCIÓ.....	31

## 1. INTRODUCCIÓ

La Direcció General de Simplificació Administrativa, Modernització i Administració Digital (DGSAMAD), integrada dins la Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació, ha dut a terme, al llarg dels darrers anys i en el marc de l'exercici de les seves funcions, el desenvolupament i la implementació d'un conjunt de sistemes d'informació d'àmbit corporatiu que donen servei a l'administració digital del Govern de les Illes Balears (GOIB).

Actualment la DGSAMAD té en vigor un contracte relacionat amb el servei d'administració digital del Govern (CONTR 2019 8512) que està prorrogat i que finalitza el 3 de maig de 2024. A més a més, té contractat fins al 20 de març de 2024 un servei per al desenvolupament de tràmits telemàtics sobre la plataforma SISTRA2 i per a la implementació dels expedients que se'n deriven sobre els gestors d'expedients del GOIB, HELIUM o RIPEA (CONTR 2021 1214),

La necessitat de donar continuïtat a aquests serveis i a totes les tasques de millora i manteniment d'aquests sistemes d'informació, i a totes aquelles que pugin esdevenir durant el període d'execució del contracte, juntament amb la manca de recursos propis suficients per desenvolupar-les, motiven la promoció de la present contractació.

A banda, la implantació real d'una administració digital en sentit ampli i que permeti o faciliti una governança basada en dades i una transparència veritable en temps real és un altre dels principals pilars per dur a terme la continuïtat d'aquest servei

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, inclou disposicions per aprofundir en la implantació de la tramitació electrònica dels procediments.

Aquesta Llei està desenvolupada seguint la màxima que la tramitació electrònica no ha de ser una forma especial de gestió dels procediments, sinó que ha de ser la forma habitual d'actuació de les administracions.

Per altra banda, la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic té l'objectiu de regular tant l'organització com les relacions internes dins de cada Administració i entre les diferents administracions, a fi d'aconseguir una administració totalment digital, interconnectada, transparent i amb una estructura clara i simple.

A més a més, amb aquest projecte es pretén fer front als reptes plantejats per:

- La Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
- La Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, junt amb el Reglament (UE) 2016/679 del parlament europeu i del consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de Dades).
- El Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica (ENI).

- El Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- El Reglament (EU) 2018/1724 del Parlament Europeu i del Consell, de 2 d'octubre de 2018, relatiu a la creació d'una passarel·la digital única d'accés a informació, procediments i serveis d'assistència i resolució de problemes i pel qual es modifica el Reglament (UE) n.º 1024/2012.
- Les mesures d'accessibilitat del Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, juntament amb les WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) en la seva versió 2.1.

I, en general, els principis d'eficiència i productivitat que han de regir a les administracions públiques.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

Per tal de facilitar la valoració d'ofertes i el seguiment i control dels treballs, s'ha considerat convenient que les tasques d'aquest contracte es liciti en 2 lots diferents, els quals aglutinen de manera general, les següents funcionalitats:

- **Lot 1: Seu electrònica i serveis de suport a la tramitació telemàtica:** Inclou l'execució de les tasques necessàries per a la correcció, actualització, millora i evolució dels mòduls que permeten als empleats públics i a la ciutadania interactuar electrònicament amb l'Administració del Govern de les Illes Balears. En concret, el lot està conformat per la Seu Electrònica (SEUCAIB), el gestor de webs departamentals (GUSITE) i el gestor de continguts d'informació administrativa (ROLSAC versions 1 i 2); juntament amb el servei d'indexació de continguts corporatius. I per l'altra banda, la Plataforma de Tramitació Telemàtica (SISTRA versions 1 i 2) i els components horitzontals d'autenticació (LOGINIB) i de pagament (PAYMENTIB) amb què s'integra.
- **Lot 2: Serveis de tramitació d'expedients electrònics i eines de suport a l'administració digital:** Inclou l'execució de les tasques necessàries per a la correcció, actualització, millora i evolució dels mòduls que permeten als empleats públics la tramitació efectiva per mitjans electrònics dels expedients administratius. Aquests mòduls estan conformat per: el gestor corporatiu d'expedients (HELIUM), el repositori corporatiu d'expedients electrònics (RIPEA), la distribució electrònica d'anotacions registrals (DISTRIBUCIÓ), la plataforma d'interoperabilitat de les Illes Balears (PINBAL), l'emissor de Serveis Interoperables oferits per les administracions de les Illes Balears (EMISERV), el concentrador de comunicacions i notificacions electròniques (NOTIB), el visor i validador de documents electrònics (CONCSV) i un nou quadre de control d'eines d'administració digital.

Juntament amb aquest manteniment s'haurà de donar suport a la implantació realitzada per tercers de noves tipologies d'expedients sobre HELIUM, nous serveis sobre la plataforma de interoperabilitat PINBAL i nous serveis interoperats a EMISERV. Així mateix el licitador, si escau, haurà d'encarregar-se de la implantació i manteniment de les tipologies d'expedients en l'entorn funcional EXSANCITAXES de la plataforma HELIUM (expedients sancionadors i de

gestió de taxes amb contret previ), del seu mòdul d'interfície amb sistemes externs EXSMARES i dels serveis sobre PINBAL que esdevinguin prioritari durant l'execució del contracte.

L'ús que s'ha fet de les eines d'Administració Digital, incloses en els dos lots, ha augmentat de manera significativa durant els darrers anys, tal com es mostra en les estadístiques d'ús que es presenten a continuació.

## 2.1. Estadístiques d'ús de les eines del lot 1

### SEUCAIB

La seu electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, és l'adreça electrònica per mitjà de la qual els ciutadans poden accedir a la informació i als serveis i tràmits electrònics de l'Administració de la Comunitat Autònoma i de les entitats públiques incloses en l'àmbit d'aplicació del Decret 113/2010.

En termes estadístics, des de l'any 2019, i fins les dades de setembre de 2023, s'han rebut una mitjana de 118.362 visites/mensuals. Amb la digitalització del 100% dels tràmits administratius, el número de visites a la Seu Electrònica ha augmentat visiblement en el següent gràfic.

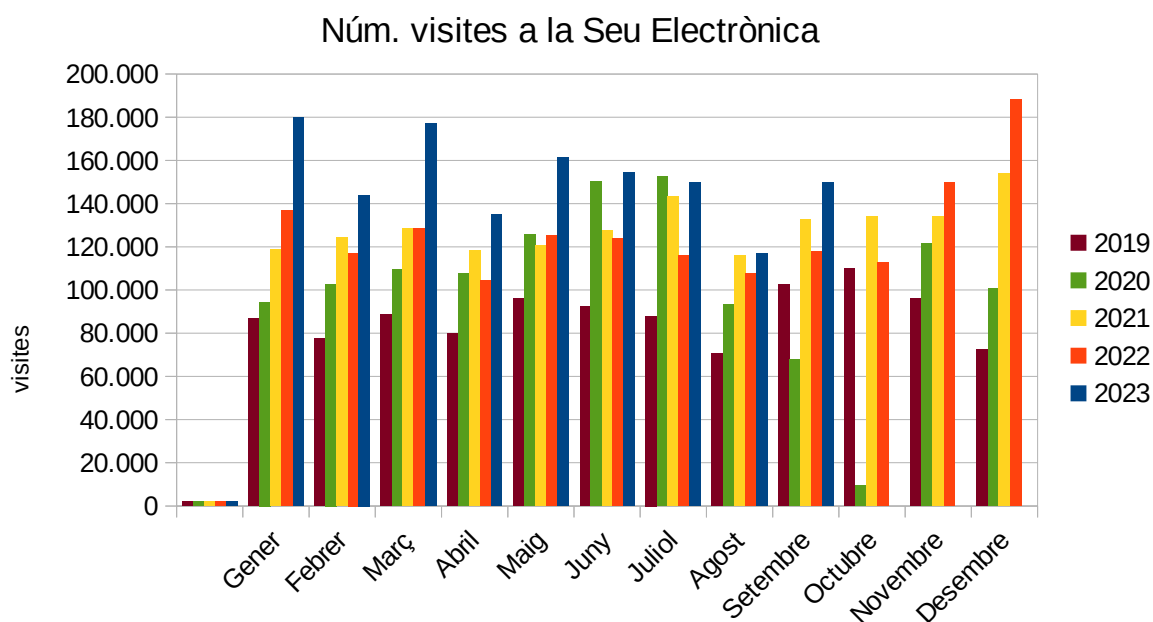


Figura 1: Nombre de visites a SEUCAIB

## GUSITE

El gestor unificat de microllocs departamentals és una eina de creació ràpida i simple de petits webs informatius.

És emprat per totes les Conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i es comptabilitzen un total de 630 microllocs actius a data 31 d'octubre de 2023, amb una mitjana de 8 gestors per microlloc d'un total de 891 usuaris donats d'alta a dins la plataforma.

## ROLSAC

ROLSAC és un gestor de continguts d'informació administrativa. Entre aquesta informació s'hi troba l'organigrama del Govern de les Illes Balears i la seva Administració, el catàleg de procediments administratius amb els seus tràmits telemàtics associats, serveis administratius, fitxes informatives i informació del personal de l'Administració.

És emprat per un total de 847 usuaris, donats d'alta dins la plataforma, dels quals 382 han estat actius durant aquest any 2023. A més, s'ha comptabilitzat un total de 2546 procediments administratius actius que poden ser accedits a través de la Seu Electrònica, amb un total de 5469 tràmits associats.

## SISTRA1/SISTRA2

Des de fa uns pocs anys, comptem amb dues plataforma corporatives de tramitació electrònica en els entorns d'explotació del GOIB:

- SISTRA1, eina corporativa que es va posar en marxa l'any 2007.
- SISTRA2, la nova eina corporativa, que compleix els estàndards de desenvolupament més actualitzats de la DGSAMAD i que ofereix més funcionalitats i escalabilitat. Es va posar en marxa l'any 2021.

Per tant, distingirem entre totes dues plataformes corporatives, per a desglossar les dades estadístiques relacionades amb la tramitació electrònica. I per a oferir informació més rellevant, desglossarem per diversos indicadors i ens centrarem en els últims quatre anys, el període de l'anterior contracte d'administració electrònica.

### SISTRA1:

Any	Sol·licituds finalitzades	Pagaments electrònics
2020	324.986	67.886
2021	369.125	85.627
2022	432.282	119.621
2023	365.533 *	72.854 *

(\*) Dades comptabilitzades fins a finals d'octubre d'aquest any

## SISTRA2:

Any	Sol·licituds finalitzades	Pagaments electrònics
2021	1.214	-
2022	49.276	7.212
2023	107.125 *	19.795 *

(\*) Dades comptabilitzades fins a finals d'octubre d'aquest any

## 2.2. Estadístiques d'ús de les eines del lot 2

### HELIUM

HELIUM és un gestor d'expedients administratius que permet l'automatització d'expedients reduint els temps de desenvolupament i oferint als usuaris finals una vista homogènia entre els diferents expedients.

La plataforma està dissenyada mitjançant una arquitectura modular que permet el disseny específic o a mida de cada tipologia, la integració amb sistemes externs de suport com per exemple sistemes de gestió documental, de firma, notificació, tramitació telemàtica i altres sistemes de gestió interna.

L'eina suporta l'accés a la plataforma de diferents perfils d'usuari en funció de les tasques a realitzar.

En termes estadístics, des de la data en que es va posar en producció l'eina fa més de 12 anys, s'han creat més de 550.400 expedients, s'han definit 147 tipologies diferents distribuïdes en 20 entorns funcionals, s'han enviat a signar més de 235.530 documents i s'han notificat més de 51.500 documents.

### CONCSV

El Codi Segur de Verificació (CSV) defineix un codi únic que identifica un document electrònic en l'Administració pública espanyola. Aquest codi alfanumèric sol aparèixer en tots els documents electrònics emesos per mitjans telemàtics. El CSV permet comprovar la integritat i l'autenticitat del document (article 27 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).

L'aplicació ConCSV permet consultar i verificar la validesa i la integritat d'un document electrònic emès pel GOIB, però no emmagatzema informació d'ús; per tant, no s'inclouen dades estadístiques d'aquesta eina.

### DISTRIBUCIÓ

DISTRIBUCIÓ és una solució tecnològica desenvolupada pel GOIB que permet distribuir anotacions de registre a les bústies dels organismes.

Ofereix un servei web per donar d'alta anotacions de registre i que aquestes es distribueixin en les bústies definides per les diferents unitats organitzatives. També permet definir bústies per defecte i

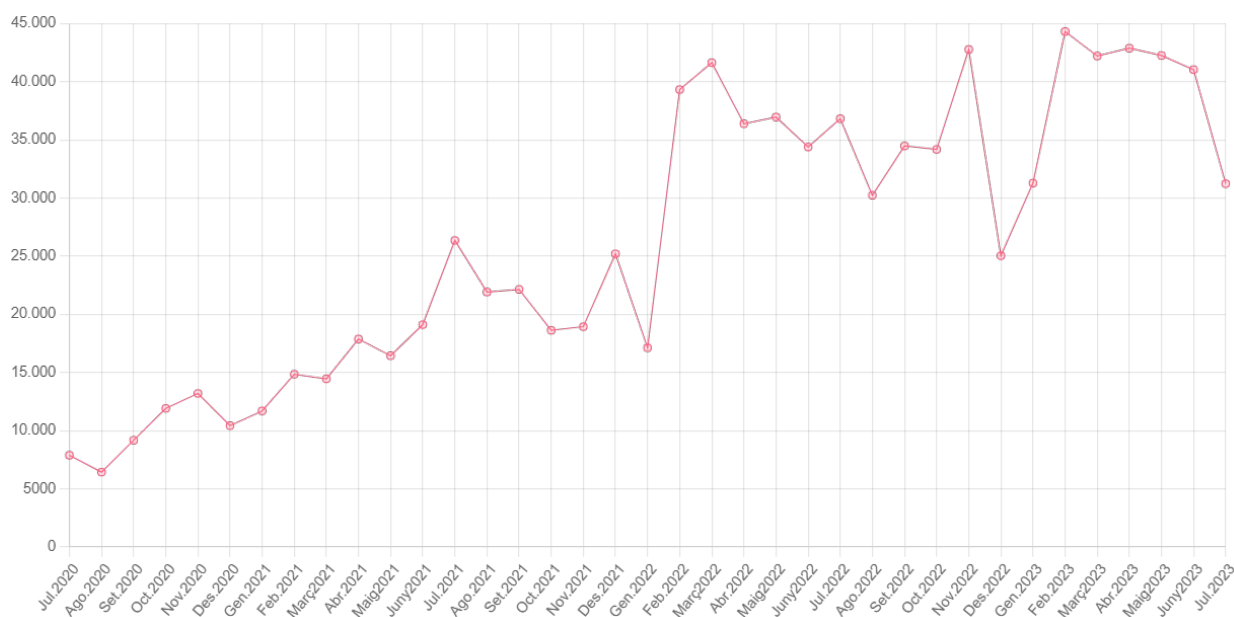
regles per distribuir automàticament les anotacions en les diferents bústies i per enviar-les a una altra aplicació que s'encarregarà del seu processament.

En termes estadístics, des de gener de 2017, data en que es va posar en producció l'eina, s'han distribuït més de 1.500.000 d'anotacions de registre, s'han creat 350 bústies de distribució i s'han connectat 10 eines externes (backoffices).

## NOTIB

NOTIB és un concentrador de les comunicacions i notificacions del GOIB que permet fer notificacions electròniques al PAG (Punt d'Accés General) i a la DEHú («Direcció Electrónica Habilitada única») mitjançant la integració amb NOTIFIC@ i comunicacions electròniques amb altres Administracions Públiques mitjançant la integració amb REGWEB que està integrat amb el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR).

En termes estadístics, des de juliol de 2020, data en que es va posar en producció l'eina, s'han realitzat més de 790.000 notificacions, s'han realitzat més de 70.000 comunicacions electròniques i s'han connectat 14 eines externes (backoffices).



*Figura 2: Distribució de notificacions electròniques mensuals al GOIB.*

## PINBAL

La Plataforma d'Interoperabilitat de les Illes Balears (PINBAL) és una solució tecnològica desenvolupada pel Govern de les Illes Balears que fa possible la interoperabilitat entre les administracions de les Illes Balears i la resta de l'Estat.

PINBAL permet realitzar consultes (ja sigui a través d'una aplicació web o mitjançant Serveis Web) als serveis disponibles a través de la Plataforma d'Intermediació de l'Estat i als serveis propis definits en l'àmbit de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.



En termes estadístics, des de 2015, any en que es va posar en producció l'eina, s'han realitzat més de 11.000.000 consultes a serveis intermediats. Podeu ampliar aquesta informació en l'adreça <https://www.caib.es/sites/interoperabilitat/ca/estadastiques/>.

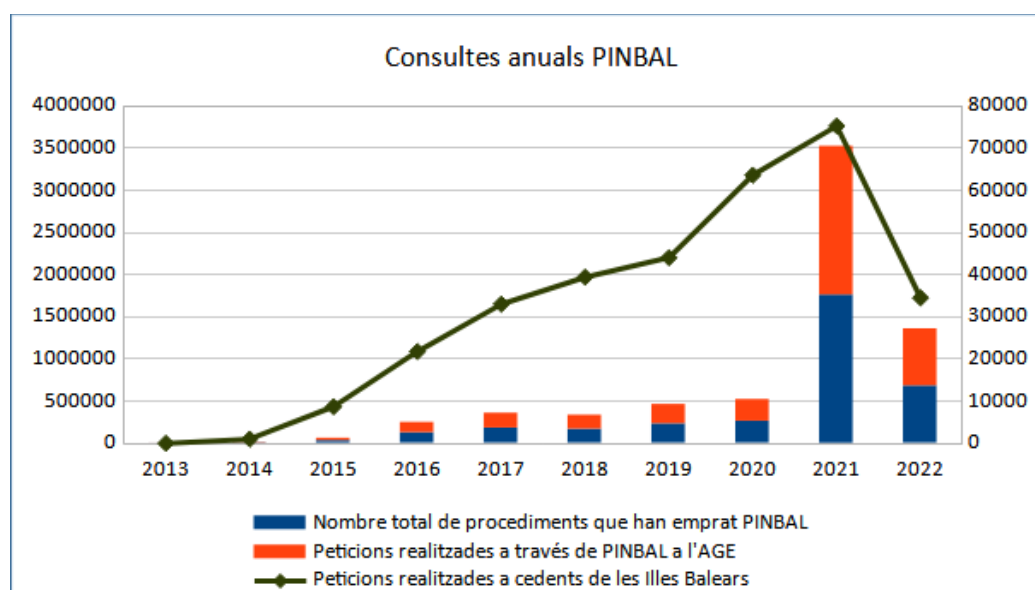


Figura 3: Distribució de consultes anuals.

## EMISERV

En termes estadístics, des de 2015, any en que es va posar en producció l'eina, s'han realitzat més de 2.600.000 consultes a serveis intermediats de les Illes balears. Podeu ampliar aquesta informació en l'adreça <https://www.caib.es/sites/interoperabilitat/ca/estadastiques/>.

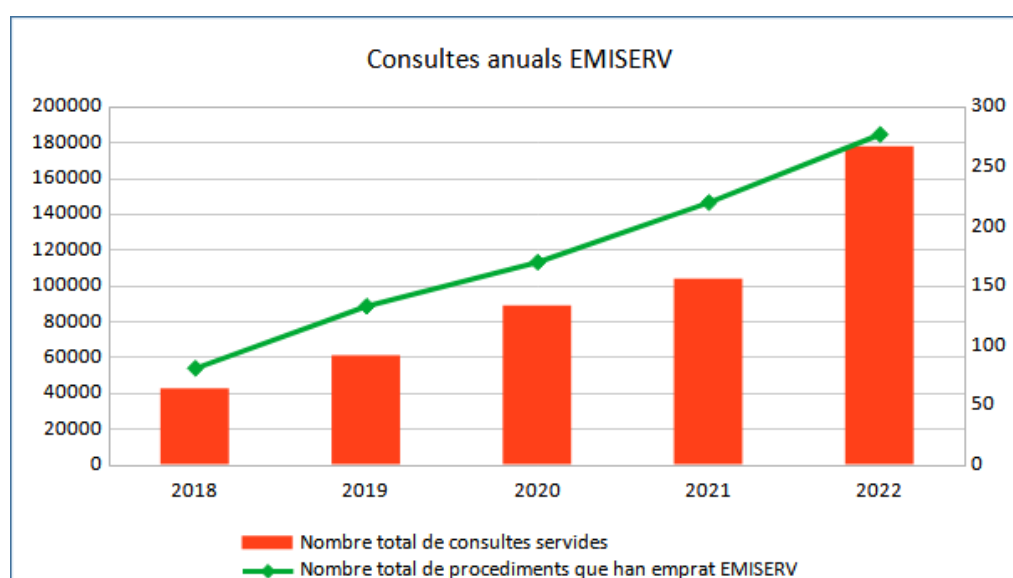


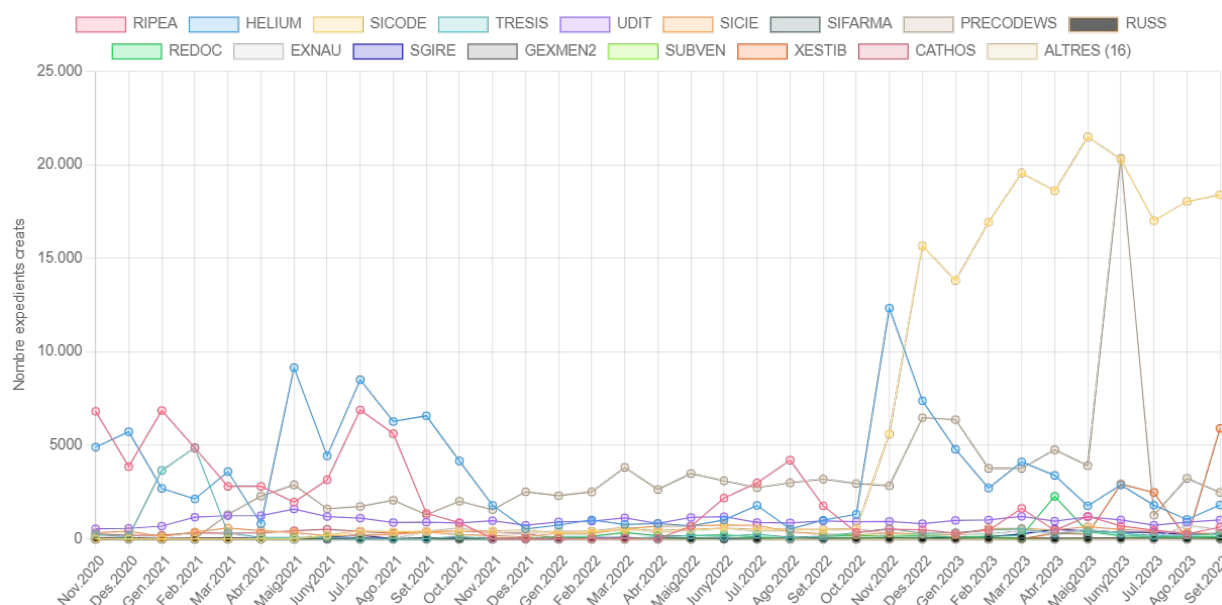
Figura 4: Distribució de consultes anuals a serveis oferits per les administracions de les Illes Balears.

## RIPEA

RIPEA és l'acrònim de «Repositori per a la Interoperabilitat dels Procediments Electrònics Administratius». És una eina que permet gestionar expedients electrònics adaptats a la normativa ENI.

RIPEA és un gestor d'expedients bàsic. Permet configurar les funcionalitats d'un procediment sense necessitat de fer cap tipus de desenvolupament informàtic a mida. A diferència d'altres gestors d'expedients més complexos, no proporciona cap lògica de tramitació complexa; són els tramitadors de l'expedient els que han de decidir quins documents s'han d'incorporar, qui els ha de firmar, qui ha de gestionar la temporització de les accions a fer damunt l'expedient, etc. La tramitació d'expedients consistirà en anar afegint els documents fins que estiguin tots els necessaris i es pugui tancar l'expedient.

En termes estadístics, des de novembre de 2020, data en que es va posar en producció l'eina, s'han creat més de 84.000 expedients, s'han definit més 130 tipologies d'expedients, s'han enviat a signar més de 40.000 documents i s'han notificat més de 18.000 documents.



*Figura 5: Distribució d'expedients creats amb RIPEA, HELIUM i ALTRES gestors.*

Ripea va passar oficialment a producció en novembre de 2021. Les dades dels mesos anteriors es deuen a procediments implementats d'urgència relacionats amb normativa Covid per poder crear i notificar expedients a tal efecte (sancionadors per incompliment de normativa Covid, dades de vacunació, etc.)

A continuació, es presenten tres figures que reflecteixen la interacció entre les diferents eines d'Administració Digital que s'han presentat en els apartats anteriors. Les tres figures representen tres moments cabdals d'un procediment administratiu:

- **Eines de suport a la tramitació telemàtica:** inclou les eines del lot 1 que permeten a la ciutadania iniciar un procediment administratiu mitjançant un tràmit telemàtic: ROLSCA, SEUCAIB, SISTRA1/SISTRA2, LOGINIB i PAYMENTIB; i l'eina que permet implementar webs departamentals: GUSITE.

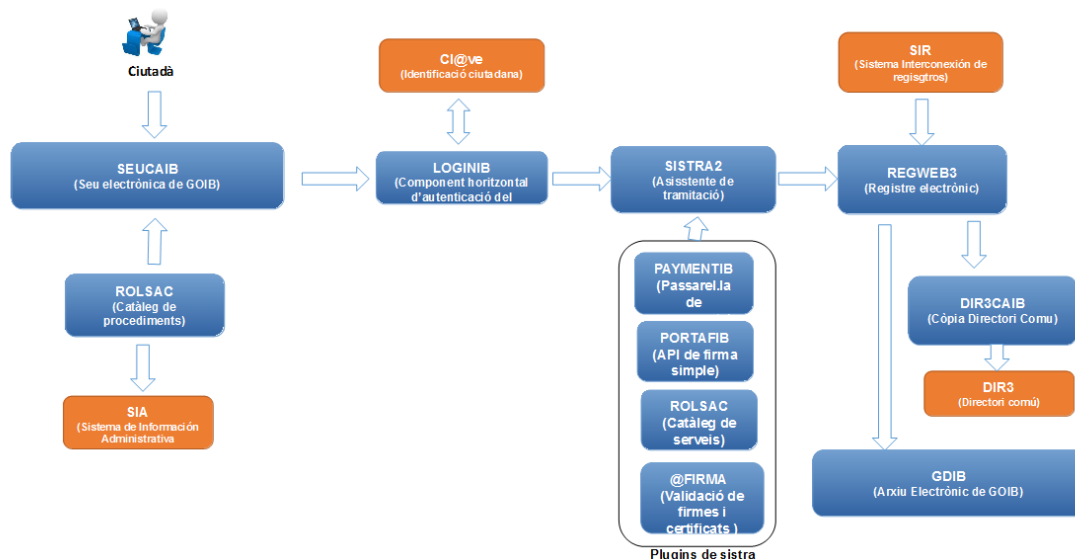


Figura 6: Eines d'administració electrònica per a la tramitació telemàtica

- **Eines de suport a la tramitació d'expedients:** inclou les eines del lot 2 que permeten crear i gestionar expedients administratius: DISTRIBUCIÓ, RIPEA, HELIUM, PINBAL.

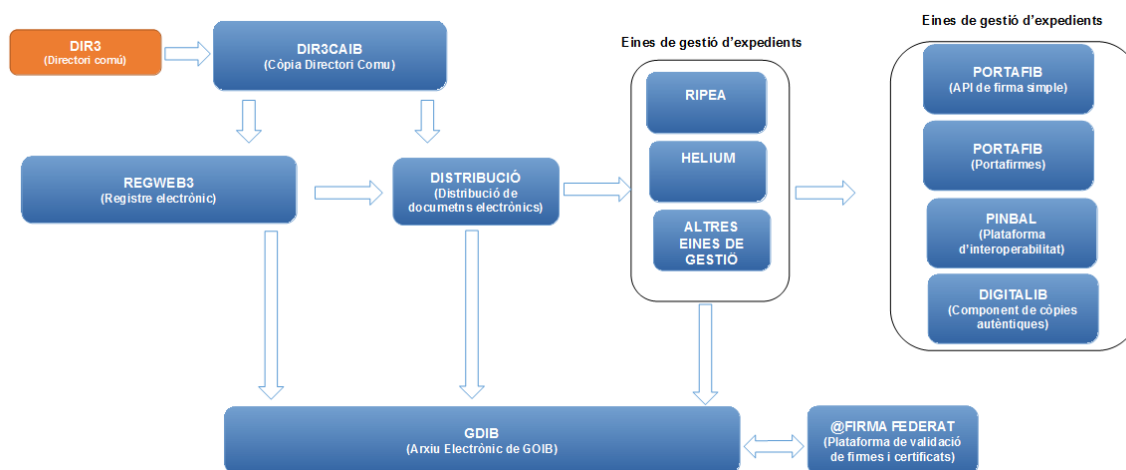


Figura 7: Eines d'administració electrònica per a la tramitació d'expedients.

- **Eines de suport a la comunicació amb la ciutadania** inclou les eines del lot 2 que permeten comunicar-se amb la ciutadania mitjançant notificacions i comunicacions: NOTIB; permeten la comunicació amb altres administracions públiques mitjançant serveis d'intermediació: EMISERV; i la consulta de documents propietat de la nostra Administració Pública: CONCSV.

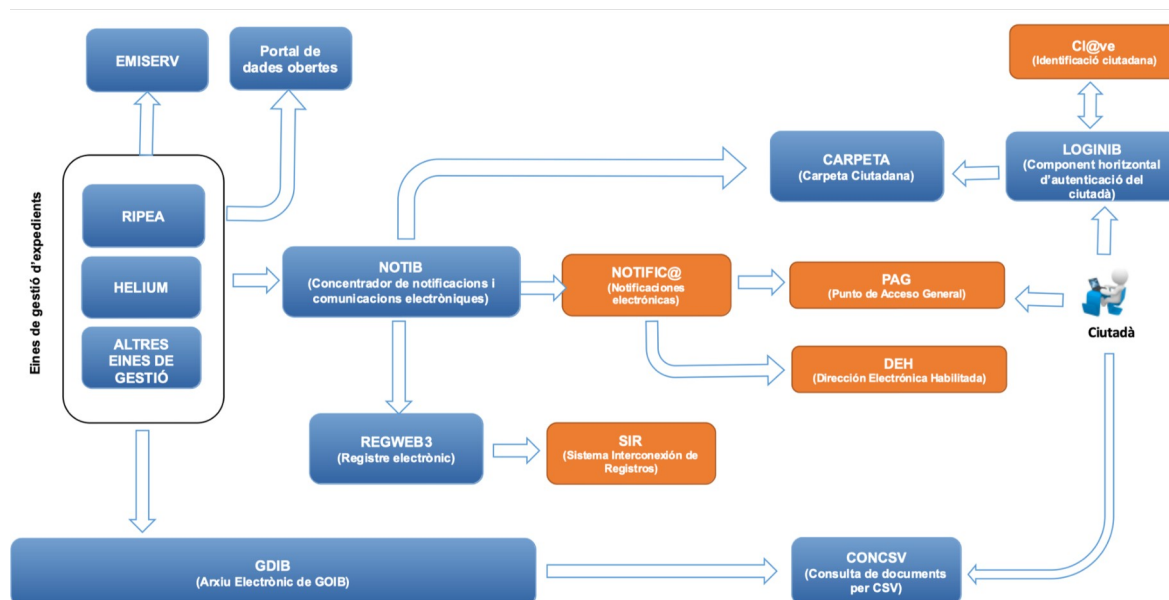


Figura 8: Eines d'administració electrònica per a la comunicació amb la ciutadania.

### 3. REQUERIMENTS FUNCIONALS

En els següents epígrafs s'exposen les diferents actuacions a realitzar, sempre de conformitat amb les clàusules 6 i 7 del present document, per a cada lot en el marc de l'objecte general del contracte. Atès que durant l'execució del contracte poden esdevenir noves necessitats funcionals que impliquin tasques de desenvolupament sobre els sistemes d'informació descrits diferents de les referides a continuació -circumstància que sempre s'ha de preveure en uns serveis de manteniment evolutiu- en la relació detallada a continuació pot haver-hi substitucions a criteri de la direcció de projecte de cada lot. En qualsevol cas aquests canvis puntuals sempre afectaran als mòduls integrants dels sistemes el manteniment dels quals constitueix l'objecte del contracte, i es decidiran i executaran d'acord al que s'estipula en el punt 4 de la clàusula 4 d'aquest plec.

#### 3.1. Lot 1: Seu electrònica i serveis de suport a la tramitació telemàtica

Dins aquest lot s'executaran les tasques necessàries per a la correcció, actualització, millora i evolució dels mòduls que permeten a la ciutadania i als empleats públics, l'accés electrònic als serveis públics. Tota la informació sobre els mòduls que integren aquest lot es pot trobar a la següent adreça electrònica:

<http://administracioelectronica.caib.es>

Així mateix i amb caràcter general, el codi font, la documentació tècnica i els manuals d'usuari dels productes es pot trobar a la següent adreça electrònica:

<https://github.com/GovernIB>

### ***Manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu dels productes***

S'inclou dins aquest conjunt de tasques la correcció d'errors detectats sobre els productes objecte d'aquest lot així com les adaptacions necessàries derivades de canvis d'infraestructura, implantació de nous productes o requeriments de disseny i la implantació de millores funcionals, proves unitàries i d'integració necessàries per a la posada en producció dels canvis. En particular, i sense ser una relació exhaustiva, es preveu desenvolupar la següent funcionalitat:

- Adaptacions a les noves infraestructures de gestió documental, firma electrònica, repositori d'expedients electrònic, registre d'entrada/sortida i d'altres que es puguin executar en paral·lel a aquest contracte.
- Adaptacions de l'arquitectura i entorns d'aplicació als estàndards de desenvolupament publicats per la DGSAMAD.
- Donar sortida als requeriments legals de les Lleis 39/2015 i 40/2015, així com de la nova normativa que esdevingui i sigui d'aplicació.
- En relació amb **SEUCAIB** (Seu Electrònica), es preveu:
  - La renovació de la Seu Electrònica, que haurà d'atendre a les següents necessitats:
    - Adaptació als estàndards de la DGSAMAD.
    - Redisseny del frontal per millorar la usabilitat i l'experiència d'usuari del ciutadà, que haurà d'adaptar la seva imatge al Manual d'Identitat Corporativa i a l'estil visual del web corporatiu, i que tindrà un disseny *responsive* que s'adapti a les pantalles dels dispositius mòbils.
    - Millora del posicionament SEO en cercadors.
    - Adequació a la normativa d'accessibilitat web per fer-la compatible amb el RD 1112/2018.
    - Optimització dels processos de cerca i localització de continguts incorporant nous camps de cerca, com el codi SIA, i fent ús de les eines d'indexació de continguts corporatius.
    - Adaptacions necessàries per al funcionament amb la Passarel·la Digital Única (PDU), que inclouen adaptacions amb la passarel·la OOTS (Only Once Technical System).
  - Mentrestant la renovació no es dugui a terme, es podrà sol·licitar el desenvolupament de les necessitats esmentades en el punt anterior en la versió actual de la Seu Electrònica.

- En relació amb el sistema **ROLSAC1**, es preveu:
  - El manteniment correctiu i evolutiu, mentrestant no estigui implantat i en funcionament efectiu ROLSAC2.
  - Adaptacions necessàries per al funcionament amb la Passarel·la Digital Única (PDU) que inclouen adaptacions amb la passarel·la OOTS (Only Once Technical System).
  - Adaptacions necessàries per permetre l'obtenció d'informació des del quadre de control d'administració digital que es desenvoluparà en el Lot2.
  - El manteniment correctiu per a les integracions amb la INTRANET i Seu Electrònica, una vegada implantat i en funcionament ROLSAC2.
- En relació amb el sistema de **ROLSAC2**, es preveu:
  - Manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu de l'eina, en base a les necessitats presentades pels usuaris i/o normativa.
  - Manteniment correctiu, evolutiu i millora de les integracions amb els diferents sistemes (indexació corporatiu, SIA, DIR3, plugin de traducció, BOIB...).
  - Adaptacions necessàries per al funcionament amb la Passarel·la Digital Única (PDU) que inclouen adaptacions amb la passarel·la OOTS (Only Once Technical System).
  - Adaptacions necessàries per permetre l'obtenció d'informació des del quadre de control d'administració digital que es desenvoluparà en el Lot2.
- En relació amb **GUSITE** (el gestor unificat de microsites) es preveu:
  - Millores en la personalització de microsites a partir del motor de plantilles incorporat a l'eina.
  - Adaptacions de les plantilles al Manual d'Identitat Corporativa i a l'estil visual del web corporatiu.
  - Desenvolupament i/o adaptar nous components reutilitzables.
  - Adaptacions necessàries per permetre l'obtenció d'informació des del quadre de control d'administració digital que es desenvoluparà en el Lot2.
  - Manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu de l'eina.
- En relació amb el servei **d'indexació de continguts corporatius**, es preveu:
  - Manteniment correctiu de l'actual sistema d'indexació de continguts basat en Apache Solr.
  - Actualització de la versió actual del sistema d'indexació Apache Solr a una versió estable, compatible amb els estàndards de la DGSAMAD.
- En relació amb **SISTRA1** (assistent de tramitació telemàtica), es preveu:
  - Donar suport, si escau, al manteniment dels tràmits telemàtics existents.

- Pel que fa a **SISTRA2** (nou assistent de tramitació telemàtica):
  - Adaptar la plataforma perquè pugui executar-se en entorns d'alt rendiment, tipus CLÚSTER, segons la infraestructura que es defineixi a la DGSAMAD.
  - Millorar el dissenyador de formularis i evolucionar les capacitats de la plataforma per dotar de més lògica als tràmits, amb la introducció de noves funcionalitats (com ocultar camps en temps d'execució), nous components (arbre, taula, etc.) i facilitar la conversió de tràmits actuals a la utilització de seccions reutilitzables.
  - Completar l'assistent amb tràmits de flux personalitzat, amb la possibilitat d'indicar quines passes (pagament, signatura, etc) de l'assistent de tramitació són "no bloquejats" (esmenables).
  - Ampliar l'API externa de tramitació per poder fer explotació estadística i extreure indicadors de tramitació, amb una especial atenció al catàleg de dades obertes (Open Data).
  - Adaptacions necessàries per al funcionament amb la Passarel·la Digital Única (PDU) que inclouen adaptacions amb la passarel·la OOTS (Only Once Technical System).
  - Millorar i evolucionar el component horitzontal d'autenticació (LOGINIB): integració amb Cl@ve2 (nou IDp de Cl@ve Mòvil), incorporació de nous sistemes d'autenticació (eIDAS, etc.), millorar les API d'integració interna i externa i, si escau, dur a terme les adaptacions necessàries per a funcionaris habilitats, tant en l'assistència com en la tramitació telemàtica en SISTRA2.
  - Millorar i evolucionar el Component horitzontal de pagaments (PAYMENTIB): incorporar el pagament per TPV i altres sistemes de pagaments i millorar les API d'integració interna i externa.
  - Adaptacions necessàries per integrar el sistema de signatura no-criptogràfica a la tramitació telemàtica.
  - Adaptacions necessàries per permetre l'obtenció d'informació des del quadre de control d'administració digital que es desenvoluparà en el Lot2.

Les tasques aquí descrites corresponen a una primera aproximació de les millores i adaptacions que es consideren actualment necessàries. Tenint en compte la casuística d'un projecte d'aquestes característiques, les tasques poden estar subjectes a modificacions durant el termini del contracte derivades de les necessitats de cada moment.

### ***Suport d'incidències i suport tecnològic***

- Suport a les incidències de tramitació derivades de l'ús de les plataformes corporatives de tramitació electrònica. L'adjudicatari haurà d'oferir un servei d'atenció per resoldre les incidències de segon o tercer nivell derivades de l'ús dels tràmits vigents per part dels ciutadans i ciutadanes, professionals o empreses.

- Suport tecnològic als desenvolupadors de tràmits. L'adjudicatari haurà d'oferir un servei d'atenció al desenvolupador per tal de resoldre dubtes de caire tecnològic o funcional sobre el disseny de tràmits, integracions amb sistemes externs i, en general, qualsevol qüestió derivada de la implementació de tràmits per tercers diferents al propi adjudicatari.

### **3.2. Lot 2: Serveis de tramitació d'expedients electrònics i eines de suport a l'Administració digital**

Dins aquest lot s'executaran les tasques necessàries per a la correcció, actualització, millora i evolució dels mòduls que permeten als empleats públics la tramitació efectiva per mitjans electrònics dels expedients administratius. Aquests mòduls estan conformats per: el gestor corporatiu d'expedients (HELIUM), la distribució electrònica d'anotacions registrals (DISTRIBUCIÓ), el repositori d'expedients electrònics (RIPEA), la Plataforma d'Interoperabilitat de les Illes Balears (PINBAL), l'emissor de Serveis Interoperables oferits per les administracions de les Illes Balears (EMISERV), el concentrador de comunicacions i notificacions electròniques (NOTIB) i el visor i validador de documents electrònics (CONCSV).

A banda, s'ha de desenvolupar un nou quadre de control que permeti als administradors de la DGSAMAD conèixer l'estat del sistema i obtenir els principals indicadors d'administració electrònica que s'identifiquin.

A més a més, s'han d'executar tasques de suport d'incidències per tal d'analitzar i, si escau, resoldre totes les incidències reportades directament per la DGSAMAD o per tercers responsables d'implantacions específiques sobre els diferents mòduls.

Tota la informació sobre els mòduls que integren aquest lot es pot trobar a la següent adreça electrònica:

<http://administracioelectronica.caib.es>

Així mateix i amb caràcter general, el codi font, la documentació tècnica i els manuals d'usuari dels productes es pot trobar a la següent adreça electrònica:

<https://github.com/GovernIB>

#### ***Manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu dels productes***

S'inclou dins aquest conjunt de tasques la correcció d'errors detectats sobre els productes objecte d'aquest lot així com les adaptacions necessàries derivades de canvis d'infraestructura, implantació de nous productes o requeriments de disseny i la implantació de millores funcionals, de proves unitàries i d'integració necessàries per a la posada en producció dels canvis. En particular, i sense que constitueixin una relació exhaustiva, es poden esmentar les següents actuacions:

- Adaptacions a les noves infraestructures de gestió documental, firma electrònica, repositori d'expedients electrònic, registre d'entrada/sortida, notificacions i comunicacions electròniques i d'altres que es puguin executar en paral·lel a aquest contracte.



- Adaptacions de l'arquitectura i entorns d'aplicació als estàndards de desenvolupament publicats per la DGSAMAD.
- Donar sortida als requeriments legals de les Lleis 39/2015 i 40/2015, així com de la nova normativa que esdevingui i sigui d'aplicació.
- Concretament, en relació al gestor d'expedients **HELIUM**, caldrà atendre a les següents necessitats:
  - Substituir, si escau, al personal de la DGSAMAD en tasques d'administració d'HELIUM: creació d'entorns funcionals, comprovació i autorització de codis de roles i tipologies, sol·licitud de passos a producció del producte, importació i desplegament de tipologies o definicions de procés específiques, etc... S'actuarà sempre de conformitat amb les clàusules 6 i 7 del present document.
  - Analitzar i resoldre totes les incidències i errades relatives a la integració amb DISTRIBUCIO, amb accés al sistema en producció per poder administrar i/o reprocessar les corresponents anotacions.
  - Adaptar la plataforma perquè pugui executar-se en entorns d'alt rendiment, tipus CLÚSTER, segons la infraestructura que es defineixi en la DGSAMAD.
  - Finalitzar les tasques d'incorporació d'un nou motor de "workflow" que complementi o substitueixi a l'actual (jBPM 3.2).
  - Finalitzar el desenvolupament de l'accés a expedients per permisos sobre unitats organitzatives.
  - Finalitzar les tasques per l'edició gràfica dels formularis de tramitació de tasques i facilitar visualment el posicionament i amplada dels camps del formulari, a més de possibilitar la introducció d'altres elements com títols, texts o separadors.
  - Adaptar HELIUM al context normatiu europeu que pretén fomentar la interoperabilitat, la modernització i la digitalització dels serveis administratius (Passarel·la Digital Única – PDU).
  - Adaptar HELIUM a la política de gestió documental que es defineixi per tenir en compte tots els tipus de documents, els perfils de firma acceptats, el compliment del perfil d'aplicació d'Alfresco on es defineixen les metadades a informar; així com la futura nova interfície de comunicació amb el gestor documental.
  - Crear una pàgina per usuaris amb rol d'administració sobre el producte per poder visualitzar i/o modificar propietats i poder reiniciar plugins d'integració.
  - Desenvolupar noves utilitats per facilitar i millorar l'explotació de dades dels expedients sobre HELIUM: informes, consultes, estadístiques, a nivell de tipologies, d'entorns funcionals o de tota la plataforma. Implementar un API REST de consulta per explotar dades estadístiques per tercers (dades obertes, eines de BI, reutilització de dades, etc...) a nivell de tipologies, d'entorns funcionals o de tota la plataforma.

- Mantenir actualitzada la integració de les tipologies d'expedients amb els sistemes de la DGSAMAD d'Administració Electrònica (NOTIB, Firma per passarel·la, PORTAFIB, PINBAL, Arxiu Electrònic,...).
- Ampliar les dades dels interessats per permetre especificar els identificadors d'estrangers basats en el format eIDAS.
- Implementar una interfície genèrica predefinida per la integració amb el sistema comptable SAP mitjançant les tecnologies d'enllaç estandarditzades i per als WS disponibles, que permeti incorporar en la tramitació dels expedients HELIUM gestions econòmic financeres (com dur a terme apunts comptables, consultar partides pressupostaries i disponibilitat de crèdit, reportar informació necessària per a la BDNS, etc...).
- Permetre executar accions conjuntes sobre diferents tipologies que comparteixin el mateix disseny (com resolucions de concessió de subvencions conjuntes) que impliquin accions sobre camps de dades i documents.
- Millorar el filtratge dels expedients possibilitant afegir al disseny de les consultes variables (" propietats ") de producte.
- Afegir a l'Arxiu l'estat de tramitació de l'expedient per ser mostrat a la carpeta ciutadana del GOIB (CARPETA).
- Implementar el protocol de remissió en el núvol de Inside per permetre la transferència d'expedients ENI a altres administracions.
- Execució exhaustiva de totes les proves unitàries i de conjunt en l'entorn de preproducció de la plataforma prèvies al pas a producció dels canvis.
- Pel que fa als **desenvolupaments sobre l'entorn funcional EXSANCITAXES**:
  - Tasques d'adaptació i millora en l'entorn funcional EXSANCITAXES. L'adjudicatari haurà d'executar-les tenint en compte la recollida de requeriments funcionals, el disseny sobre HELIUM i les integracions amb sistemes externs, siguin per utilització comuna en totes les tipologies de l'entorn o d'abast limitat a alguna d'elles. En aquest darrer cas, les tasques es duran a terme respectant sempre la unitat dels models de definició de procés (sancionadors model general, sancionadors model treball i taxes) de manera que no afectin al desplegament conjunt de millores o adaptacions que afectin a totes les tipologies de l'entorn.
  - Nous desenvolupaments en el mòdul EXSMARES (interfície de transaccions amb dominis externs i amb el sistema comptable d'ingressos, actualment SAP), motivades pels canvis en la normativa reguladora, en l'arquitectura de "workflow" o en les tecnologies d'enllaç.
- En relació amb **CONCSV** (de consulta de codis segurs de verificació), es preveu:

- Crear un backoffice per poder afegir avisos, modificar el text introductori, personalitzar la imatge corporativa i, en general, modificar la configuració del frontal web.
- Mostrar la informació de la persona representada en el cas de firmes de representants.
- Mostrar informació de delegació de signatura segons la NTI de política de firma electrònica i de certificats de la Administració i l'estàndard e-EMGDE
- Permetre exportar un document XML segons la NTI del Document Electrònic.
- Afegir suport multi entitat.
- Incorporar un visor de documents ENI en línia que permeti visualitzar el document i les metadades associades.
- En relació amb **DISTRIBUCIÓ** (de distribució de documentació electrònica), es preveu:
  - Adaptar la plataforma perquè pugui executar-se en entorns d'alt rendiment, tipus CLÚSTER, segons la infraestructura que es defineixi a la DGSAMAD.
  - Adaptar DISTRIBUCIÓ al context normatiu europeu que pretén fomentar la interoperabilitat, la modernització i la digitalització dels serveis administratius (Passarel·la Digital Única - PDU).
  - Adaptar DISTRIBUCIÓ a la política de gestió documental que es defineixi per tenir en compte tots els tipus de documents, els perfils de firma acceptats, el compliment del perfil d'aplicació d'Alfresco on es defineixen les metadades a informar; així com també, la futura nova interfície de comunicació amb el gestor documental.
  - Adaptar la interfície de comunicació amb REGWEB3 per adaptar-se a l'estàndard SICRES4 que defineix l'estructura d'una anotació de registre.
  - Afegir metadades opcionals als assentaments registrals per informar del tràmit específic dins d'un procediment administratiu.
  - Permetre exportar els justificants i els annexos de varies anotacions de forma simultània.
  - Millorar la gestió de regles des del frontal web i des dels *backoffices* externs.
- En relació amb **NOTIB** (la passarel·la de notificació), es preveu:
  - Adaptar la plataforma perquè pugui executar-se en entorns d'alt rendiment, tipus CLÚSTER, segons la infraestructura que es defineixi a la DGSAMAD.
  - Ampliar les dades dels interessats per permetre especificar els identificadors d'estrangers basats en el format eIDAS.
  - Integrar el frontal amb la carpeta ciutadana del GOIB (CARPETA) per permetre dur a terme la compareixença en Seu per acceptar o rebutjar una notificació.

- Si escau, dur a terme les adaptacions necessàries per a que funcionaris habilitats puguin facilitar notificacions a interessats per compareixença espontània des de la carpeta ciutadana.
- Permetre dividir els enviaments SIR en diferents enviaments més petits quan es facin enviaments que superin la mida establerta en l'especificació SIR mentre no estigui disponible l'enviament per referències des de REGWEB.
- Millorar el procés de consulta de registre SIR per evitar tenir que estar consultat l'estat de l'enviament contínuament.
- Afegir fils d'execució (multithread) per l'enviament d'avisos als clients que s'integren amb NOTIB amb l'objectiu de millorar el rendiment.
- Ampliar els enviaments massius per permetre enviar comunicacions SIR.
- Integrar el frontal amb el component horitzontal de copia autentica DIGITALIB.
- Desenvolupar i documentar una interfície pròpia per comunicar-se amb futurs Centres d'impressió i Ensobrat (CIE) i dur a terme la integració i adaptacions amb el CIE que en resulti adjudicatari.
- Implementar un API REST de consulta per explotar dades estadístiques per tercers. dades obertes, eines de BI, reutilització de dades, etc.
- En relació amb **PINBAL** (la Plataforma d'interoperabilitat), es preveu:
  - Adaptar la plataforma perquè pugui executar-se en entorns d'alt rendiment, tipus CLÚSTER, segons la infraestructura que es defineixi a la DGSAMAD.
  - Adaptar PINBAL als estàndards actuals de desenvolupament del GOIB.
  - Adaptar i actualitzar les noves versions de llibreries SCSP que es vagin publicant.
  - Adaptar els formularis de consulta de PINBAL als requeriments dels nous serveis intermedisats que s'implanten i millorar el seu funcionament.
  - Desenvolupar per cada servei clients que permetin facilitar la integració d'aplicacions amb PINBAL.
  - Oferir suport a la integració de terceres aplicacions consumidores.
  - Millorar capacitats de PINBAL per monitorar el funcionament dels diferents serveis.
  - Millorar funcionalment les pantalles d'administració de l'eina.
- En relació amb **EMISERV** (l'Emissor de Serveis intermedisats), es preveu:
  - Adaptar la plataforma perquè pugui executar-se en entorns d'alt rendiment, tipus CLÚSTER, segons la infraestructura que es defineixi a la DGSAMAD.

- Adaptar EMISERV als requeriments derivats la intermediació de serveis oferts per altres administracions de les Illes Balears (enrutadors de padró, enrutador de família nombrosa,...).
- Adaptar i actualitzar les noves versions de llibreries SCSP que es vagin publicant
- Oferir suport a integració de tercers per oferir nous serveis intermedisats a través d'EMISERV.
- Millorar funcionalment les pantalles d'administració de l'eina.
- Millorar capacitats de EMISERV per monitorar el funcionament dels diferents serveis.
- Millorar i actualitzar informes i estadístiques de EMISERV.
- En relació amb **RIPEA** (el sistema corporatiu de gestió simple d'expedients), es preveu:
  - Adaptar la plataforma perquè pugui executar-se en entorns d'alt rendiment, tipus CLÚSTER, segons la infraestructura que es defineixi a la DGSAMAD.
  - Adaptar l'aplicació al context normatiu europeu que pretén fomentar la interoperabilitat, la modernització i la digitalització dels serveis administratius (Passarel·la Digital Única – PDU).
  - Adaptar DISTRIBUCIÓ a la política de gestió documental que es defineixi per tenir en compte tots els tipus de documents, els perfils de firma acceptats, el compliment del perfil d'aplicació d'Alfresco on es defineixen les metadades a informar; així com també, la futura nova interfície de comunicació amb el gestor documental.
  - Ampliar les dades dels interessats per permetre especificar els identificadors d'estrangers basats en el format eIDAS.
  - Permetre moure documents i anotacions de registre d'un expedient a un altre, dades obertes, eines de BI, reutilització de dades, etc) a nivell de procediment i transversal.
  - Permetre exportar el llistat de documents d'un expedient.
  - Afegir reintents de comunicació de l'estat de les anotacions a Distribució.
  - Implementar un API REST de consulta per explotar dades estadístiques per tercers. dades obertes, eines de BI, reutilització de dades, etc.
  - Adaptar l'aplicació als estàndards actuals de desenvolupament del GOIB.
  - Afegir a l'Arxiu l'estat de tramitació de l'expedient per ser mostrada a la carpeta ciutadana del GOIB (CARPETA).
  - Implementar el protocol de remissió en el núvol d'Inside per permetre la transferència d'expedients ENI a altres administracions.
- Finalment, en relació amb el nou **quadre de control** d'eines d'administració digital, es preveu:

- Desenvolupar les API REST necessàries en cadascun dels productes del Lot 2 per aportar la informació necessària i documentar-ho per poder afegir-hi altres productes.
- Permetre als tècnics de la DGSAMAD gestionar els sistemes a monitorar i les seves integracions.
- Implementar un sistema d'avisos per informar d'incidències.
- Permetre als tècnics de la DGSAMAD analitzar els indicadors d'administració electrònica que s'identifiquin en cadascuna de les eines d'administració digital existents al GOIB (tràmits realitzats, anotacions registrades, expedients creats, expedients tancats, documents signats, documents notificats,...).

Les tasques aquí descrites corresponen a una primera aproximació de les millores i adaptacions que actualment es consideren necessàries. Tenint en compte l'ampla casuística d'un projecte d'aquestes característiques, les tasques poden estar subjectes a modificacions durant el termini del contracte derivades de necessitats que esdevinguin més prioritàries en un moment determinat. En qualsevol cas, aquests canvis puntuals sempre afectaran als mòduls integrants dels sistemes que constitueixen l'objecte del contracte, i es decidiran i executaran d'acord al que s'estipula en el punt 4 de la clàusula 4 d'aquest plec.

### ***Suport d'incidències i suport tecnològic***

- S'han de dur a terme les tasques associades amb el suport d'incidències que es basen principalment en l'anàlisi i, si escau, resolució de totes les incidències reportades directament per la DGSAMAD o per tercers responsables d'implantacions específiques sobre els productes, amb:
  - Diagnòstic de la incidència.
  - Correcció de la incidència si és atribuïble al producte.
  - Assessorament a l'implantador si és atribuïble a un disseny específic.

Per tal de dur a terme aquestes tasques s'habilitarà l'accés de l'adjudicatari al servidors de producció amb els permisos que siguin adients. S'actuarà sempre de conformitat amb les clàusules 6 i 7 del present document.

- Suport tecnològic als desenvolupadors d'expedients. L'adjudicatari haurà d'oferir un servei d'atenció al desenvolupador per tal de resoldre dubtes de caire tecnològic o funcional sobre el disseny d'expedients, integracions amb sistemes externs i, en general, qualsevol qüestió derivada de la implementació d'expedients realitzada per tercers diferents al propi adjudicatari. Aquest suport inclourà també organitzar i impartir sessions formatives puntuals, si es considera necessari per la direcció de projecte.

#### 4. SEGUIMENT I CONTROL DE TREBALLS

1. Queda establert que el director general de Simplificació Administrativa, Modernització i Administració Digital és el director del contracte. Les seves funcions en relació a la prestació dels serveis del present contracte, seran les següents:
  - Vetllar pel compliment dels serveis exigits i oferts.
  - Valorar, prioritzar, diligenciar i validar les accions i treballs a realitzar.
  - Realitzar les certificacions parcials dels serveis prestats.
  - Aprovar o rebutjar la substitució del personal dedicat al contracte i autoritzar el seu accés a les instal·lacions.
2. El control de les tasques es realitzarà a través del/la director/a del contracte o a través de la persona de la seva direcció que ell designi, que actuarà com a cap del projecte.
3. L'empresa adjudicatària designarà una persona, denominada gestor/a del contracte, que representarà a la seva direcció i serà el/la interlocutor/a principal amb el/la cap de projecte (o amb qui aquest/a delegui), a l'efecte de gestionar el correcte desenvolupament de les tasques corresponents al lot. De totes les reunions i actuacions realitzades, el/la gestor/a del contracte elaborarà un acta en el termini d'una setmana que serà adjuntada a la documentació del projecte.

El/la gestor/a de cada contracte ha de proporcionar al/la cap de projecte un telèfon mòbil del contacte per atendre situacions crítiques o d'emergència (7x24x365). El/la gestor/a del contracte gestionarà la resolució d'aquests problemes esdevinguts fora de l'horari habitual de la forma més convenient per a cada cas, que poden incloure el desplaçament a les dependències de la DGSAMAD, i mantindrà informat al/la cap de projecte.

4. De forma periòdica el/la cap del projecte convocarà reunions de seguiment del projecte amb l'adjudicatari. Es podran convocar altres persones a les reunions quan el/la cap del projecte ho consideri necessari.

També de forma periòdica es realitzaran reunions entre el/la director/a del contracte, el/la cap de projecte i el/la gestor/a del contracte, per decidir la planificació dels subprojectes més crítics, que ha d'incloure càrregues de feina i termini màxim de execució.

En aquestes reunions, també, el/la director/a podrà proposar al/la gestor/a del contracte la implantació de canvis en algunes de les actuacions o en la seva planificació, atès que en matèria d'Administració Digital poden esdevenir noves necessitats o dificultats no previstes inicialment. Per aquest motiu, es podrà acordar entre ambdós la substitució d'algunes tasques per altres, sempre que no hi hagi variació de l'esforç hores/persona/categoria per part de l'empresa adjudicatària.

Abans de cada una de les reunions de seguiment, l'adjudicatari de aportarà en format electrònic la darrera versió de la documentació del projecte en la qual s'identificaran els

avanços realitzats. Així mateix, per a totes les reunions realitzades, elaborarà un acta en el termini d'una setmana que serà adjuntada a la documentació del projecte.

Addicionalment, cada una de les empreses licitadores, a la seva oferta econòmica, hauran de posar el cost/hora per perfil a efectes de facturació. Tenint en compte 225 jornades laborals/any, s'han dimensionat els recursos de la manera següent:

**Lot 1: Seu electrònica i serveis de suport a la tramitació telemàtica**

- El cost/hora del/la gestor/a del projecte, amb dedicació parcial (un 30 %, unes 540 hores/any) amb titulació universitària nivell MECES 3 (màster/enginyeria/llicenciatura) i experiència mínima de 3 anys en gestió de projectes informàtics en l'àmbit de l'objecte del contracte.
- El cost/hora d'un analista funcional, a temps complet (unes 1.800 hores/any), amb titulació universitària nivell MECES 2 (grau) en Informàtica o Telecomunicacions i experiència mínima de 3 anys en gestió de projectes JEE.
- El cost/hora de dos analistes-programadors/res JEE, a temps complet (unes 3.600 hores/any), amb titulació universitària nivell MECES 2 (grau) en Informàtica o Telecomunicacions i experiència mínima de 2 anys com a analista-programador en projectes JEE.
- El cost/hora de dos programadors/res JEE a temps complet (unes 3.600 hores/any) amb una experiència mínima de 2 anys com a programador en projectes JEE.

**Lot 2: Serveis de tramitació d'expedients electrònics i eines de suport a l'Administració digital**

- El cost/hora del/la gestor/a del projecte, amb dedicació parcial (un 30 %, unes 540 hores/any), amb titulació universitària nivell MECES 3 (màster/enginyeria/llicenciatura) i experiència mínima de 3 anys en gestió de projectes informàtics en l'àmbit de l'objecte del contracte.
- El cost/hora d'un analista funcional, a temps complet (unes 1.800 hores/any), amb titulació universitària nivell MECES 2 (grau) en Informàtica o Telecomunicacions i experiència mínima de 3 anys en gestió de projectes JEE.
- El cost/hora de tres analistes-programadors/res JEE, a temps complet (unes 5.400 hores/any), amb titulació universitària nivell MECES 2 (grau) en Informàtica o Telecomunicacions i experiència mínima de 2 anys com a analista-programador en projectes JEE.
- El cost/hora de dos programadors/res JEE a temps complet (unes 3.600 hores/any) amb una experiència mínima de 2 anys com a programador en projectes JEE.

El personal adscrit al contracte treballarà habitualment a les oficines de l'empresa adjudicatària. No obstant, la resta de treballadors adscrits poden ser requerits per a treballar



“in situ” a les oficines de la DGSAMAD en determinats períodes per motius relacionats amb la bona execució del contracte.

De la mateixa manera quan les circumstàncies així ho determinin, la DGSAMAD es reserva el dret a convocar presencialment a l'analista funcional per a reunions de coordinació sense que aquestes derivin en costos addicionals. Aquests tipus de convocatòries es planificaran i s'informaran amb una antelació mínima de 72h.

També poden ser requerits per a treballar fora del seu horari habitual, a les seves oficines o a les dependències del Govern, en el cas de situacions crítiques o d'emergències.

5. La incorporació, substitució o baixa de qualsevol persona adscrita al projecte requerirà la prèvia aprovació per part del Govern, efectuada pel/la director/a del contracte.

La incorporació de noves persones a causa de la substitució o baixa de personal adscrit al projecte s'efectuarà amb la conformitat prèvia del/la director/a del contracte. Aquesta incorporació tindrà un impacte en el funcionament correcte del contracte. Per aquest motiu, la primera setmana de treball d'aquesta persona no es facturarà ja que s'entén necessari un termini d'adaptació o adquisició de l'experiència en l'entorn operatiu utilitzat per al desenvolupament del projecte. A banda, el/la director/a del contracte avaluarà aquest impacte i es reserva el dret a ampliar aquest termini fins a quatre setmanes. Tampoc es facturarà el traspàs de coneixement donat per la resta de l'equip adjudicatari.

El/la director/a del contracte es reserva el dret a donar de baixa a persones assignades al mateix, prèvia notificació escrita dels motius, quan la seva causa sigui la no adequada integració del recurs aportat al grup de treball o la falsedat en el seu nivell de coneixements tècnics, deduïda del contrast entre el currículum presentat i els coneixements reals demostrats en l'execució dels treballs. Aquest fet, implicarà la impossibilitat de facturació d'aquest recurs, per part de l'adjudicatari, fins a la seva substitució.

6. Les proves de programes unitàries, de regressió i finals en la DGSAMAD es realitzaran per les persones de l'empresa adjudicatària designades pel/la cap de projecte, amb l'adient autorització d'accés a l'entorn de preproducció, a l'entorn de serveis estables i, si escau, fins i tot al de producció respectant sempre les restriccions de seguretat detallades en les clàusules 6 i 7 del present document. La integració amb el sistema de seguretat de la CAIB de les modificacions realitzades en els sistemes d'informació, serà supervisada pel responsable d'àrea de Sistemes de la DGSAMAD. Els programes fonts, formularis i altres codis, que resultin, es lliuraran a la CAIB.
7. Transferència tecnològica, durant l'execució dels treballs objecte del contracte, els adjudicataris es comprometen a facilitar en tot moment a les persones designades pel cap o la cap de projecte a tals efectes, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per a disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes, eines i altres recursos utilitzats per a resoldre'ls.

8. Protocol d'assignació i resolució de tasques, la DGSAMAD serà l'encarregada d'encomanar a l'adjudicatari les tasques a dur a terme sobre els projectes objecte de contracte. Si la tasca encomanda es preveu inferior a 25h, l'adjudicatari l'executarà directament i es facturen les hores segons els perfils que hi han intervingut. Si la tasca es preveu que comportarà més de 25h, l'adjudicatari realitzarà un document d'estimació que inclourà l'anàlisi de la tasca i un desglossament de les hores per perfil. Aquest document es remetrà a la DGSAMAD la qual podrà acceptar o refusar l'inici de la tasca.

## **5. REQUERIMENTS TECNOLÒGICS I D'EXPLOTACIÓ**

### **1. Estàndards de desenvolupament**

S'ha de desenvolupar seguint els estàndards publicats per la DGSAMAD en la seva pàgina web (<http://dgtic.caib.es/estandards>):

- Estàndards d'implantació d'aplicacions.
- Estàndards de base de dades.
- Estàndards Jakarta EE
- Estàndards en disseny i administració d'Helium.
- Estàndards de disseny per a les aplicacions web del GOIB
- Normativa per al pas a producció dels sistemes.

### **2. Ús de llibreries i productes de fonts obertes**

Qualsevol desenvolupament nou o adaptació dels existents resultant de les tasques definides en el present plec que impliqui l'ús de llibreries o productes de tercers haurà d'assegurar l'ús e programari de codi lliure. Sempre que sigui possible s'evitarà l'ús de llibreries o productes de codi tancat o amb llicències privatives.

### **3. Estàndards de publicitat**

En el cas de produir material publicitari se seguirà el Manual d'Identitat Corporativa del Govern de les Illes Balears (<http://mic.caib.es>).

### **4. Idioma**

En els sistemes d'informació interns al Govern, totes les pantalles i llistats es mostraran en català, d'acord amb l'article 13 del Decret 49/2018, de 21 de desembre. En els externs s'habilitaran sistemes multiidioma i es determinarà per defecte l'opció catalana, d'acord amb l'article 22 del mateix Decret.

### **5. Accessibilitat**

D'acord amb el RD 1112/2018 que transposa a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva (UE) 2016/21022, s'exigeix que qualsevol frontal web del Govern de les Illes Balears compleixi amb el nivell de conformitat AA de l'estàndard internacional WCAG 2.1. En aquest sentit

l'adjudicatari vetllarà per al compliment d'aquesta o altra normativa que sigui d'aplicació envers aquesta matèria, assegurant que els canvis efectuats són sempre conformes a les normativa en cada moment.

## **6. Reutilització i obertura de dades**

En compliment dels principis recollits per la «Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern» i l'«Acord de Govern, de 17 d'abril de 2023, pel qual s'estableixen les mesures per impulsar l'obertura i reutilització de les dades del Govern de les Illes Balears» és obligatori que els sistemes d'informació del GOIB estiguin dotats de serveis REST que permetin la reutilització, interna i/o externa, de les seves dades.

Aquests serveis REST de reutilització han de proporcionar les dades de manera desagregada, en un format obert i estructurat: JSON o CSV.

La publicació d'aquests serveis REST s'ha de fer mitjançant una API REST que se documentarà amb un eina del tipus swagger.

Per a la implementació dels serveis REST de reutilització i l'API REST s'han de seguir les especificacions tècniques definides en els estàndards de desenvolupament d'aplicacions del GOIB.

Les dades públiques que retornin aquests serveis REST seran susceptibles de ser publicades en el catàleg de dades obertes del GOIB (<http://catalegdades.caib.cat>).

## **7. Propietat intel·lectual**

Sense perjudici del que disposa la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual i de protecció jurídica dels programes d'ordinador, el contractista accepta expressament que tots els drets sobre les aplicacions informàtiques, programes, codi font, documentació i, en general, els resultats dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte corresponen només al Govern de les Illes Balears, amb exclusivitat i a tots els efectes.

## **8. Metodologia de desenvolupament i documentació**

La documentació generada en el projecte s'ha d'ajustar al que recomana la DGSAMAD als seus estàndards de desenvolupament.

En el cas que el sistema d'informació hagi de tractar dades personals, el contractista aplicarà en el desenvolupament els principis de protecció de dades des del disseny i per defecte, d'acord amb el que s'especifica a l'article 25 del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD, Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell).

A més de la documentació generada en el desenvolupament, s'haurà de generar o actualitzar (si ja existeix) el manual d'usuari final, el manual d'administrador, el manual d'integració per tercers (si procedeix) i el manual d'instal·lació per a cada sistema d'informació objecte del contracte. El manual d'usuari s'haurà d'integrar dins la interfície web de cada eina afegint-hi recursos multimèdia per millorar l'accessibilitat al seu contingut.

## **6. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ**

### **1. Normativa de seguretat**

En el desenvolupament de totes les seves feines, es requereix que el contractista assumeixi el compliment de les polítiques, la normativa i les recomanacions de seguretat de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

### **2. Confidencialitat**

Les persones que intervinguin en el contracte estaran obligades al secret professional respecte a la informació a la que tinguin accés. Aquesta obligació subsistirà fins i tot després que s'hagi extingit la seva relació contractual.

### **3. Accés a la informació**

L'accés a les dades del Govern de les Illes Balears i/o el seu tractament només es podrà dur a terme per part del contractista amb autorització expressa i sempre que sigui imprescindible per realitzar les tasques, activitats o obligacions derivades d'aquest contracte, limitant-se en tot cas a les dades i l'interval de temps estrictament necessari.

### **4. Personal**

El contractista haurà d'adoptar les mesures que siguin necessàries perquè el seu personal compleixi les previsions realitzades en aquest contracte.

En particular, el contractista es compromet a formar i informar al seu personal sobre les obligacions que emanen de la normativa aplicable, programant les accions formatives necessàries.

### **5. Comunicació d'incidents**

El contractista haurà d'informar immediatament al Govern de qualsevol incident que tingui un impacte significatiu en la seguretat de la informació o dels serveis informàtics del Govern de les Illes Balears.

### **6. Adequació a l'Esquema Nacional de Seguretat**

La Disposició Transitòria Única del Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), estableix que els sistemes d'informació de l'Administració Pública disposen de 24 mesos a partir del 4 de maig de 2022 per assolir la plena adequació a l'ENS, circumstància que s'ha de manifestar amb l'exhibició del corresponent distintiu de conformitat, per la qual cosa el contractista haurà de:

- Dur a terme les tasques encomanades sempre d'acord amb els principis i prescripcions de l'ENS.
- Garantir que el codi de nova creació implementa correctament les mesures de seguretat contingudes en la declaració d'aplicabilitat elaborada pel Responsable de Seguretat.

- Implementar les esmentades mesures de seguretat també en el codi preexistent del sistema d'informació.
- Col·laborar amb el Responsable de Seguretat en allò que sigui necessari per a l'obtenció del distintiu de conformitat amb l'ENS.

## 7. PROTECCIÓ DE DADES

### Encàrrec de tractament

L'execució del present contracte implica el tractament de dades personals per part del contractista, per la qual cosa aquest assumirà el paper d'encarregat del tractament als efectes del compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD, Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell) i la resta de normativa de protecció de dades d'aplicació. Els tractaments que s'encarreguen al contractista venen caracteritzats pels següents paràmetres:

- **Objecte:** accedir a les dades personals durant el servei de suport sobre les eines d'Administració electrònica del GOIB que estan desplegades a l'entorn de producció.
- **Durada:** temps imprescindible per oferir el servei de suport a l'entorn de producció d'aquestes eines.
- **Natura:** processament, transmissió i destrucció de la informació subministrada.
- **Finalitat:** donar suport a les eines d'Administració electrònica del GOIB desplegades en els entorns de producció.
- **Responsable:** Direcció General de Simplificació Administrativa, Modernització i Administració Digital
- **Tipus de dades personals:** qualsevol dada de caràcter personal inherent a les competències del Govern de les Illes Balears.
- **Categories d'interessats:** persones físiques (treballadors públics del Govern de les Illes Balears i ciutadans).

### Obligacions del contractista

El contractista, en qualitat d'encarregat del tractament a efectes de compliment del RGPD:

- Tractarà les dades personals únicament seguint instruccions documentades del responsable, fins i tot pel que fa a les transferències de dades personals a un tercer país o una organització internacional, llevat que estigui obligat a això en virtut del Dret de la Unió Europea o nacional que s'apliqui a l'encarregat; en aquest cas, l'encarregat informarà al responsable d'aquesta exigència legal prèvia al tractament, llevat que tal Dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic;

- Garantirà que les persones autoritzades per tractar dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat de natura estatutària;
- Aplicarà les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir un nivell de seguretat adequat al risc, d'acord amb l'article 32 del RGPD;
- No recorrerà a un altre encarregat sense l'autorització prèvia per escrit, específica o general, del responsable; en aquest últim cas, l'encarregat informará al responsable de qualsevol canvi previst en la incorporació o substitució d'altres encarregats, de manera que el responsable tenguí l'oportunitat d'oposar-se als canvis;
- En cas de recórrer a un altre encarregat per dur a terme determinades activitats de tractament per compte del responsable, imposarà a l'altre encarregat, mitjançant contracte o altre acte jurídic, les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el present contracte; en cas que l'altre encarregat incompleixi les seves obligacions de protecció de dades, el contractista serà plenament responsable de l'incompliment;
- Assistirà al responsable, tenint compte la natura del tractament, a través de mesures tècniques i organitzatives apropiades, sempre que sigui possible, perquè aquest pugui complir amb la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats que estableix el capítol III del RGPD;
- Ajudarà al responsable a garantir el compliment de les obligacions que estableixen els articles 32 a 36 del RGPD, tenint en compte la natura del tractament i la informació a disposició de l'encarregat;
- A elecció del responsable, suprimirà o tornarà totes les dades personals un cop finalitzi la prestació dels serveis de tractament i suprimirà les còpies existents llevat que es requereixi la conservació de les dades personals per una disposició legal;
- Posarà a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions en matèria de protecció de dades establertes en el present contracte, així com per permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o d'un altre auditor autoritzat per aquest responsable;
- Informarà immediatament al responsable si, en la seva opinió, una instrucció infringeix la legislació vigent en matèria de protecció de dades.

## 8. GARANTIA I MANTENIMENT

L'adjudicatari ha de garantir el sistema, d'acord amb les especificacions inicials, per un període de 24 mesos (2 anys), comptadors des de la recepció.

La garantia inclou esmenar totes les anomalies i possibles vicis ocults dels programes, sense cap càrrec per a la DGSAMAD.



## **9. TERMINI D'EXECUCIÓ**

El termini d'execució de la prestació dels serveis indicats al plec és de 2 anys comptadors des de la signatura del contracte. El contracte es podrà prorrogar per 2 anys més.

Palma, amb data de la signatura electrònica.

El Cap del Servei de Sistemes d'Informació

Bernat Albertí Garau