



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA  
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ I TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA  
D'EXPEDIENTS DEL CONSORCI DE L'ALTA GARROTXA.**

**Número d'expedient:** 01/2024





## Índex

Clàusula 1. INTRODUCCIÓ.....	3
Clàusula 2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
Clàusula 3. OBJECTIUS.....	3
3.1. Antecedents.....	3
3.2. Requisits mínims:.....	3
3.3. Característiques de l'eina.....	4
Clàusula 4. REQUISITS DE L'EINA TECNOLÒGICA.....	5
4.1. Requisits del mòdul de registre d'entrades i sortides.....	5
4.2. Requisits del mòdul de gestió d'expedients.....	6
4.3. Requisits del mòdul de gestió d'òrgans col·legiats.....	8
4.4. Requisits de seguretat en l'accés a l'eina.....	8
4.5. Requisits del mòdul de signatura electrònica.....	9
4.6. Requeriments Legals.....	9
Clàusula 5. REQUISITS D'INFRAESTRUCTURA.....	9
Clàusula 6. REQUISITS DE L'ARXIVAT.....	9
Clàusula 7. IMPLEMENTACIÓ.....	10
7.1. Calendari d'execució.....	10
Clàusula 8. GARANTIES DEL NIVELL DE SERVEI.....	11
Clàusula 9. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.....	11





## **Clàusula 1. INTRODUCCIÓ**

Des de l'entrada en vigor de les Lleis 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques i 40/2015, de règim jurídic del sector públic, el consorci de l'Alta Garrotxa, es veu obligat a adaptar-se i oferir al ciutadà la possibilitat de relacionar-se per mitjans telemàtics i a realitzar la plena gestió dels expedients administratius amb el suport de documents electrònics que simplifiqui i optimitzi els processos administratius.

## **Clàusula 2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte és la prestació del servei consistent en la implementació, posada en funcionament i manteniment d'una eina informàtica de gestió i tramitació electrònica d'expedients i de registre d'entrades i sortides del el consorci de l'Alta Garrotxa, a partir d'ara CAG, d'acord amb que estableix la normativa vigent.

## **Clàusula 3. OBJECTIUS**

### **3.1. Antecedents**

El CAG necessita, a nivell intern a l'organització, tramitar per via electrònica expedients amb incorporació de la signatura electrònica, gestió d'actes, informes, acords dels òrgans de govern, i decrets a través d'un gestor d'expedients.

### **3.2. Requisits mínims:**

L'abast mínim del projecte caldrà que compregui els següents punts:

**Migració de dades;** El gestor d'expedients ha de permetre la migració de totes les dades i documents disponibles fins a la data de contractació, que contenen els actuals sistemes, com és el Registre d'Entrada/Sortida i els expedients tramitats.

El gestor que s'està utilitzant en aquests moments compleix l'Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

Així mateix, ha de permetre, si es dóna el cas de canvi de proveïdor o finalització del contracte, de traspasar els expedients creats i els seus tràmits, el registre d'entrada i sortida, i tota la informació introduïda en el nou gestor. Aquest traspàs anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària de la present licitació.

**Accessibilitat:** L'eina a implementar haurà de ser accessible a les persones autoritzades des del CAG de manera securitzada a través d'Internet essent indiferent la ubicació del personal autoritzar a accedir-hi.

Tots els serveis contractats i descrits a continuació es prestaran en la modalitat SaaS (Software com a servei), model de distribució de software on el suport lògic i les dades que s'empren s'hostatgen en servidors de la companyia que proporcioni el servei, als quals s'accedeix via Internet des d'un client, en aquest cas el CAG.





Serà per tant responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar de la infraestructura necessària per a què el servei funcioni correctament.

**Identificació:** La plataforma caldrà que implementi un sistema de gestió d'identitats tant per empleats públics com per la ciutadania. Servei de realització de certificació.

**Interoperabilitat:** Caldrà la implementació d'una plataforma d'interoperabilitat amb serveis d'altres administracions com l'AOC.  
Complir amb l' Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)

**Integració:** haurà de poder-se adaptar a sistema operatiu que està utilitzant el CAG.

**Reenginyeria, simplificació i mecanització-parametrització de procediments:** Caldrà subministrar la plataforma procediment genèric i a més amb mínim de 20 procediments implementats, de complexitat heterogènia que seran definits des del CAG.

**Llengua:** L'eina ha de presentar-se amb interfície de treball en llengua catalana. La solució ha de suportar la funcionalitat multidioma, mínim català i castellà.

**Formació:** Servei de formació als usuaris i administradors per a l'autogestió en el funcionament del dia a dia del gestor d'expedients.

**Manteniment, suport i consultoria:** L'empresa proveïdora s'ocuparà de la implementació, avaluació i evolució de la mateixa, del manteniment, de l'operació diària, del suport del software emprat pel client i d'implementar les actualitzacions del gestor que vagin millorant el servei, sense cost afegit durant el període de durada del contracte:

- Servei de suport i manteniment del gestor d'expedients (manteniment correctiu, evolutiu, adaptatiu i perfectiu).
- Servei d'instal·lació i configuració del gestor d'expedients amb el maquinari i programari associats.
- Servei de consultoria per a la posada i seguiment en explotació del gestor d'expedients en l'entorn tecnològic que disposa el CAG

#### **Horari del suport i consultoria**

a) Servei de suport telefònic de dilluns a divendres 8:00 a 15:00 hores i de 16:00 a 19:00 hores, al que podrà recórrer qualsevol usuari del CAG en el moment que ho necessiti per resoldre dubtes, incidències, problemes de configuració, etc.

b) Suport presencial en cas que fos necessari en el moment de implementació.

Les característiques tècniques i funcionals dels serveis descrits en aquest document tenen caràcter de mínimes i han d'estar totalment operatives en el moment de presentar la sol·licitud al present concurs.





### 3.3. Característiques de l'eina

Els mòduls **mínims bàsics** indispensables en què s'ha de basar l'aplicació i que ha de donar continuïtat al gestor d'expedients que s'està utilitzant i que són:

- Registre d'entrades i sortides.
- Administració i autogestió de documents, metadades, plantilles i expedients.
- Digitalització segura.
- Gestor d'expedients.
- Gestor de tasques.
- Garantia de transversalitat de la informació dins l'organització.
- Articulització d'un sistema de control de gestió per venciments dels assumptes responsabilitat de cada treballador.
- Gestió d'acords i resolucions.
- Signatura electrònica.
- Connectors amb diferents serveis AOC i CatCert (EACAT, eNOTUM, ETRAC i EFACT).
- Accés a una **Base jurídica** (general, RRHH, hisenda)
- Poder signar a través del mòbil amb una app amb certificat digital.

Aquest servei haurà d'incloure, sense cost addicional, totes les llicències, per a tots els treballadors/res, i persones autoritzades del CAG.

## Clàusula 4. REQUISITS DE L'EINA TECNOLÒGICA

### 4.1. Requisits del mòdul de registre d'entrades i sortides

Ha de permetre la gestió de registre de tota la documentació que entra i surt de CAG, tant telemàticament com presencialment.

L'aplicació del mòdul de registre d'entrades ha d'estar **integrada** amb la base de dades que ha anat generant el CAG amb el gestor d'expedient actual i amb el de la plataforma de serveis del Consorci AOC amb connexió a través del MUX com a mínim a EACAT, eTRAC, eNOTUM, EFACT.

Haurà d'estar dissenyat conforme a la norma SICRES 3.0 i reunir com a mínim les següents característiques:

**Segellat de Temps.** Haurà de garantir la data i hora oficial de les anotacions a través d'un segell de temps emès per una Autoritat de Certificació, cost del qual l'assumirà l'adjudicatari, i permetrà descarregar de cada anotació un justificant signat i segellat electrònicament, realització d'anotacions d'entrada, sortida i de finestra única.

**Escanejat a la finestra i en diferit.** Haurà de permetre treballar l'escanejat i la compulsa electrònica de la documentació a l'instant, amb el ciutadà present, i en diferit, permetent un escaneig massiu on s'identifiquin i separin automàticament els documents, es signin i segellin electrònicament i restin accessibles des de l'anotació de registre corresponent.





**Recepció de Factures Electròniques.** Haurà de permetre l'anotació al registre d'entrada/sortida de les factures electròniques generades a través d'efact i es valorarà com a criteris d'adjudicació avaluables automàticament la descàrrega del document de les factures electròniques des de la seu electrònica, i/o des del punt general d'entrada de factures electròniques (efact) al registre d'entrada.

**Llibres.** Gestió de diferents llibres (actes, decrets, plens, comissions informatives, registre d'entrada i sortida, Assembles d'alcaldes, òrgan tècnic ambiental).

**Assignació de registres.** Ha de permetre administrar permisos per a cada usuari i regular a quines anotacions i a quins llibres pot accedir, en funció de les unitats organitzatives o de treball a què aquestes van dirigides o provenen, segons es tracti d'anotacions d'entrada o de sortida, respectivament.

#### **Gestió del registre.**

- Ha de permetre associar anotacions de qualsevol tipus de modalitat a l'anotació que s'està registrant.
- Ha de permetre adjuntar documents a les anotacions.
- Ha de permetre la generació d'anotacions ràpides tant de sortida com d'entrada, que es podran completar posteriorment, mantenint el número i la data originals de registre.
- Ha de permetre la cerca d'anotacions en els diferents llibres així com les anotacions associades a aquestes.
- Ha de permetre llistar, imprimir i exportar totes les dades relatives a les anotacions registrades als diferents llibres.
- Ha de poder relacionar registres d'entrada i de sortida a expedients que li correspongui.
- Ha de permetre la cerca d'anotacions en els diferents llibres així com les anotacions associades a aquestes.
- Ha de permetre la compulsa de documents i còpies autèntiques.

El sistema disposarà de la funcionalitat necessària per obtenir la versió electrònica equivalent d'un document presentat a finestra física amb procediments de compulsa electrònica:

- Digitalització directa, des d'escàner del document en format paper.
- Permeti obtenir un imprès amb la diligència de compulsa electrònica en la que caldrà que consti una referència única a l'arxiu del document electrònic de l'entitat corresponent.
- Suporti la funcionalitat inversa, és a dir, obtenir la compulsa en paper d'un document electrònic; COPIA AUTÈNTICA que estigui en poder del CAG d'acord a la llei 39/2015, havent d'incloure en la impressió del document electrònic un codi que permeti contrastar l'autenticitat amb l'accés a la versió electrònica mitjançant servei ofert a la seu electrònica, pel ciutadà o mitjançant plataforma d'expedients per l'empleat públic.





#### 4.2.Requisits del mòdul de gestió d'expedients

Permetrà la tramitació de procediments per via electrònica, permetent al CAG tenir tots els seus expedients organitzats i localitzats. Haurà de reunir com a mínim les següents característiques:

**Repositori de Plantilles.** Haurà d'incorporar els diferents procediments estàndards del CAG i el seu repositori de plantilles de procediments estàndards, normalitzades i adaptades a la legislació autonòmica i estatal, disponibles en català i en castellà, de forma que pugui generar-se tota la documentació de l'expedient, fusionant les seves dades amb les plantilles que el treballador públic vagi seleccionant.

Accés a les bases de dades jurídica (general, RRHH, Hisenda).

**Personalització de plantilles i alertes de desactualització.** Haurà de permetre al CAG personalitzar segons els seus criteris les plantilles existents i es valorarà com a criteris d'adjudicació avaluable automàticament que hi hagi un sistema de notificació quan una plantilla que s'hagi personalitzat estigui desactualitzada jurídicament.

**Gestió de llibres oficials.** Haurà de facilitar la gestió de tots els llibres oficials del CAG (actes, decrets, comissions informatives, plens, Assembles d'alcaldes, registre d'entrada, registre de sortida, òrgan tècnic ambiental), plasmant un segell amb el seu codi d'identificació i la seva data d'incorporació, dins de cada document electrònic que s'afegeixi a un llibre oficial.

**Integració amb les eines AOC.** Com a mínim EACAT, e-TRAC, e-NOTUM, eFACT, es valorarà com a criteris d'adjudicació avaluable automàticament i arxiu i el PSCP (Plataforma de Serveis de Contractació Pública).

**Foliat d'un expedient.** La plataforma, caldrà que permeti la funcionalitat de foliat d'un expedient (baixar els documents d'un expedient tots de cop) segons els requeriments de la Llei 39/2015:

- Relació de documents que conformen un expedient, segons les dates i les ordres d'emissió.
- Incorporació de la signatura electrònica i segell de temps al foliat.
- Índex.
- Exportació de la documentació i evidències electròniques que conformen un expedient sobre un suport digital per la possible presentació en processos judicials.

#### Gestor de tasques

Aplicatiu o funcionalitat integrada amb el registre d'entrades i sortides i amb el gestor d'expedients, mitjançant el qual els usuaris del sistema puguin com a mínim, gestionar tasques inter-usuari, i actuacions dins d'aquestes tasques de forma que puguin incorporar-se a expedients del gestor, si s'escau.





Les funcionalitats mínimes que ha de complir aquest gestor són:

- Crear, modificar, esborrar i tancar tasques.
- Configurar avisos o alarmes.
- Anotar actuacions.
- Relacionar una tasca amb un expedient.
- Control de venciment de tasques.
- Funcionalitats del gestor.
- Ha de permetre la definició de permisos i rols a nivell d'usuaris o unitats de treball organitzatives per a l'execució de les diferents fases de cada expedient.
- Automatització de l'inici dels expedients, ja sigui internament o mitjançant una petició externa.
- Annexar a l'expedient documents externs en format electrònic mantenint la signatura digital.
- Ha de permetre la generació de documents electrònics, tant basats en plantilles predefinides com en plantilles lliures, i la signatura electrònica d'aquests amb obtenció de la còpia autèntica exigida legalment en la que apareix al codi segur de verificació (CSV), i el seu registre de sortida automatitzat, o la tramesa per e-NOTUM o per EACAT del Consorci AOC.
- Ha de permetre la cerca d'expedients.
- Ha de permetre obtenir informació de l'estat d'execució de cada expedient en un moment determinat.
- Ha de permetre la monitorització dels expedients generats per tipus, estat d'execució, etc. Així com definir terminis de tramitació de cada fase per a evitar retards a la tramitació i establir alarmes de control.
- Ha de permetre la generació de notificacions electròniques o no, i les anotacions corresponents al Registre de sortida de documents.
- Ha de permetre la traçabilitat de les actuacions realitzades a l'expedient amb informació de l'usuari que les ha realitzat. La interfície de tramitador de l'expedient ha de ser 100% web (accessible amb navegador més generalitzats, com Internet Explorer/Microsoft Edge, Google Chrome, MozillaFirefox i Safari).
- La generació de documents s'ha de poder suportar com a mínim amb Microsoft Office.

#### 4.3. Requisits del mòdul de gestió d'òrgans col·legiats

L'aplicació comptarà amb un mòdul específic per a la convocatòria de reunions dels òrgans de govern, que faciliti la recollida dels resultats de les votacions i acords, la generació de les actes, resolucions, certificats i notificació dels expedients als afectats.

- Gestió integral de les sessions i resolucions de tots els òrgans resolutoris del CAG. Ha de contemplar tot el procés des de la generació de les propostes fins la notificació (electrònica o en paper), integració en les plataformes AOC.
- Gestió distribuïda de l'edició dels punts de l'ordre del dia, que podran ser iniciats de forma manual i també de forma automàtica, els que provenguin de circuits de tramitació on l'aprovació per l'òrgan corresponent sigui un pas més del procediment.
- La generació de propostes s'ha de poder iniciar des de qualsevol expedient que s'estigui tramitant.
- Ha de permetre la signatura digital amb l'obtenció de còpies autèntiques.







- Ha de permetre notificar les convocatòries, amb registre de sortida automatitzat i en format electrònic a través de la integració en les eines AOC.
- Ha de permetre la gestió de les notificacions als interessats amb determinació del peu de recursos procedent i integració amb el mòdul de notificacions, també objecte del present plec.
- Generació de llibres dels diferents òrgans col·legiats i òrgans unipersonals (decrets de presidència, certificats, etc.).
- Ha de permetre l'enviament de les actes per correu-e als membres que conformen els diferents òrgans de govern i/o publicació de les mateixes a la seu electrònica.

#### 4.4. Requisits de seguretat en l'accés a l'eina

Són requisits de seguretat mínims:

**Accés amb OTP.** L'OTP, el *OneTimePassword*, permetrà la identificació dels usuaris a la plataforma que podrà realitzar-se amb usuari i contrasenya o amb certificat electrònic.

**Auditoria LOPD:** Ha de disposar d'un sistema de traçabilitat i de registre de d'accessos tant a nivell de consulta com de modificació de documents, garantint el compliment del Reglament UE 2016/679 de 25 de maig de 2018 de protecció de dades, la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i qualsevol altra norma no inclosa en aquesta relació i que sigui d'aplicació.

#### 4.5. Requisits del mòdul de signatura electrònica

El Portasignatures ha de ser un mòdul que permeti realitzar les signatures electròniques com a mínim dels documents que es generin des del gestor d'expedients i del gestor d'acords i resolucions.

Com a mínim els sistema ha de permetre:

- Visualitzar el document a signar i rebutjar-lo si l'usuari ho considera incorrecte (en aquest cas el document ha de ser recuperable per ser modificat si s'escau).
- Visualitzar els documents pendents de signar agrupats per diferents criteris.
- Ha de permetre poder veure tot l'expedient relacionat amb el document que s'ha de signar.
- L'enviament de correus electrònics als usuaris per avisar que tenen documents pendents de signar, i del rebuig de la signatura, si s'escau.
- El portasignatures ha d'admetre el seu ús i mantenir les seves funcionalitats amb multi- navegador, i dispositius mòbils (telèfons i tablets).
- Ha de ser compatible com a mínim amb els certificats lliurats per les autoritats de certificació reconegudes per a l'autenticació i la signatura digital: CATCert, FNMT (Fàbrica nacional de moneda y timbre).

#### 4.6. Requeriments Legals

La plataforma ha de donar compliment als requisits legals establerts per:

- Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú de les AAPP.
- Llei 40/2015 de Règim jurídic del Sector Públic.





- Llei 59/2003 de Firma Electrónica.
- Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal - Reglament UE 2016/679 de protecció de dades.
- Llei 10/2001, de 13 de Juliol, d'Arxius i documents.
- Reial Decret 209/2003 pel que es regulen els registres i les notificacions telemàtiques.
- Qualsevol altra norma no inclosa en aquesta relació i que sigui d'aplicació.

#### **Clàusula 5. REQUISITS D'INFRAESTRUCTURA**

El licitador proposarà una configuració de la infraestructura de base necessària per a la implementació del programari, detallant la configuració proposada per tal de garantir la seguretat i integritat de les dades des del CAG. La configuració proposada s'haurà d'adaptar al màxim possible a les infraestructures dels sistemes d'informació actuals del CAG.

#### **Clàusula 6. REQUISITS DE L'ARXIVAT**

Ha de permetre mantenir i preservar tota la documentació dels expedients de forma segura i es valorarà com a criteris d'adjudicació avaluables automàticament que es puguin interconnectar amb l'i-arxiu de l'AOC.

L'eina ha de garantir que tota eliminació de documents restarà subjecta a autorització segons el que disposa la legislació aplicable. Així mateix, els processos d'eliminació han de produir un registre (llista de documents i expedients) que deixi constància que han estat eliminats en les condicions que estableix el Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

Els expedients en format electrònic es formaran mitjançant l'agregació ordenada de tots els documents que hagin d'integrar-los, així com un índex numerat i autènticat dels mateixos.

Els expedients electrònics s'han de crear en el moment en què s'inicia la tramitació, tant a partir d'un registre com si s'obre per un procediment intern. El tancament de l'expedient s'ha de produir únicament al final de la tramitació. Seria desitjable que en aquest moment s'efectuï la signatura de l'índex electrònic definitiu, que hauria de quedar associat de manera definitiva.

L'eina ha d'impossibilitar la reobertura dels expedients un cop tancats i quan se n'ha signat l'índex. Això no obstant, haurà de permetre els/les responsables/administradors de la gestió documental corporativa reobrir un volum prèviament tancat de forma temporal, afegir-hi documents i tancar-lo de nou.

#### **Clàusula 7. IMPLEMENTACIÓ**

Per donar suport en una primera fase al procés de posada en marxa i arrencada dels serveis contractats, amb un mínim de 35 hores presencials, l'empresa assumirà com a part de l'abast d'aquest contracte l'obligació d'adscriure com a mínim una persona que es desplaçarà fins a les oficines i dependències del CAG on s'implementaran els serveis i que contemplarà com a mínim els següents aspectes:

- Migració de dades tal i com s'especifica a la clàusula 3.2





- Presentació i explicació dels serveis al personal del CAG
- Formació del personal del CAG. Aquesta formació es realitzarà a les oficines de l'ens i comprendrà els següents perfils: usuaris finals, atenció al ciutadà, administradors i càrrecs electes.  
El pla de formació ha de permetre als usuaris extreure el màxim d'aprofitament de les eines contractades, tenint com a número mínim de sessions o grups els següents:
  - o Formació a Usuaris Finals: 2 jornades de 5 hores cada una.
  - o Formació a Atenció al Ciutadà: 2 jornades de 5 hores cada una.
  - o Formació a Administradors: 2 jornades de 5 hores cada una.
  - o Formació als càrrecs electes: 1 jornades de 5 hores.
- Assessorament tècnic del hardware (impressores, escàners, lectors smartcard) i dels certificats electrònics que sigui convenient implementar per a poder utilitzar els serveis.
- Posada en producció de les prestacions contractades.
- Assessorament il·limitat via telèfon per a la configuració dels ordinadors.

#### **7.1. Calendari d'execució**

Havent formalitzat la contractació, l'empresa adjudicatària presentarà el calendari d'execució de la implementació del gestor d'expedients, consensuat amb el CAG on s'establirà quan es realitzarà la formació del personal del CAG i la posada en funcionament de tots els mòduls de la clàusula 4.

El termini de la posada en funcionament del gestor d'expedients serà com a mínim 1 mes i com a màxim de 4 mesos a comptar a partir de l'endemà de la formalització del contracte o des de la data fixada en el document contractual.

#### **Clàusula 8. GARANTIES DEL NIVELL DE SERVEI**

Durant la vigència del contracte, el CAG comunicarà a l'empresa adjudicatària les incidències produïdes que seran registrades, deixant constància com a mínim de la descripció de la incidència, la data i hora d'apertura, l'usuari que ho comunica i la data i hora de resolució del problema.

Les consultes es podran fer via telèfon o per correu electrònic.

#### **Clàusula 9. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL**

L'adjudicatari haurà de prestar assistència integral al CAG sobre el compliment de la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal, principalment en el que es refereix a les dades manipulades objecte dels serveis que prestarà.

L'adjudicatari es compromet a no aplicar o utilitzar amb finalitat diferent a les que constitueix l'objecte del present contracte les dades de caràcter personal a les que es feia referència al paràgraf anterior.

L'adjudicatari haurà de guardar secret professional respecte a les dades de caràcter personal esmentades, aquesta obligació persistirà fins i tot després de finalitzar la relació contractual amb CAG.





L'adjudicatari dóna garantia que en el tractament de les dades personals tractades s'adoptaran les mesures d'índole tècnica i organitzativa que resultin perceptives per a preservar la seguretat d'aquestes dades, en els termes a què es refereix del Reglament UE 2016/679 de 25 de maig de 2018 de protecció de dades, la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i qualsevol altra norma no inclosa en aquesta relació i que sigui d'aplicació.

Olot, data de signatura

