

**SUBMINISTRAMENT D'UN SISTEMA DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS
DESTINAT AL CONSELL COMARCAL DEL MARESME I ALS ENS
LOCALS DE LA COMARCA DEL MARESME**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Jordi Dòria i Estrany
Mataró, maig 2008

RESUM

Objectiu

Especificacions tècniques per a la contractació d'una solució de gestió i seguiment d'expedients d'ús per al Consell Comarcal del Maresme (CCM) i tots els ens locals que conformen la comarca qui ho sol·licitin.

Productes i serveis a contractar:

- Procediments automatitzats
- El programari de gestió i seguiment d'expedients(PGSE)

Procediments automatitzats

El CCM adquirirà al menys tres procediments estandard informatitzats amb un programari de gestió i seguiment d'expedients, amb tots els productes, accessoris i documentació tècnica i d'usuari necessària. Es proposa:

- Procediment de llicència d'Obres
- Procediment de llicència d'Activitats no classificades
- Procediment de compra menor i negociada

L'adjudicatari podrà proposar ampliar l'abast d'aquests tipus de tramits i/o proposar altres procediments addicionalment.

El CCM podrà distribuir lliurement els productes dins del seu àmbit competencial. L'adjudicatari especificarà clarament els límits que imposi a aquesta distribució, si n'hi han.

El programari de gestió i seguiment d'expedients (PGSE)

Els procediments informatitzats ho són amb un programari de gestió i seguiment d'expedients (PGSE) que acompanyarà indisolublement als procediments. El PGSE tindrà tota la seva capacitat per a poder desenvolupar més procediments. El PGSE facilitarà la tramitació dels procediments administratius gestionats per cada una dels ens locals.

Funcions principals

Les funcions principals seran les següents:

- Manteniment dels catàlegs de procediments a gestionar
- Gestió i control d'expedients
- Gestió i control de notificacions individuals i col·lectives
- Signatura digital del documents, i edició d'informació en codi de barres
- Exportació/Importació d'estructura(modelatge).

Característiques tècniques

Seguretat

Quan a seguretat d'accés i d'administració, el sistema proporcionarà eines específiques. L'arquitectura d'accés a dades serà mitjançant web services

Configuració i parametrització

El sistema proporcionarà les eines específiques per a la definició de perfils d'administració i d'usuaris. També de l'estructura organitzativa. Eines per a la creació i personalització de plantilles, informes i consultes.

Interfície d'usuari

La interfície d'usuari haurà de ser en entorn web. Els navegadors, el Mozilla Firefox (versió 2.0.0.1) i Internet Explorer (versió 7). L'idioma, el català.

Integracions

El sistema es podrà integrar amb

- Bases de dades externes SQLServer o
- La plataforma de serveis d'identificació i signatura (PSIS) del CATCERT.
- El registre d'entrades i sortides de documents del Consorci administració Oberta de Catalunya i altres sistemes que puguin tenir els Ajuntaments, per mig d'un sistema no faci necessari recodificar-los
- Integració amb el Sistema de Notificacions Telemàtiques Segures E-Notum del Consorci Administració Oberta de Catalunya (CAOC)

- Integració amb la plataforma e-TRAM del Consorci Administració Oberta de Catalunya
- El Microsoft Word i l'Excel per generar els models de documents, versió de l'OFFICE 2003 o superior.
- El Writer i Calc d'OpenOffice per generar els models de documents

Requisits Tecnològics

- Arquitectura WEB
- El gestor de bases de dades serà Oracle o SQL Server
- Possibilitat d'execució en servidor remot per a diverses entitats.

Execució i posada en marxa de la solució

Metodologia

L'adjudicatari especificarà la metodologia que seguirà

Fase d'implantació

Quant a la implantació tècnica es realitzarà:

- Instal·lació, configuració i parametrització del sistema al Consell Comarcal del Maresme
- Instal·lació, configuració i parametrització del sistema als Ajuntaments que determini el CCM, dins els 60 dies posteriors a l'Adjudicació.

Formació

L'adjudicatari descriurà amb detall el programa de formació bàsica i avançada, temari, durada, abast i calendari.

Direcció del projecte, timing, seguiment i control

L'empresa adjudicatària presentarà un cronograma de tot el projecte

Es crearà una Comissió de seguiment per part dels Ajuntaments i el CCM. L'adjudicatari designarà una persona com a Cap de Projecte per la seva part

Inici de la instal·lació en els sistemes del CCM no més tard de 60 dies de la data d'adjudicació. Simultàniament es fixa un termini de sis mesos com a període de realització de les tasques de consultoria de definició dels procediments per part de la comissió de seguiment, que seran simultanis als treballs d'instal·lació.

Garantia

El proveïdor assumeix el compromís de garantir, des de la signatura de l'acta de recepció del producte i durant el període d'un any el bon funcionament de l'aplicació ofertada, sota un SLA.

Dades econòmiques

El proveïdor farà una descripció desglossada de totes les partides econòmiques corresponents a la solució ofertada.

L'oferta ha d'indicar clarament:

- Manteniment de la solució: Garantia, costos anuals, altres condicions com data d'inici, periodicitat de facturació, etc. Detall dels criteris del cost de manteniment.
- Suport: Help Desk, horaris, SLA, costos anuals i altres condicions
- Consultoria de desenvolupament: Condicions i costos
- Consultoria tècnica (Informàtica, Comunicacions, BBDD, Sistemes): Condicions i costos.

Cada Ajuntament on s'hagi instal·lat el sistema es farà càrrec del manteniment anual, una vegada acabat el període de garantia, establint-se a aquests efectes, un contracte entre el proveïdor i l'Ajuntament.

Així mateix, cada Ajuntament contractarà amb càrrec al seu pressupost ordinari els treballs de consultoria, suport, bossa d'hores o altres modalitats al Proveïdor de l'Aplicatiu o a altres desenvolupadors.

INDEX

1.	INTRODUCCIÓ	7
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	9
3.	DESCRIPCIÓ DE PRODUCTES I SERVEIS	9
3.1.	Procediments automatitzats	9
3.2.	El programari de gestió i seguiment d'expedients (PGSE)	10
3.2.1.	Funcions principals	11
3.2.2.	Característiques tècniques	16
4.	REQUISITS TECNOLÒGICS	19
5.	EXECUCIÓ I POSADA EN MARXA DE LA SOLUCIÓ	19
5.1.	Metodologia	19
5.2.	Fase d'implantació	20
5.3.	Formació	20
6.	DIRECCIÓ DEL PROJECTE, SEGUIMENT I CONTROL	21
7.	PLANIFICACIÓ	22
8.	TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA	22
9.	MANTENIMENT I SUPORT	23
10.	GARANTIA	24
11.	CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ	24
12.	DADES ECONÒMIQUES	25

1.INTRODUCCIÓ

El Maresme

El present treball de subministrament d'un sistema de gestió d'expedients està destinat als ens locals de la comarca, com són els Ajuntaments i el propi Consell Comarcal del Maresme.

A la comarca existeixen un total de 30 municipis, i en el que hi viuen 414.000 persones. Com es pot observar en el quadre de més avall, Mataró és la ciutat amb una més alta densitat de població amb 119.035 habitants. La segona ciutat és Premià de Mar amb 27.590 hab. És obvi que la diferència de densitat entre municipis és considerable. El poble amb un nombre d'habitants més baix és Òrrius amb 487.

Els Ajuntaments, per tant, suporten diferents densitats de població. Aquest fet l'hem de tenir en compte a l'hora de tractar amb els Ajuntaments i observar el volum de treball en tramitacions i expedients.

Podem, per tant, agrupar els municipis en cinc grups:

1) Inferiors a mil habitants: Òrrius (487)

2) Entre mil i 5.000 habitants: Sant Iscle de Vallalta (1.193), Caldes d'Estrac (2.672), Santa Susanna (3.019), Sant Cebrià de Vallalta (3.075), Cabrera de Mar (4.269), Dosrius (4.658), Sant Pol de Mar (4.904).

3) Entre 5.000 i 10.000 hab: Sant Vicenç de Montalt (5.267), Teià (5.969), Cabrils (6.698), Tiana (7.417), Arenys de Munt (7.807), Palafolls (8.061), Vilassar de Dalt (8.476), Alella (8.998), Sant Andreu de Llavaneres (9.745).

4) Entre 10.000 i 20.000 hab: Argentona (11.042), Canet de Mar (13.181), Tordera (14.017), Arenys de Mar (14.164), Malgrat de Mar (17.822), Calella (18.034), Vilassar de Mar (19.052).

5) Més de 20.000: El Masnou (21.935), Pineda (25.568), Premià de Mar (27.590), Mataró (119.035)

Xifra oficial de població a 1 de gener del 2007. Padró continu.

Municipi	Habitants	Variació (%) 06-07
Alella	8.998	-0,2
Arenys de Mar	14.164	1,1
Arenys de Munt	7.807	1,1
Argentona	11.402	2,2
Cabrera de Mar	4.269	2,3
Cabrils	6.698	2,5
Caldes d'Estrac	2.672	2,5
Calella	18.034	2,0
Canet de Mar	13.181	3,3
Dosrius	4.658	4,2
Malgrat de Mar	17.822	1,7
Masnou, El	21.935	0,5
Mataró	119.035	0,2
Montgat	9.778	3,7
Òrrius	487	65,1
Palafolls	8.061	6,3
Pineda de Mar	25.568	0,3
Premià de Dalt	9.788	-1,0
Premià de Mar	27.590	-1,0
Sant Andreu de Llavaneres	9.745	3,0
Sant Cebrià de Vallalta	3.075	7,0
Sant Iscle de Vallalta	1.193	2,3
Sant Pol de Mar	4.904	2,7
Sant Vicenç de Montalt	5.267	2,7
Santa Susanna	3.019	2,7
Teià	5.969	1,7
Tiana	7.417	1,5
Tordera	14.017	4,4
Vilassar de Dalt	8.476	1,7
Vilassar de Mar	19.052	0,0
MARESME	414.081	1,2

**Data de referència a 1-01-2007*

font: INE.

(http://www.ccmarsme.es/ARXIUS/2008/OBSERVATORI/Poblacio_oficial_INE_01_01_2007.pdf)

2.OBJECTE DEL CONTRACTE

El present document te com a objectiu descriure les especificacions tècniques per a la contractació d'una solució de gestió i seguiment d'expedients d'ús per al Consell Comarcal del Maresme (CCM) i tots els ens locals que conformen la comarca que ho sol·licitin.

Amb aquest objectiu, es descriu el conjunt dels treballs a realitzar i s'enumera les matèries que hauran de ser objecte de proposta, es defineix les condicions i criteris tècnics que s'hauran d'emprar per aquella i es concreta els documents per a que el treball pugui ser acceptat per el CCM.

3.DESCRIPCIÓ DE PRODUCTES I SERVEIS

L'adjudicatari haurà de desenvolupar durant la vigència del contracte els següents productes i serveis:

- Procediments automatitzats
- El programari de gestió i seguiment d'expedients(PGSE)

3.1. Procediments automatitzats

El CCM adquirirà al menys tres procediments estandard "informatitzats" amb un programari de gestió i seguiment d'expedients, amb tots els productes, accessoris i documentació tècnica i d'usuari necessària, proposant-se els següents:

- Procediment de llicència d'Obres
- Procediment de llicència d'Activitats no classificades
- Procediment de compra menor i compra negociada

L'adjudicatari podrà proposar ampliar l'abast d'aquests tipus de tramits i/o proposar altres procediments adicionalment.

El CCM posarà a disposició dels proveïdors que vulguin presentar oferta, la documentació d'aquests tipus d'expedients, corresponents als estudis i "reenginyeries" realitzades en alguns ajuntaments

El CCM podrà distribuir lliurement els productes dins del seu àmbit competencial. L'adjudicatari especificarà clarament els límits que imposi a aquesta distribució, si n'hi han.

En tot cas, les aplicacions hauran de complir tots els requisits establerts per la normativa vigent.

3.2. El programari de gestió i seguiment d'expedients (PGSE)

Els procediments informatitzats objecte del contracte ho són amb un programari de gestió i seguiment d'expedients (PGSE) que acompanyarà indisolublement als procediments. El PGSE tindrà tota la seva capacitat per a poder "informatitzar" més procediments

El PGSE ha de facilitar la tramitació dels procediments administratius gestionats per cada una dels ens locals. Ha de permetre la informatització i la gestió de tots els assumptes plantejats pels ciutadans, així com la localització, consulta i edició de qualsevol dels expedients "informatitzats" de forma àgil, senzilla i flexible.

En cas d'emprar llibreries o productes de tercers, hauran de respondre a algun dels següents escenaris :

- a. Tractar-se de productes sotmesos a llicències GPL o similar.
- b. Tractar-se de productes que tot i ser propietat d'un tercer es poden distribuir lliurement sense cap cost associat.
- c. Tractar-se de productes sotmesos a llicència amb cost associat. En aquest cas, el seu cost serà assumit per l'adjudicatari i el titular del producte serà el CCM.

No es considerarà producte de tercer cap component o element tècnic propietat de l'empresa adjudicatària. En qualsevol cas, l'ús d'elements d'aquestes característiques haurà de ser aprovat formalment per el CCM

Es descriu a continuació les capacitats requerides del PGSE.

3.2.1. FUNCIONS PRINCIPALS

Les funcions principals seran les següents:

- - Manteniment dels catàlegs de procediments a gestionar
- - Gestió i control d'expedients
- - Gestió i control de notificacions individuals i col·lectives
- - Signatura digital del documents
- - Edició d'informació en codi de barres

Manteniment dels catàlegs de procediments a gestionar

El sistema ha d'incorporar eines que permetin mantenir el catàleg de procediments estàndards proporcionat pel contractista i els catàlegs de procediments de cadascun dels ens locals.

Qualsevol procediment afegit al catàleg de procediments estàndards podrà ser exportat al catàleg de procediments de qualsevol de les entitats. Una vegada exportats aquest procediments administratius estàndards podran adaptar-se fàcilment a la forma d'organització i treball de cadascuna dels ens locals.

Ha de permetre alteracions en el flux del treball, tràmits, tasques, model de documents i altres de qualsevol dels procediments, de manera que sigui compatible amb la informació ja tramitada. Aquestes modificacions podran efectuar-se per tècnics municipals de l'ens local amb nivell d'usuari ofimàtic, sense necessitat d'intervenció de l'empresa adjudicatària.

Per cada procediment es podrà

- Definir les fases per les que passarà
- Indicar els rols dels interessats implicats
- Versionar els procediments permeten emmagatzemar diferents versions d'un mateix procediment, diferenciant clarament quina d'elles és la versió de producció.
- Registrar els usuaris que han intervingut en la creació i modificació del procediment
- Crear, de forma visual, el flux de treball, incloent elements que permetin tramitació en paral·lel, sincronització de tramitacions paral·leles, fixar esperes, definir bifurcacions automàtiques i crear de forma assistida crides a funcionalitats i dades d'altres sistemes externs.

- Definir les propietats del tràmits, tipus, terminis, unitat organitzativa i tasques a realitzar
- Per cada tràmit definir les tasques a realitzar en aquest.
- Es disposarà de tasques pre-configurades per generar documents a partir de models, enviar sms, enviar missatges de correu (emails), enviar notificacions o comunicacions, iniciar expedients associats, entrar dades amb formularis,
- Signar/rebutjar digitalment documents i proporcionant assistents per definir qualsevol altre tipus de tasca a realitzar.
- Crear les dades específiques i els formularis necessaris per la seva entrada i/o consulta.
- Dissenyar els models de documents (plantilles), incloent en aquests qualsevol dada comú o específica del procediment/expedient i qualsevol dada associada a les anotacions de registre i expedients vinculats a l'expedient, així com altres documents o parts de documents.
- Configurar de forma assistida qualsevol de les crides a sistemes externs per tal d'accedir a dades i funcionalitats d'altres sistemes definint per cada crida la informació a intercanviar (documents i dades) entre el gestor d'expedients i el sistema extern.
- Definir la lògica (workflow) de signatura digital associada a cadascun dels documents a signar
- Assignar els tràmits al usuaris i grups d'usuaris
- Definir el control d'accés a les dades i als documents, per usuaris i per grups d'usuaris.
- Exportar els procediments als entorns de treball de les entitats

Gestió i control d'expedients

Respecte al control el sistema ha de permetre com a mínim

- Controlar l'estat d'execució de qualsevol expedient d'acord al procediment establert accedint al diagrama de flux (WorkFlow) d'aquest
- Saber en cada moment quins tràmits de cada expedient estan pendents, així com les tasques de cadascuns d'ells, i a qui correspon la seva execució.
- Saber quants expedients hi ha de cada tipus.
- Saber quines unitats orgàniques intervenen en la tramitació de cada expedient
- Saber quin és el temps mitjà de resposta per tràmit, fase o expedient.

- Saber si hi ha "colls d'ampolla" durant la tramitació i on es produeixen

Respecte a la tramitació el sistema ha de permetre com a mínim

- Iniciar els expedients presencial i temàticament des de qualsevol unitat orgànica.
- Iniciar expedient recuperant les dades de l'anotació principal del registre d'E/S
- Tramitació de forma íntegra dels diferents expedients.
- Tramitació de més d'un expedient simultàniament.
- Execució de tràmits sense intervenció de l'usuari (tràmits automàtics)
- Proposar la selecció dels tràmits a realitzar en funció de l'estat en el que es troba l'expedient.
- Canviar el punt de tramitació de qualsevol dels expedients
- Associar anotacions del registre als expedients
- Participació de qualsevol unitat orgànica en la tramitació d'un expedient.
- Adjuntar documents (multimèdia -text, imatge, sò, bd, en format empaquetat o no) a l'expedient
- Realitzar el seguiment de l'història dels diferents tràmits dins de cada expedient mitjançant un full de ruta
- Possibilitat de decretar anul·lacions d'un o més tràmits emmagatzemant l'història de les actuacions nul·les i anul·lables.
- Afegir nous tràmits puntuals a l'expedient sense necessitat de modificar el procediment.
- Notificar les resolucions administratives dels expedients a les diferents parts.
- Possibilitat de reobertura d'expedients tancats.
- Control de terminis amb històric de les interrupcions efectuades
- Bloqueig i desbloqueig dels tràmits
- Possibilitat de control del flux d'informació en els procediments, establint condicions de sortida i d'entrada. S'ha de poder establir des d'una tramitació berta (possibilitat de llançar tràmits manualment en qualsevol moment), fins una tramitació guiada i validada 100% (circuit de tramitació), amb possibilitat de tramitació en paral·lel.
- Bústia d'expedients pendent de tramitació. Alarmes i semàfors de control de terminis d'expedients.

Respecte a les recerques el sistema disposarà

- Motor de recerca per a criteris senzills o avançats: per qualsevol de les dades comuns i específiques dels expedients, per dades dels expedients associats, dels interessats, etc. La solució proposada també ha de permetre una visualització ràpida completa de tota la informació associada a un expedient, incloent interessats, anotacions de registre ja siguin d'entrada o de sortida i notificacions.
- Generació d'informació estadística: expedients pendents i finalitzats en un període, agrupats per diversos criteris a escollir: àrea, unitat, procediment, interessat, etc. amb possibilitat d'exportar aquesta informació a Microsoft Excel i de generació automàtica de gràfics.
- Motor de generació de llistats en formats .doc, .rtf i pdf.

Gestió i control de notificacions individuals i col·lectives

Els sistema disposarà de eines que permetin una gestió individual i col·lectiva de totes les notificacions i enviaments generats per la tramitació dels expedients.

Com ha mínim ha de permetre

- Emissió de notificacions per canal postal i de correu electrònic amb integració amb el Sistema de Notificacions Telemàtiques Segures E-Notum del CAOC
- Impressió individual i col·lectiva de avisos de rebut preimpresos pels enviaments
- Entrada individual i col·lectiva de les dades de les notificacions i enviaments associats.
- Motor de recerca per a criteris senzills o avançats, per qualsevol de les dades de les notificacions i dels enviaments. La solució proposada també ha de permetre una visualització ràpida completa de tota la informació associada a una notificació, incloent documents, anotacions de registre associades i expedients.
- Generació d'informació estadística sobre notificacions i enviaments per estat, unitat orgànica responsable, expedients associats, etc amb possibilitat d'exportar aquesta informació a Microsoft Excel i de generació automàtica de gràfics

- Exportació i importació de notificacions en fitxer format SICER ¹
- Generació de codis de barres d'acord amb les normes ad-hoc (EAN-13)
- Configuració i personalització de llistats i impresos

Signatura digital

El sistema ha de permetre definir el perfils que han de signar i l'ordre entre ells de cadascun dels documents dels expedients.

Els usuaris han d'accedir de forma ràpida i fàcil als documents que tenen pendents de signar, amb l'objectiu de signar-los, rebutjar-los, validar-los i consultar-los de forma individual i col·lectiva.

El sistema serà compatible amb els certificats d'autoritats de certificació reconegudes per l'autenticació i signatura digital avançada, en especial els que emet CATCERT, classe1.

Edició d'informació en codi de barres

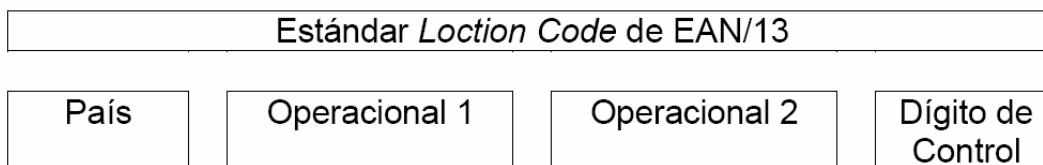
El sistema ha de poder convertir qualsevol llista de caràcters en un codi de barres, d'acord amb les normatives de construcció estandard.

Hi ha d'haver facilitats d'edició de les plantilles de documents a imprimir, per a indicar les característiques del codi de barres: camp o suma de camps d'informació que es convertirà a codi de barres, ubicació, traducció.

El format comercial seguirà la norma estandard EAN/13, amb l'objectiu de poder emetre documents de liquidació de taxes i preus públics tramitables en les entitats financeres que reconeixen el codi de barres.

¹ (SICER, Sistema de Notificación y Control de Envíos Registrados és un servei dissenyat específicament per Correus, en col·laboració amb l'Agència d'Administració Tributària per als enviaments mitjançant remeses i que deleguen en Correus la incorporació d'aquestes remeses als seus sistemes de lliurament i repartiment.)

Estructura



3.2.2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

Seguretat

El sistema proporcionarà les eines específiques necessàries per implementar

- Control d'accessos Single Sing On (SSO) mitjançant l'entrada el codi d'usuari i paraula de pas o bé amb l'ús de certificats digitals, integrat amb LDAP.
- Que cada usuari pugui accedir només a les funcionalitats associades al seu perfil concret.
- Que cada usuari pugui canviar la seva paraula de pas en qualsevol moment.
- El control d'accés a las bases de dades del sistema ha de permetre especificar a l'administrador l'usuari i paraula de pas a utilitzar per connectar-se a cadascuna de les bases de dades. Aquest usuaris i paraules de pas podran ser indicats per l'administrador del sistema durant el procés de configuració.
- Accés a dades mitjançant web services. Caldrà detallar els mecanismes, formats d'intercanvi de dades i seguretat d'accés.

Configuració i parametrització

El sistema proporcionarà les eines específiques per a la definició de perfils i grups de perfils que permetin definir els accessos dels usuaris a les funcionalitats del sistema que es determini.

Proporcionarà eines específiques per a la creació i manteniment de l'estructura organitzativa de l'ens local, definint els ens, unitats organitzatives, usuaris, grups d'usuaris i càrrecs amb la definició de substituïts

Proporcionarà les eines específiques per a la creació i personalització de tots els informes i llistats

Interfície d'usuari

La interfície d'usuari haurà de ser en entorn web amb aparença d'aplicació d'escriptori, de manera que l'usuari no tingui la sensació que navega per pàgines web.

El idioma de la interfície d'usuari serà el català, si bé podrà tenir disponibles altres idiomes.

La majoria de les funcionalitats seran implementades mitjançant assistents orientats a l'usuari que el guiaran en la operatòria a seguir alhora que asseguraran l'eficiència, agilitat i usabilitat amb l'objectiu de minimitzar el temps necessari per realitzar es tasques encomanades i els errors que pugui provocar l'usuari.

Els navegadors d'internet compatibles seran els següents

- Microsoft Internet Explorer 7.0 o superior
- Mozilla Firefox 2.0.0.1 superior

Traçabilitat i L.O.P.D

El sistema disposarà de mecanismes de traçabilitat de les actuacions dutes a terme pels usuaris creant un històric d'aquestes que podrà ser consultat.

El sistema, amb caràcter general, haurà de complir les normes de la LOPD (Llei Organica de Protecció de Dades) i, entre d'altres funcionalitats, permetrà activar la traçabilitat dels accessos dels usuaris, ja siguin de lectura i escriptura.

Gestió documental

Per a cada entitat gestionada d'una forma centralitzada des del CCM, el sistema crearà i mantindrà una base de dades on emmagatzemarà tots els documents gestionats.

Com a mínim el sistema ha de permetre

- Definir categories de documents per classificar-los
- Associar a cada document la política d'accés que descriu qui podrà accedir a aquest i amb quins privilegis
- Crear metadades per descriure els documents
- Cercar els documents per les metadades

Els formats dels models de documents i dels documents generats seran el openxml (Microsoft) i opendocument (OASIS), i els programaris d'edició de text amb els que s'integrarà el sistema seran el Microsoft Word versió 2003 o superior, inclòs a la suite Office i el Writer 2.1 o superior inclòs a la suite OpenOffice. A més tindrà la capacitat de generar versió pdf i rtf de qualsevol dels documents.

A més serà possible adjuntar documents digitals en qualsevol format (-text o multimèdia, i empaquetats en formats zip o altres-) i la seva edició sempre i quan a la màquina client estigui instal·lat el programari, visor i desempaquetador corresponent al format.

Integracions

El sistema es podrà integrar amb

- Bases de dades externes de persones i territori allotjades en SGBD SQLServer o Oracle o bé en altres, accessibles via serveis web, que permeten la recuperació i incorporació de dades de persones i adreces als expedients.
- La plataforma de serveis d'identificació i signatura (PSIS) del CATCERT per tal d'obtenir els serveis d'autenticació i signatura digital.
- El registre d'entrades i sortides de documents del Consorci administració Oberta de Catalunya per poder generar anotacions d'entrada i sortida des del Gestor d'expedients i consultar les dades de qualsevol de les anotacions existents. I ha de permetre la integració, mitjançant configuració i parametrització del Gestor d'expedients sense canvis en el codi font, amb el registre d'entrades i sortides que tingui cadascun dels ens locals sempre i quan aquest sigui accessible via serveis web o tinguin disponibles passarel·les de connectivitat.
- Integració amb el Sistema de Notificacions Telemàtiques Segures E-Notum del Consorci Administració Oberta de Catalunya (CAOC)

- Integració amb la plataforma e-TRAM del Consorci Administració Oberta de Catalunya, via serveis WEB, amb l'objectiu de que des d'aquest es pugui iniciar o sol·licitar l'inici de la tramitació d'un nou expedient i consultar estat de la tramitació de qualsevol dels expedients iniciats.
- El Microsoft Word i l'Excel per generar els models de documents, versió de l'OFFICE 2003 o superior.
- El Writer i Calc d'OpenOffice per generar els models de documents

4. REQUISITS TECNOLÒGICS

Els requeriments tecnològics generals per a tots els components que configuren el sistema objecte del contracte seran:

- Arquitectura orientada a serveis (SOA) basada en serveis web que permeti la seva integració amb els sistemes existents a l'Ens local i amb altres sistemes externs.
- El gestor de bases de dades serà Oracle o SQL Server
- El sistema ha de permetre un desplegament on els serveis web i les interfícies d'usuari s'ubiquin en servidors d'aplicació diferents.
- L'aplicació caldrà que tingui la característica de multiens, de manera que en modalitat ASP es pugui donar servei des de un únic CPD al nombre de ens que es requereixi, utilitzant un únic servei de base de dades , servidors web, servidors d'aplicacions i gestor documental.

5. EXECUCIÓ I POSADA EN MARXA DE LA SOLUCIÓ

5.1. Metodologia

L'adjudicatari estudiarà i informatitzarà a partir de la documentació existent indicada (veure ANNEX1) i addicionalment la que li pugui ser proporcionada per el CCM, i altres fonts com Diputació de Barcelona, al menys els tres tipus d'expedients demanats en el present Plec.

L'adjudicatari especificarà la metodologia que seguirà, així com si li cal treball de camp en el CCM o als Ajuntaments per a la "informatització" dels expedients.

5.2. Fase d'implantació

Quant a la implantació tècnica es realitzarà:

- Instal·lació, configuració i parametrització del sistema al Consell Comarcal del Maresme. El sistema s'integrarà amb el SGBD SQL/SERVER del CCM.
- Instal·lació, configuració i parametrització del sistema als Ajuntaments que determini el CCM, dins els 60 dies posteriors a l'Adjudicació.

No es objectiu d'aquest concurs el maquinari necessari pel funcionament del sistema.

L'adjudicatari indicarà clarament a l'oferta els límits que proposi en aquestes implantacions, si n'hi ha.

Quant a la posada en marxa i suport post-arrancada, es realitzarà:

- Arrancada del sistema al CCM i als Ajuntaments
- Suport presencial post-arrancada
- Seguiment, al menys en 3 períodes bimensuals
- Suport tècnic ON-LINE durant el període de garantia.

5.3. Formació

Quant a la formació, l'adjudicatari descriurà amb detall el programa de formació, temari, durada, abast i calendari.

Caldrà

- Formació bàsica i avançada als usuaris. Específicament, formació per a la personalització dels procediments implantats
- Sessions de formació col·lectiva bàsica i avançada als usuaris de les entitats.
- Sessions de formació bàsica i avançada al personal del CCM.

- L'adjudicatari presentarà una proposta de realització d'aquesta formació. En particular, nombre d'alumnes per grup, nombre de sessions per a formació bàsica, id avançada, formació en règim de concentració o particularitzada en cada Ajuntament, calendari.
- L'adjudicatari podrà proposar realitzar la formació en les seves dependències.

6.DIRECCIÓ DEL PROJECTE, SEGUIMENT I CONTROL

Es crearà una Comissió de Seguiment (CS) per part dels Ajuntaments i el CCM. Cada Ajuntament i el CCM nomenarà un Cap de Projecte.

L'adjudicatari designarà una persona com a Cap de Projecte que assumirà les tasques d'interlocució amb la comissió de seguiment del Projecte

Correspondrà a la comissió de seguiment la supervisió, control i aprovació dels treballs i la determinació de les correccions que es considerin oportunes..

El seguiment i control del projecte s'efectuarà sobre les següents bases:

- Seguiment continu de l'evolució del projecte entre la CS i el Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària per revisar el grau de compliment dels objectius, la planificació, i en cas de necessitat, per establir les mesures correctores oportunes
- El Cap de Projecte de cada Ajuntament podrà rebutjar els treballs realitzats, sempre que no responguin al què s'hagués acordat o que no superessin els controls de qualitat.
- De cada revisió tècnica, l'empresa adjudicatària farà i distribuirà entre tots els participants l'acta corresponent.
- Qualsevol canvi en el projecte haurà de ser pactat entre els responsables dels Ajuntaments i de l'empresa adjudicatària.

El treball objecte del contracte es realitzarà tant a les dependències de la Consell Comarcal, com als Ajuntaments i com a les oficines del contractista.

En qualsevol cas a les dependències del CCM i/o als Ajuntaments es faran aquells temes relacionats amb la celebració d'entrevistes amb usuaris i responsables del projecte, posada en explotació dels procediments, formació in situ i recolzament tècnic i funcional a l'explotació del sistema.

7. PLANIFICACIÓ

El adjudicatari caldrà que iniciï la instal·lació en els sistemes del CCM no més tard de 60 dies de la data d'adjudicació. Simultàniament es fixa un termini de sis mesos com a període de realització de les tasques de consultoria de definició dels procediments per part de la comissió de seguiment. Aquestes tasques es portaran a terme simultàniament amb els treballs d'instal·lació. La fase d'implementació del primer ajuntament caldrà que es iniciïn com a màxim al cap de 90 dies de la data d'adjudicació. En aquesta implantació caldrà que estiguin compresos tots els mòduls constituents del projecte.

L'empresa adjudicatària presentarà un cronograma on s'indiqui la temporització i les necessitats tècniques i de personal per a la posada en producció del nou sistema i la seva arrancada en els Ajuntaments interessats, i en el propi CCM, complint al menys els terminis indicats.

8. TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA

L'empresa adjudicatària haurà de tenir en compte l'especificitat de les organitzacions objecte del projecte, indicant la seva experiència en el desenvolupament en implantació de plans de modernització i organització municipal, entenent per modernització la reorganització, la reenginyeria de processos i els serveis i accions formatives i implantacions d'aplicacions de gestió integral a nivell municipal.

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatari es compromet, en tot moment, a facilitar a la Comissió de Seguiment, la informació i documentació que aquesta sol·liciti per a disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per a resoldre'ls.

A més, s'inclourà una breu descripció de cadascuna de les fases i un quadre final amb les fases del projecte de consultoria i de la seva

implantació com a resum, a mode indicatiu, establint les sessions necessàries per a dur a terme les tasques pròpies de la feina, així com un cronograma de terminis previstos per a la implementació.

9. MANTENIMENT I SUPORT

Així mateix el proveïdor ha de disposar d'un servei de manteniment dels aplicatius que compregui l'adaptació dels mateixos a canvis legals i millores correctives i evolutives, i d'un servei de help-desk, tant a nivell d'ajuda on-line telefònica com d'ajuda on-line telemàtica via internet.

Les empreses contractistes hauran de reflectir en les seves propostes, les condicions dels serveis de manteniment i suport, així com els seus costos i la seva fórmula de revisió anual.

A aquests efectes, i un cop implantat el sistema, es demana els següents nivells de servei durant el període de garantia i en períodes següents:

- Problemes greus (que impossibilitin el treball a grups d'usuaris)
 - Temps màxim de resposta de 4h laborables
 - Temps màxim de resolució de 8 h laborables
- Altres problemes
 - Temps màxim de resposta de 8 h laborables
 - Temps màxim de resolució de 24 h laborables
 - Justificació en els casos de superior termini de resolució

L'horari laborable s'entén des de les 9:00 a les 18:00 hores.

Els licitadors hauran d'acreditar el sistema utilitzat per resoldre les incidències, a fi de garantir el seu correcte funcionament. Caldrà explicitar a la proposta els mitjans humans i materials adscrits per a la correcta prestació dels serveis de garantia i assistència del sistema implantat.

Així mateix, l'empresa contractista indicarà la seva disponibilitat i preus de consultoria tècnica per a nous desenvolupaments, i el format: bossa d'hores a disposar, jornades, o altres formats.

En resum, cal un quadre clar de:

- Manteniment de l'aplicatiu: Drets que atorga, costos anuals, altres condicions com data d'inici, periodicitat de facturació, etc. Detall dels criteris del cost de manteniment.
- Suport: Help Desk, horaris, SLA, costos anuals i altres condicions
- Consultoria de desenvolupament: Condicions i costos
- Consultoria tècnica (Informàtica, Comunicacions, BBDD, Sistemes): Condicions i costos.

Cada Ajuntament on s'hagi instal·lat el sistema es farà càrrec del manteniment anual, una vegada acabat el període de garantia, establint-se a aquests efectes, un contracte entre el proveïdor i l'Ajuntament.

Així mateix, cada Ajuntament contractarà amb càrrec al seu pressupost ordinari els treballs de consultoria, suport, bossa d'hores o altres modalitats al Proveïdor de l'Aplicatiu o a altres desenvolupadors.

És intenció del Consell Comarcal del Maresme crear un grup de treball amb reunions periòdiques entre els Ajuntaments que instal·lin la solució, amb la finalitat de intercanviar experiències, desenvolupaments, problemàtiques i millores.

10. GARANTIA

El proveïdor assumeix el compromís de garantir, des de la signatura de l'acta de recepció del producte i durant el període d'un any el bon funcionament de l'aplicació ofertada.

11. CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol data que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a altres ni tant sols a efectes de conservació.

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que disposa la Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre, de regulació del tractament de dades de caràcter personal.

L'adjudicatari es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes dels Ajuntaments i el CCM, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatari es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar als Ajuntaments i el CCM degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

12. DADES ECONÒMIQUES

Es farà una descripció desglossada de totes les partides econòmiques corresponents a la solució ofertada.

El preu de la solució contractada portarà incloses totes les despeses precises per a l'execució dels treballs objecte del contracte, no sent susceptibles de modificació per cap causa.

A tots els preus hi haurà inclosos els impostos corresponents

Es realitzarà el pagament en tres fases, corresponent a la certificació dels treballs en terços. La Comissió de Seguiment realitzarà l'informe d'estat dels treballs, aprovant i certificant la finalització de cada tercera part. Per això, cada cap de projecte informarà a la comissió de seguiment.

Consell Comarcal del Maresme

JD/ A Mataró, 6 de maig de 2008