Innovació

Plec de clàusules tècniques per a la contractació del servei d'una plataforma integral de gestió electrònica dels procediments administratius.

Exp.: 824/2020

1. Objecte del contracte.

L'objecte és la contractació d'una plataforma que permeti a aquesta Administració donar continuïtat al seu projecte d'administració electrònica i continuar adaptant-se al nou marc legal desenvolupat en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions públiques.

L'any 2015, aquesta entitat va posar en marxa un conjunt de serveis destinats a facilitar la gestió per mitjans electrònics dels processos administratius i l'adaptació a la Llei d'Administració Electrònica mitjançant la plataforma Gestiona de l'empresa esPublico Serveis per a l'administració S.A.

Aquest projecte ha permès a l'organització tenir tots els seus expedients organitzats i localitzats, i fer un salt qualitatiu en els seus procediments, passant de l'expedient en paper a l'expedient electrònic, a través de la incorporació de la signatura electrònica en tota l'organització.

A més, aquest projecte ha permès a l'entitat oferir des de la seva seu electrònica mitjans d'accés al ciutadà a través dels quals puguin presentar sol·licituds telemàtiques, veure les anotacions de registre i els expedients que es troben en tràmit, rebre notificacions electròniques, fer pagaments telemàtics i verificar la validesa de documents electrònics.

Per raons tècniques i de propietat intel·lectual, a l'empara de l'article 168.2. de la Llei 9/2017, aquest servei només pot ser encomanat a un empresari determinat, no existint substitut raonable.

La plataforma Gestiona es troba en ple desenvolupament per al compliment de la normativa referida a la introducció del present plec. I pel que fa a la modalitat del servei SaaS, l'emmagatzematge i custòdia de dades també suposa un estalvi de costos per a aquesta entitat i un major nivell de seguretat en les seves dades.

En aquest cas, l'empresa esPublico SERVEIS PER A L'ADMINISTRACIÓ SA, és la titular del codi base de la Plataforma Tecnològica Gestiona.

Tots els serveis contractats i descrits a continuació es prestaran en format servei a través d'Internet (SaaS), sense que sigui necessari que aquesta entitat realitzi inversions d'instal·lació o dotació d'infraestructura pròpia de sistemes. Serà, per tant, responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar la infraestructura necessària perquè el servei funcioni correctament.

2. Contingut de l'assistència.

El contingut de l'assistència és la de donar a l'Ajuntament els serveis necessaris per al compliment normatiu, la tramitació electrònica dels procediments administratius i l'accés ciutadà a l'administració electrònica, prestació del servei d'administració i manteniment de sistemes i producció, per tal de garantir-los el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització de les operacions conductives, correctives, normatives, predictives i preventives

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 14

que s'escaiguin, inclòs el suport als usuaris en l'ús dels equips i aplicacions informàtics propis o d'empreses proveïdores de l'Ajuntament de Parets del Vallès, així com les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes.

La prestació del servei es farà sota la direcció organitzativa de l'Àrea de Serveis Generals, per mitjà del servei d'Innovació, el qual fixarà l'organització i el calendari d'execució de les tasques i els horaris a realitzar per complir amb les funcions sol·licitades en el punt 3 d'aquest plec.

Per tal de definir d'una manera molt més acurada el servei que caldrà prestar, exposem els tipus de tasques que al nostre entendre l'adjudicatari haurà de cobrir.

3. Requisits tècnics de la plataforma.

La plataforma d'administració electrònica objecte d'aquest contracte ha de complir amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i l'Esquema Nacional de Seguretat, que en ambdós casos constitueixen prescripcions tècniques de caràcter obligatori a nivell nacional.

3.1. Seguretat i disponibilitat

La plataforma d'administració electrònica és una peça crítica del sistema d'informació per donar compliment a les obligacions derivades de la implantació de l'administració electrònica.

A través d'aquest servei es custodia tota la informació i producció documental generada per aquest Ajuntament, sent per tant, un requisit ineludible el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat en la seva CATEGORIA ALTA, oferint les màximes garanties, disponibilitat, traçabilitat, integritat, autenticitat i confidencialitat de la informació emmagatzemada.

La solució ha de tenir una arquitectura prou robusta perquè pugui donar-se servei des de diferents ubicacions en cas de desastre. Els llocs on estigui allotjada la solució han de ser centres de procés de dades (CPD).

- CPD principal: Lloc obligatori on s'allotgen els servidors, bases de dades, emmagatzematge de fitxers, dispositius de xarxa i tots aquells elements necessaris per a una correcta execució del servei en el seu funcionament normal.

- CPD secundari: Lloc obligatori on s'allotgen els servidors, bases de dades, emmagatzematge de fitxers, dispositius de xarxa i tots aquells elements necessaris per a una correcta execució del servei quan el CPD principal no pugui donar servei total o parcialment.

Perquè un CPD es consideri secundari ha de tenir almenys una rèplica de totes les bases de dades i de tots els fitxers emmagatzemats amb menys de 1h de retard respecte dels del principal. La solució ha d'estar allotjada en Centres de Processos de Dades (CPD) amb les suficients garanties físiques perquè es pugui donar el servei prestat.

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

Ha de disposar de dues línies d'accés a Internet amb proveïdors diferents per poder donar servei en cas que una d'elles falli.

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 2 de 14

Innovació

El CPD secundari ha de ser almenys Tier III++ o certificació similar.

Les comunicacions entre els diferents CPD les han de fer línies punt a punt.

El document amb el recull d'evidències haurà de descriure els sistemes de protecció específics per fer front a atacs de denegació de servei i sistemes de detecció i prevenció d'intrusions.

3.2. Compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat

La plataforma ha d'assegurar un adequat nivell d'interoperabilitat organitzativa, semàntica i tècnica de les dades, informacions i serveis que aquest Ajuntament gestioni en l'exercici de les seves competències.

En una gran mesura, aquest deure d'interoperabilitat es concreta en la necessitat que el sistema de gestió s'integri perfectament amb les aplicacions i serveis comuns que el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (en endavant l'AOC) i l'Administració General de l'Estat (en endavant AGE) han posat a disposició de les administracions públiques per a complir amb la Llei 39 / 2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú.

Certamen, part de les obligacions vigents formen part d'un escenari d'incertesa tecnològica i de gestió que no eximeix del compliment d'aquestes. Concretament, les representacions, els apoderaments, l'adreça única, el Punt General d'Accés, la Carpeta Ciutadana. És per aquest motiu que l'horitzó de les integracions en l'àmbit d'Interoperabilitat ha de ser el més ample possible.

Cal tenir en compte que algunes integracions amb els serveis de l'AOC o l'AGE requereixen que les comunicacions es realitzin a través de la xarxa SARA. Atès que el servei contractat s'ha de prestar íntegrament en modalitat SaaS, caldrà que l'empresa adjudicatària hagi obtingut el reconeixement de la condició de Punt de Presència de la Xarxa SARA de conformitat amb Resolució de 4 de juliol de 2017, de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, on es van establir les condicions que han de complir-se per tenir la consideració de Punt de Presència de la Xarxa SARA, amb l'objectiu de garantir i facilitar la interoperabilitat de la solució oferta per aquesta administració. La intermediació d'assentaments registrals es durà a terme mitjançant integració de l'aplicació oferta amb el Registre Unificat de l'AOC i amb el Sistema d'Intercanvi de Registres (SIR) que hauran d'haver passat els corresponents processos de certificació davant l'òrgan competent, l'AOC o el Ministeri. Les certificacions eximiran a l'Ajuntament d'haver de certificar novament la seva aplicació de registre, ja que el mateix compliria amb tots i cadascun dels requisits exigits per complir amb totes les normes tècniques d'interoperabilitat.

És necessari que, com a mínim, la Plataforma disposi de serveis disponibles i sense cost afegit que integrin les funcionalitats de:

- Traspàs de fitxers en format estandarditzat. Com a mínim, per complir amb els requisits per a les integracions de iArxiu i Archive. La plataforma haurà de ser capaç de generar i rebre fitxers SIP perquè puguin ser transferits a una instal·lació d'IARXIU/ ARCHIVE o a una altra eina que també estigui dissenyada conforme el model de referència OAIS (ISO 14721).

- Comunicació i transmissió de la informació de l'estructura de gestió del Quadre de Classificació i les dades i metadades vinculades. Que permeti posar a disposició la

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 3 de 14

classificació de les unitats documentals. Així com la descripció arxivística de les unitats documentals (gestió de les metadades).

4. CARACTERÍSTIQUES FUNCIONALS DE LA PLATAFORMA

4.1. Identificació electrònica dels interessats

De conformitat amb l'article 9.1 LPAC "Les administracions públiques estan obligades a verificar la identitat dels interessats en el procediment administratiu". Per donar compliment a aquesta obligació, la plataforma ha de permetre que les persones interessades puguin relacionar-se per mitjans electrònics a través d'una seu electrònica que els permeti identificar-utilitzant el sistema IDCAT, IDCAT mòbil, CL@VE, DNIe i certificat digital.

A més, en compliment de l'article 6.1. del Reglament eIDAS, aquest sistema ha de permetre també la identificació de ciutadans de la Unió Europea amb els mitjans d'identificació expedits en els seus països d'origen.

4.2. Gestió de la Representació

En virtut de l'article 5.1. LPAC "Els interessats amb capacitat d'obrar podran actuar per mitjà de representant". Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de permetre que un representant pugui acreditar la seva representació com a mínim a través de:

- Identificació mitjançant certificat de persona física com a representant de persona jurídica.
- A través d'una inscripció d'un apoderament en el Registre Electrònic d'Apoderaments de l'Administració General de l'Estat mitjançant integració amb el Representa de l'AOC o l'Apodera de l'AGE.
- A través d'un poder notarial recaptat a través dels serveis de consulta de Poders notarials (NOTARIA) mitjançant integració amb el servei de Via Oberta o amb la Plataforma d'Intermediació de Dades.

4.3. Reducció de càrregues administratives

En virtut de l'article 28. LPAC "els interessats no estaran obligats a aportar documents que hagin estat elaborats per qualsevol Administració". Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha d'estar integrada amb el servei de Via Oberta o la plataforma d'intermediació de dades (PID), permetent a aquesta Administració demanar els documents electrònicament i eximir d'aquestes càrregues administratives a la persona interessada.

4.4. Signatura de l'Interessat

La plataforma ha de permetre que ciutadans i empreses puguin realitzar actuacions electròniques a través de la seu electrònica signant amb sistema de signatura electrònica vàlida.

En virtut de l'article 27.1. del Reglament EIDAS, el sistema ha de permetre també la signatura de ciutadans de la Unió Europea amb mitjans d'identificació expedits en els seus països d'origen.

A més, en relació amb la signatura dels interessats a l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registres, el sistema haurà d'estar integrat amb sistemes de signatura biomètrica que

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 14

permetin realitzar signatures electròniques mitjançant captura de signatura digitalitzada amb dades biomètriques en pastilles.

4.5. Oficina d'assistència en matèria de registres

D'acord amb l'article 12 LPAC "Les administracions públiques assistiran en l'ús de mitjans electrònics als interessats no inclosos en els apartats 2 i 3 de l'article 14 que així ho sol·licitin, especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i obtenció de còpies autèntiques". Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de permetre mantenir actualitzat un registre, on constin els funcionaris habilitats per a la identificació o signatura que regula aquest article. Aquest registre haurà de ser plenament interoperable i estar interconnectat amb els de les restants Administracions Públiques, a través dels mecanismes que arribat el moment estableixi l'AOC i l'AGE.

La plataforma ha de prestar sistemes de cita prèvia i de gestió d'agendes integrats a la seu electrònica per planificar l'atenció al públic i el control d'aforament a les oficines. El sistema també permetrà prestar atenció telemàtica a ciutadans i empreses per mitjans telefònics o per videoconferència.

4.6. Registre Electrònic General

En virtut de l'article 16 de la LPAC, la plataforma "disposarà d'un Registre Electrònic General, en el qual es farà el corresponent assentament de tot document que es presenti o que es rebi". Aquest registre haurà de ser plenament interoperable, de manera que es garanteixi la seva compatibilitat informàtica i interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin en qualsevol dels registres segons el que disposa la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Model de Dades per a l'Intercanvi d'assentaments entre les entitats registrals.

Per complir aquestes obligacions, la plataforma d'administració electrònica disposarà d'un registre electrònic general integrat en el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR) via integració amb MUX en els termes que concreta la clàusula 3.2. del present plec. Per això, cal que el mòdul de registre compleixi els requisits marcats per la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Model de Dades per a l'Intercanvi d'assentaments entre entitats registrals SICRES 3.0 (https://www.boe.es/buscar/pdf/2011 /BOE-A-2011-13174-2018.pdf) i que s'integri amb el Directori Comú, DIR3.

4.7. Còpies Autèntiques

En virtut de l'article 16.5. "Els documents presentats de manera presencial davant les administracions públiques, han de ser digitalitzats, d'acord amb el que preveu l'article 27". Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma haurà de disposar d'un sistema de digitalització que s'ajusti a la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de procediments de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics.

La generació d'aquests documents haurà de ser comprovada mitjançant codi segur de comprovació en seu electrònica. L'aplicació haurà de contemplar la possibilitat de generar-les amb actuació automatitzada o amb signatura digital de personal funcionari habilitat a tal efecte.

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 14

4.8. Gestió Documental

En virtut de l'article 26 LPAC "Les administracions públiques han d'emetre els documents administratius per escrit, a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància". Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de complir amb el que disposa Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Document Electrònic.

En virtut de l'article 70.2. LPAC "Els expedients tindran format electrònic". Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de complir amb el que disposa la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de l'Expedient Electrònic.

En virtut de l'article 70.3 LPAC "quan en virtut d'una norma calgui remetre l'expedient electrònic, es farà d'acord amb el que preveu l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i de les corresponents Normes Tècniques d'Interoperabilitat, i s'enviarà complet, foliat, entrat i acompanyat d'un índex, també autenticat, dels documents que contingui". Per donar compliment a aquesta obligació, la plataforma haurà de ser capaç d'exportar documents i expedients electrònics d'acord amb els formats estructurats previstos en les dues normes tècniques esmentades en aquest apartat.

4.9. Tramitació de l'Expedient

La plataforma permetrà als empleats públics generar la documentació de l'expedient a partir de models d'expedients i plantilles normalitzats, que podran utilitzar-se tant en procediments de tramitació lliure com de tramitació reglada (WorkFlow).

Així mateix, la plataforma inclourà un sistema integrat de missatgeria instantània i xat per al treball col·laboratiu que ha de permetre:

- Crear canals de comunicació privats per mantenir converses entre usuaris -amb polítiques de configuració per a la seva organització, administració de membres, preferències de notificació, etc.- i per a l'intercanvi d'imatges, arxius o enllaços. I un sistema de missatgeria instantània o xat per a l'enviament de missatges directes entre usuaris o grups.
- La plataforma inclourà un sistema integrat de tasques per a fer seguiment en treballs col·laboratius que ha de permetre:
  - Crear tasques, definir-les i explicar-les.
  - Assignar-les, reassignar-les, gestionar-les i retornar-les entre usuaris o grups.
- L'adjudicatari subministrarà dins del preu ofert un repositori de 500 models d'expedients i que els mantingui adaptats a la legislació autonòmica i estatal durant tota la durada del contracte.

4.10. Signatura electrònica del personal

En virtut de l'Article 43.1. LRJSP "l'actuació d'una administració pública, òrgan, organisme públic o entitat de dret públic, quan utilitzi mitjans electrònics, es realitzarà mitjançant signatura electrònica del titular de l'òrgan o empleat públic." Per donar compliment a aquesta obligació, la plataforma ha de facilitar a tots els empleats públics un sistema de signatura que permeti com a mínim:

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 6 de 14

Innovació

- Realitzar signatures electròniques qualificades a través d'un porta firmes web amb un certificat reconegut i un dispositiu segur de creació de signatura (Ex. DNI electrònic). Aquest sistema de signatura en el navegador no haurà d'emprar applets de Java, ja que han estat considerats com a insegurs per part dels principals navegadors.
- La plataforma inclourà un sistema per a realitzar signatures electròniques avançades per un portasignatures mòbil en el sistema IOS d'Apple i a Android.

Com que el servei que es contractarà és en modalitat SaaS, i per evitar la dependència d'elements hardware, es requereix que la plataforma permeti realitzar firmes electròniques avançades amb un sistema de firma "en el núvol" basat en una custodia centralitzada dels certificats en un servidor HSM.

En virtut de l'article 9.1.b) de la Llei 6/2020, d'11 de novembre, "Els prestadors de serveis electrònics de confiança hauran de:

- No allotjar ni copiar, per sí o a través d'un tercer, les dades de creació de firma, segell o autenticació del lloc web de la persona física o jurídica a la qual s'hagin prestat serveis, sempre que no sigui en nom del titular.

En aquest cas, s'utilitzaran sistemes i productes fiables, inclosos canals de comunicació electrònica segurs, i s'aplicaran procediments i mecanismes tècnics i organitzatius adequats, de cara a garantir que l'entorn sigui fiable i s'utilitzi sota el control exclusiu del titular del certificat. Al mateix temps, hauran de custodiar i protegir les dades de creació de firma, segell o autenticació de lloc web davant qualsevol alteració, destrucció o accés no autoritzat, així com garantir la seva contínua disponibilitat."

La plataforma que es contracta, en modalitat SaaS, permetrà realitzar signatures electròniques avançades amb un sistema de signatura "en el núvol" basat en una custòdia centralitza dels certificats en un servidor HSM. En aquest sentit, en virtut de l'article 18 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica "Només els prestadors de serveis de certificació que expedeixin certificats reconeguts podran gestionar les dades de creació de signatura electrònica en nom de la persona que signatura".

L'adjudicatari subministrarà dins el preu ofert tots els certificats d'empleat públic i d'empleat públic amb pseudònim que necessiti aquest Ajuntament per poder operar amb la plataforma.

Aquests han de tractar-se de certificats reconeguts i emesos per una Entitat de Certificació que figuri en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) de l'Estat Espanyol.

4.11. Actuacions administratives automatitzades

La plataforma permetrà configurar de forma senzilla actuacions administratives automatitzades acord amb què disposa l'article 41 LRJSP, emprant com a sistema de signatura un segell electrònic de la Institució basat en certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.

L'adjudicatari subministrarà tots els certificats de segell d'òrgan que necessiti aquest Ajuntament per operar amb la plataforma.

Aquests han de tractar-se de certificats reconeguts i emesos per una Entitat de Certificació que figuri en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) de l'Estat Espanyol.

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 7 de 14

4.12. Control Intern

La plataforma incorporarà un mòdul que permeti a l'òrgan interventor exercir de forma eficaç la funció interventora de conformitat amb els articles 7-28 del Reial decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del Sector Públic Local, per a això, haurà de comptar com a mínim amb les següents funcionalitats:

- Els òrgans de gestors podran remetre les seves propostes de resolució a l'òrgan interventor per al seu examen previ abans que es dicti la corresponent resolució.
- L'òrgan interventor podrà verificar el compliment dels requisits legals necessaris per a l'adopció dels acords mitjançant l'examen de tots els documents que preceptivament hagin d'estar incorporats a l'expedient. Aquesta verificació es pot realitzar mitjançant la fiscalització i intervenció prèvia ordinària o bé mitjançant un règim de fiscalització limitada prèvia.
- Els òrgans gestors podran plantejar discrepàncies en cas de no acceptar les objeccions formulades per l'òrgan interventor.
- El sistema facilitarà a l'òrgan interventor la remissió telemàtica al Tribunal de Comptes de les resolucions i els acords adoptats que siguin contraris a les objeccions formulades, així com sobre els acords adoptats amb omissió del tràmit de fiscalització prèvia.

Tota la informació generada en l'exercici del control intern es bolcarà en el sistema d'analítica de la plataforma per facilitar l'òrgan de control a l'exercici del control financer, tant en la modalitat de control permanent com en la seva modalitat d'auditoria.

Mitjançant el mòdul d'analítica, l'òrgan de control podrà comprovar, de forma contínua, que el funcionament de l'activitat economicofinancera s'ajusta a l'ordenament jurídic i als principis generals de bona gestió financera.

Aquest sistema també permetrà la verificació, realitzada amb posterioritat i efectuada de forma sistemàtica, de l'activitat economicofinancera del sector públic local, mitjançant l'aplicació dels procediments de revisió selectius.

4.13. Finalització del Procediment

De conformitat amb l'article 84 LPAC la plataforma permetrà finalitzar el procediment per "la resolució, el desistiment, la renúncia al dret en què es fonamenta la sol·licitud, quan aquesta renúncia no estigui prohibida per l'ordenament jurídic, i la declaració de caducitat". I en virtut de l'article 36 LPAC "Els actes administratius es produiran per escrit a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància".

Tenint en compte aquests dos preceptes, la plataforma d'administració electrònica haurà de contemplar aquests supòsits:

- Finalització del procediment per resolució d'un òrgan unipersonal amb la incorporació de la resolució a un llibre de resolucions.
- Finalització del procediment per resolució d'un òrgan col·legiat amb la incorporació de l'acta a un llibre d'actes deixant constar a l'expedient còpia electrònica certificada de la resolució adoptada.
- Finalització del procediment per causes diferents de la resolució.

4.14. Notificacions i Comunicacions

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 8 de 14

De conformitat amb l'article 43.4. LPAC "Els interessats podran accedir a les notificacions des del punt d'accés general electrònic de l'Administració, que funcionarà com un portal d'accés." Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma haurà d'estar integrada amb eNotum, per a remetre les notificacions, considerant, en tot moment, l'exercici de dret de la persona interessada segons recull la Llei 39/2015 i el Reial Decret 203/2021.

De conformitat amb l'article 44. LPAC "Quan els interessats en un procediment siguin desconeguts, s'ignori el lloc de la notificació o bé, intentada aquesta, no s'hagués pogut practicar, la notificació es farà per mitjà d'un anunci publicat en el Boletín Oficial del Estado."

L'adjudicatari, per donar compliment a aquest precepte, ha d'estar integrat amb els serveis web del TAULER EDICTAL ÚNIC del Butlletí Oficial de l'Estat i amb l'e-TAULER de l'AOC.

4.15. Arxiu Electrònic Únic

De conformitat amb l'article 17 LPAC i el 46 LRJSP la "Administració ha de mantenir un arxiu electrònic únic dels documents electrònics que corresponguin a procediments finalitzats". Per a això la plataforma haurà d'incloure els mòduls necessaris perquè l'administració pugui portar la gestió arxivística des de l'obertura de procediment i en termes de facilitar:

- L'organització del fons documental.
- La classificació de les unitats documentals respectant, si escau, el quadre de classificació de la Generalitat i els propis de l'entitat i permetent la seva actualització i modificació orgànica.
- La descripció arxivística de les unitats documentals (gestió de les metadades).
- La plataforma haurà de ser capaç de generar fitxers SIP perquè puguin ser transferits a una instal·lació d'IARXIU/ ARCHIVE o a una altra eina d'arxiu definitiu que també estigui dissenyada conforme el model de referència OAIS (ISO 14721).
- La plataforma haurà d'estar integrada amb l'i-ARXIU de l'AOC.

4.16. Relació amb Proveïdors

La plataforma d'administració electrònica s'integrarà amb el Punt d'entrada de factures del sector públic català mitjançant la integració amb el servei EFACT de l'AOC via MUX i, indirectament, amb el Punt General d'Entrada de Factures Electròniques de l'Administració General de l'Estat (FACE) per a recepcionar les factures de proveïdors i distribuir-les electrònicament a les unitats tramitadors a efectes de recavar per mitjans electrònics la conformació o el rebuig d'aquelles.

L'automatització d'aquesta recepció de factures és un requisit indispensable del present plec i es defineix com a tasca prioritària.

4.17. Sistema de videoconferències

De conformitat amb l'article 17.1 LRJAP, "Tots els òrgans col·legiats es podran constituir, convocar, celebrar les seves sessions, adoptar acords i remetre actes tant de forma presencial com a distància, excepte que el seu reglament intern reculli expressament i excepcionalment el contrari.

En les sessions que celebrin els òrgans col·legiats a distància, els seus membres podran trobar-se en diferents llocs sempre que s'asseguri per mitjans electrònics, considerant-se també tals com els telefònics i audiovisuals, la identitat dels seus membres o persones que

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 9 de 14

els substitueixin, el contingut de les seves manifestacions, el moment en que aquestes es produeixin, així com la interactivitat i intercomunicació entre ells en temps real i la disponibilitat dels mitjans durant la sessió. Entre altres, es consideraran inclosos, entre els mitjans electrònics vàlids, el correu electrònic, les audioconferències i les videoconferències".

La plataforma disposarà d'un sistema integrat de videoconferències per a ús intern i extern.

La plataforma haurà de permetre la celebració de reunions telemàtiques internes, externes, dels òrgans de govern, òrgans administratius, meses de contractació, etc.

Les videoconferències realitzades podran ser gravades i certificades incloent-se automàticament en l'expedient administratiu de l'òrgan col·legiat o ser publicades en el portal de la transparència.

Aquestes sessions podran ser retransmeses en directe en plataformes de difusió o xarxes socials

4.18 Signatura externa de documents en seu electrònica

En virtut de l'article 36 LPAC "Els actes administratius es produiran per escrit a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància". Per tal de fer possible la signatura externa de documents mitjançant la posada a disposició en seu electrònica, portasignatures o altres sistemes que vetlli per la seguretat, la integritat del procés de signatura i els mecanismes de representació sense alterar la naturalesa digital del procediment, com és procedent per a la signatura d'un contracte, conveni o altres documents fefaents o d'evidència, es valorarà la següent:

La plataforma disposarà d'un sistema de signatura externa de documents.

La gestió de l'expedient ha de contemplar la possibilitat de signatura de documents de manera externa mitjançant un sol acte de signatura entre dos o més signants. Garantint la integritat del procés de signatura i la seva posterior custòdia.

4.19 Canal de Denúncies en seu electrònica

En virtut de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció. La seu electrònica comptarà amb un canal de denúncies que generi prou confiança perquè les persones siguin capaces de denunciar a través de la seu electrònica qualsevol comportament deshonest.
El canal haurà de proporcionar:

- Un apartat a la seu electrònica, on es puguin presentar informacions/denúncies respectant la confidencialitat del denunciant.
- Un sistema intern d'informació i de gestió d'aquestes denúncies.

Hem de tenir present que no es tracta d'un canal de denúncies obert per informar sobre qualsevol persona o veí, sinó només per informar sobre accions indegudes dels empleats públics o dels qui prestin una relació laboral o professional amb una administració.

5. EINES D'ANALÍTICA I EXPLOTACIÓ DE DADES

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 10 de 14

Innovació

El sistema disposarà d'un mòdul d'analítica que permeti realitzar una explotació avançada de tota la informació existent a la plataforma d'administració electrònica, dotant els usuaris dels elements necessaris per a la correcta anàlisi de la informació a la qual estiguin autoritzats.

La solució analítica comprendrà com a elements base, solucions d'anàlisi per les diferents àrees de la plataforma d'administració electrònica agrupant-les en mòduls, de manera que les anàlisis i mitjans aportats es puguin adaptar millor a les necessitats de cadascuna de les esmentades àrees.

En qualsevol cas, i com a mínim, les àrees que han de comptar amb analítica comprendran l'explotació de les dades generades per la seu electrònica, el registre d'entrades i sortides, la base de dades de tercers, el gestor d'expedients, el mòdul de contractació electrònica, el mòdul de control intern, i totes les operatives generades pels connectors d'interoperabilitat amb els serveis de l'AOC i de l'Administració General de l'Estat.

Aquests mòduls analítics per àrea, hauran d'evolucionar com a part del manteniment i podran créixer en nombre, en cas de comptar amb noves àrees, serveis o nous enfocaments analítics.

L'aplicació haurà de disposar de la funcionalitat de lliurar informació en forma de datasets cap a l'exterior. Aquesta funcionalitat (en endavant OpenData) caldrà que disposi del servei automatitzat de lliurament i posada a disposició en format CSV, com a mínim.

REQUERIMENTS I COBERTURES TECNOLÒGIQUES MÒDUL ANALÍTICA		
Categoria	**Requeriment**	**Descripció**
Plataforma	AED-01	L'adjudicatari haurà de proveir, en el context d'aquest contracte, de les llicències associades a les plataformes tecnològiques utilitzades en la solució **per tots els usuaris de l'organització**.
	AED-02	L'adjudicatari serà responsable de proveir la/les plataforma/es maquinari necessàries per a un adequat funcionament del mòdul analític, d'acord amb els volums d'informació processats en cada moment. Aquesta infraestructura haurà de ser escalable per poder adequar-se als creixements de volumetries d'informació a processar al llarg del temps.
Govern de la Dada	AED-03	El mòdul analític haurà de comptar amb un entorn governat, en el qual els administradors de la plataforma puguin decidir tant quines dades són accessibles per cada usuari, com quines analítiques són accessibles pels mateixos.
Cobertura Dades	AED-04	El sistema haurà de processar informació de tot l'històric de dades carregades a la plataforma d'administració electrònica fins al moment, sense forquilles límit de temps a processar.

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 11 de 14

	AED-05	El mòdul analític comprendrà, analítiques associades a les dades de la plataforma tecnològica, agrupades en mòduls, de manera que puguin representar el valor diferencial de cadascun dels contextos que representen.
	AED-06	La plataforma haurà de permetre la navegació des de visions més generals de quadre de comandament (dashboard) a la dada més concreta (unitat transaccional) en cada context de treball.
	AED-07	El mòdul analític haurà d'estar integrat amb la plataforma d'administració electrònica, de manera que des de les seleccions realitzades en el mateix es pugui navegar a un registre concret de l'esmentada plataforma per a la seva revisió o edició mitjançant enllaços o altres mecanismes que ho facilitin.
	AED-08	La informació continguda en el mòdul analític, serà susceptible de mantenir-se actualitzada amb una cadència de caràcter diari, com a mínim, sens perjudici que, atenent la criticitat de determinades fonts d'informació, es puguin acordar temps de refresc més breus.
Visualització Dades	AED-09	El mòdul analític, a més de comptar amb les visualitzacions base de cada àrea, permetrà, per a aquells usuaris autoritzats, la creació de noves visualitzacions i analítiques, basades en la informació continguda en cada mòdul de treball. A més, aquestes noves visualitzacions hauran de poder ser compartides amb la resta d'usuaris de l'organització.
	AED-10	El mòdul analític haurà de tenir un comportament "responsive" adequant la seva visualització i operativa a l'entorn utilitzat en cada cas. Haurà de comptar, així mateix, amb aplicació mòbil independent per al seu accés, habilitada per a Android i iOs.
	AED-11	El sistema disposarà de manera integrada, de visualitzacions geoespacials amb capacitats de selecció equivalents a la resta d'elements de la plataforma. Aquests mapes, a més, hauran de poder mostrar (de forma encavalcada o per navegació) diferents capes/nivells d'informació. El context d'utilització d'aquests elements se circumscriurà a informació georeferenciada (punts geogràfics, àrees...) o georeferenciables (províncies, municipis, codis postals...), dins del catàleg del mòdul.
Manteniment	AED-12	És responsabilitat de l'adjudicatari, el manteniment i modificació del mòdul analític per garantir el correcte alineament amb la plataforma d'administració electrònica

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 12 de 14

		que nodreix les seves anàlisis. Qualsevol canvi sobre la plataforma d'administració electrònica comportarà la consegüent actualització sobre el mòdul analític associat.

6. API REST

Els serveis proporcionats estaran implementats en forma de serveis web, utilitzant el model d'arquitectura basat en REST (rest), i sobre aquests serveis es podrà construir una capa de serveis web que compleixi amb els estàndards (Web Services Interoperability).

Per facilitar la integració d'altres solucions (de mercat o pròpies) hi haurà una documentació actualitzada amb tota la informació sobre l'especificació de l'API (Application Programming Interface), una descripció dels diferents recursos que ofereix l'arquitectura d'interoperabilitat de la plataforma i codis d'exemple d'ús d'alguns dels espais de recursos oferts dins de la plataforma.

Mitjançant els serveis REST i l'API, les aplicacions de l'entitat o de tercers han de tenir accessibilitat almenys a funcions com:

- Permetre la interacció en mode lectura dels expedients, registres i tercers.
- Recuperar els documents associats a expedients, llibres, registres d'entrada i/o sortida, incloent-hi les dades i metadades associades a aquest.
- Exportar expedients i registres complets en un format interoperable.
- Editar dades d'expedients, registres i tercers existents.
- Permetre la creació d'expedients, registres i tercers nous.
- Bus d'esdeveniments o sistema equivalent de missatgeria, que reculli informació generada com a resultats de processos de tramitació en els espais d'expedients, registres, tercers, portafirmes.
- Permetre la integració amb el mòdul de signatures.
- Possibilitat d'implementar connectors d'integració que enviïn informació a sistemes externs de manera estructurada.

L'objecte de totes aquestes funcions és facilitar a tercers la integració d'aplicacions que puguin interactuar amb el conjunt de registres dels expedients, dels registres d'entrada i dels mateixos expedients.

Totes aquestes funcions es realitzaran amb els deguts mecanismes de seguretat. L'accés i ús de l'API no comportarà un cost addicional per l'entitat contractant.

7. Requisits d'instal·lació, custòdia i propietat de les dades.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en condicions de poder oferir un servei addicional a aquest contracte que permeti poder sol·licitar, quan l'Ajuntament ho consideri necessari, una còpia de les dades emmagatzemades que serà entregada a través d'un procediment segur per l'enviament de la informació sol·licitada.

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

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 13 de 14

fàcilment exportables a qualsevol altra plataforma que compleixi les nomenades guies tècniques.

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

5. Protecció de dades personals.

L'adjudicatari haurà de prestar assistència integral a l'Ajuntament de Parets del Vallès sobre el compliment de la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal, principalment en el que es refereix a les dades que es fan servir arran dels serveis que s'ofereixen.

L'adjudicatari es compromet a no aplicar o utilitzar amb finalitat diferent de la que constitueix l'objecte d'aquest contracte, les dades de caràcter personal nomenades al paràgraf anterior i a no comunicar-les a tercers sense autorització expressa de l'Ajuntament de Parets del Vallès.

L'adjudicatari ha de tenir secret professional en relació amb les citades dades de caràcter personal. Aquesta obligació persistirà fins i tot després de la finalització de la relació contractual amb aquest ajuntament.

L'adjudicatari ha de garantir que en el tractament de les dades personals referides s'adoptaran les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu que resultin preceptives per preservar la seguretat d'aquest tipus de dades, segons la qualificació que s'atorgui per raó del seu contingut. El compliment de les nomenades mesures podrà ser revisat en qualsevol moment per l'Ajuntament de Parets del Vallès, la qual cosa haurà de ser facilitat per l'adjudicatari amb la diligència corresponent.

A la finalització de la prestació de serveis l'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament de Parets del Vallès les dades de caràcter personal que tingui i es procedirà a l'esborrament físic o destrucció dels suports que les continguin.

L'Ajuntament de Parets del Vallès és el propietari de les dades que es generin a la plataforma contractada.

6. Disponibilitat.

El servei estarà disponible les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any exceptuant les hores dedicades al manteniment i actualitzacions dels sistemes.

Les tasques de manteniment s'hauran de fer fora de l'horari laboral (entre 15 i 8 h) i, preferentment a partir de les 22 h o els caps de setmana avisant a l'Ajuntament amb una antelació d'almenys 48 hores.

Parets del Vallès, amb data de la signatura electrònica

Codi Validació: 5M9P96SC2PG2RZWAEWZHPH3MR
Verificació: https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 14 de 14