



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS I CARPETA CIUTADANA PER A L'AJUNTAMENT DE SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS, AIXÍ COM ELS SERVEIS D'IMPLANTACIÓ, MIGRACIÓ, POSADA EN MARXA I MANTENIMENT DEL SOFTWARE EN QÜESTIÓ. X2023002412

1. INTRODUCCIÓ

La Junta de Govern Local de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos en data 16 de gener de 2017 va aprovar l'adjudicació a l'empresa AUDIFILM CONSULTING SLU., d'un nou sistema integral de gestió d'expedients per a l'Ajuntament, així com els serveis d'implantació, posada en marxa i manteniment del software en qüestió.

L'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos està interessat en mantenir un servei de plataforma de gestió d'expedients en mode Software as a Service (SaaS en endavant) que:

- Permeti la gestió centralitzada dels expedients electrònics.
- Simplifiqui la generació i gestió de documents electrònics.
- No requereixi un sistema feixuc de definició de fluxgrames en els procediments de treball, permetent un disseny propi que possibiliti, si és necessari i de forma senzilla, la creació d'expedients guiats i/o l'automatització completa de procediments.
- Que ofereixi una integració completa amb una plataforma de carpeta ciutadana que també s'oferirà a través de la present licitació, de tal manera que permeti a la ciutadania obrir d'ofici expedients a través de formularis disposats en la pàgina web de l'Ajuntament, així com obtenir-ne un seguiment continu de la seva tramitació per part de l'Administració des de la plataforma de carpeta ciutadana.
- Que ofereixi una solució de fiscalització dels expedients d'acord amb els requeriments legals i les necessitats de l'Ajuntament i que incorpori una solució integrada al gestor d'expedients que permeti la gestió diferenciada de les factures d'acord amb les especificitats concretes de tractament de les mateixes que estan delimitades per la pròpia Corporació.
- Que ofereixi una integració àmplia amb les eines que posen a disposició dels Ajuntaments el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya i altres organismes públics.

La Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, atribueix els mitjans electrònics com a motor dels processos de modernització i de reforma de les administracions públiques, ja que s'hi atribueix, entre d'altres, la millora de l'eficàcia i l'eficiència administratives. L'ús intensiu d'aquests mitjans, anomenat "administració electrònica", exigeix d'un procés de transformació de les administracions públiques amb una dimensió no només tecnològica, sinó també cultural, organitzativa i jurídica, i que

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

afecta tant a les relacions interadministratives com a les que vinculen les diferents administracions amb els ciutadans.

L'aprovació del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, de l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica, del Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, de l'Esquema Nacional d'interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica, i la normativa que els desenvolupa, així com la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de la Generalitat de Catalunya, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, estableixen una sèrie de requeriments tecnològics i procedimentals per a la implantació d'un model d'administració basat en el document electrònic.

Amb l'entrada en vigor de les dues normes estatals sobre organització administrativa i procediment administratiu comú, les Lleis 39 i 40 de 2015, d'1 d'octubre, s'ha accelerat el procés d'implantació de l'Administració electrònica.

En aquest sentit, l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos va iniciar l'any 2016 un seguit de canvis interns per la millora dels sistemes de treball i per buscar un nou mètode d'organització de l'Ens que ajudés a la organització interna de l'Ajuntament per donar compliment íntegre a la normativa anteriorment esmentada.

En aquest marc, cada administració ha de dotar-se dels mitjans necessaris per implantar aquest model d'administració, tant per a la tramitació dels procediments com per la conservació i gestió de la documentació i els expedients resultants; així també cal garantir la interacció electrònica i permetre la traçabilitat i control telemàtic dels expedients a la ciutadania, existint múltiples iniciatives, impulsades tant des de l'administració pública com des del sector privat, per oferir eines que resolguin aquestes necessitats tecnològiques.

És important tenir en compte que, en última instància, l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos pretén, a través d'aquest procés de desplegament de les eines tecnològiques que s'ha portat a terme en els últims anys, així com amb l'experiència suficient de desplegament de l'Administració electrònica, que tots els seus serveis públics siguin prestats als ciutadans a través de mitjans telemàtics, així com la gestió interna de tots els seus procediments es pugui realitzar en base a l'ús de procediments i documents electrònics.

2. OBJECTE

L'objecte principal del contracte és el servei de disseny, desenvolupament, migració, implantació i manteniment de les aplicacions necessàries d'un gestor d'expedients com a component principal del contracte, que permeti la simplificació i optimització dels processos administratius electrònics de l'Ens, així com la relació telemàtica complexa, integrada i eficient de la ciutadania amb l'Ajuntament.

Tots els serveis 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.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

Per la seva naturalesa, l'objecte d'aquest contracte només pot ser prestat per un únic contractista, ja que no és possible la divisió per lots des d'un punt de vista tècnic, atès el caràcter transversal de l'eina, que ha de permetre la tramitació dels expedients administratius en un mateix sistema de gestió documental, des que s'inicia fins a la seva finalització, execució i arxiu.

2.1 Requeriments del servei de Cloud

Atenent el fet que el contracte comporta el desenvolupament en mode SaaS, i que es produirà una gestió de dades clau del servei per part del proveïdor extern, serà necessari que l'adjudicatari doni un seguit de garanties en relació a:

- Localització dels serveis
- Protecció de les dades de caràcter personal
- Confidencialitat i propietat intel·lectual
- Compliment legal
- Seguretat de la informació
- Garanties de nivell de servei
- Governança de la continuïtat i la disponibilitat
- Gestió de la captivitat
- Abast i objecte del llicenciament
- Capacitat d'emmagatzematge del servei

Els requeriments d'aquestes garanties es detallen a l'ANNEX I en forma de clàusules contractuals.

3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES 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 aquesta Administració, 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.

De conformitat amb el que disposa l'apartat VII de la Resolució de 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, tots licitadors hauran

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat

AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

haver obtingut, de la solució que presentin en la seva oferta, la Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat en la seva CATEGORIA ALTA.

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.

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.

D'altra banda, amb l'objectiu de dotar de la màxima seguretat, l'empresa haurà de comptar amb un Centre d'Operacions de Seguretat (SOC) integrat a la Xarxa Nacional de SOC que coordina el Centre Criptològic Nacional (CCN), i que, per tant, consti a la llista oficial publicada per aquest organisme a la següent URL: <https://rms.ccn-cert.cni.es/red-nacional-soc#entidades-participantes>, i que es faci càrrec de la monitorització i el control de la seguretat, la identificació de vulnerabilitats i la resposta immediata davant possibles incidents de seguretat.

El Centre d'Operacions de Seguretat (SOC) realitzarà els següents controls i operacions:

- . Anàlisi dels registres (logs) generats pel sistema mitjançant un Sistema d'Informació i Esdeveniments de Seguretat (SIEM), que inclourà tant el tràfic procedent dels usuaris d'aquesta administració com el tràfic procedent d'internet, especialment a través de la seu electrònica.
- . Generació d'alertes, supervisió d'esdeveniments de seguretat i adopció de respostes immediates si és necessari.
- . Supervisió contínua de les possibles vulnerabilitats de tot l'ecosistema de programari necessari per a la prestació del servei i correcció de les mateixes mitjançant l'aplicació de "parches", canvis en la política de seguretat de la xarxa, etc.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

- . Intercanvi d'informació de ciberseguretat amb altres administracions públiques a través de la Xarxa Nacional de SOC.
- . Implementació de mesures d'intel·ligència davant amenaces, incloent-hi la detecció d'intents de suplantació del domini de la seu electrònica, així com l'exposició de credencials d'usuaris, entre altres.
- . Recerca proactiva d'amenaces que puguin posar en perill el correcte funcionament del servei contractat.
- . Gestió col·laborativa de possibles incidents de seguretat en coordinació amb l'equip informàtic d'aquesta administració.

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 aquesta Administració 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 Administració Oberta de Catalunya (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, de procediment administratiu comú.

Certament, part de les obligacions vigents formen part d'un escenari d'incertesa tecnològica i de gestió que no eximeix del compliment de les mateixes. 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 el licitador 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 del 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 la present entitat 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.

En qualsevol moment en la fase d'execució es podran sol·licitar que es certifiqui el compliment dels requisits demanats.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat

AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

4. CARACTERÍSTIQUES FUNCIONALS DE LA PLATAFORMA

La plataforma de tramitació estarà composta, entre altres elements, per una eina de gestió de fluxos de treball, un sistema de generació de signatures electròniques i un sistema de generació de formularis per permetre l'entrada de dades i sol·licituds per part dels ciutadans o usuaris. La proposta del licitador pot consistir en diverses eines diferents que conjuntament compleixin les funcionalitats requerides, obligant-se a realitzar les integracions necessàries entre elles.

És necessari que l'entorn de treball estigui configurat íntegrament en català.

És necessari que l'eina inclogui la possibilitat de donar llicències per a tots els usuaris que requereixi l'Ajuntament en cada moment (en aquests moments aprox. 80 usuaris), d'acord amb les seves necessitats de personal. En tot cas, les llicències que s'ofereixin han de permetre l'ús il·limitat per part dels empleats de l'Ajuntament de totes les funcionalitats del sistema.

La solució que es proposi per part del licitadors haurà de ser escalable i dissenyada per a assolir requeriments superiors dels que es demanen en aquest plec, permetent a l'Ajuntament ampliar els seus serveis tant interns com externs al ciutadà.

El sistema ha de garantir un rendiment raonable i un ús eficient dels recursos necessaris. Es garantirà com a mínim l'execució d'operacions i transaccions de complexitat:

- Simple en temps inferiors a 1 segon (per exemple: la consulta d'expedients o registres, altes i baixes de persones, generació de documents, etc.).
- Mitjana en temps inferiors a 3 segons (per exemple: la consulta d'expedients o registres per dades no identificatives, unificació de persones, etc.).
- Complexa en temps inferiors a 10 segons (per exemple: fusió de múltiples documents, processos massius de notificacions, etc.).

En qualsevol cas, resulta 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 acomplir amb els requisits per a les integracions de iArxiu i Archive. La plataforma haurà de ser capaç de generar i rebre fitxers SIP per a què 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 classificació de les unitats documentals. Així com la descripció arxivística de les unitats documentals (gestió de les metadades).
- Canal de denúncies habilitat segons allò previst a la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, publicada al Butlletí Oficial de l'Estat núm. 44 de 21 de febrer de 2023.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

A banda dels requisits funcionals i tecnològics anteriorment exposats, que tenen un caràcter d'obligatorietat i que, per tant, els licitadors, hauran de poder demostrar documentalment, si se'ls requereix en qualsevol fase de la licitació, que els compleixen, també es detallen un seguit de requeriments que giren entorn als següents àmbits:

1. Funcionalitats de tramitació
2. Funcionalitats de gestió documental
3. Funcionalitats de planificació compartida i comunicació interna
4. Formats de documents i signatura
5. Funcionalitats d'exploració de dades
6. Requeriments tecnològics de base
7. Oportunitats de personalització
8. Oportunitats de migració

Entorn a aquests 8 eixos es defineixen un seguit d'elements. Tots aquests elements són d'obligat compliment per part de l'adjudicatari. Els elements a tenir en compte són:

1. Funcionalitats de tramitació:

1.1. Gestió d'expedients i procediments:

- Ha de permetre definir diferents tipologies d'expedient o procediment.
- Ha de permetre definir metadades particulars per a cada tipologia d'expedient o procediment.
- Ha de permetre generar documents a partir de plantilles predefinides.
- Ha de permetre alimentar una plantilla amb més d'una font de dades per generar múltiples documents (per exemple multi notificació)
- Ha de permetre signar documents electrònicament
- Ha de permetre gestionar fluxos de signatura i vistiplau, possibilitant la incrustació de rolls dels signataris.
- Ha de permetre definir fases o estats de tramitació per a cada tipus d'expedient
- Ha de permetre implementar fluxgrames que gestionin el progrés d'un procediment
- Ha de permetre definir accions "tipus" a realitzar en els procediments (generar document, enviar comunicació, etc.)
- Ha de permetre generar avisos per als usuaris que tenen accions pendents
- Ha d'estar integrat amb INSIDE per la remissió d'expedients a Òrgans Judicials

1.2. Control de la tramitació:

- Ha de permetre aplicar a les metadades controls d'obligatorietat
- Ha de permetre aplicar a les metadades controls d'integritat i tipologia
- Ha de permetre que els controls de les metadades s'apliquin de forma progressiva, sense esperar a l'acció de "submit".
- Ha d'existir un control d'accions pendents per evitar que quedin accions o expedients pendents de tràmit o sense assignar a cap acció.
- Ha d'existir un mecanisme que permeti delegar o traspassar accions pendents

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

- Ha d'existir un sistema d'avís en relació als terminis dels expedients.

1.3. Funcionalitats del registre d'entrada:

- Ha d'incorporar una eina de registre d'entrada de documents per a documents presentats electrònicament que garanteixi la descàrrega de tots els documents.
- Ha de permetre fer un procés de diligència d'entrades capaç de redistribuir-les a diverses persones o grups de persones.
- Ha de permetre també el registre d'entrada de documents en suport paper
- Ha de permetre configurar els camps que s'informen en els registres d'entrada
- Ha de permetre classificar les entrades segons el QdC.
- Ha de mantenir una base de dades de tercers a la qual associar les entrades.
- Ha d'incorporar un sistema de bloqueig que impossibiliti la diligència d'una entrada sense l'assignació prèvia d'un tramitador.
- Ha de permetre la càrrega automàtica de "grups d'assabentats" predefinits en el procés de diligència en funció de l'àrea de treball a la qual es dirigeixi l'entrada en qüestió.
- Ha de permetre tramitar entrades presencials com a documents electrònics, validats amb la signatura del funcionari habilitat.
- Ha de permetre tramitar entrades presencials com a documents electrònics, validats amb signatura biomètrica.
- Ha de permetre segellar còpies i generar rebuts d'entrada en paper
- Ha d'oferir una solució per generar rebuts d'entrada en suport electrònic que també puguin ser impresos en paper incorporant sempre un CSV
- Ha de permetre que diverses unitats de registre treballin contra un únic registre central.

1.4. Gestió d'acords i resolucions:

- Ha d'oferir un mecanisme específic per a la gestió diferenciada de les sessions dels òrgans col·legiats.
- Ha de facilitar la creació automatitzada de l'ordre del dia de les sessions, a partir de les propostes d'acord presentades per les diverses àrees.
- Ha de facilitar la creació de l'acta de la sessió, a partir de les propostes.
- Ha de facilitar la comunicació/notificació de les resolucions, a partir de l'acta de la sessió.
- Ha de permetre la gestió de diversos tipus d'òrgans col·legiat, i la comunicació de propostes entre ells.
- Ha de permetre la creació de propostes de decret a partir de propostes de resolució
- Ha d'incloure o estar integrat en una solució que permeti publicar en el tauler d'anuncis electrònic de l'Ajuntament els anuncis dels òrgans unipersonals i col·legiats
- Ha de permetre donar compte de manera automatitzada dels decrets de l'alcaldia al Ple municipal

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

- Ha de permetre gestionar la signatura de les propostes dels acords, propostes de resolució, acords i decrets dels diversos òrgans per part de diverses persones
- Ha de gestionar la numeració dels decrets de manera centralitzada, oferint un llibre de decrets.
- Ha de gestionar la creació i manteniment de llibres d'actes dels diversos òrgans col·legiats de l'Ajuntament.

1.5. Funcionalitats de fiscalització del Departament d'intervenció sobre els expedients (fiscalització limitada prèvia i control permanent):

- L'aplicació ha de permetre treballar amb les fitxes de fiscalització que proporcioni l'Ajuntament
- L'aplicació ha de permetre generar els informes de fiscalització des del propi circuit de tramitació que defineixi l'Ajuntament i ha de permetre reflectir de forma automàtica el resultat de la fiscalització en el document.
- El programa proporcionarà un model de plantilla que permeti generar l'informe de forma automàtica d'acord amb la següent estructura: Antecedents de fet; Fonaments de dret (normes reguladores del control intern); Secció principal de l'informe, que contindrà els requisits fiscalitzats de conformitat, els requisits que, d'acord amb la naturalesa de l'expedient i/o que en la aquesta fase del procediment no procedeixi la seva revisió, i els requisits fiscalitzats amb objeccions; Conclusió, on es reflectirà el resultat de la fiscalització, de conformitat a amb objeccions, i les observacions si s'escau.
- Els informes hauran de poder signar-se a través de la solució de signatura general que incorpori el gestor.
- S'haurà de permetre el desat dels informes en edició per tal poder continuar editant-los en un altre moment.
- Ha de permetre confeccionar informes per omisió
- Ha de permetre fer requeriments de documentació a través d'una plantilla pre-establerta
- Ha de permetre poder gestionar de forma centralitzada pel Departament d'intervenció els informes que estan en tràmit, els enviats a signar i els pendants de signatura, així com els informes signats.
- Ha de permetre la numeració automatitzada dels informes generats, generant un llibre electrònic d'informes de fiscalització anual.

1.6. Funcionalitats específiques sobre la gestió de les factures:

- S'ha d'incorporar un mòdul de treball específic de gestió de factures capaç de recepcionar de forma integrada amb el registre d'entrades general de l'Ajuntament, tant les factures provinents del sistema de factura electrònica e-FACT, com les provinents del registre presencial en format paper.
- S'ha d'oferir un sistema de gestió diferenciada de les entrades generals de la Corporació que permeti classificar les factures, establir-ne fluxos de signatura i tractar-les de manera integrada al gestor d'expedients d'acord amb les necessitats de tramitació i procediment intern de l'Ajuntament.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

- La solució presentada ha de permetre la creació d'un llibre específic de factures que permeti la cerca de factures per diversos camps.

1.7. Funcionalitats d'accés diferenciat pels regidors/es de l'Ajuntament:

- El gestor ha d'oferir la incorporació d'una funcionalitat que permeti als regidors/es del consistori accedir de manera diferenciada i adaptada a les necessitats funcionals pròpies de les tasques dels regidors.
- S'ha de permetre l'accés a tota la documentació relativa als expedients inclosos dins les convocatòries de les comissions informatives, plens, Junes de Govern Local, etc.
- S'ha de permetre accedir a tots els expedients inclosos en l'ordre del dia de les convocatòries a celebrar.
- S'ha de poder accedir als llibres d'actes anteriors de les sessions dels òrgans col·legiats d'acord amb els permisos d'accés que l'Ajuntament atorgui a cada usuari.
- S'ha de poder accedir als llibres de decrets de l'Alcaldia d'acord amb els permisos d'accés que l'Ajuntament atorgui a cada usuari.
- S'haurà de poder facilitar l'accés puntual a altres expedients als quals s'autoritzi de manera individual a accedir per desenvolupar les seves tasques pròpies.
- S'ha de disposar de l'eina que permeti signar documents de manera integrada amb el gestor d'expedients.

1.8. Funcionalitats d'interacció amb els administrats:

- Ha de permetre publicar formularis per iniciar tràmits online de manera integrada amb la web de l'Ajuntament.
- Ha de permetre iniciar expedients a la ciutadania de manera automatitzada a partir dels formularis definits a la web.
- Ha de disposar d'una eina de portal del ciutadà/ Carpeta ciutadana on es pugui fer seguiment telemàtic de l'estat de tramitació dels expedients per part de la ciutadania i empreses.
- Ha d'oferir funcionalitats de signatura electrònica per al ciutadà per aquells formularis que es defineixin.
- Ha d'oferir un entorn per a fluxos de signatura destinat a tercers externs.

1.9. Gestió d'usuaris:

- Ha de permetre definir diferents tipus d'usuaris i rols
- Ha de permetre definir grups d'usuaris
- Ha de permetre associar permisos als usuaris sobre les tipologies d'expedient i les accions
- Ha de permetre declarar un expedient com a confidencial
- Ha de permetre gestionar usuaris externs amb permisos limitats d'accés i consulta.

1.10. Control i auditoria:

- Ha de poder registrar les operacions que els diferents usuaris facin en el sistema.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

- Ha de permetre l'obtenció d'informes de manera senzilla sobre les accions realitzades per un usuari i/o conjunt d'usuaris, o sobre un objecte del sistema.
- Els criteris d'auditoria han de complir amb allò que es disposa en la Llei 3/2018 LOPDGDD i el reglament que la desenvolupa.

2. Funcionalitats de gestió documental:

2.1. Gestió documental:

- Ha de permetre la creació d'expedients
- Ha d'oferir un mecanisme centralitzat de numeració d'expedients
- Ha de permetre configurar el sistema de numeració d'expedients (patró de numeració, divisió en sèries)
- Ha de permetre associar des de l'inici un nivell de seguretat determinat en relació als expedients, en funció de la seva classificació.
- Ha d'existir un mecanisme de control sobre la unicitat del número d'expedient
- Ha de permetre la incorporació de documents elaborats amb el propi gestor d'expedients
- Ha de permetre la incorporació de documents d'altres fonts en el gestor d'expedients
- Ha de poder gestionar diverses versions dels documents
- Ha de permetre la gestió i el manteniment del quadre de classificació documental de la Generalitat, d'acord amb el model e-SET.
- Ha de permetre la classificació de la documentació i els expedients contra el QdC de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb el model e-SET.
- Ha de permetre el tancament i el foliat dels expedients

2.2. Digitalització i impressió segura:

- Ha d'oferir mecanisme de compulsa de documents electrònics i generació de còpies autèntiques electròniques d'aquests documents.
- Ha de permetre la compulsa automàtica (signatura de la còpia amb un segell electrònic).
- Ha d'oferir un mecanisme de generació d'impressions segures amb codi CSV o similar
- Ha d'oferir un portal de validació de codis CSV

2.3. Compliment d'estàndards:

- Ha de permetre exportar documents i expedients complint les regles de format ENI
- Ha de permetre l'exercici dels drets ARCO
- HA de permetre l'emmagatzematge intern de documents i expedients complint les regles de format ENI.

3. Funcionalitats de planificació compartida i comunicació interna:

- S'ha d'oferir una eina de gestió de tasques, amb les funcionalitats mínimes establertes pel funcional publicat pel Consorci AOC,

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

interconnectat amb el gestor d'expedients i amb el correu electrònic corporatiu; A més, també ha de permetre annexar documents a les tasques.

4. Formats dels documents i signatura:

4.1. Format dels documents:

- Ha d'oferir una llista de formats documentals admesos i permetre rebutjar els que no compleixin; El llistat de formats ha de poder-se actualitzar d'acord amb les necessitats de l'Ajuntament.
- Ha de permetre generar documents PDF i PDF/A
- Ha de permetre treballar amb tot tipus de formats
- Ha de permetre la conversió automàtica de formats no admesos a formats admesos.
- No hi ha d'haver límit a la mida dels arxius que es poden intercanviar i/o afegir

4.2. Formats de signatura:

- Ha de permetre generar signatures attached en documents PDF
- Ha de permetre validar signature attached en tots els documents PDF, tant interns com externs a l'eina.
- Ha de permetre realitzar signatures en actuacions administratives automatitzades.
- Ha de permetre incorporar segells de temps
- Ha de permetre completar signatures en PDF fins a PADES-T o PADES-LTV
- Ha de permetre generar i validar signatures attached en altres formats (doc, open office, etc.)
- Ha de generar avisos quan s'acosti la data de caducitat de les signatures electròniques.
- Ha d'oferir solucions per al ressegellat de signatures electròniques
- Ha de disposar d'una firma en el núvol.

5. Funcions d'explotació de les dades:

5.1. Cerca:

- Ha de permetre la cerca de documents i expedients per qualsevol de les seves metadades associades

5.2. Business Intelligence:

- Ha de permetre la generació d'informes que identifiquin volumetria de cada tipus de tràmit, expedient, etc., tant per tipologia com per usuaris o grups d'usuaris.
- Ha de permetre generar informes sobre tramitació: temps mig de tramitació, detecció de possibles "colls d'ampolla", etc.

5.3. Transparència:

- Ha d'oferir mecanismes per a l'explotació de la informació rellevant per al Compliment de la Llei de Transparència.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

- Ha de permetre a tercers tenir accés temporal a un expedient específic.

6. Requeriments tecnològics de base:

- Ha de permetre la navegació com a usuari amb els principals navegadors (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Edge, Safari).
- Ha de permetre operar amb totes les funcionalitats a través de sistema operatiu Windows
- Ha de permetre operar amb totes les funcionalitats a través de sistema operatiu MAC
- Ha de permetre operar amb a nivell de consulta i signatura electrònica a través de terminal mòbil Android
- Ha de permetre operar a nivell de consulta i signatura electrònica a través de terminal mòbil IOS

7. Oportunitats de personalització:

7.1. Tramitació:

- Ha de permetre definir els expedients que l'Ajuntament decideixi
- Ha de permetre definir els fluxos de tramitació que l'Ajuntament consideri en cada moment.

7.2. Aparença:

- Ha de permetre la personalització de les plantilles i formularis per part de l'Ajuntament.
- Ha de permetre la personalització, amb els emblemes de l'Ajuntament, tant de les pàgines com de l'aspecte visual general
- Totes les personalitzacions realitzades s'han d'absorbir en possibles actualitzacions i/o versions del producte

8. Oportunitats de migració:

- L'estructura dels documents i expedients s'han d'emmagatzemar en un format que permeti la seva exportació a una altra eina.
- Les dades descriptives dels expedients s'han de poder emmagatzemar en un format que permeti la seva exportació
- El sistema ha d'incorporar una eina específica d'exportació de documents i metadades
- El sistema ha de permetre migrar la informació d'auditoria i tot l'històric d'actuacions en el moment d'exportació.

5. EINES D'ANALÍTICA I EXPLOTACIÓ DE DADES

Forma part d'aquest contracte el 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.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

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 oferta 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.

Els requeriments i cobertures tecnològiques necessàries de l' esmentat mòdul es codifiquen i desglossen en la taula següent:

Categoria	Descripció
Plataforma	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 .
	L'adjudicatari serà responsable de proveir la/les plataforma/s 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	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	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.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

	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. 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. 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. 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	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. El mòdul analític haurà de tenir un comportament "responsive" adequat 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. 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 solapada o per navegació) diferents capes/nivells d'informació. El context d'utilització d'aquests elements se

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

	circumscriurà a informació georeferenciada (punts geogràfics, àrees...) o georeferenciables (províncies, municipis, codis postals...), dins del catàleg del mòdul.
Manteniment	És responsabilitat de l' adjudicatari, el manteniment i modificació del mòdul analític per garantir el correcte alineament amb la plataforma d' administració electrònica que nodreix les seves anàlisis. Qualsevol canvi sobre la plataforma d' administració electrònica comportarà la conseqüent actualització sobre el mòdul analític associat.

6. SERVEIS D'IMPLANTACIÓ, FORMACIÓ, MIGRACIÓ , MANTENIMENT I SUPORT

La implantació del sistema comporta necessàriament:

- Pla de formació i implantació
- Integracions AOC
- Migració de dades (Expedients, Registres, Documents).

Serà necessari dur a terme un pla de suport i un servei de manteniment del gestor d'expedients.

6.1 Implantació i formació

L'empresa adjudicatària haurà de preveure com a mínim 20 hores anuals de formació presencial per a tots els usuaris de la plataforma. Aquestes hores tindran el caràcter de mínims i podran esser millorables a l'oferta presentada.

Serà requisit imprescindible presentar un pla de formació adaptat a les necessitats de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i en el qual s'assenyalaran el nombre d'hores proposades de formació anual, (sobre B).

En relació a les integracions serà necessari, que com a mínim, s'ofereixin les següents:

Punt de registre d'entrada de tramitació	e- TRAM
Punt de registre d'entrada de factura electrònica	e-FACT
Sistema d'integració de registres d'entrada	MUX

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat

AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

Notificació electrònica	e-NOTUM
Validació de signatures i segell de temps	CAOC
i-ARXIU	CAOC
EACAT entrada i sortida	CAOC
Portal de transparència i seu electrònica	CAOC

En qualsevol cas el licitador podrà oferir més integracions , però com a mínim les prestacions del gestor han de possibilitat les anteriorment descrites.

6.2 Migració

De conformitat amb el punt 1 i el dos d'aquest Plec Tècnic, l'actual Gestor d'Expedients de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos és Audifilm Consulting, motiu que pot comportar, si el resultat del procediment és un nou adjudicatari, que s'hagi de dur a terme un procés de migració de dades.

Al respecte de la possible migració es determina un màxim de 150 dies naturals, no prorrogables, per a migrar totes les dades a comptar a partir de que es posin a disposició del contractista les mateixes, un cop formalitzat el contracte. En qualsevol cas aquest període pot ésser millorat a la baixa per oferta del licitador.

Pel cas concret dels expedients que es troben oberts, és a dir, que s'estan tramitant en aquest moment, la migració haurà d'ésser prioritària, l'Ajuntament anirà traslladant setmanalment a l'adjudicatari un llistat amb els expedients que cal migrar amb prioritat.

A mode orientatiu, l'Ajuntament ha generat el següent volum de documentació que haurà de ser migrada tot garantint-ne la seva recuperació, integritat, no repudi, seguretat, posterior accés, disponibilitat i usabilitat d'aquestes en l'entorn que cada licitador proposi i seguint l'estructura de treball definida en els presents plecs:

- Número total d'expedients finalitzats (poden tornar-se a obrir): 16.060
- Número d'expedients oberts: 5.966
- Número d'expedients tancats: 271
- Número de registres d'entrada: 71.463
- Número de registres de sortida: 32.936
- Número de sessions d'òrgans col·legiats realitzades:
- Junta de Govern Local: 264
- Ple: 65
- Número d'usuaris actius registrats al sistema: 75

És imprescindible que els licitadors posin a l'abast els instruments necessaris per tal de garantir que es produirà una extracció segura i completa de les bases de dades existents

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

en l'actual plataforma electrònica i que es produirà una efectiva transferència de dades que es relacionen a continuació.

Per tant, les tasques concretes a dur a terme en l'àmbit de la migració, i que hauran d'assumir com a obligacions pròpies inicials del contracte seran:

- Migració dels registres d'Entrada i Sortida amb els documents associats (rebut de registre, diligència i documents annexats) i el manteniment de la seva relació amb l'expedient/s referenciats des del registre.
- Migració dels expedients, tant oberts com finalitzats, amb les seves metadades (Classificació documental, responsable, interessat principal i domicili i altres interessats, punt del territori afectat, històric d'estats (data inici, finalització i tramitador) i documents electrònics, tant els signats com els de treball, si l'expedient encara està obert.
- Migració dels expedients d'òrgans col·legiats amb els seus documents i metadades (assistents de la sessió, votacions, actes, resolucions, certificats, notificacions, evidències de notificació....).
- Migració dels llibres de decrets (conjunt de decrets classificats per mesos i anys).
- Migració dels llibres d'actes dels òrgans col·legiats (conjunt d'actes per mesos i anys).
- Migració dels tipus d'expedients amb els seus estats de tramitació, metadades i plantilles.
- Migració de les persones introduïdes en les bases de dades, tant físiques com jurídiques, i de tots els domicilis existents, tot mantenint la relació amb aquestes; les seves adreces i els documents associats als mateixos (tals com documentació jurídica d'apoderaments, poders de representació, DNI, etc.), representants associats, metodologia de notificació informada i les dades de contacte i notificació informada pels mateixos.
- Caldrà garantir la migració dels certificats electrònics de signatura associats a cada usuari i el càrrec/s associat/s a cadascun d'ells.
- Migració del Quadre de Classificació Documental.

La demora en la migració pot comportar un greu perjudici per a l'Ajuntament i per tant comportarà la imposició de penaltats. En qualsevol cas, la demora en la migració i implantació del gestor d'expedients podrà donar lloc a la resolució del contracte.

La implantació haurà d'estar completada en el mateix termini, i caldrà que el gestor d'expedients sigui completament operatiu amb totes les funcionalitats al finalitzar el termini de migració de dades.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

Caldrà respectar les funcionalitats descrites anteriorment al respecte de l'oportunitat de migració, les quals són:

-L'estructura dels documents i expedients s'han d'emmagatzemar en un format que permeti la seva exportació a una altra eina.

-Les dades descriptives dels expedients s'han de poder emmagatzemar en un format que permeti la seva exportació

-El sistema ha d'incorporar una eina específica d'exportació de documents i metadades

-El sistema ha de permetre migrar la informació d'auditoria i tot l'històric d'actuacions en el moment d'exportació.

En relació al manteniment, l'adjudicatari de l'eina de tramitació d'expedients electrònics, caldrà que el presti en relació a les funcionalitats que s'hagin incorporat en la proposta com natives de l'eina, així com la configuració dels diferents perfils que interactuaran amb el sistema.

En cas que sigui necessari algun programari o requeriment especial per connectar-se des dels terminals de l'Ajuntament al sistema en remot, el proveïdor s'assegurarà de proporcionar, sense cost addicional per a l'Ajuntament, totes les llicències necessàries per permetre la utilització del sistema.

Des d'un punt de vista temporal, el manteniment a oferir ha de garantir:

1. Gestor d'expedients i totes aquelles eines que s'hi integrin i que ofereixi el licitador com a part de l'oferta presentada.
2. Formació a tots els treballadors/es de l'Ajuntament per a garantir el correcte ús del programari: Mínim 20h anuals, en format presencial i destinades a formació general dels empleats/des de l'Ajuntament.
3. Formació específica en matèria de control intern i fiscalització així com també en matèria de tractament de factures pel personal del Departament d'Intervenció. Es valorarà aquest punt segons l'ofert per l'adjudicatari.
4. Formació específica per a permetre l'autonomia necessària en la definició de workflows i la confecció i gestió d'expedients guiats i automatitzats. Es valorarà aquest punt segons l'ofert per l'adjudicatari.
5. Suport en remot: S'haurà de garantir el suport en remot per el personal designat per a tal finalitat sempre que ho requereixi.

6.3 Suport i manteniment de les incidències del Sistema

En referència expressa a les incidències que puguin esdevenir es concreta:

1. **Disponibilitat del sistema:** Es comprovarà que el sistema estigui disponible de manera continuada. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

-Aturades planificades en cas de migració de versions, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 4 hores i fora dels horaris estàndard d'oficina i com a màxim 1 cop l'any.

-Aturades no planificades, de durada inferior a 5 minuts; Màxim 1 cop al mes.

-Qualsevol altra forma d'aturada es considerarà una caiguda del servei. A partir de 4 caigudes del servei en un any natural, cada caiguda addicional implicarà un descompte del 10% de la quota mensual de manteniment.

2. En cas de **mal funcionament o no funcionament de l'eina** que no permeti l'ús, el proveïdor haurà d'haver garantit resposta dins de la mateixa jornada laboral a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un termini màxim de 4 hores (en horari d'oficina, així com la recuperació total dins la següent jornada laboral posterior a la comunicació de la incidència. Per cada jornada laboral addicional sense solució, es descomptarà un 10% de la quota mensual de manteniment.
3. En cas de **funcionament irregular**, en que la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual el sistema funcioni contravenint la llei o les especificacions tècniques particulars definides per l'Ajuntament, el proveïdor haurà d'haver garantit que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim una jornada laboral després de ser reportat. L'Ajuntament haurà pogut contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució, tot esperant que es corregeixin els defectes en el termini de dos dies laborables. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 5% de la quota mensual de manteniment.
4. Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors), ha de ser contestada en les dues jornades laborals següents. Per cada jornada laboral addicional sense resposta, **es descomptarà un 5% de la quota mensual de manteniment.**

7. 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.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

Mitjançant els serveis REST i l'API, les aplicacions de l'entitat o de tercers han de tenir accessibilitat a el menys 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 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, porta fermes
- 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 propis expedients.

Totes aquestes funcions es realitzaran amb els deguts mecanismes de seguretat. El contractista presentarà el document amb el recull d'evidències una completa descripció de les funcionalitats. L'accés i ús de l'API no comportarà un cost addicional per l'entitat contractant.

ANNEX I

REQUISITS DEL SERVEI CLOUD

Clàusula 1. Localització dels serveis:

1. El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (UE)
2. El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori de la UE.
3. L'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos es reserva el dret, durant el període de vigència del contracte, a ordenar la migració del sistema a una plataforma mancomunada o supramunicipal disposada a tal efecte, eximint en aquest cas al proveïdor de les obligacions relacionades amb la seguretat i disponibilitat de hardware, però quedant igualment el proveïdor obligat a les tasques d'administració funcional de l'eina.

Clàusula 2. Protecció de dades de caràcter personal

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa que en el futur la substitueixi o complementi, com ara el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, i a la normativa de desenvolupament, en relació a les dades personals a les que tingui accés durant la vigència del contracte, i en la seva condició d'encarregat de tractament.

Tant en el plec de clàusules administratives com en el moment de la formalització del contracte s'establiran totes les obligacions que correspondran al contractista, i que s'hauran d'observar durant l'execució del contracte.

Clàusula 3. Confidencialitat i propietat intel·lectual

El proveïdor s'obliga en matèria de confidencialitat i propietat intel·lectual a:

1. Respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà fins després de la finalització del contracte.
2. Guardar silenci respecte les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tingui accés i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
3. Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada el contracte hagi finalitzat o resolt.
4. Respecte la informació propietat de l'Ajuntament que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades i segons escaigui, les bases de dades, aplicacions, i la resta d'elements de programari ubicats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del contracte), a no utilitzar-la per a sí, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la total o parcialment sense l'autorització expressa de l'Ajuntament. En tot cas, el proveïdor serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.
5. Implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació i les dades personals propietat de l'Ajuntament. A aquests efectes, com a mínim abans de l'inici de la prestació objecte del contracte, el proveïdor notificarà al seu personal qualsevol obligació a la qual la seva empresa estigui sotmesa per contracte i el formarà en les normes i procediments que els siguin aplicables en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat en la informació tractada.
6. Obtenir les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels seus respectius titulars per utilitzar tecnologia, procediments, materials, equips utilitzats en la realització dels serveis contractats, així com qualsevol dret de propietat intel·lectual i industrial, ja que l'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament, necessaris per a la prestació del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.
7. Responsabilitzar-se de les reclamacions i mantenir indemnes a l'Ajuntament dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat

AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

reclamacions a l'Ajuntament per l'incompliment del proveïdor d'allò previst en aquesta clàusula.

8. Mantenir disponible en tot moment la informació dels treballs objecte del contracte als efectes de la comprovació del compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula.
9. Garantir que el seu personal, inclosos els treballadors d'empreses de treball temporal i col·laboradors mercantils, estan adequadament informats, formats i instruïts respecte de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades, havent de dur a terme totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors que siguin necessàries per garantir el seu fidel coneixement i compliment i les concretes funcions i responsabilitats personals que es deriven, tot això amb anterioritat a que aquests disposin d'accés a dades personals.
10. El proveïdor igualment custodiarà i impedirà l'accés a les dades de caràcter personal a qualsevol persona no autoritzada, no podent revelar les dades personals de l'Ajuntament, llevat que aquesta revelació formi part de la prestació de servei encomanada d'acord amb el contracte, sigui requerit per aquest, o aquesta revelació sigui obligada per llei.
11. Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament dins l'àmbit del proveïdor, i subsistirán encara després d'acabats els tractaments efectuats en virtut del contracte i de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte.

Clàusula 4. Compliment legal

El proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es deriven de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.

El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica amb l'Ajuntament i acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

Clàusula 5. Seguretat de la informació

5.1 Esquema nacional de Seguretat

El proveïdor haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establertes pel Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basar-se pe fer-ho en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional en relació amb la prestació de serveis al núvol:

<https://www.ccn-cert.cni.es/guias/guias-series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-de-seguridad.html>

5.2 Seguretat dels serveis i sistemes d'informació

El proveïdor s'obliga a implementar els estàndards tècnics i de seguretat que s'indiquen en el plec de clàusules tècniques, i aquests estàndards s'ajustaran i complementaran amb els

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat

AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

requeriments indicats en el contracte i a les particularitats organitzatives i funcionals de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos.

El proveïdor manifesta que reuneix totes les garanties necessàries per al compliment del que disposa el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i garanteix l'adopció de les mesures de naturalesa tècnica i organitzativa que siguin adequades per evitar l'accés o tractament il·lícit o no autoritzat de dades personals de l'Ajuntament d'Santa Margarida i els Monjos i davant la seva alteració, pèrdua o destrucció.

El proveïdor declara que disposa d'un document de seguretat propi que recull les mesures de seguretat exigibles i accessible a l'Ajuntament en tot moment que el pugui demanar.

5.3 Mesures de seguretat dels sistemes d'informació

El proveïdor, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del contracte que formalitzi, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries de naturalesa tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Ajuntament per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.

Per a la correcta protecció de la informació, el proveïdor establirà un sistema de control d'accessos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general.

El proveïdor no incorporarà les dades de l'Ajuntament a d'altres sistemes o suports sense l'autorització expressa de l'Ajuntament, i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable de tractament.

5.4 Seguretat dels equips, programari i informació

El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Ajuntament.

Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat que li indiqui en tot moment l'Ajuntament i es farà ús dels canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation per a totes les comunicacions.

5.5 Traçabilitat i autenticitat

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

El proveïdor garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de l'Ajuntament d'Santa Margarida i els Monjos continguts en la seva infraestructura.

Clàusula 6. Governança de la continuïtat i la disponibilitat

6.1 Pla de continuïtat de negoci del proveïdor

El proveïdor disposarà d'un pla de continuïtat per al seu personal i per a les instal·lacions des de les quals opera en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis objecte de la present licitació. Aquest pla haurà de garantir la prestació del servei amb els nivells de servei fixats per l'Ajuntament. El proveïdor el mantindrà actualitzat i el posarà a disposició de l'Ajuntament, juntament amb la documentació associada, quan aquesta li sigui requerida.

6.2. Còpies de rescabament i recuperació de dades

El proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point objective) que l'ajuntament estableixi pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective). El proveïdor també garantirà l'enviament i emmagatzematge segurs de les còpies de seguretat en un altre edifici que no comparteixi els mateixos riscos (incendi, inundació, tumult, terratrèmol, etc.) que l'edifici primari.

Clàusula 7. Gestió de la captivitat

7.1 Devolució o transferència del servei

El proveïdor s'obliga a la devolució i transferència de la informació de l'Ajuntament al propi Ajuntament o a qui indiqui aquest en el termini imprescindible un cop finalitzat el contracte, que mai serà superior als 20 dies, a no ser que les parts en pactin un altre de mutu acord.

A l'efecte i a requeriment de l'Ajuntament, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de "Cloud Computing", sense discontinuïtat del mateix, a l'Ajuntament o a un tercer proveïdor designat per l'Ajuntament, per al qual haurà de col·laborar sense restriccions.

Com a mínim el sistema serà capaç d'exportar tota la documentació administrativa continguda en un format que compleixi amb el que estableixen les Normes Tècniques d'interoperabilitat en matèria de document i expedient electrònic (incloses les metadades), així com la informació d'estructura del Quadre de Classificació.

7.2 Gestió del Servei

El proveïdor garanteix a l'Ajuntament la recuperabilitat de totes les dades de la seva propietat en cas que qualsevol de les parts opti per discontinuar el servei. Així mateix, el proveïdor haurà de garantir als usuaris la possibilitat de recuperar les dades de la seva propietat que hagin introduït en el sistema. Aquesta garantia

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SERVEIS PUBLICS	REFERÈNCIA 1403-000243-2023
Codi Segur de Verificació: fff38896-8168-4f7d-b116-c6157b513bae Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2023_17573596 Data d'impressió: 11/10/2023 07:15:36 Pàgina 26 de 26	SIGNATURES 1.- SUSANA CASTRO BURGOS (SIG) (TAG), 02/10/2023 10:04	



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

haurà de ser accessible fins a tres mesos després de la finalització del contracte amb l'Ajuntament.

Clàusula 8. Abast i objecte del contracte als efectes de llicenciament

Dins del contracte de manteniment l'adjudicatari s'obliga a prestar el servei de Cloud Computing que inclou l'ús de les aplicacions del proveïdor i de tercers executades sobre una infraestructura Cloud, i que siguin necessàries per a la prestació del servei.

Forma part essencial del contracte el subministrament de les llicències de les aplicacions necessàries en connexió amb la prestació del servei que s'hagin d'instal·lar als maquinari de l'Ajuntament. Aquestes aplicacions hauran de ser accessibles des de diverses tipologies de dispositiu de l'Ajuntament, de manera indistinta, a través d'una interfície de client lleuger, entre d'altres, un navegador web.

Clàusula 9. Capacitat d'emmagatzematge del servei

El proveïdor s'obliga a oferir, dins les condicions del servei Cloud, la capacitat d'emmagatzematge suficient per custodiar tota la documentació de caràcter administratiu que l'Ajuntament hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb la legislació vigent.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat