

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'UNA PLATAFORMA D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I GESTIÓ D'EXPEDIENTS, EL MANTENIMENT I LES SEVES FUNCIONALITATS COMPLEMENTÀRIES PER PROCEDIMENT OBERT



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'UNA PLATAFORMA
D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I GESTIÓ D'EXPEDIENTS, EL MANTENIMENT I LES SEVES FUNCIONALITATS
COMPLEMENTÀRIES PER PROCEDIMENT OBERT..... 1

1.	Introducció.....	3
2.	Objecte.....	4
2.1.	Prescripcions reglamentàries.....	4
3.	Característiques tècniques de la plataforma.....	5
3.1.	Seguretat i disponibilitat.....	5
3.2.	Compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.....	6
3.3.	Funcionalitats tècniques arxivístiques.....	7
4.	Característiques funcionals de la plataforma.....	8
5.	Explotació de dades i dades obertes (Open Data).....	15
6.	Explotació de dades.....	15
6.1.	Dades Obertes.....	16
7.	Serveis de suport i acompanyament.....	16
8.	Incidències crítiques i temps de resposta i resolució.....	17
9.	API rest i integracions.....	18
9.1.	API rest.....	18
9.2.	Integracions.....	19
9.2.1.	Integracions amb altres plataformes o serveis privats.....	19
9.2.2.	Integracions amb altres plataformes o serveis públics.....	19
10.	Migració de la informació i documentació.....	20
10.1.	La plataforma actual és Gestiona. Espúblico.....	20
10.2.	Base de dades de tercers.....	20
11.	Requisits que ha de complir el servei.....	20
11.1.	Descripció de les instal·lacions tècniques (art. 90.1.c LCSP).....	21
12.	Pla de treball.....	21
12.1.	Temporalització.....	22
12.2.	Pla de treball ha d'incloure la proposta de migració de la informació i documentació.....	23
13.	Perfils professionals per al desenvolupament del servei.....	23
13.1.	Recursos personals per al desenvolupament del servei.....	23



1. Introducció

El present plec presenta els termes i condicions per les quals es regirà la contractació de la plataforma d'administració electrònica, la prestació del servei de manteniment de la mateixa, l'actualització i la millora contínua del programari i els seus mòduls o components funcionals, obligant-se l'empresa que resulti adjudicatària, a la realització del conjunt d'operacions i treballs necessaris per al seu compliment. En aquest, es recullen les característiques tècniques que regiran el procediment per a l'adjudicació per part de l'Ajuntament de Cabriels (en endavant, l'Ajuntament) del contracte de prestació dels serveis objecte del contracte.

Tal com estableix el preàmbul de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (des d'ara LPAC), la tramitació electrònica "... ha de constituir l'actuació habitual de les administracions. Perquè una Administració sense paper basada en un funcionament íntegrament electrònic no només serveix millor als principis d'eficàcia i eficiència, a l'estalviar costos a ciutadans i empreses, sinó que també reforça les garanties dels interessats".

Aquest marc legislatiu és plenament coherent amb el que disposa el Reglament (UE) número 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior (en endavant Reglament eIDAS).

A més, aquest canvi deu ser ordenat de manera coherent amb el que disposa altres disposicions normatives que pretenen també impulsar l'ús de mitjans electrònics en l'Administració Pública, entre les quals mereix especial importància la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP).

L'entrada en vigor de la disposició Final 7a de la Llei 39/2015, després de vèncer les seves pròrrogues, ha accelerat la necessitat de disposar d'una solució que abasti l'objecte del present plec.

Al mateix temps, el Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics deroga el Reial Decret 1671/2009 de 6 de novembre i desenvolupa tant la Llei 39/2015 com la Llei 40/2015.



2. Objecte

És objecte d'aquesta licitació la contractació del servei de plataforma d'administració electrònica i el seu manteniment.

Tant la plataforma, com la prestació dels serveis de manteniment, actualització continua i millora de programari, així com el servei d'implantació, acompanyament i de suport a incidències i en general totes les tasques i funcions necessàries per assegurar el correcte funcionament d'aquest contracte.

L'objecte d'aquest plec de condicions tècniques preveu definir:

- La prestació del servei de la plataforma d'administració electrònica;
- El manteniment i actualització de la mateixa i les seves funcions;
- La seva implantació;
- L'acompanyament, consultoria funcional i tècnica;
- les llicències associades a les plataformes tecnològiques particulars per a totes les persones usuàries de l'organització; així com,
- Totes les altres tasques i funcions necessàries per assegurar el correcte funcionament.

Els treballs a realitzar per la prestació del servei es divideixen els següents apartats:

A0 – Implantació.

A1 – Manteniment, evolutius funcionals i normatius.

Tots els serveis contractats i descrits al present document 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.

2.1. Prescripcions reglamentàries

Aquesta plataforma ha de facilitar a aquesta administració l'adopció d'un sistema de tramitació administrativa de conformitat amb el marc legal vigent, que a data actual es desenvolupa pel que disposen les següents normes:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques;
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic;
- RD 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament de el sector públic per mitjans electrònics;
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic;
- Reial Decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats de el Sector Públic Local;
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.



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 l'estat.

3.1. Seguretat i disponibilitat

La plataforma d'administració electrònica és un element crític del sistema d'informació per donar compliment a les obligacions derivades de la implantació de l'administració electrònica.

L'adjudicatari respondrà en cas de pèrdua, danys i alteracions que pateixi la informació registrada a la plataforma des de l'inici del servei fins a la finalització del període de garantia, llevat que la causa sigui imputable directament a l'Ajuntament.

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 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**, tant en relació a l'arquitectura de servidors com el servei d'administració electrònica i en la resta de l'abast del servei objecte del contracte incloses les possibles millores que es presentin.

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, com a mínim, 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 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 bé comptar amb certificació equivalent o superior en prestacions.

Per CPD auxiliars han de contenir almenys les següents característiques:



- Sistema de videovigilància.
- Sistema d'extinció automàtica d'incendis.
- Sistema d'alimentació ininterrompuda (SAI).
- Sistema de climatització automàtic.
- Grup electrogen.
- Control d'accessos.

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

El document del pla de treball 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.

Caldrà que el licitador compleixi els següents requisits:

REQUISITS EN MATÈRIA DE SEGURETAT I DISPONIBILITAT	
Codi	Descripció
ESD-01	Certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat en la seva categoria ALTA per a la plataforma d'administració electrònica emès per una Entitat de Certificació acreditada pel Centre Criptogràfic Nacional (CCN).
ESD-02	Certificació del CPD principal.
ESD-03	Certificació del CPD secundari.
ESD-04	Contractes de les línies de connexió a Internet de cada un dels CPDs.
ESD-05	Contractes de les línies punt a punt entre cada un dels CPDs.

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 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/o 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 de les administracions públiques.

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 electrònica, el Punt General d'Accés, la Carpeta Ciutadana, etc... 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.

REQUISITS EN MATÈRIA D'ADEQUACIÓ A L'ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD	
Codi	Descripció
ENI-01	La condició de Punt de Presència de la xarxa SARA.
ENI-02	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.
ENI-03	Traspàs de fitxers en format estandarditzat. 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).
ENI-04	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).

3.3. Funcionalitats tècniques arxivístiques

Formen part de les obligacions del present contracte les corresponents a realitzar les tasques d'integració, sense cost afegit ni càrrec extraordinari, de la Plataforma d'aquest contracte amb la plataforma adjudicatària o servei de custòdia definitiva documental que l'Ajuntament en determini en cada moment.

Concretament, les relatives per a dur a terme totes les tasques necessàries per a una integració dels serveis web de la solució SAAS que permeti operar amb total normalitat i sense intervenció humana. És per aquest motiu que l'horitzó de les integracions en l'àmbit d'Interoperabilitat ha de ser el més ample possible.

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 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.



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

4. Característiques funcionals de la plataforma

5.1 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, DNle 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.

5.2 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 d'identificació mitjançant certificat de persona física com a representant de persona jurídica.

5.3 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 ViaOberta 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.

5.4 Signatura electrònica del personal i de la persona interessada

La plataforma ha de permetre que ciutadania 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 de proveir d'un sistema de signatura biomètrica que permeti realitzar signatures electròniques mitjançant captura de signatura digitalitzada amb dades biomètriques.

En cas no comptar amb el servei directe, s'haurà d'integrar amb un proveïdor mitjançant integració inclosa dins de les prestacions objecte del contracte.

En cas d'integració, es requereix el següent llistat de característiques tècniques i funcionals de la solució de signatura biomètrica per part de la integració amb el tercer:



- Les dades biomètriques capturades hauran de xifrar-se amb una clau pública la clau privada de la qual hagi estat generada i custodiada notarialment. Es descriurà el procés de xifratge de la informació, claus i custòdia notarial.
- El prestador que operi el servei de signatura ha de ser un Prestador de Serveis de Confiança Qualificat.
- El servei de signatura ha d'estar certificat per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en el nivell ALT expedit per una empresa auditora de les homologades per l'Entitat Nacional d'Acreditació (ENAC).
- El servei de signatura ha de ser ofert en modalitat SaaS per un prestador de serveis de confiança qualificat (QTSP). El servei i tota la seguretat associada al mateix està garantida per la figura del tercer que presta el servei.
- La signatura dels documents s'ha de realitzar en dispositius dedicats, amb capacitat tecnològica suficient per a la captura de dades biomètriques.
- Cal garantir i assegurar que el document que es mostra en el dispositiu coincideix amb el document que se signarà (WYSIWYS - What You See Is What You Sign).
- Les evidències han de ser gestionades i enviades per un canal segur des del dispositiu al servei.
- Ha de codificar les dades segons l'ISO / IEC 19794-7 i l'ISO / IEC 29109-7: 2011, a fi de garantir la seva valoració pericial futura, independentment de l'evolució tecnològica. La solució ha de complir els estàndard ISO tant per a la recollida de les dades biomètriques com per a la seva codificació.
- Ha de complir amb el Reglament (UE) 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell de 23 de juliol de 2014 relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques (eIDAS).
- El servei ha de ser operat per un prestador de serveis de confiança qualificat d'acord amb el Reglament (UE) n° 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i per la qual es deroga la Directiva 1999/93/CE.
- Les evidències generades pel procés de signatura i les dades biomètriques de la signatura han d'estar continguts en el mateix document de manera que es garanteixi la independència futura del prestador de serveis de signatura. Per a garantir la seva confidencialitat i evitar la seva reutilització aquestes evidències s'hauran de xifrar amb un sistema de clau asimètrica. La clau privada de desxifrat d'aquest sistema s'ha de custodiar per un tercer independent (prestador de serveis de confiança o Notario).

5.5 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.



5.6 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 rebí"*.

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 de seients 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. de el 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-consolidado.pdf>) i que s'integri amb el Directori Comú, DIR3.

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

5.8 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"*.

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 autènticat, dels documents que contingui"*.

Per donar compliment a aquesta obligació, la plataforma haurà de ser capaç d'exportar documents



expedients electrònics d'acord amb els formats estructurats previstos en les dues normes tècniques esmentades en aquest apartat.

5.9 Tramitació normalitzada 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).

5.10 Signatura electrònica amb el 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 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.

5.11 Actuacions administratives automatitzades

La plataforma permetrà configurar de forma senzilla actuacions administratives automatitzades acord amb el que 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.

5.12 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 de el 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 a el 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 cas de disposar-ne, 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.

5.13 Finalització del Procediment

De conformitat amb l'article 84 LPAC la plataforma permetrà finalitzar el procediment per *"la resolució, el desistiment, la renúncia a el 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.

5.14 Relació amb la ciutadania, notificacions, comunicacions i publicació en tauler digital

De conformitat amb l'article 42.1 LL39/2015 *"1. Todas las notificaciones que se practiquen en papel deberán ser puestas a disposición del interesado en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante para que pueda acceder al contenido de las mismas de forma voluntaria."*

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 remetre les notificacions.

5.15 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, en el seu cas, 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 per a què puguin ser transferits a un



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).

5.16 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 tramitadores a efectes de recavar per mitjans electrònics la conformació o el rebuig d'aquelles.

5.17 Gestió dels Òrgans Col·legiats

La plataforma haurà de disposar d'un mòdul o secció per a la gestió dels òrgans col·legiats que permeti la seva convocatòria i gestió. Ha de permetre la parametrització, com a mínim, de les persones que els componen de manera ordinària i afegir-ne de noves amb caràcter extraordinari.

5.18 Relació entre personal i tercers

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 expressa 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 i quan s'asseguri per mitjans electrònics, considerant-se també tals com els telefònics i audiovisuals, la identitat dels seus membres o persones que 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 hauria de permetre la celebració de reunions telemàtiques internes, externes, dels òrgans de govern, òrgans administratius, meses de contractació, etc.

Les videoconferències hauran de poder ser incorporades a l'expedient administratiu, per exemple de l'òrgan col·legiat, o ser publicades en el portal de la transparència.

5.19 Diagramació de fluxos (workflow)

La gestió de l'expedient ha de contemplar la possibilitat de workflow predefinit o implementació d'expedients mixtos, reglats per workflow parcialment per a certs tipus de sub-processos. La tramitació podrà ser de tipus lliure o de tipus reglat.

REQUISITS FUNCIONAL S	
Codi	Descripció
RF-01	La ciutadania pot identificar-se en la seu electrònica usant IDCAT mòbil o IDCAT.
	La ciutadania pot identificar-se en la seu electrònica utilitzant el sistema Cl@ve directa o indirectament a través de VALID.
	La ciutadania d'un estat membre de la Unió Europea pot identificar-se a la seu electrònica utilitzant un mitjà d'identificació expedits en el seu país d'origen.

RF-02	Una persona representant pot realitzar tràmits en nom de la persona interessada estan degudament inscrit en el registre electrònic d'apoderaments.
	Una persona representant legal d'una empresa pot consultar els expedients en tràmit d'aquella utilitzant un certificat de representant de persona jurídica.
	Una persona representant legal d'una gestoria pot realitzar tràmits en nom d'un persona interessada representada legalment per la gestoria (representacions encadenades).
RF-03	La ciutadania de la Unió Europea que s'identifiqui per mitjans expedits al seu país d'origen, pot signar una sol·licitud.
RF-04	Una persona funcionària amb permisos d'administració pot gestionar i publicar el registre de funcionaris habilitats de conformitat a l'acordat per l'òrgan competent.
RF-05	Una persona funcionària pot seleccionar del Directori de Comú d'Administracions Públiques (DIR3) una unitat administrativa de destinació per a un intercanvi de registre.
RF-06	El sistema permet la recepció de comunicacions electròniques entre administracions públiques.
RF-07	Una persona funcionària habilitada per la corporació pot generar una còpia autèntica d'un document en paper incorporant-se les metadades específiques.
RF-08	Una persona funcionària pot exportar un expedient electrònic en el format estructurat que estableix 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 d'Expedient Electrònic.
RF-09	La plataforma permet la generació de documentació de l'expedient a partir de models i plantilles normalitzades i aquestes es troben incorporades a la plataforma.
RF-10	Una persona funcionària pot realitzar una signatura qualificada sense ús d'applets de Java.
RF-11	Una persona funcionària autoritzada pot configurar fàcilment un circuit de tramitació a on es defineixi una actuació administrativa automatitzada aprovada per l'òrgan competent.
	El sistema és capaç de processar un circuit de tramitació que executi l'actuació configurada per la persona funcionària i en què es faci servir com a mitjà de signatura un segell electrònic.
RF-12	Un òrgan de gestor pot remetre les seves propostes de resolució a l'òrgan interventor i aquest 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.
	Un òrgan de gestor pot plantejar discrepàncies en cas de no acceptar les objeccions formulades per l'òrgan interventor que són resoltes pel ple o el president.
RF-13	La plataforma permet la finalització del procediment per resolució d'un òrgan unipersonal amb la incorporació de la resolució a un llibre de resolucions.
	La plataforma permet la 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.
	La plataforma permet la finalització del procediment per causes diferents de la resolució (desistiment, renúncia i caducitat).
RF-14	La plataforma permet la posada a disposició d'una notificació electrònica a la seu electrònica mitjançant e- Notum i procés automàtic de sincronització de l'estat de la mateixa a l'expedient.
RF-15	El personal amb funcions de gestió de l'arxiu pot crear un quadre de classificació i assignar les metadades a cada sèrie documental que posteriorment heretaran els expedients.
	El personal amb funcions pot incoar expedients en el sistema seleccionant una sèrie del quadre de classificació configurat.
	Una persona funcionària pot exportar un paquet SIP amb un expedient en format ENI per a la seva transferència a un sistema d'arxiu definitiu.
RF-16	El sistema és capaç de descarregar les factures rebudes per l'e-Fact.



	El sistema és capaç de descarregar les factures rebudes per el FACE.
	La unitat tramitadora rep la factura a través de la plataforma i pot conformar o rebutjar-la per mitjans electrònics.

5. Explotació de dades i dades obertes (Open Data)

Forma part d'aquest contracte el mòdul de dades i dades obertes 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.

L'adjudicatari haurà de proveir, en el context d'aquest contracte, de les llicències associades a les plataformes tecnològiques particulars d'explotació de dades utilitzades en la solució **per a totes les persones usuàries** de l'organització.

L'adjudicatari serà responsable de proveir la plataforma/es així com el maquinari necessàries per a un adequat funcionament de l'explotació de les dades, 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 de el temps i en correspondència al mateix nivell de servei que la resta de les prestacions tecnològiques.

Les dades es requereix que siguin actualitzades amb una cadència màxima de caràcter diari.

El mòdul ha de tenir un entorn governat, en què els administradors de la plataforma puguin decidir tant quines dades són disposades així com quines obertes.

El mòdul ha 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 d'aquesta plataforma per a la seva revisió o edició per mitjà d'enllaços o altres mecanismes que ho facilitin.

És responsabilitat de l'adjudicatari, el manteniment i modificació del mòdul per garantir el correcte alineament amb la plataforma d'administració electrònica que nodreix les seves dades. Qualsevol canvi sobre la plataforma d'administració electrònica comportarà la conseqüent actualització sobre el mòdul analític associat.

El mòdul ha de tenir un comportament "responsive" adequant la seva visualització, operativa i haurà de comptar, així mateix, amb aplicació mòbil habilitada per Android i iOS.

6. Explotació de dades

En qualsevol cas, com a mínim i com a part del present contracte, la plataforma haurà de comptar amb el sistema de gestió de les dades i permetre l'explotació mitjançant sistemes d'informació disponibles per a l'Ajuntament de les mateixes 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**.

Aquestes funcionalitats, hauran d'evolucionar com a part del manteniment i podran créixer en quantitat, en cas de comptar amb noves àrees, serveis o nous enfocaments analítics.

El sistema haurà de processar informació de tot l'històric de dades carregat a la plataforma d'administració electrònica fins al moment, sense forquilles límit de temps a processar.



6.1. Dades Obertes

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

L'OpenData és una funcionalitat de les entitats públiques en via de maduració, per tant, caldrà incorporar noves exportacions automatitzades en un futur. La plataforma haurà de poder incrementar els datasets que en disposi cap a l'exterior.

REQUISITS MÒDUL D'EXPLOTACIÓ DE DADES I DADES OBERTES	
Codi	Descripció
EDDO-01	Mòdul de dades i dades obertes que permeti realitzar una explotació avançada de tota la informació.
EDDO-02	Funcionalitat de lliurar informació en forma de datasets cap a l'exterior.
EDDO-03	Cadència màxima de caràcter diari de les dades explotades i obertes o menor cadència.
EDDO-04	El mòdul ha de tenir un comportament "responsive" adequant la seva visualització, operativa i haurà de comptar, així mateix, amb aplicació mòbil habilitada per Android i iOS.

7. Serveis de suport i acompanyament

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei de suport i acompanyament comptant amb l'experiència de les persones en relació a projectes de municipis de població similar o superior.

Haurà de comptar amb un equip de persones adscrites al projecte que ocuparen per exemple les funcions de direcció, de consultoria in-situ per a fer la posada en marxa, d'acompanyament de la implantació de la plataforma, de suport de les incidències, proposta de millores i realització de la formació en relació a l'objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'incloure en el seu Pla de treball una descripció dels serveis de consultoria, formació i suport que millorin el servei del que partim previstos per garantir la implantació inicial i assistir a l'usuari en l'ús dels serveis contractats durant els anys de durada del contracte.

7.1. Servei de suport

7.1.1. Consultes de persones usuàries

S'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de la plataforma i els seus mòduls o aplicacions i també per a la comunicació d'incidències, ja sigui per via telefònica o via telemàtica, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

L'empresa adjudicatària indicarà el número de telèfon i el correu electrònic de contacte i els horaris d'atenció, que hauran de cobrir en tot cas l'horari laboral dels usuaris de l'Ajuntament.

8. Incidències crítiques i temps de resposta i resolució

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de la plataforma i que, per causa, o pot causar, una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativitat normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen almenys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.



L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable integral que sigui la persona de referència i que pugui fer seguiment personalitzat de la gestió i la resolució d'incidències amb l'objectiu de senzill la gestió a l'Ajuntament i no aporti càrregues extraordinàries. A l'inici de l'execució, l'adjudicatari indicarà el seu nom, càrrec, telèfon de contacte i e-mail.

- Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions.
- Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o be una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acord de Nivell de Servei (**Service Level Agreement SLA**) mínims:

- Incidències crítiques:

Temps de resposta màxima: 4 hores laborables.

Temps de resolució màxima: 1 dia laborable (24 hores laborables).

- Incidències no crítiques:

Temps de resposta màxima: 8 hores laborables.

Temps de resolució màxima: 2 dies laborables (48 hores laborables).

S'entenen com a hores laborables, les de l'horari laboral de l'Ajuntament (de dilluns a divendres, excepte els festius propis de l'Ajuntament).

8.1. Penalitzacions per incompliment dels Service Level Agreement (SLA)

8.1.1. Incidències crítiques

Es podrà aplicar una penalització percentual del total de facturació anual si es produeixen 3 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA crítiques (en 31 dies)	% penalització facturació
De >=3 a <6	4%
De >=6 a <9	6%
De >=9 a <12	8%
>= 12	10%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències crítiques són 24 hores laborables. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta passades 50 hores laborables des de la comunicació equivaldrà a dos incompliments (> 24 hores laborables primer incompliment, > 48 hores laborables segon incompliment).

En cas de més de 12 incompliments SLA crítiques, donat el caràcter essencial de la prestació del servei per a l'Ajuntament, podria esdevenir un motiu per a la resolució del contracte.



8.1.2. Incidències no crítiques

Es podrà aplicar una penalització percentual del total de facturació anual si es produeixen 20 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA NO crítiques (en 31 dies)	% penalització facturació
De >=20 a <30	2%
De >=30 a <40	4%
De >=40 a <50	6%
>= 50	8%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències no crítiques són (2 dies laborables) 48 hores laborables. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 7 dies laborables (168 hores laborables) des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (> 2 dies laborables primer incompliment, > 4 dies laborables segon incompliment, > 6 dies laborables tercer incompliment).

9. API rest i integracions

9.1. API rest

La plataforma comptarà amb una API (Application Programming Interface) de serveis que permeti a aquesta entitat i als seus proveïdors tecnològics poder integrar els recursos proporcionats per la plataforma amb qualsevol altra solució de mercat o amb aplicacions desenvolupades a mida per a l'entitat.

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 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.
- Edita 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 firmes
- Permetre la integració amb el mòdul de signatures
- Possibilitat d'implementar connectors d'integració que envii 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 les degudes mecanismes de seguretat. L'adjudicatari serà requerit a presentar el recull d'evidències una completa descripció de les funcionalitats API.

9.2. Integracions



En el punt anterior, es requereix que la Plataforma adjudicatària disposi de serveis web inclosos a la prestació del servei i sense costos addicionals. Explícitament, es requereix la integració avançada i funcional dels productes o serveis que l'Ajuntament en disposa actualment o ha planificat fer servir.

9.2.1. Integracions amb altres plataformes o serveis privats

L'Ajuntament de Cabriels a l'actualitat disposa o disposarà del següent programari i requereix la seva integració funcional o migració de la informació:

- Gestió econòmica SicalWin – Absis
- Gestió d'expedients Espúblico – Gestiona

L'escenari de les aplicacions a l'Ajuntament pot variar, però serà d'obligatorietat per l'adjudicatari que disposi dels webservices de futures plataformes que hi puguin existir.

9.2.2. Integracions amb altres plataformes o serveis públics

Fruit de les obligacions jurídiques actuals i de les possibles futures que impactin en els serveis inclosos en l'abast del contracte, l'Ajuntament de Cabriels requereix que la plataforma estigui integrada amb serveis públics del Consorci AOC, de la Generalitat de Catalunya i de l'AGE.

Concretament, sense perjudici de durant el marc del contracte en sorgeixin de noves, es requereix, com a mínim, la seva integració funcional de la plataforma amb els següents serveis: eFACT, eNOTUM, Registre Unificat, ViaOberta i VALID.

L'Ajuntament revisarà d'ofici les mateixes mitjançant el llistat publicat de [Proveïdors integrats amb serveis del Consorci AOC \(Online\)](#).

REQUISITS API I INTEGRACIONS	
Codi	Descripció
AI-01	API (Application Programming Interface) de serveis que permeti a aquesta entitat i als seus proveïdors tecnològics poder integrar els recursos proporcionats per la plataforma amb qualsevol altra solució de mercat o amb aplicacions desenvolupades a mida per a l'entitat.
AI-02	Es disposa en obert de 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.
AI-03	Els serveis REST i l'API, les aplicacions de l'entitat o de tercers han de tenir accessibilitat a el menys a funcions descrites als punts 9.1 a 9.8.
AI-04	Les integracions presents i futures no tenen cap cost addicional
AI-05	Integració funcional desplegada a altres clients de la plataforma oferta amb SicalWin (Absis) i amb les solucions de signatura biomètrica de ValidatedID i eDataia.
AI-06	Integració funcional de la plataforma amb els següents serveis prestats pel Consorci AOC: eFACT, eNOTUM, Registre Unificat, ViaOberta i VALID.



AI-07	API (Application Programming Interface) de serveis que permeti a aquesta entitat i als seus proveïdors tecnològics poder integrar els recursos proporcionats per la plataforma amb qualsevol altra solució de mercat o amb aplicacions desenvolupades a mida per a l'entitat.
AI-08	API (Application Programming Interface) de serveis que permeti a aquesta entitat i als seus proveïdors tecnològics poder integrar els recursos proporcionats per la plataforma amb qualsevol altra solució de mercat o amb aplicacions desenvolupades a mida per a l'entitat.

10. Migració de la informació i documentació

L'adjudicatari haurà de fer-se càrrec de la migració de la documentació i les dades de les plataformes que actualment disposa l'Ajuntament de Cabrils, que són:

10.1. La plataforma actual és Gestiona. Espúblico

Actualment, el volum d'informació anual aproximat és el següent:

- Expedients: 4.300
- Registres d'entrada: 7.000
- Registres de sortida: 5.000
- Persones usuàries: 160
- 115 usuàries amb certificat de signatura i signatura al núvol
- 35 usuàries amb certificat de signatura, certificat de pseudònim i signatura al núvol
- Signatures de documents: 24.000
- Signatures amb processos automatitzats: 23.000

10.2. Base de dades de tercers

La migració de la base de dades de tercers és objecte també de la correcta execució del contracte. La migració no contemplarà duplicats. El termini d'execució d'aquesta migració serà com a màxim de 1 mes des del lliurament total de la informació i dades a migrar.

11. Requisits que ha de complir el servei

L'empresa contractista haurà de donar compliment, en tot moment, dels requisits del present contracte i haurà de disposar de la documentació acreditativa annexada al Pla de Treball, susceptible de ser requerida en qualsevol moment per l'Ajuntament, especialment:

1. Certificat de conformitat amb l'**Esquema Nacional de Seguretat en la seva categoria ALTA** per a la plataforma d'administració electrònica emès per una Entitat de Certificació acreditada pel Centre Criptogràfic Nacional (CCN).
2. Document emès des de la Secretaria General d'Administració Digital a la que acrediti el reconeixement de la **condició de Punt de Presència de la xarxa SARA**.
3. Documentació que evidenciï el compliment per part de Centre de Procés de Dades (CPD) principal de la certificació **Tier IV** (Uptime Institute).
4. Documentació que evidenciï el compliment per part de Centre de Procés de Dades (CPD) secundari de la certificació **Tier III, similar o superior**.
5. Certificat de l'empresa on consti la relació de les integracions operatives amb els noms dels productes comercials del mercat o públiques i:



- a. Nom l'empresa proveïdora o entitat pública prestadora del servei.
 - b. Nom d'una o més entitats operatives.
 - c. La data de l'activació de la integració per a cadascuna
6. Documentació tècnica i funcional dels serveis web que permeten complir amb les funcionalitats exigides.

11.1. Descripció de les instal·lacions tècniques (art. 90.1.c LCSP)

Atès que la plataforma d'administració electrònica es prestarà en format de servei a través d'Internet (SaaS), l'adjudicatari haurà de garantir que les instal·lacions des de les que es vagi a prestar aquest servei estiguin ubicades en territori de la Unió Europea i que ofereixin les majors garanties de disponibilitat i de protecció de la informació, pel que serà necessari complir amb les normes de certificació corresponents al descrit en la clàusula anomenada Seguretat i disponibilitat del present plec.

12. Pla de treball

Correspon a l'adjudicatari l'execució i direcció del projecte. L'empresa adjudicatària presentarà, després de la signatura del contracte, el Pla de treball del projecte amb la metodologia i planificació proposada per abordar el projecte. L'Ajuntament posteriorment farà la corresponent revisió i acordarà la seva aplicació o proposarà millores o canvis en el període de 15 dies a comptar des de l'endemà de la seva recepció, passat aquest termini l'adjudicatari el pot considerar com aprovat.

Aquest període de revisió no comptarà a efectes de temps d'implantació, sent l'inici del mateix en el moment que l'Ajuntament aprovi i notifiqui, per part de la Unitat encarregada del seguiment, el Pla de Treball o s'exhaureixi el termini definit en el punt anterior.

Durant tota la vida del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar tant a l'Ajuntament de Cabrils com al seu Sector Públic Local, quan així ho disposin, la informació i documentació que sol·licitin, per disposar del ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.

El Pla de Treball haurà de contenir, com a mínim, els següents apartats:

- A0 - Implantació:
 - Calendari de treballs d'implantació.
 - Estimació de jornades prevista.
 - Equip de persones que conformaran l'equip de treball amb els seus CV.
- A1 - Manteniment, evolutius funcionals i normatius.
 - Calendari de treballs amb una planificació anual tipus.
 - Estimació d'accions formatives o d'acompanyament.
 - Full de ruta d'evolutius.
 - Subjectes a obligacions jurídiques vigents.
 - Subjectes a millores funcionals.

12.1. Temporalització

El següent gràfic representa visualment un exemple de treballs distribuïts durant 15 setmanes i la previsió de les càrregues per cada fase.



SETMANES	TREBALLS		
1	Treballs de migració de les dades	Planificació	Auditoria de processos
2			
3			
4			
5		Implantació o reimplantació	
6			
7		Suport i formació contínua	
8			
9			
10			
11	Anàlisi i dades obertes		
12			
13			
14			
15			

El pla de treball haurà d'incloure com a mínim les següents fases:

- **Treballs de migració de les dades i documentació**

Aquesta fase implica la transferència de les dades i la documentació necessàries del sistema o plataforma anterior a una de nova. Inclou tasques com la identificació de les dades i documents rellevants, la seva extracció de l'antic sistema, la seva transformació per ajustar-se al nou format si és necessari i, finalment, la seva càrrega a la nova plataforma. Aquesta fase és crítica per assegurar que totes les dades i documents essencials es mantinguin accessibles i funcionin correctament en el nou entorn.

- **Planificació proposada**

En aquesta fase, es desenvolupa un pla detallat per a la migració o implementació del sistema. Això pot incloure la definició d'objectius i requeriments, l'establiment de cronogrames, la identificació dels recursos necessaris (com personal i equips), la planificació de les proves i la definició de les mètriques de seguiment per avaluar l'èxit del projecte. És important tenir una planificació amb les etapes del projecte i les expectatives.

- **Auditoria de processos**

En aquesta fase, es realitza una revisió exhaustiva de tots els processos relacionats amb el sistema o la plataforma. Inclou l'anàlisi de fluxos de treball, polítiques de seguretat, procediments operatius, processos administratius i més. L'objectiu és identificar àrees de millora, inefficiències i riscos per assegurar que els processos estiguin optimitzats i en conformitat amb les millors pràctiques. Forma part de la part prèvia a la implantació i de la millora contínua.

- **Implantació o reimplantació presencial in situ**

Aquesta fase implica la implementació real del sistema o la plataforma en el lloc de treball. Inclou la instal·lació del programari, la configuració dels equips i la formació del personal per a utilitzar la tecnologia. Això requereix de la presència física per assegurar una implementació efectiva. És una fase crítica perquè el sistema comenci a funcionar de manera efectiva i eficient.

- **Anàlisi i dades obertes**

Aquesta fase implica l'ús de dades i eines analítiques per obtenir informació valuosa del sistema implementat. Es poden realitzar anàlisis prèvies de dades anteriors per identificar tendències, patrons i oportunitats de millora. Alliberar les dades obertes per compartir informació rellevant amb altres persones interessades o amb la comunitat. Aquesta fase aplicada durant la millora contínua pot ajudar a prendre decisions informades i a millorar el rendiment del sistema.



- **Suport i formació continua**

Després de la implementació, és important proporcionar suport continu i formació a les persones usuàries i als equips relacionats amb el sistema. Això inclou la resolució de problemes, l'assistència tècnica i l'actualització de la formació per mantenir els usuaris actualitzats sobre les noves característiques o canvis en el mateix. Aquesta fase assegura que el servei segueixi funcionant de manera eficient i que les persones operadores siguin competents en la seva utilització.

Cada fase serà necessari que determini els recursos humans que es proposen adscriure.
Aquestes fases poden pertànyer a un o ambdós apartats del Pla de treball.

La fita o milestone principal del primer apartat serà la signatura del primer decret. Un cop realitzada la formació inicial que atorga els coneixements i habilitat de tot el personal que gestiona expedients a preparar i iniciar el procés de signatura d'un decret (iniciar i disposar-lo per a la seva signatura), es considera que s'inicia el canvi d'apartat. És a dir, l'entitat es troba en transició des de A0 a A1.

12.2. Pla de treball ha d'incloure la proposta de migració de la informació i documentació

És objecte d'aquest contracte la migració correcta de tota la informació que integra el servei actual cap a la plataforma adjudicatària. En cas de no ser possible la seva migració, cal justificar els mitjans que ho impossibiliten i, en tot cas, garantir la preservació documental tant en grau d'accés i acarat digital (mitjançant CSV) com futur (Re-segellat de la informació per la seva conservació a llarg termini).

El termini d'execució d'aquesta migració forma part del Pla de treball i s'emmarca dins dels treballs d'implantació. Serà com a màxim de 10 setmanes des del lliurament total de la informació, documentació i dades a migrar. En cap cas es podrà prorrogar i expressament esdevindria una infracció molt greu de les condicions d'execució del present contracte, donat el caràcter essencial de l'obligació en aquest supòsit podria esdevenir un motiu per a la resolució del contracte.

13. Perfils professionals per al desenvolupament del servei

El contractista haurà de disposar per a l'execució del contracte de l'equip professional següent en funció de la fase del contracte (A0 o A1):

- A) Apartat A0: implantació
 - a. 1 direcció de projectes
 - b. 2 consultoria
- B) Apartat A1: manteniment, evolutius funcionals i normatius.
 - a. 1 direcció de projectes
 - b. 2 consultoria tècnica o 1 consultoria tècnica més 1 consultoria

13.1. Recursos personals per al desenvolupament del servei

Els requisits d'experiència professional establerts per als diferents perfils professionals són essencials per assegurar que l'empresa contractista disposi de l'expertesa necessària per dur a terme de manera exitosa el contracte.

En primer lloc, el perfil de direcció de projectes ha de tenir una experiència demostrable d'almenys 3 anys en direcció de projectes similars a l'objecte del contracte. Aquesta experiència és fonamental, ja que aquest



professional serà el responsable de liderar i coordinar tot el procés. Ha d'estar familiaritzat amb els reptes, les expectatives i les pràctiques òptimes associades a la direcció de projectes públics.

Els perfils de consultoria, d'altra banda, necessiten una experiència demostrable de 2 anys cadascun en tasques similars a les del contracte. Aquests professionals tenen un paper clau en l'èxit del projecte. Han de ser experts en la implementació, la configuració i l'assessorament tècnic relacionat amb el servei o la plataforma. L'experiència demostrable garanteix que tinguin els coneixements i les habilitats necessàries per a aquestes tasques.

Finalment, els perfils de consultoria tècnica han de tenir una experiència demostrable de 3 anys cadascun en tasques similars a les de l'objecte del contracte. Aquest perfil té un enfocament més tècnic i especialitzat. Persones expertes en la resolució de problemes avançats, l'optimització de la tecnologia i la implementació de canvis normatius. La seva experiència és crítica per assegurar que el sistema funcioni de manera òptima i s'apliquin les darreres adaptacions normatives o millores funcionals.

L'experiència d'aquests perfils és un element clau per garantir que l'empresa contractista disposi dels coneixements, les habilitats i la capacitat per gestionar i executar amb èxit totes les fases del contracte, des de la implantació inicial fins al manteniment i l'evolució del servei o la plataforma. Aquesta experiència demostrable contribueix a assegurar la qualitat, l'eficiència i la fiabilitat del servei ofert.

