



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT D'UNA PLATAFORMA DE SERVEIS D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA EN MODALITAT SAAS.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament d'una plataforma de software d'administració electrònica en modalitat SaaS (Programari com a Servei) que inclogui els serveis d'administració electrònica, la infraestructura lògica i física al núvol, l'emmagatzemament de la informació necessària per a la prestació i gestió dels serveis i la conservació, custòdia i preservació de documents, dades i metadades vinculats als serveis prestats. També són objecte del contracte els serveis de migració de la informació i documentació des de la plataforma actual; el manteniment, suport tècnic i funcional; els serveis d'integració i interoperabilitat, així com els de suport a la posada en funcionament i de formació.

Per la seva naturalesa, l'objecte d'aquest contracte no és susceptible de ser dividit en lots doncs es tracta d'una plataforma que integra múltiples mòduls, serveis i processos crítics per a l'administració municipal que han de funcionar operant com a un únic sistema orquestrat eficient, segur i robust.

2. QUALIFICACIÓ DEL CONTRACTE

El contracte és mixt atès que conté prestacions corresponents a un contracte de subministrament (obtenció de sistemes pel tractament de la informació i programari) i prestacions d'un contracte de serveis (serveis de migració de dades i documents, manteniment, formació, etc.). D'acord amb allò que disposa l'article 18.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (en endavant LCSP), el règim jurídic de la preparació i adjudicació del contracte serà la dels contractes de subministrament atès que aquest té el caràcter de prestació principal ja que té un valor estimat superior al valor estimat de les prestacions del servei.

Pel que fa als efectes, compliment i extinció del contracte les prestacions corresponents al subministrament resten subjectes al règim jurídic previst als articles 286 a 307 LCSP, i, les prestacions corresponents als serveis es regiran per les determinacions de la articles 311 a 313 LCSP.



La classificació segons el vocabulari comú de contractes públics, CPV té el següent codi: 48000000-8 Paquets de programari i sistemes d'informació.

3. DURADA DEL CONTRACTE I TERMINIS PARCIAIS

El contracte tindrà una durada de quatre anys, a comptar des de la data d'inici de les prestacions. L'inici de les prestacions haurà de tenir lloc en el termini màxim de dos mesos, a comptar des de l'endemà de la data de formalització del contracte.

Es determinen els següents terminis parcials, a comptar cada un d'ells a partir de la data d'inici de les prestacions:

Activitat	Mes Inici	Durada (mesos)	MESOS														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Termini màxim per a l'inici de les prestacions	1	2															
Anàlisi de l'organització i establiment de criteris de parametrització	3	5															
Instal·lació, parametrització, i integració	4	5															
Migració de dades generals de registre i dels expedients oberts	5	5															
Posada en producció	9	1															
Migració de dades i documents dels expedients tancats	10	1															
Posada en producció del mòdul i integracions relacionats amb padró d'habitants	11	2															
Implantació i posada en producció del mòdul d'anonimització de dades	9	7															

Quan al venciment del contracte no s'hagués formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de les prestacions a realitzar pel contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i existeixin raons d'interès públic per no interrompre la prestació, es podrà prorrogar el contracte originari fins que comenci l'execució del nou contracte i, en



tot cas, per un període màxim de nou mesos, sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte a la data de finalització del contracte originari, d'acord amb allò que disposa l'article 29.4 LCSP.

4. PRESTACIONS

Mitjançant el contracte s'hauran de realitzar les prestacions que seguidament s'enuncien. En qualsevol cas, els licitadors es comprometen a adscriure els mitjans personals suficients i amb els perfils professionals i experiència necessaris per a garantir la correcta execució del contracte. Aquests perfils professionals han de tenir la capacitat d'aportar solucions de consultoria en els àmbits jurídic, organitzacional, tecnològic, gestió documental, anàlisi de processos, i gestió i lideratge de projectes d'adopció de noves tecnologies i transformació digital.

4.1. Infraestructura, programari i serveis necessaris per a la prestació del servei

- 1) Ha de disposar de servidors i sistemes d'informació al núvol d'alta disponibilitat necessaris per a la prestació dels serveis contractats. El contractista gestionarà aquests servidors i sistemes i els mantindrà actualitzats, protegits i optimitzats, i inclourà en els productes les llicències corresponents als sistemes operatius de virtualització, emmagatzemament, bases de dades, còpies de seguretat i qualsevol altre element o aplicació que es proporioni, així i com, el seu suport i manteniment.
- 2) Administrar, actualitzar i mantenir la infraestructura i plataformes en la que s'allotgin els servidors, programari, bases de dades i serveis electrònics, incloent totes les llicències necessàries pel manteniment dels serveis, llur cost i actualització així com els elements per dotar la solució de seguretat i connectivitat.
- 3) Disposar de llicències, si s'escau, que permeti l'ús per part de l'Ajuntament sense límit d'usuaris, funcionalitats disponibles i capacitat emmagatzematge.
- 4) Emmagatzemar les dades, metadades, documents i components, logs d'accés i ID usuaris, necessaris per a la prestació dels serveis. Les dades i documents seran propietat de l'Ajuntament de Palamós. Aquesta informació no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar, eliminar sense consentiment previ i explícit per part de l'Ajuntament.
- 5) El contractista haurà d'aportar certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en la seva categoria MITJA en les dimensions (DICAT) per a la plataforma, emès per una Entitat de Certificació acreditada pel Centre Criptogràfic Nacional en virtut de la disposició addicional primera, punt segon de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals. L'objectiu és disposar de la protecció adequada de la informació tractada i els serveis prestats a complint i utilitzant els principis bàsics, requisits mínims, mesures de



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

protecció i mecanismes de conformitat i monitorització establerts a l'ENS, a més de complir amb requeriments i bones practiques de les guies i instruccions tècniques de seguretat del Centre Criptològic Nacional.

- 6) Realitzar còpies de seguretat de forma que es permeti la recuperació completa de tot el sistema i la informació emmagatzemada en el mateix. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat no superior a 24 hores, mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema. En qualsevol cas, serà necessari implementar les mesures oportunes per a garantir la continuïtat del servei, per la qual cosa disposarà d'un Pla de Recuperació de Desastres que garanteixi la recuperació de serveis, amb un punt de recuperació no superior a 12 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 4 hores.
- 7) Implementar als serveis cloud els sistemes i connexions que permetin obtenir una bona connectivitat, així com redundància en l'accés i ús de la solució per part dels empleats municipals així com per part de la ciutadania en els serveis públics electrònics que es posin a disposició. Així mateix haurà d'adequar de forma permanent aquest serveis a les necessitats d'accés i rendiment que permeti garantir un ús àgil i eficient de la solució en tots els seus àmbits.
- 8) La plataforma, la infraestructura i sistemes de comunicació, han de comptar amb els mitjans i serveis necessaris per al compliment de la normativa en matèria de protecció de dades personals, especialment el Reglament (UE) núm. 2016/679 general de protecció de dades, i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- 9) Les instal·lacions destinades a la prestació del servei, i que emmagatzemin o gestionin dades personals, han d'estar ubicades en territori de la Unió Europea.
- 10) Els diferents mòduls de la plataforma seran accessibles mitjançant navegador web.
- 11) L'accessibilitat de la solució s'haurà d'acomplir les normes WCAG (web content accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium).
- 12) L'entorn de treball de la plataforma i els portals i components que es posin a disposició de ciutadans i altres entitats han de complir amb la legislació vigent d'accessibilitat i usabilitat i en especial en el disposat en el Reial Decret 1112/2018 de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- 13) Les aplicacions i portals web dels serveis públics electrònics, han de poder-se visualitzar i operar correctament en les darreres versions de Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome i Safari.



- 14) Coexistència d'usuaris o estacions de treball que utilitzin Office i LlibreOffice per generar documents a la plataforma.

4.2. Subministrament mòduls de programari per a la prestació de serveis d'Administració electrònica

- 1) Registre d'entrada i sortida de documents en qualsevol horari i dia de l'any amb capacitat per a utilitzar diferents llibres de registre, a banda del llibre de registre general de documents. Integrar el registre electrònic i el presencial de manera unificada. Aquest mòdul ha d'estar interrelacionat amb el gestor d'expedients i altres mòduls de la plataforma d'administració electrònica, i també amb serveis externs com EACAT, REPRESENTA, SIR i Via Oberta. Ha de donar compliment a la normativa vigent en matèria de registres, especialment la norma SICRES en la seva darrera versió.

- 2) Seu electrònica amb formularis electrònics personalitzables. Han de tenir disseny web responsiu per a ús amb dispositius mòbils Android i iOS, com a mínim. La seu electrònica ha de respectar els principis de seguretat, disponibilitat, neutralitat, accessibilitat i interoperabilitat d'acord amb la normativa establerta, així com l'ús d'estàndards oberts i, en el seu cas, altres d'ús generalitzat per la ciutadania.

Funcionalitats de creació i modificacions de formularis electrònics per a la seu electrònica amb publicació immediata.

La seu electrònica s'ha de lliurar personalitzada i adaptada a la imatge corporativa de l'Ajuntament.

- 3) Carpeta ciutadana que permeti la consulta de l'estat de tramitació dels expedients i obtenció de còpia dels documents de manera segura, utilitzant els mateixos mecanismes d'autenticació dels interessats que la Seu electrònica. La carpeta ciutadana ha de tenir la capacitat d'integrar orígens d'informació diferents als de la plataforma d'administració electrònica.
- 4) Portal del regidor, o intranet per al personal polític, que inclogui accés als expedients que l'administració municipal posi a la seva disposició, incloent els vinculats a sessions de Ple.
- 5) Gestor d'expedients que inclogui el control de tramitació i la generació, gestió i preservació de documents electrònics.
- 6) Sistema de generació de documents a partir de models de plantilles normalitzats, que podran utilitzar-se tant en procediments de tramitació lliure com de tramitació reglada (Workflow).
- 7) Workflows per a la tramitació guiada i capacitats de reaprofitament de mòduls de processos i subprocessos electrònics de tramitació. La solució ha de permetre la



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

tramitació mixta dels procediments, de manera que es pugui combinar la tramitació lliure i reglada.

- 8) Workflows de signatura amb possibilitat de signatures en paral·lel i signatura automatitzada de documents.
- 9) Mòdul d'òrgans de govern i informatius per a la gestió de resolucions/decrets i de gestió de les sessions d'òrgans col·legiats de govern i comissions informatives, i els documents vinculats a aquests processos: propostes d'aprovació, decret/resolució, certificats, ordre del dia, convocatòria, dictamen i actes.
- 10) Eines informàtiques per a conservació i custòdia de documents que puguin garantir la preservació del valor jurídic que correspongui en cada cas. És imprescindible que la plataforma mantingui el valor jurídic de les signatures i segells electrònics dels documents emmagatzemats.
- 11) Generació de còpies autèntiques: còpia d'original electrònic en suport paper mitjançant codi de verificació o sistema equivalent; còpia de document en paper a document electrònic mitjançant la signatura d'un funcionari habilitat o utilitzant un sistema automatitzat basat en segell electrònic, indistintament. També permetrà la realització de còpies simples. Les còpies autèntiques electròniques hauran de mostrar visiblement la condició de còpia de manera que es pugui distingir sense confusió entre signatura del document original, i signatura produïda per assistència en matèria de registre o conversió de suport o de format del document, o bé per la realització d'una còpia parcial autèntica.
- 12) Eines per a la creació i verificació de signatures i segells electrònics.
- 13) Identificació, mitjançant certificat electrònic de persona física i de representant de persona jurídica.
- 14) Portasignatures integrat que permeti la identificació i signatura electrònica tant als ordinadors com dispositius mòbils Android i iOS per a ciutadans i usuaris de l'ajuntament.
- 15) Portasignatures extern amb capacitat perquè persones alienes a l'organització puguin signar i cosignar de manera remota documents generats en la tramitació administrativa, especialment contractes, convenis, actes o certificacions.
- 16) Sistema de digitalització. Tots els documents d'entrada aportats pel ciutadà en suport paper s'han de poder incorporar a la plataforma mitjançant processos de digitalització a fi de que assoleixin la condició còpia autèntica dels documents originals aportats en paper, si s'escau. Aquesta conversió a còpia autèntica de l'original en suport paper es realitzarà amb signatura electrònica d'empleat públic o alternativament amb segell



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

electrònic, segons decideixi activar l'Ajuntament, podent esser alternatiu en alguns casos.

- 17) En el procés de digitalització, s'ha de poder utilitzar qualsevol dispositiu de producció documental que compleixi amb l'estàndard TWAIN, i específicament amb equips els Fujitsu fi7140 i fi6130Z, de que disposa l'Ajuntament. També s'han de poder realitzar processos de digitalització utilitzant centres d'impressió que disposin de segell electrònic.
- 18) Sistema de gestió de notificacions i comunicacions generades. Aquest servei haurà d'estar integrat amb els diferents mòduls de gestió de la plataforma, i ha d'adequar-se a la legislació vigent en cada moment en matèria de serveis postals i notificacions a les administracions públiques, i automatitzar el retorn de les evidències de comunicació i notificacions electròniques generades per eNOTUM.
- 19) Sistema de control d'estat de les notificacions i comunicacions telemàtiques i postals per part de cada unitat responsable en l'exercici de les seves funcions, amb permisos específics que impossibiliti als grups d'usuaris accedir a les notificacions i comunicacions gestionades per altres grups d'usuaris.
- 20) Gestor de tasques que ha de permetre crear tasques, definir-les i explicar-les, assignar-les, reassignar-les, gestionar-les i retornar-les entre usuaris o grups d'usuaris. El gestor de tasques ha de facilitar el treball col·laboratiu, especialment amb expedients, assentaments de registre de documents.
- 21) Tauler electrònic integrat o bé integració bidireccional amb eTAULER.
- 22) Mòdul de control intern integrat amb la tramitació que permeti l'exercici, de manera eficaç, de la funció interventora de conformitat amb els articles 7 a 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. Aquest mòdul 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.



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

- 23) Mòdul d'anàlisi i explotació de dades de la plataforma. Aquest ha de permetre realitzar una explotació avançada de la informació existent a la plataforma d'administració electrònica, dotant els usuaris d'aquest mòdul els elements necessaris per a la correcta anàlisi de la informació a la que tinguin autorització per a accedir. Aquesta solució ha de comptar amb analítica que abasti l'explotació de les dades generades per la seu electrònica, el registre d'entrades i sortides, la base de dades d'interessats o tercers, gestor d'expedients i gestió de documents. També ha de facilitar que l'Ajuntament disposi de quadres de comandament i d'informes per al filtratge de dades i monitorització i control de l'activitat administrativa de l'ens, permetent controlar fàcilment els indicadors i KPI més importants per cada àmbit de gestió, càrregues de treball, temps i compromisos de servei, colls d'ampolla, indicadors de productivitat i de descripció, que ajudi als diferents responsables a prendre decisions mitjançant informació. La interacció usuari-sistema ha de ser amigable, flexible, i potent mitjançant navegadors web.
- 24) Mòdul d'anonimització de dades dels documents que estiguin al repositori documental de la plataforma i que eventualment calgui difondre, ja sigui a regidors de l'Ajuntament com al públic de manera general. Aquest mòdul ha de suportar processos d'anonimització automàtica, processos d'anonimització automàtica amb confirmació dels usuaris de les dades a anonimitzar, i també anonimització de dades a criteri de l'usuari. En aquests processos es tindran en compte criteris especials d'anonimització recomanats per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, com és el cas dels documents d'identitat.
- 25) Capa de serveis d'integració bidireccionals per a aplicacions de l'Ajuntament de Palamós o de tercers. L'objecte de totes aquestes funcions és facilitar a l'Ajuntament i a tercers la integració d'aplicacions, especialment amb els mòduls de registre d'entrada i sortida de documents, formularis electrònics, procediments, expedients, repositori de documents, i interessats (tercers) i portasignatures. Totes les funcions d'aquesta capa s'executaran amb els deguts mecanismes de seguretat.

L'accés i ús de la capa d'integracions no comportarà un cost addicional.

La capa d'integracions ha d'estar documentada i permanentment actualitzada per a la seva utilització i ha de comptar, com a mínim, amb les següents capacitats:

- Permetre la interacció en mode lectura dels expedients, registres i interessats (tercers).
- Verificar si existeix un expedient.
- Recuperar els documents associats a expedients, registres d'entrada i/o sortida, incloent les dades i metadades associades a aquests.



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

- Incorporar documents a expedients, registres d'entrada i/o sortida, incloent les dades i metadades associades a aquests.
- Editar dades d'expedients, i assentaments de registre de documents.
- Permetre la creació d'expedients i assentaments de registre de documents, incloent els corresponents interessats (tercers).
- Permetre la integració amb el mòdul de signatures.
- Possibilitat d'implementar connectors d'integració que enviïn informació a sistemes externs de manera estructurada.

Si es produeixen canvis en els serveis de la capa d'integració que puguin afectar a alguna de les integracions corporatives, caldrà notificar a l'Ajuntament de quins canvis són necessaris per adaptar-se a aquestes millores, a fi de que disposi del temps necessari per a fer l'adaptació.

Els components i mòduls han de tenir una interfície gràfica d'usuari amigable i que faciliti la navegació a través de diverses pantalles, enllaçant-les segons la relació existent entre els objectes dels mòduls.

Tots els components i mòduls que formen la solució han de tenir, tant como sigui possible, la mateixa aparença, iconografia, estils i seguir els mateixos criteris respecte a funcionament de la interfície d'usuari.

Els mòduls de back office de la plataforma han d'estar disponibles en idioma català. La seu electrònica, els formularis electrònics de la seu electrònica i els mòduls que, per la seva naturalesa, hagin de ser utilitzats per terceres persones, han de poder ser posats a disposició, com a mínim, en català i castellà.

4.3. Funcionalitats necessàries

1) El conjunt de la plataforma haurà de permetre:

- a) La gestió de consentiments per part del ciutadà, inclosos els apoderaments i les seves peticions de tramesa de notificacions només per mitjans electrònics i amb els mitjans d'avís de notificació que comuniqui.
- b) Disposar d'un sistema de digitalització que s'ajusti a les normes tècniques d'interoperabilitat de digitalització de documents, gestió de documents electrònics, copiat autèntic i conversió entre documents electrònics.
- c) Disposar o integrar components i serveis de signatura electrònica que permetin:



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

- La signatura de documents electrònics mitjançant certificat digital i també mitjançant segells electrònics, especialment per als processos d'actuació administrativa automatitzada.
 - Validació de certificats.
 - Verificació de signatures electròniques.
 - Incorporar segells de temps a les signatures.
- d) Utilitzar els certificats electrònics publicats per la Unió Europea a la llista de confiança dels estat membres de la Unió Europea, cl@ve i IdCAT Mòbil.
- e) Utilitzar de segells de temps per a generar signatures amb segell de temps, afegir evidències temporals a les signatures, i garantir la conservació de signatures a través del ressegellat o amb la utilització de signatures electròniques longeves.
- f) Crear i modificar workflows o processos de signatura predeterminats que incloguin signatures electròniques, aprovacions o vistiplaus sense signatura electrònica i rebuig de signatures. Aquest han de permetre la signatura per lots (diversos documents en única acció), signatures múltiples indistintes i/o seqüencials (quan hi ha diversos signants), i mostrar als intervinents quins són els signataris, quins han signat amb anterioritat i l'ordre de signatures.
- g) Crear workflows o processos de signatura al vol.
- h) Possibilitat de previsualitzar el document a signar.
- i) Generar còpies autèntiques de documents originals en paper amb actuació automatitzada o amb signatura digital de personal funcionari habilitat a tal efecte.
- j) Ser integrable amb sistemes de signatura biomètrica.
- k) Comprovar de manera lliure, a través de la seu electrònica, l'autenticitat de les còpies de documents que es posin a disposició de tercers. Aquesta comprovació es farà mitjançant codi segur de verificació, o sistema equivalent.
- l) Enviar avisos i/o alertes als usuaris que tenen documents pendents de signatura, així com l'avís i/o alerta als usuaris que han iniciat el procés de signatura una vegada hagi finalitzat el procés de signatura.
- m) Delegacions i/o substitucions de signatura, incorporant la funcionalitat de substitució o delegació de signatura d'un usuari/càrrec a un altre, de manera que tot document pendent de signatura passi a la signatura de la persona/càrrec a qui s'ha efectuat la delegació. Aquesta tasca de delegació la podrà fer, com a mínim, el mateix usuari/càrrec que delega la signatura i els administradors de la plataforma.



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

- n) Complir amb la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de catàleg d'estàndards, especialment per a la càrrega de documents i altres objectes digitals amb valor documental.
 - o) Incorporar i gestionar documents en format text i altres objectes digitals que compleixin funcions documentals, d'una grandària de fins 150 MB, com a mínim.
 - p) Exportar documents i expedients electrònics d'acord amb els formats estructurats previstos en les corresponents normes tècniques d'interoperabilitat.
 - q) Poder limitar accions sobre expedients, documents, assentaments de registre, notificacions i altres objectes digitals segons perfils (crear, modificar, accés, eliminació, desvinculació, posada a disposició, etc.).
 - r) Disposar d'informació d'auditoria i traçabilitat de, com a mínim, l'accés consulta i tramitació als expedients i assentaments de registre, inclosa la consulta de documents, amb informació i detall dels accessos i les accions realitzades indicant usuari i moment en que es va tenir lloc l'accés o l'acció.
 - s) Disposar a tots els mòduls d'un sistema àgil i potent per a realitzar consultes i accedir a la informació, inclosos els assentaments de registre de documents, expedients, òrgans col·legiats, documents, etc.
- 2) El sistema de gestió de documents ha de permetre:
- a) Garantir la plena validesa i eficàcia jurídica dels documents mitjançant processos i serveis que assegurin, confidencialitat, autenticitat, fiabilitat, autenticitat, integritat, disponibilitat, identitat dels autors/productors, llegibilitat, accés, seguretat i interoperabilitat dels documents electrònics i, en general, de la informació emmagatzemada o que es processa a la plataforma o utilitzant la plataforma.
 - b) Organitzar el fons documental que figura a la plataforma, classificar les unitats documentals respectant el quadre de classificació de l'Ajuntament de Palamós basat completament en el Model de Quadre de Classificació per a l'Administració Local (QdCAL). També ha de permetre l'actualització i modificació del quadre de classificació.
 - c) Utilitzar un vocabulari de metadades, basat en el del Departament de Cultura de la Generalitat, i la tipologia de documents consensuada, i facilitar la codificació SIA dels procediments.
 - d) Classificar els documents d'acord tipologies documentals pròpies que puguin ser actualitzades pels usuaris dels serveis municipals d'Arxiu i d'Administració Electrònica.



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

- e) Generar fitxers SIP per a què puguin ser transferits a ARXIU o una altra eina d'arxiu definitiu dissenyada conforme el model OAIS (ISO 14721).
- f) Importar i exportar informació i documentació en compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i les normes que el desenvolupen.

3) La seu electrònica permetrà:

- a) Accedir al catàleg de procediments i tràmits organitzat per matèries. Cada procediment o tràmit que es publiqui a la seu electrònica disposarà d'una fitxa informativa on es podran vincular documents, permetrà accedir als corresponents formularis electrònics, i disposarà d'una part d'informació privada destinada al personal de la Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Palamós (OAC).
- b) Permetre utilitzar, com a mínim, els certificats electrònics publicats per la Unió Europea a la llista de confiança dels estats membres de la Unió Europea, cl@ve i IdCAT Mòbil.
- c) Gestionar la representació dels ciutadans, mitjançant compareixença electrònica per a l'atorgament de poder apud acta per mitjà de sistemes de signatura electrònica i, per tant, poder indicar/seleccionar el representat. El servei s'integrarà amb el Registre electrònic d'apoderaments REPRESENTA del Consorci AOC.
- d) Disposar d'un cercador de tràmits disponibles orientat a les necessitats dels ciutadans.
- e) Enllaçar la següent informació: disponibilitat de la seu i del registre electrònic, interrupcions de servei, identificació de la seu, disposició de creació de registre i la seu electrònica, titularitat i regulació, indicació de la data i hora oficial, calendari de dies hàbils, plana de preguntes freqüents o guies d'ajuda d'ús dels serveis electrònics, sistema de verificació de certificats i de documents electrònics i còpies autèntiques, relació de sistemes d'identificació i mitjans d'identificació i signatura electrònica admesos, accés al tauler d'edictes electrònics, al perfil del contractant, a la plataforma de notificacions electròniques, portal de transparència, normativa municipal, i qualsevol altra informació pública que l'Ajuntament consideri enllaçar.
- f) Establir el pagament online de tributs vinculats a determinats tràmits i integrar passarel·les virtuals de pagament online i, específicament, amb Redsys.

4) L'eina per a la creació de formularis electrònics ha de permetre:

- a) Definir i gestionar les sol·licituds i els documents aportats per part del ciutadà des de la seu electrònica al registre electrònic de documents. Aquests formularis podran estar



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

associats a la fitxa informativa d'un o més tràmits del catàleg de procediments i tràmits. Els formularis també seran accessibles per al personal de l'OAC amb la finalitat facilitar la tramitació presencial.

- b) Crear formularis electrònics per ús del personal de l'Ajuntament en les seves relacions amb l'organització municipal. Els formularis s'han de poder configurar per a funcionar de manera integrada amb el registre general d'entrada de documents o amb altres registres de documents que es puguin crear a la plataforma.
- c) Indicar la unitat administrativa responsable del procediment, de forma que la informació i la documentació adjuntada sigui automàticament derivat a aquesta. Si la unitat no està indicada, l'entrada quedarà com a pendent de ser gestionada i derivada per l'OAC, en el cas del registre general, o dels responsables d'altres registres de documents, si s'escau.
- d) Que els ciutadans usuaris dels tràmits en línia puguin adjuntar a les sol·licituds, i signar electrònicament la sol·licitud i/o els documents adjunts mitjançant signatures i/o segells electrònics amb evidències. Com a mínim han de poder fer servir els certificats electrònics publicats per la Unió Europea a la llista de confiança dels estat membres de la Unió Europea, cl@ve i IdCAT Mòbil.
- e) Determinar per a cada tràmit/formulari el nivell de signatura admissible a aplicar; generar el document de sol·licitud o comunicació en format llegible (preferiblement PDF). En el cas dels formularis de registre de documents, facilitar al ciutadà el justificant electrònic de presentació a mode còpia electrònica autèntica degudament segellat electrònicament, amb tota la informació i documents presentats pel ciutadà amb segell d'òrgan especificat i identificant els documents annexats amb els noms i els hash corresponents, i registrar d'entrada la sol·licitud o comunicació del ciutadà de forma automàtica.
- f) Precarregar dades al formulari electrònic.
- g) Incorporar les dades associades i obtingudes del mecanisme d'identificació.
- h) Generar automàticament, o amb intervenció dels usuaris, l'alta d'un expedient incorporant la documentació aportada i vinculant l'assentament registral al mateix.
- i) Identificar quines variables son obligatòries i quines opcionals.
- j) Establir peus de formulari amb opcions legals, com peu de RGPD, o les autoritzacions a l'Ajuntament en l'ús de plataformes d'intermediació de dades interoperables.

5) El mòdul de registre d'entrada i sortida de documents ha de permetre:



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

- a) Gestionar els assentaments d'entrada i la informació, documentació i metadades que ingressen a l'Ajuntament de Palamós per les diferents vies i canals disponibles: Seu electrònica, MUX, OAC en la seva qualitat d'oficina d'assistència en matèria de registres, etc. El mòdul de registre electrònic general ha d'estar integrat en el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR), preferiblement via MUX.
 - b) Expedir rebuts de presentació de documentació amb la data i hora, número de registre, dades i informació de la sol·licitud, i relació de documents aportats, ja sigui electrònicament o a les oficines de registre. En el cas que no s'aportin tots els documents, el rebut de presentació podrà incorporar un requeriment de documentació pendent d'aportar.
 - c) Disposar, com a mínim, de les següents funcionalitats:
 - 1. Crear anotacions ràpides i repetitives.
 - 2. Registrar i associar un document a diversos interessats a més del principal.
 - 3. Adjuntar diversos documents al registre.
 - 4. Admetre a les entrades telemàtiques, com a mínim, els format definits a la Norma tècnica d'interoperabilitat de catàleg d'estàndards.
 - 5. Ha de ser plenament integrable amb signatura biomètrica.
 - 6. Les unitats gestores, com a mínim, hauran de poder acceptar o rebutjar les entrades.
 - 7. Poder cercar anotacions en els diferents llibres per diferents criteris a la vegada, i disposar d'un cercador potent i eficient amb l'objectiu de localitzar una anotació o per obtenir una llista amb un subconjunt d'anotacions que compleixin els filtres.
 - 8. Permetre cercar pels valors dels assentaments, tant pels atributs obligatoris com pels opcionals.
 - 9. Ha de poder llistar, imprimir i exportar les dades relatives als assentaments registrats realitzats als diferents llibres de registres, mitjançant llistats personalitzats, inclosos els llibres oficials.
 - d) Donar d'alta més d'un expedients per assentament d'entrada, heretant dades, metadades i documents i deixant vinculats, entre ells, l'assentament de registre i l'expedient.
- 6) El mòdul de gestió d'expedients electrònics ha de permetre:
- a) Gestionar la tramitació electrònica de l'expedient en totes les seves fases i realitzar una completa gestió del cicle de vida d'expedients i documents, d'acord amb els



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

requeriments legals de la Llei 39/2015 de procediment administratiu, de la Llei 40/2015 de règim jurídic i la Llei 26/2010 de règim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.

b) Incorporar la següent informació als expedients:

- Més d'un interessat, tant principal com secundari i permetent identificar els diferents tipus (interessat, representant, licitador, president, etc.).
- Dades generals de l'expedient identificant tipus d'expedient (sèrie documental), procediment, forma d'inici (ofici/instància de part/etc.).
- Data d'inici, responsable, instructor, fase/estat de tramitació, dades d'emplaçament i coordenades, si s'escau.
- Documents electrònics que el conformen.
- Expedients i assentaments de registre relacionats.
- Dades addicionals definides en el disseny del procediment específic.

c) Generar documents electrònics basats tant en plantilles predefinides com en plantilles lliures, amb el disseny gràfic i ajustat a l'estil definit per l'Ajuntament.

d) Signatura electrònica de documents.

e) Generació de còpies autèntiques de documents electrònics.

f) Crear assentaments de registre de sortida de manera automàtica en el moment de la posada a disposició de notificacions i comunicacions electròniques, i creació, de manera manual, d'assentaments de sortida per a tramesa d'objectes i documents en suports no susceptibles de digitalització o per altres raons.

g) Disposar de mecanismes per a la tramesa de diverses notificacions o comunicacions administratives en única acció.

h) Creació de documents i tramesa automatitzada de notificacions i comunicacions a les persones interessades mitjançant eNOTUM a partir de la signatura electrònica de la resolució.

i) Generar l'índex electrònic i foliar els expedients tal com estableix l'ENI.

j) Trametre els expedients electrònics complets, foliats, i acompanyats d'un índex autènticat dels documents que continguin. Totes les accions relacionades amb aquesta funcionalitat han de donar compliment al que preveu l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les corresponents normes tècniques d'interoperabilitat.

k) Realitzar la cerca d'expedients i documents per diferents dades i/o metadades.

l) Generar llistats i/o informes predeterminats.



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

- m) Permetre definir i/o associar una o més adreces a l'expedient.
- n) Relacionar/vincular expedients.
- o) Incloure procediments de transferència dels expedients tancats al sistema d'arxiu definitiu.
- p) Incorporar dades d'emplaçaments i domicilis dels expedients. Les dades d'emplaçament dels expedients han poder ser georeferenciades i, en tot cas, s'ha de poder informar la referència cadastral.
- q) Permetre la integració amb sistemes d'informació geogràfica.
- r) Integració amb Via Oberta, eNotum i eTauler entre altres.
- s) Disposar de mecanismes d'alerta i avisos als usuaris que els informi del compliment de tràmits, tasques pendents de realitzar, validacions, tasques programades, etc.
- t) Crear carpetes d'expedients, o bé subexpedients.

7) El mòdul de disseny de tràmits i processos de permetre:

- a) Configurar procediments senzills i complexos, amb fases específiques, estats, actuacions condicionades, terminis, entre altres.
- b) Classificar els tràmits amb una numeració i tipologia determinada per l'Ajuntament.
- c) Diagramar processos amb configuració fàcil del flux de tramitació i indicar, per a cada procediment, quins usuaris, departaments, grups o rols, poden donar d'alta expedients, quins grups d'usuaris podran accedir i consultar els expedients; definir terminis per a un tràmit, conjunt de tràmits o per a un expedient en el seu conjunt; disposar i definir mecanismes per a dur a terme actuacions administratives de forma:
 - Automatitzada, permetent criteris on la decisió pugui ser objecte de tractament automatitzat en base a dades dels diferents subsistemes de gestió de la solució, mitjançant la seva integració nativa.
 - Col·lectiva, quan l'anàlisi d'informació que dona suport a la decisió permeti qualificar als expedients mitjançant atributs que serveixin per a realitzar una actuació sobre un col·lectiu d'expedients, on l'avaluació dels criteris es pugui realitzar de forma automàtica.
 - Individual, quan no sigui possible cap dels dos casos anteriors i, per tant, la tramitació hagi de fer-se de forma individual.
- d) Definir formularis electrònics amb les corresponents variables de recollida de dades per a cadascuna de les tasques de tramitació, podent indicar quines son obligatòries i



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

quines opcionals i quines poden ser “intel·ligents”, on la recollida del valor pot venir donat per:

- Una consulta directa contra una base de dades (de la pròpia plataforma objecte del contracte, o externes d'aplicacions pròpies de l'Ajuntament).
 - D'una consulta via serveis web o API.
- e) Crear, guardar, reproduir, copiar i modificar subprocessos de tramitació que puguin ser aplicats a altres processos o procediments de tramitació. Els subprocessos es podran crear i aprofitar per a crear o modificar procediments sense necessitat de generar codi, a fi de que puguin ser creats i modificats per usuaris avançats sense coneixements de programació informàtica.
- f) 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 basat en certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.
- g) Disposar d'eines per a la creació de processos i fluxos de tramitació i de signatura amb execucions automàtiques desassistides (sense la intervenció directa d'una persona) que puguin abastar procediments complets. Es tractarà de solucions sense necessitat de generar codi, a fi de que puguin ser creats i modificats per usuaris avançats sense coneixements de programació informàtica.

8) El mòdul d'òrgans de govern ha de permetre:

- a) Gestionar tants òrgans unipersonals o col·legiats, com sigui necessari, amb els corresponents llibres de sessions i acords; junta de govern, ple, comissions informatives, comissió especial de comptes, alcaldia i regidories delegades, etc.
- b) Gestionar les sessions, resolucions i acords dels òrgans unipersonals i col·legiats, les propostes de resolució que realitzen les diferents unitats gestores de forma integrada amb el gestor d'expedients i amb el mòdul de notificacions electròniques.
- c) Generar propostes d'acord i les mocions dels grups municipals des de qualsevol expedient en tràmit, i enviar-les al mòdul d'òrgans de govern per a incloure-les a l'ordre del dia.
- d) Automatitzar i centralitzar la recepció de propostes per a cadascun dels òrgans consultius/resolutoris. Cal que el mòdul estigui totalment orientat a la gestió electrònica i, per tant, els documents que intervinguin en el procés han de poder ser signats electrònicament amb les eines de que disposa la plataforma (propostes de resolució o d'acord, resolucions, certificats, actes, etc.).



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

- e) Gestionar els òrgans col·legiats, la seva configuració, membres, calendari de sessions, etc.
- f) Crear els expedients de sessió informant l'òrgan, tipus de sessió, lloc, data, hora d'inici i fi; generar i preparar l'ordre del dia a partir de la tramesa electrònica de propostes des d'expedients i de les mocions dels grups municipals, per a incorporar-les a les ordres del dia dels diferents òrgans col·legiats; generar les convocatòries de les sessions als membres convocats, segons configuració prèvia de l'òrgan..
- g) L'expedient de la convocatòria quedarà relacionat amb els expedients que integren i conformen l'ordre del dia, amb la finalitat que totes les persones que componen l'òrgan disposin d'accés als expedients per a examinar-los. El mòdul també permetrà informar els assistents; recollir el resultat de les votacions i deliberacions; numerar els decrets o resolucions dels òrgans unipersonals; generar notificacions i certificats d'acords que, si s'escau, es podran generar de forma automàtica i amb signatura electrònica mitjançant segell d'òrgan utilitzant sistemes d'actuació administrativa automatitzada adequats a la regulació de la Llei 40/2015. La documentació generada que sigui necessària ha d'integrar-se automàticament en els expedients originals d'on s'han realitzat les propostes (resolucions, certificats de resolució i d'acord, etc.).
- h) Carregar i, eventualment, signar documents no generats amb les eines de la plataforma.

Aquest mòdul ha d'estar integrat amb portal del regidor o intranet per al personal polític, especialment per a la posada a disposició dels expedients i altres documents.

9) El mòdul d'administració de la plataforma ha de permetre:

- a) Gestionar les solucions que formen part de la plataforma de forma fàcil, flexible i intuïtiva, essent objectiu que, amb la deguda formació en temps d'implantació, es garanteixi que els perfils tècnics d'administració electrònica puguin ser totalment independents en l'administració del sistema.
- b) Gestionar els serveis en base a l'estructura organitzativa de l'Ajuntament, ja siguin, regidories, àrees, departaments, unitats i altres agrupacions d'usuaris. Així mateix cal que es disposi de mecanismes per adequar l'estructura organitzativa i, en conseqüència, el sistema d'informació, a l'estructura, organigrama i processos de treball reals.
- c) Gestionar usuaris i paraules de pas o altres sistemes d'identificació, essent l'usuari únic i utilitzable per totes les aplicacions, mòduls i la resta de components.
- d) En la gestió de la seguretat és necessari que es puguin assignar, de manera ràpida i senzilla, els usuaris a rols, grups d'usuaris o perfils i sobre aquests es concediran



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

permisos d'accés a les diferents aplicacions, mòduls, funcionalitats, dades, metadades i documents.

- e) Disposar de mesures de protecció, com ara temps màxims de sessió d'usuari per inacció amb el sistema que generin bloquejos de sessió, credencials d'accés amb periodicitat de renovació i mesures de seguretat sobre el patró de credencials d'accés.
- f) Aplicar els criteris de seguretat segons perfils o rols assignats per l'accés a les mateixes, guardant auditoria i traçabilitat sobre les actuacions que es realitzin i l'accés a la informació i als documents, identificant qui, quan i a quina informació s'ha accedit i, en el seu cas, modificat.

4.4. Serveis d'integració

Caldrà comptar amb les següents integracions:

- 1) MUX, eNOTUM, Via Oberta, portal de govern obert i transparència, iARXIU, EACAT, Tramesa genèrica, Representa, i El Meu Espai.
- 2) Quinze tràmits de Via Oberta.
- 3) Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP) i Sobre Digital. Les integracions mínimes són les publicacions d'anuncis, adjudicacions de contracte, consulta de l'estat d'un expedient i recuperació de les ofertes dels sobres digitals.
- 4) Registre de funcionaris habilitats i el registre d'apoderaments que donin compliment a la legislació vigent, de manera que la plataforma sigui plenament interoperable amb les eines corresponents de l'AOC i, eventualment, de l'Administració General de l'Estat (AGE).
- 5) Portal de Govern obert i transparència de l'Ajuntament de Palamós proporcionat pel Consorci AOC, de manera que es pugui carregar informació des de la plataforma en aquest servei.
- 6) SIA, Cl@ve, i Tablón Edictal Único (TEU).
- 7) Col·laboració en la integració amb el GIS de l'Ajuntament de Palamós per a mostrar, georeferenciades, dades d'expedients.
- 8) Principals serveis del programari informàtic de Padró d'habitants que la Diputació de Girona posa a disposició dels municipis o, alternativament, inclusió a l'oferta, i sense cost addicional, d'un mòdul de padró d'habitants amb funcions equivalents i migració de dades des del programari actualment implantat. En qualsevol cas, les funcionalitats mínimes integrades seran les següents:



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

- a) Utilització de les dades padronals per a la creació d'assentaments de registre d'entrada i expedients.
- b) Incorporació de documentació padronal al registre d'entrada i expedients.
- c) Incorporació d'altres documents al registre d'entrada i expedients.
- d) Consulta i enllaç d'informació padronal amb la possibilitat de crear formularis a la seu electrònica que facin comprovacions, validacions i retornin informació als formularis en base a la identificació electrònica del ciutadà.

En el cas de que el licitador opti per aportar un mòdul de padró d'habitants alternatiu al que la Diputació de Girona posa a disposició dels municipis, la solució aportada haurà d'aportar, com a mínim, les integracions abans esmentades i ha de tenir les següents característiques:

1. Permetre la gestió i manteniment de les persones residents al municipi, ha d'oferir els mateixos serveis al ciutadà des de diferents canals: presencial, telefònic o mitjançant internet (multicanal), ha de contemplar l'opció de generar i gestionar expedients associats a un habitant o a varis habitants d'una inscripció.
2. Permetre realitzar totes les actuacions previstes per la normativa de padró d'habitants, i efectuar correccions.
3. Estar integrat amb la seu electrònica, registre de documents i gestió d'expedients.
4. Respectar els criteris de privacitat i protecció de la informació que s'assenyala per al conjunt de la plataforma, aplicant els criteris de seguretat segons perfils o rols assignats per l'accés a les mateixes, guardant auditoria i traçabilitat sobre l'accés i actualització de qualsevol tipus de dada vinculada amb l'habitant, ja sigui des de l'aplicació de gestió interna com dels serveis electrònics disponibles des de la seu electrònica i la carpeta ciutadana.
5. L'estructura de les dades ha d'atendre a la normativa oficial.
6. Les dades del padró han de ser consultables per diferents criteris (NIA, nom document identificatiu, adreça, inscripció, des d'un altre habitant en la seva mateixa inscripció, identificador o codi únic de document generat per aquest habitant, etc.).
7. Ha de mostrar-se la informació agrupada per famílies/adreces.
8. Ha de mostrar-se tota la informació històrica de l'habitant.
9. Ha d'existir l'opció de mostrar les incidències derivades de comunicacions amb l'INE.



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

10. Permetre la consulta de l'arxiu digital associat a una persona i a tota la seva família, especialment al full padronal i/o documents que acreditin cada modificació de padró.
11. Facilitar la visualització de tota la història d'una inscripció mostrant les alteracions de la mateixa.
12. Facilitar la consulta de totes les operacions i consultes realitzades sobre un habitant concret: qui, que es va consultar, així com tots els documents generats des de l'habitant.
13. Emissió immediata de documents acreditatius de l'alteració padronal que s'hagi realitzat, així com el full padronal.
14. Facilitar que es pugui realitzar de forma automàtica tots els treballs de segregació i/o agregacions de seccions i districtes censals, així com qualsevol altra divisió del territori, amb els conseqüents traspassos de població, manteniment d'històrics i notificacions i enviaments telemàtics a les oficines de l'INE i Cens electoral, garantint la coherència de les dades personals i del territori.
15. Garantir una gestió automàtica i manual de tot el relacionat amb el territori, en quant a modificacions de noms de carrers, i re-numeració de finques amb tota la informació de la població afectada, generant un històric dels canvis d'adreces o numeracions realitzades. En tot cas ha de comptar amb una eina necessària per garantir la correcció de les incidències amb l'INE, que puguin generar dites modificacions.
16. Permetre informar la referència cadastral de l'habitatge.
17. Ha d'incorporar eines per a definir i personalitzar qualsevol document associat a un habitant, inscripció, o la història de l'habitant.
18. Els informes s'han de generar de forma individual o de forma massiva pels habitants/inscripcions que compleixin certes condicions.
19. Ha de disposar d'eines de control de certificats/volants generats.
20. Emissió de volants i/o certificats de forma electrònica mitjançant canal telemàtic. Ha de permetre la posada a disposició d'aquests documents al sol·licitant de forma immediata.
21. El sistema ha de servir-se de les eines de digitalització comunes a tota la plataforma aportant facilitats per a l'accés als documents de padró, així com per al seu arxiu, tenint instruments per a localitzar, visualitzar i reproduir.



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

22. Podran emmagatzemar-se documents digitalitzats associats a un habitant en concret.
23. La documentació associada a la gestió d'habitants serà gestionada i emmagatzemada en el sistema centralitzat de gestió documental de la plataforma.
24. Facilitar l'intercanvi d'arxius amb l'INE. Per tant, caldrà permetre la generació de l'arxiu de variacions mensuals, disposant de les eines que permetin tractar de forma automàtica i de forma manual o individual (quan no sigui necessari fer-ho automàticament), el major numero de les incidències i errors comunicats per l'INE.
25. La solució ha de permetre la càrrega automàtica i el tractament de la informació continguda en els arxius especials de l'INE (naixements, defuncions, canvis de DNI, canvis en NIE, baixes i qualsevol altre emès per l'INE), així com la càrrega i tractament de la totalitat dels arxius que intervenen en el procés de tancament numèric en l'obtenció de la xifra oficial de població, de forma automàtica, així com la gestió de reparaments i al·legacions, amb indicació expressa en cada cas, de les accions a realitzar per la solució de cada una de les incidències o errors que es detectin.
26. La lectura dels arxius emesos per l'INE i la incorporació del seu contingut a la base de dades del Padró municipal d'habitants, permetrà la creació d'un històric de les modificacions que produeixi aquesta informació, garantint la impossibilitat de generar duplicats amb les dades que puguin haver-se introduït a la base de dades pel personal municipal amb caràcter previ a la recepció dels arxius de l'INE. L'aplicació ha de generar un arxiu de les incidències que puguin produir-se.
27. Sobre els arxius emesos per l'INE en els que consta la població amb errors, la solució ha de permetre agrupar aquesta població en funció del numero d'error que els afecta, i cal que indiqui l'opció a realitzar per a la seva correcció. Cal que disposi igualment de la possibilitat d'accedir i mostrar les incidències derivades de les comunicacions amb l'INE, obtenint les accions adoptades i la data de les mateixes per, en el seu cas, poder justificar les al·legacions oportunes.
28. Cal poder realitzar la càrrega i tractament de tots els arxius que intervinguin en el procés de tancament numèric; padró a una data, rebutjos, al·legacions, xifres de població, etc.



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

29. L'adjudicatari mantindrà, evolucionarà i actualitzarà les funcionalitats, sistemes, formats i mecanismes d'intercanvi d'informació amb l'INE, que aquest estableixi.
30. El sistema ha de ser capaç de generar, individualment o massivament a partir d'agrupacions d'habitants, per districtes censals, seccions, carrer, etc., comunicacions per mitjans electrònics per usos específics com portar la informació de renovacions de padró.
31. El sistema ha de disposar de tràmits i serveis directes per a la ciutadania, plenament integrats amb el sistema de gestió, prèvia identificació electrònica, mitjançant internet:
 - Accés a les dades padronals.
 - Emissió de volants i certificats, signats mitjançant segell d'òrgan, d'empadronament, convivència, històrics tant individuals com familiars, etc.
 - Sol·licituds d'altres, baixes i modificacions al padró.
32. Permetre l'explotació i obtenció d'informació que faciliti realitzar el següent tipus d'actuacions:
 - Comunicacions massives per varis criteris (identificació padronal, dades personals, carrers, etc.).
 - Poder reconstruir el padró d'habitants a una data determinada i donarà la possibilitat d'explotar la informació a aquella data.
 - Facilitar anàlisis quantitatius estadístics (gràfics i alfanumèrics), per nacionalitat, procedència, edats, tipus de moviments, etc.
 - Anàlisi entre dates de moviments, migració, quantitatius i personalitzats d'habitants amb determinades característiques, a una data donada.

Per al conjunt d'integracions a realitzar amb eines del Consorci AOC, si el dia de la finalització del termini de presentació d'ofertes el Consorci AOC no ha facilitat alguna de les integracions, aquesta no es podrà exigir als licitadors en aquell moment. No obstant, quan aquesta integració sigui facilitada pel Consorci AOC, el contractista disposarà d'un termini de 6 mesos per integrar-les a la plataforma. En aquest sentit, la plataforma ha d'estar permanentment actualitzada i adaptada als canvis tecnològics i ha d'integrar-se a totes les eines ofertes per l'AOC i les que es generin per a la millora de la relació electrònica amb el ciutadà.



4.5. Serveis d'implantació

1) Consultoria per a l'adaptació, optimització i correcta parametrització de la nova plataforma de serveis electrònics a les necessitats de l'Ajuntament de Palamós.

Aquest servei ha de facilitar, implantar la solució de la manera més ajustada i òptima per a l'Ajuntament, així com la definició, adaptació, automatització i documentació de procediments específics; i que ajudi a l'Ajuntament a adoptar millores organitzatives, de gestió, i de mètodes de treball per a, finalment, aprofitar el potencial de la plataforma. La consultoria abastarà els diferents mòduls i serveis objecte del contracte.

Aquesta fase no es podrà considerar finalitzada fins que no hi hagi una revisió formal de la proposta de desenvolupament amb el responsable del contracte de l'Ajuntament de Palamós. No obstant, la part de consultoria relativa a padró d'habitants i passarel·la de pagaments es pot posposar fins al període previ a la seva parametrització i implantació.

Com a resultat dels servei inicial de consultoria, l'empresa contractista presentarà un pla d'implantació que defineixi les etapes, objectius, accions a realitzar i necessitats que haurà de satisfer per a l'administració municipal en cada etapa del projecte. Aquest pla servirà de guia per poder traslladar a cada unitat de gestió que el que s'espera d'ella a cada etapa del projecte.

Els resultats a obtenir més rellevants del servei de consultoria són els relacionats amb els següents elements que han de facilitar la correcta parametrització i configuració de la plataforma, incloses les integracions:

- a) Informació organitzativa. Estructura/organigrama, usuaris, rols, càrrecs, fluxos de signatura, quadres de classificació documental, tipus documentals, òrgans col·legiats, i els seus membres, etc.
- b) Sistema de seguretat. Definició de perfils, grups de seguretat i usuaris i dels accessos a les aplicacions que conformin la solució global, del nivell d'accés que disposaran a les diferents funcionalitats dels sistemes així com de dades i documents.
- c) Adequació dels llistats, tipus i models d'informes i documents en tots els components de la solució. Personalització d'encapçalaments i peus de pàgina, logotips, etc. segons imatge corporativa de l'Ajuntament.
- d) Anàlisi i proposta pràctica per a la integració dels diferents components i subsistemes d'informació que composin la solució proposada, per tal que es pugui obtenir una gestió 100% electrònica, visió 360° del ciutadà, territori i documental, la reutilització de dades i documents, tant a nivell horitzontal com vertical dins de la plataforma a lliurar, així com integració amb els serveis públics electrònics al ciutadà (seu electrònica, catàleg de procediments, carpetes electròniques, portals, etc).
- e) Anàlisi de necessitats i de requeriments per a la interoperabilitat amb sistemes i serveis propis i d'altres (MUX, eTauler, eNotum, Perfil del Contractant, Registre públic de contractes, Registre electrònic d'Apoderaments, Via Oberta, etc).



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

2) Migració de les dades, metadades, documents i altres objectes digitals des de l'actual programari d'administració electrònica. Serà necessari migrar la totalitat de la informació que els tècnics de l'Ajuntament considerin necessari per a no haver de continuar utilitzant les aplicacions actuals. Es verificarà la informació per a detectar error i possibles incoherències en les dades i documents migrats. Els licitadors hauran descriure la metodologia i mitjans empleats per a dur a terme aquestes migracions.

Abans de la posada en producció de cada component i mòdul, l'adjudicatari i els tècnics municipals de referència, realitzaran proves de funcionament i de consistència de la informació amb la finalitat de resoldre els problemes que es detectin fins a garantir el correcte i eficient funcionament de la solució.

3) Formació completa i exhaustiva. Una vegada finalitzada la fase de proves i validació del desplegament i migració, el contractista ha de portar a terme activitats de formació per a facilitar l'ús de tots i cadascun dels mòduls i components de la solució. Aquestes mesures aniran adreçades als diferents perfils d'usuari de la plataforma: càrrecs electes, caps d'unitat, responsables funcionals, tècnics i personal administratiu.

Caldrà tenir en compte específicament la formació en els diferents mòduls per als següents àmbits funcionals:

- Oficina d'Atenció al Ciutadà.
- Persones tramitadores d'expedients.
- Personal de gestió documental i arxivística.
- Personal de secretaria i serveis jurídics per a la gestió de sessions i òrgans de resolució.
- Càrrecs electes i caps d'àrea.
- Gestors i personal de comandament, que ajudi al seguiment i control de les seves àrees i unitats de negoci i a l'ajuda a la presa de decisions.
- Personal amb perfils d'administració electrònica i, quan sigui necessari, informàtics, per a:
 - Implantar processos específics i desplegar nous processos.
 - Disposar de coneixements i autonomia en la parametrització i configuració per a l'adequació, operació i explotació de la solució a les necessitats de l'Ajuntament.
 - Explotació de dades i integració amb/des d'altres sistemes d'informació fent ús de la capa de serveis web, així com carpeta del ciutadà per a la implantació de nous serveis directes i personalitzats, etc.



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

La formació s'adaptarà a l'horari i les necessitats de l'Ajuntament, es planificarà en el temps, de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del subsistema corresponent i es realitzarà en la seva totalitat de forma presencial a les instal·lacions de l'Ajuntament. Es distingiran dos tipus de formació:

- a) **Formació inicial bàsica** (6 jornades) destinada a usuaris tramitadors, usuaris avançats, oficina assistència en matèria de registres, regidors, personal tècnic informàtic i del servei d'administració electrònica.
- b) **Formació inicial avançada** (3 jornades) destinada al personal d'administració electrònica i, quan sigui necessari, el responsable de l'OAC, per a la millora de l'eficiència i l'eficàcia del conjunt del sistema mitjançant les millors pràctiques per a la correcta parametrització i gestió de la plataforma, el disseny de tràmits, processos i formularis, la utilització de plantilles, etc.

4) Serveis d'implantació i suport preferent durant les setmanes posteriors a la posada en funcionament. (12 jornades).

Aquest servei té com a objectiu la correcta implantació de la solució de manera que s'adapti a les necessitats de l'Ajuntament de Palamós. Cal disposar d'un període de transició des de la posada en funcionament de la plataforma fins que la utilització de la solució estigui assumida per part dels usuaris de l'Ajuntament.

Es tracta d'un servei de suport i acompanyament al personal de l'Ajuntament en l'ús i l'activitat diària amb les aplicacions lliurades i es podran realitzar ajustaments en la depuració de dades, parametrització i configuració de la plataforma, adequació de les integracions i, en general, es duran a terme les accions necessàries per assegurar el correcte funcionament i utilització de la plataforma per part dels usuaris de l'Ajuntament. Es considera que dos mesos és un temps raonable per a l'assoliment de les capacitats normals de treball, però aquest temps es podria estendre fins a un màxim de cinc mesos, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament, mentre no es garanteixi la correcta activitat, operació i explotació de la solució, per part de l'Ajuntament. La fase de posada en funcionament no es donarà per finalitzada fins a l'emissió de l'acta corresponent per part de l'Ajuntament.

Es relacionen algunes de les activitats i funcions més rellevants del servei de suport preferent son:

- a) Suport i acompanyament al personal de l'Ajuntament en l'ús i l'activitat diària amb les aplicacions lliurades.
- b) Parametrització i suport a la parametrització, la configuració de la solució, adaptacions i càrrega de dades necessàries per adequar els components, mòduls, aplicacions, llistats i plantilles del sistema a les necessitats organitzatives i tècniques de l'Ajuntament durant aquest període.



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

- c) Reforçar amb sessions d'acompanyament i formació presencial, tant des del punt de vista organitzatiu com tècnic, en l'ús de les eines de treball.
- d) Processos i serveis de depuració de dades, d'arxius d'intercanvi, etc, que garanteixi la consistència, unicitat, normalització de les bases de dades de gestió i l'intercanvi d'informació (interoperabilitat) amb altres administracions i agents externs.
- e) Serveis d'interlocució i intermediació entre l'Ajuntament i d'altres agents externs per resolució d'incidències en integracions i interoperabilitat així com tramitació de lliuraments i intercanvis d'arxius i/o dades amb altres administracions i entitats.
- f) Serveis de suport, explotació i operació de dades i aplicacions davant possibles endarreriments, a fi d'aconseguir de recuperar els endarreriments soferts.
- g) Assistència i suport al personal d'administració electrònica i el responsable de l'OAC amb relació als serveis electrònics davant de dubtes, qüestions i incidències dels ciutadans en ús de dels canals telemàtics oferts per l'Ajuntament de Palamós utilitzant la plataforma.
- h) Adequació d'integracions amb components de la solució així com de sistemes externs.
- i) Accés del personal de l'Ajuntament, sense cost addicional, a cursos de formació oferts pel contractista sobre les funcionalitats i solucions amb motiu d'actualitzacions, millores i altres modificacions de la plataforma. El personal del servei d'administració electrònica, i informàtica ha de disposar de la informació i documentació necessària i actualitzada per a la realització de les configuracions de les aplicacions informàtiques i dels sistemes que les suporten, incloent tot el necessari per realitzar el correcte manteniment i suport de les mateixes.
- j) Suport necessari per a garantir l'exercici normal de l'Ajuntament, en temps i forma, i sobretot els relacionats amb drets i deures vers els ciutadans i l'acompliment de requeriments per part d'administracions supramunicipals.

L'Ajuntament designarà al responsable de l'execució del contracte que coordinarà els treballs per a la posada en funcionament de la plataforma.

4.6. Serveis de suport i manteniment de la solució

Suport, manteniment i evolució del sistema complet durant la durada del contracte, que assegurí el funcionament, qualitat, rendiment, evolució de tot el sistema proveït i implantat, tant a nivell d'infraestructura, plataforma i serveis "cloud" com de les aplicacions, integracions i serveis i que conformen la plataforma objecte del present contracte. Els serveis contemplats són els següents:

- a) Manteniment, actualització i optimització tècnica contínua de la plataforma.



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

- b) Manteniment, actualització i optimització de la infraestructura física i lògica del núvol des del que es prestaran els serveis de la plataforma.
- c) Suport funcional i informàtic per la resolució d'incidències i dubtes.
- d) Actualització del programari, de la capa d'integracions i de les bases de dades de la plataforma.
- e) Manteniment i millora de les integracions objecte d'aquest plec.
- f) El contractista haurà d'assegurar el manteniment, suport, avaluació, evolució, adaptació als canvis legislatius i el correcte funcionament de la solució implementada durant la vigència del contracte. Classifiquem el tipus de manteniment de la manera següent:
 - Correctiu. Són aquells canvis precisos per a corregir errors del programari, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
 - Evolutiu. Són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats legals.
 - Perfectiu. Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

Els usuaris de la plataforma han de rebre, durant tota l'execució del contracte, un servei de suport tècnic que compregui, com a mínim:

- Servei de correu electrònic i/o altres canals de comunicació asíncrons per a la comunicació d'incidències o consultes d'operativa, així com per a la posada a disposició de material per a l'actualització de coneixements (manuals d'us, vídeos explicatius de noves funcionalitats, etc).
- Servei d'atenció telefònica per a comunicacions urgents. Aquest servei ha de disposar de tècnics especialistes en cada àmbit per donar una resposta ràpida i efectiva sobre l'operativa del producte. El servei d'atenció telefònica estarà disponible tots els dies laborables, excepte festius a Catalunya, en horari de dilluns a divendres de 8 a 15 hores.
- Servei de teleassistència mitjançant un sistema d'intervenció remota dels consultors en els equips de l'usuari amb una plataforma tecnològica d'atenció en línia.
- Novetats i comunicacions d'última hora.



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

- Publicació d'informació relativa a les noves versions que es posin a disposició de l'Ajuntament de Palamós.

La interlocució amb el contractista, per la comunicació d'incidències, suport a la resolució i transmissió interna de les millors pràctiques per a la utilització dels serveis, serà vehiculada, per part de l'Ajuntament, a través del personal amb funcions d'administració electrònica, tècnics informàtics i d'arxiu, el responsable o una altra persona de referència de l'OAC i, eventualment, amb la participació d'usuaris avançats, depenent de la naturalesa de la incidència.

La posada en producció de qualsevol canvi o modificació en els sistemes en funcionament no d'afectar al normal desenvolupament dels processos de treball de l'Ajuntament de Palamós, i ha de ser transparent per a l'organisme.

En els casos en què el servei no hagi d'estar disponible de forma programada per motius de manteniment, millora o qualsevol altre, l'Ajuntament haurà de ser informat amb un mínim de 48 hores d'antelació per a poder gestionar l'aturada.

4.7. Altres serveis

1) Formació contínua. L'objectiu d'aquesta formació és el reforç en l'ús correcte de la solució informàtica i la formació en noves funcionalitats i canvis que es vagin incorporant en el decurs del contracte. Quan s'hagin de dur a terme accions relacionades amb la formació continuada, s'ha de detallar els tipus de cursos a impartir, durada prevista per a cada un dels perfils professionals (usuaris de base, usuaris avançats, administradors i personal informàtic i d'administració electrònica). Les jornades de formació previstes inclouen la creació i posada a disposició de vídeos i documents destinats a l'actualització i reforç de coneixements. 4 jornades cada any de durada del contracte.

2) Millora i suport a la millora serveis. Serveis anuals d'assessorament, consultoria amb la finalitat d'avaluar i implementar millores dels serveis i dels processos de treball de manera que es puguin utilitzar de la manera més eficient les capacitats de la plataforma d'administració electrònica. 3 jornades cada any de durada del contracte.

3) Col·laboració en la migració de la informació i la documentació quan finalitzi el contracte. L'empresa haurà de col·laborar en el procés de migració de la informació i de la documentació des de la plataforma d'administració electrònica objecte del contracte als sistemes o plataformes que la substitueixin. Amb la finalitat de facilitar la migració de la informació i documentació es donarà preferència a la utilització de formats, criteris i processos que prioritzin la neutralitat tecnològica i utilitzant estàndards oberts o, de forma complementària, estàndards d'ús generalitzat que facilitin la migració. Aquesta col·laboració no suposarà cap cost addicional per a l'Ajuntament de Palamós ni altres proveïdors.

Una vegada finalitzat el contracte, l'empresa procedirà, en el termini de deu dies hàbils, a esborrar/destruir tota la informació emmagatzemada relativa a la prestació del servei, excepte aquella que hagi de mantenir per determinacions legals i només durant el termini



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

fixat per la legislació vigent. L'empresa emetrà els corresponents certificats a l'efecte d'acreditar l'execució de les operacions d'esborrat/destrucció de la informació.

5. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El pressupost base de licitació es fixa en la quantitat de 398.510,23 €, IVA inclòs, pels quatre anys de durada del contracte. Aquest valor és el resultat de la suma de la base imposable amb un import 329.347,30 € més la quota de l'IVA, al tipus impositiu vigent del 21%, amb un import de 69.162,93 €.

El valor estimat del contracte es fixa en la quantitat 329.347,30 €, IVA exclòs. Aquest valor estimat és el resultat de sumar l'import de les quatre anualitats previstes el preu d'implantació, IVA exclòs.

El mètode de càlcul del valor estimat del contracte, d'acord amb el contingut i criteris de l'article 101 LCSP, es determina tenint en compte els preus habituals de mercat de productes amb similars característiques i prestacions i està referit al moment en què s'inicia el procediment de licitació del contracte.

L'IVA que correspon aplicar és el 21% o el que posteriorment es determini legalment.

6. SISTEMA DE RETRIBUCIÓ DEL SERVEI

La retribució del contractista s'efectuarà d'acord amb les certificacions dels serveis previstos en el contracte i els preus dels mateixos que resultin de la licitació. El preu del contracte s'abonarà de forma trimestral. L'import de cada factura es determinarà dividint l'import del preu d'adjudicació del contracte per 16 trimestres.

La retribució es materialitzarà contra la presentació de factura per part del contractista, i l'Ajuntament haurà d'abonar-la d'acord amb els terminis que estableix el la Llei de contractes del sector públic.

7. ACREDITACIÓ DE LA SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA I TÈCNICA

S'exigeix per participar en el present procediment de licitació disposar de la solvència econòmica i financera i tècnica que tot seguit s'indica, per considerar-les adequades i proporcionals a les tasques a realitzar en el contracte:

- Solvència econòmica i financera: comptar amb un volum anual de negocis igual o superior a 123.505,25 € referit a l'any de major volum de negoci dels tres últims anys conclosos. Aquest és el resultat de multiplicar el valor anual mig del contracte (82.336,83 € IVA exclòs) per una vegada i mitja (1,5), atès que la durada del contracte és superior a un any.



- Solvència tècnica: experiència en prestacions del mateix tipus o naturalesa als de l'objecte del contracte en els darrers tres anys, havent d'acreditar que l'import anual acumulat en l'any de major execució és igual o superior a l'import de 57.635,78€ que correspon al 70% de l'annualitat mitjana del contracte (82.336,83€ IVA exclòs). A efectes de determinar la correspondència entre els contractes acreditats i els que constitueixen l'objecte del contracte, s'admetran els coincideixin els tres primers dígits dels respectius codis de la CPV (480).

8. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

L'adjudicació del contracte es realitzarà utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu, d'acord amb allò que disposa l'article 145 LCSP. Els criteris objectius, susceptibles de ser aplicats mitjançant fórmules, que serviran de base per a l'adjudicació del contracte seran els següents:

8.1 Criteri preu: fins a un màxim de 100 punts. S'atribuirà la màxima puntuació a l'oferta que proposi un preu més baix i la resta d'ofertes proporcionalment d'acord amb l'expressió següent:

$$V_i = \frac{B_i \times 100 \text{ punts}}{\text{Màx (Bs, Bmàx)}}$$

On:

V_i = puntuació atorgada a cada oferta

B_i = Import de la baixa a valorar

B_s = Baixa significativa. En aquest cas, es considera el 5%.

$B_{màx}$ = Import de la major baixa.

Màx (B_s , $B_{màx}$) = Representa el valor màxim d'entre el dos indicats.

La puntuació obtinguda s'arrodonirà en tres decimals..

8.2 Criteris qualitatius: fins a un màxim de 100 punts. S'atribuiran les puntuacions que s'indiquen seguidament a les empreses licitadores que ofereixin les funcionalitats que es relacionen millorant la qualitat de les prestacions, sense cap cost addicional per l'administració, a banda de les mínimes establertes al plec de prescripcions tècniques:

A. Arquitectura/usabilitat (màxim 31 punts)	Punts
A.1 Interpretació de fitxers ZIP. Capacitat d'extreure els documents d'un fitxer ZIP i emmagatzemar-los per separat al repositori documental amb metadades que després puguin ser completades. Com a mínim, aquest fitxers ZIP han de poder entrar al repositori documental des de formularis posats a disposició a la seu electrònica, o carregats als expedients per part	1 punt



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

A. Arquitectura/usabilitat (màxim 31 punts)	Punts
dels usuaris.	
A.2 Certificats i segells electrònics il·limitats per al personal municipal i els sistemes automàtics de tramitació. Subministrament de tots els segells i certificats d'empleat públic i d'empleat públic, personals o amb pseudònim, que necessiti aquesta Administració per a operar amb la plataforma. Han de ser certificats reconeguts i emesos per una Entitat de Certificació que figuri en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) de l'Estat Espanyol.	8 punts
A.3 Configuració de formularis amb usuari i paraula de pas. Poder configurar formularis perquè puguin ser utilitzats pels usuaris indistintament mitjançant usuari i paraula de pas, idCAT Mòbil, cl@ve, i sistemes basats en certificats electrònics de reconeguts de d'identificació i signatura electrònica; especialment, els formularis de sol·licituds del personal al servei de l'Ajuntament en les seves relacions amb la Corporació.	2 punts
A.4 Capacitat de crear conjunts de metadades descriptives de documents, expedients, assentaments de registre i altres objectes digitals que complementin al diccionari de metadades de la plataforma, i que permeti la seva exportació de manera estandarditzada, per exemple, en formats ENI, d'acord amb taules d'equivalència. Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible, com a molt tard, 18 mesos després de l'inici de les prestacions.	3 punts
A.5 Millora en els subprocessos de tramitació (workflow). Poder replicar de manera automàtica i simultània els canvis fets en un subprocés, a cadascun del processos/procediments que els utilitzin.	5 punts
A.6 Tramitació d'expedients i documents amb ordinador i tauleta tàctil Android i iOS	2 punts
A.7 Capacitat per a gestionar la signatura de documents en mobilitat per a tràmits com la inspecció d'obres i activitats, aixecament d'actes d'obres sobre el terreny, signatura de contractes, etc. Haurà de permetre utilitzar tauletes amb sistemes Android i iOS mitjançant sistemes de signatura biomètrica. Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible, com a molt tard, 12 mesos després de l'inici de les prestacions.	4 punts
A.8 Disposar capacitat per a configurar fàcilment un sistema de notificacions en mobilitat. Aquesta funció haurà de permetre utilitzar tauletes amb sistemes Android i iOS mitjançant sistemes de signatura biomètrica. L'objecte d'aquesta funcionalitat és possibilitar que funcionaris notificadors puguin notificar en domicilis o en altres emplaçaments. Aquesta funcionalitat estarà integrada amb el mòdul de notificacions de la plataforma. La plataforma ha de permetre seleccionar del mòdul de notificacions, i mitjançant un cercador, les notificacions pendents de realitzar per mitjans no electrònics, i assignar-les a un funcionari notificador. D'aquesta manera es crearan portesignatures per a cada per a cada funcionari notificador on figurin els documents a notificar en mobilitat. Els notificadors podran ordenar lliurement i fixar l'ordenació de les notificacions a fi de poder crear i seguir rutes de notificació. També permetrà reassignar la notificació a un altre notificador. Els documents notificats signats s'incorporaran automàticament a l'expedient corresponent com a evidència de notificació. També es podran incorporar diligències signades pels funcionaris notificador, especialment per al cas dels intents de notificació infructuosos.	4 punts



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

A. Arquitectura/usabilitat (màxim 31 punts)	Punts
La eina permetrà informar els intents de notificació, que seran visibles fàcilment al portesignatures per a facilitar la tasca dels notificadors. Es guardaran i seran fàcilment visibles les dates i hores dels intents de notificació. Es podran informar el nom i document d'identitat de la persona receptora Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible, com a molt tard, 18 mesos després de l'inici de les prestacions.	
A.9 Capacitats per a la publicació externa de dades. Capacitats de la plataforma, de manera directa o mitjançant el mòdul d'anàlisi de dades, per a automatitzar la publicació de dades caràcter públic a la seu electrònica o al portal de dades obertes, sense necessitat de suport de l'empresa contractista.	2 punts

B. Serveis de tramitació i mòduls especialitzats (màxim 28 punts)	Punts
Capacitat de crear formularis proactius a la seu electrònica que, de manera senzilla, i sense necessitat de coneixements informàtics, que permetin condicionar l'accés a tramitar una sol·licitud, o a seguir en la tramitació una vegada iniciada en funció de: el valor de camps autocompletats pel propi formulari, dades emplenades pel ciutadà, validacions d'informació obtinguda d'altres mòduls de la plataforma o altre programari integrat. Per exemple: no permetre continuar un determinat tràmit si el sol·licitant no està empadronat a Palamós. B.1 Integració amb els mòduls i components de la solució per aquesta finalitat. B.2 Capacitat d'integració amb altres programes o plataformes de l'Ajuntament o externs, i lliurament de les APIs o sistemes equivalents per aquesta finalitat. Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible, com a molt tard, 12 mesos després de l'inici de les prestacions.	4 punts 4 punts
B.3 Servei de missatgeria instantània o xat integrat. Aquest sistema ha de permetre crear canals de comunicació privats per mantenir converses entre usuaris, amb polítiques de configuració, administració de membres, preferències de notificació, etc., i per a l'intercanvi d'imatges, arxius o enllaços.	2 punts
B.4 Procediments electrònics predissenyats adaptats a la legalitat vigent incloent plantilles. S'atribuirà 1 punt per cada 20 procediments predissenyats fins a un màxim de 3 punts.	Màxim 3 punts
B.5 Formularis electrònics predissenyats que es puguin posar a disposició dels ciutadans a la Seu electrònica. S'atribuirà 1 punt per a cada 10 formularis fins a un màxim de 3 punts.	Màxim 3 punts
B.6 Carpetes d'expedients o bé creació de subexpedients amb capacitat per assignar accés diferenciat dels interessat via carpeta ciutadana als documents que contenen.	2 punts
B.7 Millores en la capacitat del mòdul anàlisi de dades de la plataforma. Disposar de la funcionalitat de lliurar informació en forma de datasets cap a l'exterior i haurà de disposar d'un servei automatitzat de lliurament i posada a disposició en format CSV, disposar processos automatitzats de la informació que permeti la identificació i recepció d'alertes rellevants per a la gestió i permetrà la integració de capes de visualització que permeti georepresentar les dades en plànols. Capacitat per a crear els PKIs propis. Aquestes funcions s'hauran de poder realitzar sense necessitat d'intervenció de l'empresa contractista. La solució estarà oberta a la integració	3 punts



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

B. Serveis de tramitació i mòduls especialitzats (màxim 28 punts)	Punts
i a la interoperabilitat.	
B.8 Proporcionar un motor de càlcul de tributs que pugui ser utilitzat amb formularis de la seu electrònica amb la finalitat que, quan un ciutadà realitzi un tràmit al que es decideixi incloure aquest servei, se li pugui calcular l'import de la liquidació/autoliquidació corresponent a partir de les dades aportades en el formulari. El càlcul i valor resultant s'incorporarà a la sol·licitud o comunicació del ciutadà y estarà integrat amb passarel·les de pagament virtual online i, específicament, amb Redsys. Es proporcionarà a l'Ajuntament les APIs o sistemes equivalents a fi de que pugui integrar amb aquesta solució amb el programari de gestió tributaria i recaptació de l'Ajuntament de Palamós, de manera que es puguin desencadenar les validacions i inserir informació al programari de gestió tributària i recaptació. Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible, com a molt tard, 12 mesos després de l'inici de les prestacions.	4 punts
B9. Incorporar, al mòdul d'anonimització de dades, processos de pseudonimització de dades dels documents que estiguin al repositori documental de la plataforma i que eventualment calgui difondre, ja sigui a regidors de l'Ajuntament o al públic de manera general. Aquesta funcionalitat suportarà processos de pseudonimització automàtica, processos pseudonimització automàtica amb confirmació dels usuaris de les dades a pseudonimitzar i pseudonimització de dades que indiqui l'usuari. Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible, com a molt tard, 18 mesos després de l'inici de les prestacions.	3 punts

C. Integracions (màxim 21 punts)	Punts
Integracions amb els programes SicalWin i registre de factures instal·lats als servidors de l'Ajuntament de Palamós:	
C.1 Registrar operacions comptables de despeses (fases RC, A, D i O, tant prèvies com definitives) des de l'expedient corresponent.	3 punts
C.2 Recuperació de documents comptables de SicalWin en el mateix moment des de l'expedient corresponent.	3 punts
C.3 Possibilitat de signatura dels documents utilitzant plataforma d'administració electrònica.	1 punt
C.4 Traspàs de les operacions comptables al mòdul de control intern.	2 punt
C.5 Incorporació de factures als expedients des del programa de registre de factures i mantenir l'estat de les factures.	1 punt
C.6 Integració amb el sistema de videoactes implantat a l'Ajuntament de Palamós. S'atribuirà 1 punt per cada servei integrat, fins a un màxim de 4 punts.	Màxim 4 punts
C.7 Integració amb serveis de la Plataforma Via Oberta del Consorci AOC per sobre el 15 establerts en l'apartat 4.4.2) del plec de prescripcions tècniques. S'atribuirà 1 punt per a cada 5 serveis fins a un màxim de 5 punts.	Màxim 5 punts
C.8 Integració amb els tràmits la Finestreta Única Empresarial (FUE)	2 punts



AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

D. Altres serveis (màxim 14 punts)	Punts
D.1 Increment del número de jornades de formació inicial per a la posada en funcionament de la plataforma per sobre les 9 establertes en l'apartat 4.5.3) del plec de prescripcions tècniques. S'atribuirà 1 punt per cada sessió addicional fins a un màxim de 5 punts.	Màxim 5 punts
D.2 Increment del número de jornades de suport per a la posada en funcionament de la plataforma per sobre les 12 establertes en l'apartat 4.5.4) del plec de prescripcions tècniques. S'atribuirà 1 punt per cada sessió fins a un màxim de 4 punts.	Màxim 4 punts
D.3 Increment del número de sessions addicionals de formació contínua per sobre de les 4 establertes en l'apartat 4.7.1) del plec de prescripcions tècniques. S'atribuirà 1 punt per cada sessió addicional fins a un màxim de 3 punts.	Màxim 2 punts
D.4 L'increment del número de sessions millora i suport a la millora de serveis per sobre de les 3 establertes en l'apartat 4.7.2) del plec de prescripcions tècniques. S'atribuirà 1 punt per cada sessió fins a un màxim de 3 punts.	Màxim 3 punts

E. Altres criteris qualitatius (6 punts)	Punts
E.1 Comptar amb certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, en la seva categoria ALTA en les dimensions (DICAT) per a la plataforma, emès per una Entitat de Certificació acreditada pel Centre Criptogràfic Nacional.	6 punts

En cas d'empat, en aplicació d'allò que preveu l'article 147.1 LCSP, s'estableix una preferència en l'adjudicació del contracte a favor de les proposicions presentades per empreses que, tinguin en la seva plantilla un número de treballadors amb discapacitat superior al 2 per cent. Si d'aquestes varies de les que hagin empatat acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al 2 per cent, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte el licitador que disposi de major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla. A aquests efectes la Mesa requerirà l'aportació de la documentació acreditativa d'aquests extrems i es considerarà que el moment decisiu per apreciar la concurrència dels requisits serà el de finalització del termini de presentació de proposicions.

Si persisteix l'empat aquest es resoldrà mitjançant sorteig.

14. TERMINI DE GARANTIA

S'estableix com a termini de garantia el termini d'un any.



15. PENALITATS PER INCOMPLIMENT I/O COMPLIMENT DEFECTUÓS DE LES PRESTACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE

A fi d'establir els criteris de resolució d'incidències, cal tenir en compte les següents definicions:

- a) Incidència estàndard / lleu. Qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que 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'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixin almenys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.
- b) Incidències crítiques. Impedeixen la continuació del treball normal amb el programari.
- c) Incidències paralitzants. Suposen la detenció total del sistema.
- d) Temps de resolució. Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa i aquesta 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.

D'acord amb les definicions anteriors s'estableixen les següents penalitats per incompliments o compliments defectuosos de les prestacions del contracte:

Gravetat incidència	Temps de resolució	Penalitat per superar el temps de resolució
Paralitzant	< 8 hores	40€ / hora adicional d'afectació
Crítica	< 24 hores	20€ / hora adicional d'afectació
Estàndard / Lleu	< 8 dies	90€ / dia adicional d'afectació

En el cas que l'empresa contractista hagi estat objecte d'imposició de penalitats, mitjançant dos procediments fermes en via administrativa per incompliments o compliments defectuosos que hagin suposat incidències paralitzants, durant la vigència del contracte, l'Ajuntament podrà optar entre la imposició de noves penalitats o la resolució del contracte.