



**Ajuntament
d'Arenys de Mar**

**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**

Signatura 1 de 1	FRANCESC AZNAR MARIN	13/11/2023	Responsable informàtica
------------------	----------------------	------------	-------------------------

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Codi Segur de Validació 896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001

Url de validació <https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/idxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



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.	Justificació de no licitació mitjançant lots.....	5
4.	Característiques tècniques de la plataforma	6
4.1.	Seguretat i disponibilitat	6
4.2.	Compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.....	7
4.3.	Funcionalitats tècniques arxivístiques	8
5.	Característiques funcionals de la plataforma.....	9
6.	Explotació de dades i dades obertes (Open Data)	16
7.	Serveis de suport i acompanyament	17
8.	Incidències crítiques i temps de resposta i resolució.....	18
9.	API rest i integracions.....	20
9.1.	API rest	20
9.2.	Integracions.....	21
9.2.1.	Integracions amb altres plataformes o serveis privats	21
9.2.2.	Integracions amb altres plataformes o serveis públics	21
10.	Migració de la documentació.....	22
10.1.	Dades estadístiques de la plataforma actual	22
10.2.	Base de dades de tercers	22
11.	Requisits que ha de complir el servei.....	23
11.1.	Descripció de les instal·lacions tècniques (art. 90.1.c LCSP)	23
12.	Durada del contracte i pròrrogues	23
13.	Pla de treball	24
14.	CRITERIS D'ADJUDICACIÓ RELACIONATS AMB LA QUALITAT	25
15.	CRITERIS DE VALORACIÓ	29
	Llistat de criteris (Màxima puntuació 100 punts)	29

Signatura 1 de 1
FRANCESC AZNAR MARIN
13/11/2023
Responsable informàtica

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

1. Introducció

El present plec presenta els termes i condicions per les quals es regirà la contractació del servei de plataforma d'administració electrònica i els seus mòduls o components funcionals així com el manteniment, l'actualització i la millora contínua relacionada 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 d'Arenys de Mar (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 ciutadania 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.

Signatura 1 de 1	FRANCESC AZNAR MARIN	13/11/2023	Responsable informàtica
------------------	----------------------	------------	-------------------------

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/idxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

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 o reimplantació;
- 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 comprenen els següents aspectes:

A0 – Implantació o reimplantació.

A1 – Manteniment, evolutius funcionals i normatius.

A2 – Altres treballs no previstos en A0, A1 però que resultin objecte del contracte.

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 d'infraestructura tecnològica.

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 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica; i, entre d'altres,



- 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. Justificació de no licitació mitjançant lots

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

D'acord amb l'article 140.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, les condicions d'aptitud i de solvència exigides han de concórrer en la data de finalització del termini de presentació de les proposicions i subsistir en el moment de perfeccionament del contracte.

Signatura 1 de 1	FRANCESC AZNAR MARIN	13/11/2023	Responsable informàtica
------------------	----------------------	------------	-------------------------

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/idx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

4. 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.

4.1. 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 custodiarà 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 de 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 d'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.

Signatura 1 de 1
FRANCESC AZNAR MARIN
13/11/2023
Responsable informàtica

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/arg/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Per CPD auxiliars no caldrà aportar certificació però ha 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 amb el recull d'evidències haurà de descriure els sistemes de protecció específics per fer front a atacs de denegació de servei i sistemes de detecció i prevenció d'intrusions.

Per poder comprovar que es compleixen aquests requisits mínims, caldrà que el licitador incorpori en el document les següents evidències:

REQUISITS EN MATÈRIA DE SEURETAT 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.

4.2. 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	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. https://administracionelectronica.gob.es/ctt/redsara/masmas#.YUxzBbgzZhE
ENI-02	Document acreditatiu de proposta del model de migració que contempli calendarització, abast i estructura o document acreditatiu d'estar prestant serveis d'Administració Electrònica a l'Ajuntament d'Arenys de Mar.
ENI-03	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.
ENI-04	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-05	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).

4.3. 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 conforma el contracte.

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:

Signatura 1 de 1
FRANCESC AZNAR MARIN
13/11/2023
Responsable informàtica

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/ax/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

- Traspàs de fitxers en format estandarditzat. Com a mínim, per acomplir amb els requisits per a les integracions de iArxiu i Archive. La plataforma haurà de ser capaç de generar i rebre fitxers SIP per a què puguin ser transferits a una instal·lació d'IARXIU/ ARCHIVE o a una altra eina que també estigui dissenyada conforme el model de referència OAIS (ISO 14721).
- Comunicació i transmissió de la informació de l'estructura de gestió del Quadre de Classificació i les dades i metadades vinculades. Que permeti posar a disposició la classificació de les unitats documentals. Així com la descripció arxivística de les unitats documentals (gestió de les metadades).

5. 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 ciutadania 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 ciutadania 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

Signatura 1 de 1	FRANCESC AZNAR MARIN	13/11/2023	Responsable informàtica
------------------	----------------------	------------	-------------------------

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

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 rebi”*.

Aquest registre haurà de ser plenament interoperable, de manera que es garanteixi la seva compatibilitat informàtica i interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin en qualsevol dels registres segons el que disposa la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Model de Dades per a l'Intercanvi 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"*.

Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de complir amb el que disposa la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de l'Expedient Electrònic.

En virtut de l'article 70.3 LPAC *"quan en virtut d'una norma calgui remetre l'expedient electrònic, es farà d'acord amb el que preveu l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i de les corresponents Normes Tècniques d'Interoperabilitat, i s'enviarà complet, foliat, entrat i acompanyat d'un índex, també autènticat, dels documents que contingui"*.

Per donar compliment a aquesta obligació, la plataforma haurà de ser capaç d'exportar documents i expedients electrònics d'acord amb els formats estructurats previstos en les dues normes tècniques esmentades en aquest apartat.

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 bolcarà en el sistema d'anàlítica 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'anàlítica, l'òrgan de control podrà comprovar, de forma contínua, que el funcionament de l'activitat econòmicofinancera 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 econòmicofinancera 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 una instal·lació d'IARXIU/ ARCHIVE o a una altra eina d'arxiu definitiu que també estigui dissenyada conforme el model de referència OAIS (ISO 14721).

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. Ha de permetre la realització de convocatòries de les sessions mitjançant participació presencial o remota.

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".

5.18 Relació entre personal i tercers

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.

No forma part dels requisits el servei de videotrucades o videoconferències. En relació a aquesta funcionalitat, es valorarà com un dels criteris d'adjudicació relacionats amb la qualitat la prestació del servei.

5.19 Integració amb Hubs de Carpetes Ciutadanes

La plataforma haurà de permetre la integració funcional amb Hubs de Carpetes Ciutadanes. Les activitats, expedients, cites prèvies i altres actuacions que realitzin les persones interessades hauran de poder integrar-se sense cost formant part de la missatgeria corresponent.

5.20 Integració amb solucions de sistemes d'informació i canals d'alertes

L'adjudicatari de la plataforma haurà de vetllar per garantir la inserció mitjançant enllaços o banners de la solució que adopti l'Ajuntament.

Així com la integració funcional via WebService quan aquests estiguin disponibles i sense cost addicional. Entre d'altres que puguin ser objecte, la integració funcional dels sistemes d'informació i canals d'alertes previstos a la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció amb garanties a protecció de les persones alertadores.

Actualment, el canal extern d'alertes de l'Ajuntament és un enllaç al canal extern de l'Oficina Antifrau de Catalunya.

5.21 Diagramació de fluxos (workflow)

La gestió de l'expedient ha de contemplar la possibilitat de workflow predefinit, personalitzat o la 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.

La diagramació serà objecte de les formacions i del model d'acompanyament en la implantació dins dels treballs contemplats específicament en el contracte.

REQUISITS FUNCIONALS	
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.

Signatura 1 de 1
FRANCESC AZNAR MARIN
13/11/2023
Responsable informàtica

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/axr/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

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.



6. 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.

6.1 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

Signatura 1 de 1	13/11/2023	Responsable informàtica
FRANCESC AZNAR MARIN		

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

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	Funcionalitat de lliurar informació en forma de datasets cap a l'exterior.
EDDO-05	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, com a mínim, haurà de prestar el servei comptant amb els recursos següents i acreditant l'experiència de les persones en relació a projectes de municipis de població similar (variació d'un 10%) o superior:

- 1 persona que ocuparà les funcions de direcció de l'equip amb mínim 3 anys d'experiència demostrable en direcció de projectes similars al de l'objecte del contracte. Aquesta persona serà la responsable de la relació i seguiment de l'execució del contracte per part de l'empresa adjudicatària.
- Durant la fase d'implantació, de 2 a 3 persones addicionals al l'anterior perfil que ocuparan les funcions de consultoria in-situ per a fer la posada en marxa i l'acompanyament de la implantació de la plataforma amb un mínim 2 anys d'experiència demostrable cadascuna en tasques similars a les de l'objecte del contracte.
- A partir de la finalització de la fase d'implantació i fins a la finalització del contracte, l'oferta inclourà un equip de suport amb 2 consultors tècnics addicionals als anteriors per a l'acompanyament i suport de les incidències, millores i formació amb mínim 5 anys d'experiència demostrable cadascuna en direcció de projectes similars al de l'objecte del contracte.
- Es realitzaran un mínim de 3 sessions a l'any presencials a les dependències municipals que es determinin en cada moment: de seguiment, formació i bon ús de l'eina.
- Es realitzaran un mínim de 5 sessions virtuals a l'any de seguiment, formació o bon ús de l'eina.

L'empresa adjudicatària haurà de d'impartir sense cost addicional un programa de formació i qualificació per a persones administradores de la solució amb l'objectiu de qualificar intensivament al personal responsable del contracte a tall tècnic, administratiu i tecnològic d'acord amb els següents àmbits especialitzats:

Signatura 1 de 1
FRANCESC AZNAR MARIN
13/11/2023
Responsable informàtica

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

- Administració avançada per a persones administradores.
- Tramitació avançada, automatització i personalització.
- Control Intern.
- Anàlisi de dades.
- Gestió documental i arxiu.

La validesa serà com a màxim de 2 anys i la designació del personal serà realitzada per part de l'Ajuntament i correspondrà entre 1 i 4 persones per contracte. En cas de pròrrogues, l'Ajuntament es reserva la possibilitat de tornar a designar de nou i sense càrrec entre 1 i 4 persones per cadascuna.

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 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 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 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 senzillament la gestió a l'Ajuntament i no aportis 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

Signatura 1 de 1
FRANCESC AZNAR MARIN
13/11/2023
Responsable informàtica

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/arg/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

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 (Aplication 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 deservies 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:

- 9.1.1. Permetre la interacció en mode lectura dels expedients, registres i tercers.
- 9.1.2. Recuperar els documents associats a expedients, llibres, registres d'entrada i / o sortida, incloent les dades i metadades associades a aquest.
- 9.1.3. Exportar expedients i registres complets en un format interoperable.
- 9.1.4. Edita dades d'expedients, registres i tercers existents
- 9.1.5. Permetre la creació d'expedients, registres i tercers nous
- 9.1.6. 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
- 9.1.7. Permetre la integració amb el mòdul de signatures
- 9.1.8. Possibilitat d'implementar connectors d'integració que enviïn informació a sistemes externs de manera estructurada.

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

Totes aquestes funcions es realitzaran amb 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 d'Arenys de Mar a l'actualitat disposa o disposarà del següent programari i requereix la seva integració funcional o migració de la informació:

- Gestió econòmica SicalWin
- Gestió d'expedients Simplifica 3.0

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 d'Arenys de Mar 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, MUX, ViaOberta, El meu Espai i VALID.

L'Ajuntament revisarà d'ofici les mateixes mitjançant el llistat publicat de [Proveïdors integrats amb serveis del Consorci AOC \(Online\)](#) i es reserva el dret de contrastar amb l'AOC o l'AGE les comprovacions funcionals que corresponguin en relació a l'objecte del contracte.

REQUISITS API I INTEGRACIONS	
Codi	Descripció
AI-01	API (Aplication 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 9.1.1 a 9.1.8
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 solucions de signatura biomètrica.
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 (Aplication 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.

Signatura 1 de 1
FRANCESC AZNAR MARIN
13/11/2023
Responsable informàtica

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/ax/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

AI-08

La plataforma haurà de permetre la integració funcional amb El meu Espai de l'AOC, com a carpeta ciutadana interadministrativa i node d'interoperabilitat de carpetes ciutadanes.

10. Migració de la 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 d'Arenys de Mar, que són:

10.1. Dades estadístiques de la plataforma actual

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

- Expedients: 5.700
- Registres d'entrada: 17.000
- Registres de sortida: 8.000
- Persones usuàries: 160
- 140 usuàries amb certificat de signatura i signatura al núvol
- 40 usuàries amb certificat de signatura, certificat de pseudònim i signatura al núvol
- Signatures de documents: 30.000

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.

10.2. Base de dades de tercers

La migració de la base de dades de tercers és objecte també de la migració correcta. 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)

Signatura 1 de 1
FRANCESC AZNAR MARIN
13/11/2023
Responsable informàtica

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Codi Segur de Validació 896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001

Url de validació <https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/axr/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



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. Durada del contracte i pròrrogues

Aquest contracte tindrà una durada de DOS (2) anys des de la formalització del mateix.

Aquest contracte tindrà un màxim de DUES pròrrogues d'UN (1) any cadascuna a acordar per aquesta administració, i serà obligatòria per la part l'adjudicatària.

En cas de pròrroga, s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresari, sempre que el seu preavís es produeixi almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte.

En el cas de que al venciment no s'hagués formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació i per a no interrompre la mateixa, es podrà prorrogar fins que comenci l'execució del nou contracte per un període màxim de nou mesos i en les mateixes condicions segons allò previst a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

13. 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 o reimplantació, sent l'inici del mateix en el moment que l'Ajuntament aprovi, per part de la Unitat encarregada del seguiment, el Pla de Treball o s'exhaureixi el termini definit en el punt anterior.

L'Ajuntament determina com a necessari i indispensable la realització de la implantació en cas de resultar adjudicatari un licitant diferent de l'actual prestador del servei. En cas de resultar adjudicatari el mateix prestador que l'actual, es considera necessari i indispensable la realització d'una reimplantació per solucionar les carències actuals en les mateixes condicions i criteris de compliment que com si fos una nova implantació.

Signatura 1 de 1
FRANCESC AZNAR MARIN
13/11/2023
Responsable informàtica

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/axr/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Durant tota la vida del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar tant a l'Ajuntament d'Arenys de Mar 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 o reimplantació:
 - Calendari de treballs d'implantació o reimplantació.
 - 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.
 - Proposta de programa formatiu amb itinerari.
 - Full de ruta d'evolutius.
 - Subjectes a obligacions jurídiques vigents.
 - Subjectes a millores funcionals.
- A2 – Altres no previstos als apartats anteriors.

Important:

El Pla de Treball haurà d'incloure la relació de Criteris d'adjudicació Relacionats amb la Qualitat i el seu termini d'implementació.

En cap cas serà justificable la no correspondència entre la Declaració Responsable, el Pla de Treball i l'efectiva realització dels treballs o prestació del servei en relació a tots i cadascú dels criteris del present plec.

Signatura 1 de 1	FRANCESC AZNAR MARIN	13/11/2023	Responsable informàtica
------------------	----------------------	------------	-------------------------

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

14. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ RELACIONATS AMB LA QUALITAT

Es valoraran com a criteris relacionats amb la qualitat els inclosos al següent llistat, sempre observant de manera ineludible els terminis màxims detallats individualment a la columna de la dreta:

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ RELACIONATS AMB LA QUALITAT		Termini màxim d'implementació de la millora
Codi	Descripció	
CRQ-01	-CPD auxiliar- Es valorarà com a millora que la solució proposada compti amb un tercer CPD auxiliar amb les següents característiques: CPD auxiliar: Lloc opcional on s'allotgen els servidors, bases de dades, emmagatzematge de fitxers, dispositius de xarxa i tots aquells elements necessaris per a la recuperació del servei en cas de desastre greu pel qual no es pogués donar el servei des del principal i / o secundari. Perquè un CPD es consideri auxiliar de tenir almenys una rèplica de totes les bases de dades amb menys de 6h de retard respecte del principal. Per tenir per implementada aquesta millora, caldrà aportar els contractes de manteniment de disposar dels elements exigits per als CPD auxiliars com a màxim a més trigar a la data indicada a la columna de la dreta "Termini màxim d'implementació de la millora".	A) A l'inici de la prestació
CRQ-02	-Sistema d'autenticació doble factor- Es valorarà com a millora que la plataforma incorpori un sistema d'autenticació de doble factor pel procés d'identificació del personal. Prestat directament o bé mitjançant integració amb sistemes de tercers com per exemple Lastpass, Google o altres similars que comptin amb un mínim de 1.000 persones usuàries.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-03	-Sistema de cita prèvia i gestió d'agendes- Es valorarà com a millora que la plataforma compti amb sistemes de cita prèvia i de gestió d'agendes integrats a la seu electrònica per planificar l'atenció a el públic i el control d'aforament a les oficines. El sistema també permetrà prestar atenció telemàtica a ciutadania i empreses per mitjans telefònics o per videoconferència.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-04	-Mòdul de missatgeria i xat- Es valorarà com a millora que la plataforma inclogui un sistema integrat de missatgeria instantània i xat per al treball col·laboratiu que ha de permetre: - Crear canals de comunicació privats per mantenir converses entre usuaris -amb polítiques de configuració per a la seva organització, administració de membres, preferències de notificació, etc.- i per a l'intercanvi d'imatges, arxius o enllaços. - Un sistema de missatgeria instantània o xat per a l'enviament de missatges directes entre usuaris o grups.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-05	-Sistema integrat de tasques- Es valorarà com a millora que la plataforma inclogui un sistema integrat de tasques per a fer seguiment en treballs col·laboratius que ha de permetre: - Crear tasques, definir-les i explicar-les. - Assignar-les, reassignar-les, gestionar-les i retornar-les entre usuaris o grups.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-06	-Signatures electròniques avançades- Es valorarà com a millora que la plataforma inclogui un sistema per a realitzar signatures electròniques avançades per un portesignatures mòbil en el sistema IOS d'Apple i a Android.	A) A l'inici de la prestació

Signatura 1 de 1
FRANCESC AZNAR MARIN
13/11/2023
Responsable informàtica

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/axr/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

CRQ-07	-Signatura en el núvol- Es valorarà com a millora que la plataforma que es contracta, en modalitat SaaS, permeti realitzar signatures electròniques avançades amb un sistema de signatura "en el núvol" basat en una custòdia centralitzada dels certificats en un servidor HSM. En aquest sentit: En virtut de l'article 18 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica "Només els prestadors de serveis de certificació que expedixin certificats reconeguts podran gestionar les dades de creació de signatura electrònica en nom de la persona que firma" En cas d'incorporar-aquesta millora, el licitador haurà d'aportar certificat de conformitat amb el Reglament UE 910/2014 (eIDAS) del prestador de serveis de Confiança i els serveis d'expedició de certificats electrònics de signatura i de segell electrònic així com certificat de seguretat de HSM FIPS 140-2 Level 3.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-08	-Servei de Certificats d'empleat públic i d'empleat públic amb pseudònim- Es valorarà com a millora que l'adjudicatari subministri dins el preu ofert tots els certificats d'empleat públic i d'empleat públic amb pseudònim que necessiti aquesta Administració per poder operar amb la plataforma. Aquests han de tractar-se de certificats reconeguts i emesos per una Entitat de Certificació que figuri en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) de l'Estat Espanyol. En cas d'incorporar-aquesta millora, el licitador haurà d'incloure una descripció detallada dels certificats oferts i de les condicions generals d'ús així com certificat de seguretat de HSM FIPS 140-2 Level 3.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-09	-Signatures electròniques avançades amb un sistema de signatura al núvol- Es valorarà com a millora que l'adjudicatari subministri dins el preu ofert tots els certificats de segell d'òrgan que necessiti aquesta Administració per operar amb la plataforma. Aquests han de tractar-se de certificats reconeguts i emesos per una Entitat de Certificació que figuri en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) de l'Estat Espanyol. En cas d'incorporar-aquesta millora, el licitador haurà d'incloure una descripció detallada dels certificats oferts i de les condicions generals d'ús.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-10	-Notificacions i comunicacions- Es valorarà com a millora que l'adjudicatari remeti les notificacions i comunicacions que tinguin el mitjà paper en format electrònic via eNotum. Considerant, en tot moment, l'exercici de dret de la persona interessada segons recull la Llei 39/2015 i el Reial Decret 203/2021.	B) Abans de finalitzar la implantació
CRQ-11	-Tauler edictal únic- Es valorarà com a millora que l'adjudicatari, per donar compliment a aquest precepte, integri amb els serveis web del TAULER EDICTAL ÚNIC de el Butlletí Oficial de l'Estat. De conformitat amb l'article 44. LPAC "Quan els interessats en un procediment siguin desconeguts, s'ignori el lloc de la notificació o bé, intentada aquesta, no s'hagués pogut practicar, la notificació es farà per mitjà d'un anunci publicat en el Boletín Oficial del Estado."	B) Abans de finalitzar la implantació
CRQ-12	-e-Tauler- Es valorarà com a millora que la plataforma estigui integrada amb l'e-TAULER de l'AOC.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-13	-El Meu Espai- Es valorarà com a millora que la plataforma estigui integrada amb el El meu espai del l'AOC o es trobi en situació DT al llistat de proveïdors integrats del consorci. https://suport-integradors.aoc.cat/hc/ca/articles/4416414630417-Prove%C3%AFdors-integrats-amb-serveis-del-Consorci-AOC.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-14	-i-Arxiu- Es valorarà com a millora que la plataforma estigui integrada amb l'i-ARXIU de l'AOC.	A) A l'inici de la prestació

CRQ-15	-FUE- Es valorarà com a millora que la plataforma estigui integrada amb l'FUE de la Generalitat mitjançant els serveis de l'AOC.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-16	-EACAT Tràmits- Es valorarà com a millora que la plataforma estigui integrada amb EACAT Tràmits de l'AOC.	B) Abans de finalitzar la implantació
CRQ-17	-Sistema integrat de videoconferències- Es valorarà com a millora que la plataforma proveeixi d'un sistema integrat de videoconferències per a ús intern i extern. Les videoconferències realitzades podran ser gravades i certificades incloent-se automàticament en l'expedient administratiu de l'òrgan col·legiat o ser publicades en el portal de la transparència. Aquestes sessions podran ser retransmeses en directe en plataformes de difusió o xarxes socials.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-18	-Sistema passarel·la de pagament- Es valorarà com a millora que la plataforma proveeixi d'un sistema de passarel·la de pagament. Les funcionalitats de la passarel·la de pagament com a mínim, hauran de ser les següents: - Iniciar el procés de pagament, completar-ho i generar una evidència del pagament. - Fruit del procés de pagament, ha de produir una sèrie de dades o un document resultant. - Un cop generades les evidències del punt anterior, ha de ser incorporades de manera automàtica a un assentament registral. - La identificació de la persona interessada es realitzarà amb caràcter previ al pagament mitjançant la integració amb el servei d'identificació de l'AOC o similar.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-19	-Fluxos predefinits- Es valorarà com a millora que la plataforma proveeixi d'un mínim de 100 fluxos predefinits.	A) Abans de finalitzar la implantació
CRQ-20	-Sistema de signatura externa de documents- Es valorarà com a millora que la plataforma proveeixi d'un sistema de signatura externa de documents. 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". La gestió de l'expedient ha de contemplar la possibilitat de signatura de documents de manera externa mitjançant un sol acte de signatura entre dos o més signants. Garantint la integritat del procés de signatura i la seva posterior custòdia. Per tal de fer possible la signatura externa de documents mitjançant la posada a disposició en seu electrònica, portesignatures o altres sistema que vetlli per la seguretat, la integritat del procés de signatura i els mecanismes de representació sense alterar la naturalesa digital del procediment, com és procedent per a la signatura d'un contracte, conveni o altres documents de feccença o d'evidència	A) A l'inici de la prestació
CRQ-21	-Mòdul d'Analítica- Es valorarà com a millora que la plataforma aporti una solució d'analítica complementària al mòdul d'explotació de dades i dades obertes. Com a solució d'anàlisi per fer servei a les diferents àrees de l'Ajuntament de la informació de la plataforma d'administració electrònica. Agrupant la informació en mòduls, de manera que les anàlisis i mitjans aportats es puguin adaptar millor a les necessitats de cadascuna de les esmentades àrees. En qualsevol cas, i com a mínim, les àrees que han de comptar amb l'analítica de l'explotació de les dades generades per la seu electrònica, el registre d'entrades i sortides, la base de dades de tercers, el gestor d'expedients, el mòdul de contractació electrònica, el mòdul de control intern, i totes les operatives generades pels connectors d'interoperabilitat amb els serveis de l'AOC i de l'Administració General de l'Estat. La plataforma ha de permetre la navegació des de visions més generals de quadre de comandament (dashboard) a la dada més concreta (unitat transaccional) en cada context de treball. El mòdul analític, a més de comptar amb les visualitzacions base de cada àrea, permetrà,	A) A l'inici de la prestació

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Codi Segur de Validació 896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001

Url de validació <https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/axr/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



	per a aquells usuaris autoritzats, la creació de noves visualitzacions i analítiques, basades en la informació continguda en cada mòdul de treball. A més, aquestes noves visualitzacions han de poder ser compartides amb la resta d'usuaris de l'organització. El sistema disposarà de manera integrada, de visualitzacions geoespacial amb capacitats de selecció equivalents a la resta d'elements de la plataforma. Aquests mapes, a més, han de poder mostrar (de manera solapada o per navegació) diferents capes / nivells d'informació. El context d'utilització d'aquests elements es circumscriurà a informació georeferenciada (punts geogràfics, àrees ...) o georeferenciables (províncies, municipis, codis postals ...), dins del catàleg.	
CRQ-22	-Apoderaments interoperables i Notaria- Que la plataforma compti amb algun d'aquests mitjans vàlids en dret: - A través d'una inscripció d'un apoderament en el Registre Electrònic d'Apoderaments de l'Administració General de l'Estat mitjançant integració amb el Representa del l'AOC o l'Apodera de l'AGE. - A través d'un poder notarial recaptat a través dels serveis de consulta de Poders notariais (NOTARIA) mitjançant integració amb el servei de ViaOberta o amb la Plataforma d'Intermediació de Dades.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-23	-Autofirma- Una persona interessada pot signar un contracte des de la seu electrònica amb el sistema AutoFirma i el càrrec públic competent signar el mateix document des de la seva porta firmes.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-24	-Experiència addicional de l'equip d'implantació- L'increment dels anys d'experiència (Suma dels anys addicionals/quantitat membres de l'equip) de les persones amb funcions de consultoria designades per a la fase d'implantació. Es valorarà 0,5 punts per cada any addicional (superior als anys requerits) fins a la màxima puntuació.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-25	-Experiència addicional de l'equip de seguiment- L'increment dels anys d'experiència (Suma dels anys addicionals/quantitat membres de l'equip) de les persones amb funcions de consultoria designades per a la fase d'implantació. Es valorarà 0,5 punts per cada any addicional (superior als anys requerits) fins a la màxima puntuació.	A) A l'inici de la prestació
CRQ-26	-Sessions presencials anuals de seguiment- L'increment del número de sessions a l'any presencials addicionals de seguiment (a partir de la finalització de la fase d'implantació). Es valorarà 0,5 punts per cada sessió presencial fins al màxim de puntuació	A) A l'inici de la prestació
CRQ-27	-Sessions virtuals virtuals - L'increment de sessions virtuals addicionals de formació o seguiment a l'any a partir de la finalització de la fase d'implantació. Es valorarà amb 0,05 punts per cada sessió virtual a l'any fins al màxim de puntuació	A) A l'inici de la prestació

El termini de màxim d'implementació dels criteris és l'indicat en el llistat anterior. La superació d'aquest termini suposarà l'aplicació de penalitats segons el plec de clàusules administratives particulars inclosa la resolució del present contracte.

A) A l'inici de la prestació:

CRQ-01, CRQ-02, CRQ-03, CRQ-04, CRQ-05, CRQ-06, CRQ-07, CRQ-08, CRQ-09, CRQ-12, CRQ-13, CRQ-14, CRQ-15, CRQ-17, CRQ-18, CRQ-19, CRQ-20, CRQ-21, CRQ-22, CRQ-23, CRQ-24, CRQ-25, CRQ-26 i CRQ-27.

B) Abans de finalitzar la implantació:

CRQ-10, CRQ-11 i CRQ-16.

15. CRITERIS DE VALORACIÓ

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de l'oferta de millor relació qualitat preu s'atendrà als següents criteris d'adjudicació del contracte:

Listat de criteris (Màxima puntuació 100 punts)

Criteri 1. Oferta econòmica del cost unitari de la jornada

Serà puntuat amb el màxim de punts, l'oferta més econòmica.

La fórmula utilitzada per al seu càlcul serà la següent:

Puntuació

Preu unitari de la jornada de l'equip professional (sense IVA) dels serveis professionals per a la implantació o reimplantació. Es contempla una jornada tipus de 3 persones (Una persona de perfil gestió de projectes i dues de perfil consultoria) que suma un total aproximat 24 hores. L'oferta es presentarà en forma de proposta econòmica estrictament en base al preu de la jornada de l'equip professional proposat entre els valors de 750€/jornada i 1.000€/jornada IVA no inclòs. Per exemple, si s'oferta un preu unitari per jornada de 1.000€/jornada (IVA no inclòs) que correspon a l'import màxim, el preu unitari a proposar seria 1.000€. IMPORTANT: No s'ha d'ofertar ni informar del preu total de la borsa en base a l'estimació del pla de treball o previsió de durada de la implantació en jornades.

- Preu unitari de la jornada de l'equip professional (5 punts):

Import màxim: **1.000€ / jornada** (iva no inclòs)

Import mínim: **750€ / jornada** (iva no inclòs)

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

IL = Import de Licitació

Es prescindirà de l'ús dels decimals en la puntuació obtinguda, utilitzant tècnica d'arrodoniment.

IL (import de licitació): correspon a l'import màxim de preu unitari sense IVA.

OV: L'import ofertat correspon a l'import a preu unitari sense IVA de la jornada.

P: Punts criteri econòmic és el màxim de puntuació del criteri de l'oferta econòmica en punts.

Fins a 3 punts

Criteri 2. Oferta econòmica del cost del servei

Serà puntuat amb un màxim de 37 punts, rebent l'oferta més econòmica la màxima puntuació.

La fórmula utilitzada per al seu càlcul serà la següent:

Puntuació

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

IL = Import de Licitació

Es prescindirà de l'ús dels decimals en la puntuació obtinguda, utilitzant tècnica d'arrodoniment.

IL (import de licitació): correspon a l'import màxim sense IVA.

OV: L'import ofertat correspon a l'import sense IVA.

P: Punts criteri econòmic és el màxim de puntuació del criteri de l'oferta econòmica en punts.

Fins a 37 punts





Criteri 3: MILLORES (Criteris relacionats amb la qualitat), fins a 60 punts:

DETALL	Màxima puntuació
CPD auxiliar	2
Sistema d'autenticació doble factor	5
Sistema de cita prèvia i gestió d'agendes	3
Mòdul de missatgeria i xat	2
Sistema integrat de tasques	2
Signatures electròniques avançades	3
Signatura en el núvol	4
Servei de Certificats d'empleat públic i d'empleat públic amb pseudònim	2
Signatures electròniques avançades amb un sistema de signatura al núvol	3
Notificacions i comunicacions	2
Tauler edictal únic	1
e-Tauler	1
El Meu Espai	3
i-Arxiu	1
FUE	2
EACAT Tràmits	1
Sistema integrat de videoconferències	5
Sistema passarel·la de pagament	1
Fluxos predefinits	2
Sistema de signatura externa de documents	4
Mòdul d'Analítica	4
Apoderaments interoperables i Notaria	1
Autofirma	1
Experiència addicional de l'equip d'implantació	1
Experiència addicional de l'equip de seguiment	1
Sessions addicionals presencials anuals de seguiment	2
Sessions addicionals virtuals	1

* Els criteris de l'apartat anomenat "Criteris d'adjudicació relacionats amb la qualitat" i codificats en el seu llistat com CRQ 1 a 27 són els criteris relacionats amb la qualitat. Aquests corresponen als Criteris 3 a 29 de la taula immediatament anterior a aquesta anotació. Aquesta permuta és el resultat d'haver-se incorporat al davant els dos de proposta econòmica.

Màxima puntuació possible: criteri 1 (fins a 37 punts)+criteri 2 (fins a 3 punts)+criteri 3 (fins a 60 punts) = puntuació total (màxima 100 punts).

Signatura 1 de 1
FRANCESC AZNAR MARIN
13/11/2023
Responsable informàtica

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Codi Segur de Validació 896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001

Url de validació <https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/arg/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament
d'Arenys de Mar

Arenys de Mar, a data de la signatura electrònica

Signatura 1 de 1	FRANCESC AZNAR MARIN	13/11/2023	Responsable informàtica
------------------	----------------------	------------	-------------------------

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	896e5789157a4d77953d7f14d0d8e3b9001	
Url de validació	https://tramits.arenysdemar.cat/absis/idi/arg/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	