



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTACTE DE SUBMINISTRAMENT I  
SERVEIS PER A LA IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA  
SOLUCIÓ/PLATAFORMA DE SOFTWARE DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS I DEL NOU  
PORTAL WEB DE L'AJUNTAMENT DE LA GARRIGA**

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

## 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 i el nou portal web de l'Ajuntament, així com el manteniment, l'actualització i la millora contínua relacionada en ambdós conceptes, obligant-se l'empresa que resulti adjudicatària a la realització del conjunt d'operacions i treballs necessaris per al seu compliment.

En aquest, es recullen les característiques tècniques que regiran el procediment per a l'adjudicació per part de l'Ajuntament de La Garriga (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.



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Ajuntament necessita disposar d'una solució digital que incorpori el nou portal web de l'Ajuntament així com la Seu electrònica i que permeti la gestió integral dels seus expedients, la seva digitalització i unificar la seva gestió en una plataforma única que garanteixi la integritat de les dades i la traçabilitat de l'expedient, així com la resta de dimensions de la informació, com la confidencialitat, la disponibilitat i l'autenticitat.

L'objecte del contracte es la implantació, posada en funcionament, manteniment, suport i allotjament de tot l'abast.

## 2. EL GESTOR D'EXPEDIENTS

### 2.1 Normativa aplicable

La solució tècnica proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- 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 del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic
- Reial Decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats de el Sector Públic Local.
- Reial Decret 311/2022, del 3 de Maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Llei Orgànica 3/2018 LOPDGDD, Llei Orgànica de Protecció de Dades i Garantia de Drets Digitals.
- Reial Decret-llei 28/2020, de 22 de setembre, de treball a distancia.
- Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.

### 2.1.1. Normes tècniques d'interoperabilitat

- Reial Decret de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de catàleg d'estàndards.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Digitalització de Documents.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat d'Expedient Electrònic.
- Resolució de 28 de juny de 2012 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Protocols de intermediació de dades.
- Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Relació de models de dades.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Procediments de còpia autèntica i conversió entre documents electrònics.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de model de dades per al Intercanvi de assentaments entre les entitats registrals.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

### 2.1.2. Normes tècniques relatives a la gestió documental:

- UNE ISO 15489 Informació i documentació, Gestió de documents.
- Norma UNE ISO 23081. Informació i Documentació. Processos de gestió de documents: Metadades per a la gestió de documentació.
- Requisits establerts per la MoReq2 o MoReq2010. així com altres normes que els desenvolupen.

L'aplicació s'adaptarà als canvis normatius que puguin sorgir durant el seu funcionament que tinguin incidència en qualsevol de les funcionalitats de l'aplicatiu de tal manera que se'n garanteixi en tot moment la seva adequació normativa.

## 2.2 Requeriments Tècnics

### 2.2.1 Infraestructura i Serveis Cloud

#### Arquitectura dels serveis cloud

Els licitadors hauran d'incloure a les seves propostes una plataforma d'administració electrònica basada en allotjament cloud i accés amb interfície web que compleixi els principis d'escalabilitat, utilització d'estàndards, modularitat, transferència de dades i seguretat.

La solució oferta haurà de ser escalable, preveient el creixement del volum de dades i/o usuaris de l'Ajuntament durant la vigència del contracte.

En aquest sentit, els licitadors detallaran a les seves propostes les característiques de la plataforma oferta, detallant l'arquitectura i especificant si els recursos són compartits o dedicats a l'Ajuntament.

El proveïdor del servei serà l'encarregat de la gestió i manteniment del cloud. L'Ajuntament no administrarà, prescriurà, ni controlarà la infraestructura del cloud. En aquest sentit l'Ajuntament podrà sol·licitar informació a l'adjudicatari sobre les infraestructures i plataformes del cloud per tal de verificar-ne el compliment normatiu.

El proveïdor del servei serà el responsable del compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades, tal com es recull a l'apartat 5.1.4 i a l'apartat 4.9, havent de designar un Responsable de Seguretat dins la seva organització.

En compliment de la normativa vigent, la infraestructura proposada pel licitador s'haurà d'ubicar dins de l'espai europeu comú, o en cas contrari sol·licitar l'autorització pertinent a l'Agència Espanyola de protecció de Dades. Donat que no es contempla una transferència internacional de

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

dades, es valorarà específicament que el servei cloud s'ofereixi des d'infraestructura allotjada a l'espai econòmic europeu.

A nivell d'arquitectura de la solució oferta, es valorarà especialment que la solució cloud contempli un centre de processament de dades principal i un centre de contingència configurat en alta disponibilitat, que compleixi el ENS nivell ALT. En qualsevol cas, per a la inclusió d'aquests centres alternatius, caldrà tenir en compte els mateixos criteris de compliment normatiu, de transferència de dades i seguretat que per al CPD principal.

L'Ajuntament es reserva el dret a realitzar les auditories que consideri convenientes sobre les mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari. Aquestes auditories poden ser substituïdes per certificacions oficials vigents obtingudes per l'empresa adjudicatària.

Tot i que no forma part de l'abast del projecte ni està plantejat fer-ho, cal assegurar que en el suposat cas que l'Ajuntament de La Garriga vulguis migrar el gestor implantat al cloud a una implantació on premise, no hi hagi cap impediment funcional ni tècnic per portar-ho a terme.

### Còpies de Seguretat

Els licitadors detallaran a les seves propostes la política de còpies de seguretat que s'implementa en la plataforma proposada. Com a mínim es requereix que els licitadors incloguin còpies de seguretat diàries.

### **2.2.2 Seguretat de la Informació**

#### Esquema Nacional de Seguretat

El contractista haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establerts pel Reial decret 3/2010, de 8 de gener, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basar-se per fer-ho en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional (CN-CERT) en relació amb la prestació de serveis al núvol.

Es considerarà imprescindible que el contractista disposi d'un certificat d'acompliment de l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell ALT, i que aporti el certificat corresponent i que figuri en la web del CNI (<https://governanza.ccn-cert.cni.es/certificados>)

#### Traçabilitat i autenticitat

El contractista garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de l'Ajuntament.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

### Accés a la gestió dels serveis

S' haurà de garantir que únicament les persones amb els permisos adequats poden accedir a les interfícies de gestió dels serveis, especialment a la informació de caràcter restringit, seguint el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

### Securització i rols

La solució ha de disposar d'una eina de gestió dels rols dels usuaris que utilitzin la plataforma.

Aquests rols seran els qui determinaran els accessos i les accions possibles de cadascun dels usuaris que utilitzin la plataforma.

Es requereix el compliment de les següents especificacions tècniques mínimes:

- Definició, configuració i modificació de diferents tipus d'usuaris i rols.
- Definició, configuració i modificació de grups i taules d'usuaris.
- Definició, configuració i modificació dels responsables associats a la tramitació.
- Identificació d'usuari per mitjà d'usuari i contrasenya.
- Gestió de permisos d'accés en funció del rol:
- Associació de permisos als usuaris sobre els procediments del quadre de classificació municipal
  - Associació de permisos als usuaris sobre les accions.
  - Associació de permisos als usuaris sobre la tramitació.
  - Associació de permisos d'accés als diferents mòduls, menús, cerques i documents de la plataforma.
  - Dotar d'accessibilitat temporal a un usuari a un expedient específic.
- Disposar d'un rol d'administrador de la plataforma.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

### 2.2.3 Model de dades

Es requerirà:

- L'existència d'un diccionari de dades, que faciliti la comprensió de l'estructura de dades.
- Que permeti la inclusió de nous camps definits per l'usuari.
- Que permeti associar documents a qualsevol entitat amb utilitats d'operador. Aquests documents es visualitzaran en les pantalles de consulta de l'aplicació.

### 2.2.4 Interoperabilitat

L'aplicació disposarà dels procediments necessaris per garantir la interoperabilitat amb els diferents sistemes electrònics d'altres administracions per a l'intercanvi d'informació que es detallen en aquest document. Aquests procediments hauran d'estar tècnicament adaptats a les especificacions regulades a l'Esquema Nacional de Interoperabilitat ENI (article 156, apartat 1, de la Llei 40/2015, i Reial Decret 4/2010 de 8 de gener i altres disposicions relacionades).

### 2.2.5 Integració

La solució disposarà d'un catàleg de webservices amb tecnologia REST, que permeti la integració de les aplicacions corporatives actuals de l'Ajuntament, i que permeti fer qualsevol operació funcional del programari.

Qualsevol actualització, millora o evolució d'aquest catàleg de webservices ha de garantir que les aplicacions corporatives segueixin funcionant amb normalitat sense cap modificació en la integració.

Si fos necessària la modificació o adequació de les aplicacions corporatives contractades, caldria notificar a l'Ajuntament quins canvis son necessaris per adaptar-se a aquestes millores i disposar de les dues versions d'integració fins que l'Ajuntament verifiqui el correcte funcionament del canvi.

### 2.2.6 Entorn d'Usuari

El licitador haurà de contemplar una interfície gràfica amable i complerta orientada als treballadors de l'Ajuntament complint amb les especificacions tècniques mínimes a nivell d'entorn d'usuari. Es requerirà que:

- Les aplicacions tinguin una interfície gràfica d'usuari amigable i que facilitin la navegació a traves de diverses pantalles, enllaçant-les segons la relació existent entre els objectes o



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

mòduls del sistema.

- Tots els mòduls disposin d'un sistema àgil i potent per realitzar consultes i accedir als registres de l'aplicació.
- Totes les aplicacions tinguin la mateixa aparença i segueixin els mateixos criteris respecte al funcionament i interfície d'usuari.
- Disposi d'un mòdul d'explotació de la informació obtinguda de les consultes per poder generar estadístiques detallades de tots els mòduls.
- La interfície de totes les aplicacions sigui multi idioma. Tots els components de la proposta hauran de contemplar l'ús de les dues llengües oficials.
- La interfície s'adapti al llibre d'estils de l'Ajuntament i sigui totalment responsiva web designa per adaptar-se a diferents dispositius.
- La interfície ha de ser accessible per a tota la ciutadania segons les lleis vigents d'accessibilitat.
- Es demana disposar d'un mecanisme d'accés mitjançant una cartera d'identitat que faciliti l'accés al programari sense haver de gestionar contrasenyes. D'aquesta manera es permetrà controlar l'accés mitjançant usuari/contrasenya o amb seguretat avançada basada en un doble factor d'autenticació (2FA) utilitzant una app criptogràfica com a disparador y gestor de l'accés, sota el control exclusiu de cada usuari. Es requereix compliment amb el model eIDAS2, que disposi del Conformance Test de EBSI.

A nivell de compatibilitat, caldrà que com a mínim la solució compleixi amb les següents especificacions tècniques:

- Compatibilitat a nivell d'usuari amb els principals navegadors (Mínim Chrome, Safari i Firefox).
- Compatibilitat amb els formats d'ofimàtica i estàndards de Microsoft i Windows.
- Compatibilitat amb formats d'ofimàtica basats en estàndards oberts.
- Compatibilitat i integració entre tots els mòduls licitats en el plec.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Operativitat des de terminals mòbils.

## 2.3 Requeriments Funcionals

La solució proposada haurà d'incloure, necessàriament (excepte si es diu expressament), les funcionalitats i mòduls que a continuació s'enumeren:

### 2.3.1 Dades de tercers i territori

La gestió de persones consistirà en un subsistema que caldrà que integri tota la informació respecte els tercers amb els que l'Ajuntament tingui o hagi tingut relació, ja sigui persona física o jurídica, relativa a dades identificatives.

A continuació es detallen els trets principals:

- El sistema ha de ser capaç d'identificar a cada persona en qualsevol relació amb l'Ajuntament de forma única. Haurà de permetre totes les formes de persones físiques i jurídiques.
- S'han d'emmagatzemar les adreces de forma estructurada, permetent desglossar, parametritzar, com a mínim el municipi, el nucli de població, el carrer, el número del portal, el bloc, l'escala, el pis i porta.
- S'ha de permetre la seva depuració, les seves relacions, domicilis així com disposar de controls de coherència, ja sigui per les dades ja existents en un moment donat com per les dades generades per la incorporació a fitxers externs.
- S'ha de disposar d'un mecanisme de validació per evitar duplicitats i incoherències.
- L'accés ha de ser senzill i ràpid a la visió completa de tota la informació vinculada a un tercer.
- De cada tercer s'ha d'emmagatzemar, com a mínim, la següent informació: Identificador, primer cognom, partícula del primer cognom, segon cognom, partícula del segon cognom, nom/raó social, alies (per guardar nom comercial, per exemple), NIF/Passaport/.., tipus de tercer (persona física/jurídica, administració pública, ..), idioma, diferents adreces degudament normalitzades, diverses formes de contacte (telèfons, adreces de correu electrònic, fax, etc).
- S'ha de poder prioritzar les diferents adreces que disposi el tercer en funció del resultat de

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

les possibles notificacions, així com qualsevol altra criteri que resulti necessari.

- Cal permetre la interoperabilitat amb les altres administracions públiques via serveis web.
- S'ha de poder identificar i localitzar amb l'objectiu de poder notificar a tercers de forma correcta.
- S'han de poder realitzar estadístiques basades en tercers o territori.
- Les adreces han de ser georeferenciables.
- Cal que permeti el registre i gestió de la representació, així com els diferents tipus de representació, documents i control de vigència

La gestió d'adreces i territori estarà degudament estructurada i com a mínim es requereix que:

- Els elements territorials comuns a totes les aplicacions caldrà que siguin gestionats i continguts en una sola informació territorial i una sola vegada.
- Les localitzacions o adreces hauran d'estar geolocalitzables, amb un camp específic que així es determini.
- El emmagatzematge de les adreces s'ha de fer de forma estructurada, permetent desglossar, parametritzar, com a mínim el país, província, municipi, el nucli de població, el carrer, el número del portal, el bloc, l'escala, el pis i porta.
- S'ha de poder distingir entre les adreces locals de les nacionals i estrangeres.
- S'han de poder realitzar estadístiques basades en territori.

### 2.3.2 Gestor Documental

Es considera el document l'element principal de l'activitat administrativa. Per tant, des de l'inici, ha d'estar classificat. La solució proposada ha d'incloure un sistema de gestió documental que contempli totes les fases del cicle de vida dels documents.

A continuació es llisten els principals requisits:

- Obert: emmagatzematge, custòdia, accés i recuperació dels documents generats tant per



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

la plataforma com per altres sistemes de gestió existents a l'Ajuntament.

- Parametritzable: creació i gestió del quadre de classificació documental municipal i de les taules d'avaluació i tria per determinar la vida dels expedients.
- Multiformat: suport de qualsevol format inclosos en el catàleg d'estàndards definit per les Normes tècniques d'interoperabilitat.
- Classificació, validació i verificació: Els documents hauran d'estar identificats i classificats mitjançant un conjunt de metadades i d'acord amb el quadre de classificació municipal, de forma que puguin ser recuperats i validats per part de treballadors públics i, en cas que procedeixi, pel ciutadà

El mòdul de Gestió Documental haurà de gestionar tots els documents i haurà d'incloure les següents funcionalitats:

- Gestionar i mantenir un únic quadre de classificació (QdC) per a tota l'eina amb les següents característiques:
  - Gestionat a través d'un perfil específic d'administrador del QdC.
  - Permetre altes, baixes, modificacions, substitucions, fusions, etc dels diferents nivells del QdC cadascú d'aquest identificats de manera unívoca. S'ha de poder mantenir un històric d'aquestes accions.
  - Vinculat al catàleg de tipologies documentals, al calendari de conservació i accés i a les Taules d'Accés i Avaluació Documental.
  - Permetre la gestió de metadades associades als diferents nivells del QdC que s'han de poder heretar entre nivells i associar automàticament als objectes classificats.
  - El sistema ha de permetre gestionar canvis de codificació de forma automàtica, propagant el canvi a tots els registres vinculats. Un canvi a nivell d'arxiu s'ha de propagar a nivell de procediment i registre i a la inversa
- Definició del catàleg de tipologies documentals i les seves propietats.



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Gestió per documents, permetent disposar d'un manteniment específic per llistar, filtrar i gestionar els documents, independentment dels elements de gestió amb els que pugui estar relacionat (Registre, Expedient, Tercer, etc).
- Ingrés de documents per diferents canals (Interoperabilitat, Digitalització, Plantilles, etc). Aquest documents sempre han de formar part d'un expedient que ha d'estar classificat seguint el QdC. S'ha de disposar d'un mecanisme de control per aquesta acció.
- Visualitzar el document i la fitxa de metadades associades en una mateixa pantalla.
- Poder enviar el document, des d'aquest mateix mòdul, a un flux de validació i/o firma de document per a ser rebut al mòdul de porta signatures.
- Permetre publicar documents a diferents taulers o diaris electrònics.

#### Gestió de metadades:

- Definir i configurar l'esquema de metadades per tipus de documents.
- Informar manualment les metadades d'un document en suport paper o que ha estat digitalitzat i ingressat
- Les metadades de signatura s'hauran d'informar de forma automàtica a les metadades de document.
- S'han d'heretar de forma automàtica les metadades, permisos i calendaris de disposició dels nivells superiors jeràrquics del quadre de classificació.
- Assignar a cada unitat documental simple (document) o composta (expedient) un identificador únic.
- Gestionar les operacions relacionades amb la gestió documental com ara el control d'accés, transferències, i disposicions de documents.

Garantir que els documents conserven les seves propietats essencials: fiabilitat, integritat, autenticitat, accessibilitat i usabilitat al llarg del seu cicle de vida. Amb aquest objecte haurà de complir les normes tècniques adients.

- Control d'accés. Aquesta funcionalitat ha de permetre definir perfils d'usuaris i permisos, tant a nivell individual com de perfil o grup d'usuaris i mantenir un registre de control d'accessos.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Accés i sortida de documents. Inclou les funcionalitats necessàries per localitzar un document per diferents criteris: cerca indexada, metadades o pel codi de verificació segur (CSV).
- Gestió de documents. És el nucli del sistema, que s'encarrega de coordinar l'entrada de documents, validant els seus privilegis i emmagatzemant-los al seu corresponent repositori, o el procediment anàleg per la seva recuperació. inclourà, també, l'opció de referenciar documents que formen part d'un expedient.
- La plataforma ha de garantir que es pot confiar en els documents i es pot demostrar la seva integritat i autenticitat, mitjançant mecanismes com la integració amb la plataforma de signatura electrònica.
- Exportar documents garantint la seva integritat.
- Auditoria: ha de disposar d'un sistema de traçabilitat i de registre d'accessos tant a nivell de consulta com de modificació de documents.
- Cercador de documents per diferents criteris, tant respecte a les metadades com al contingut dels documents.

Es valorarà que el mòdul de gestió documental estigui basat en una solució estàndard i amb àmplia experiència al mercat, i que permeti que l'eina pugui ser invocada per aplicacions i sistemes externs aliens a la plataforma objecte del present plec.

També es valorarà que el gestor permeti la consulta i edició en línia del document mitjançant la plataforma ofimàtica de l'Ajuntament, sense haver de descarregar el document prèviament. El sistema ha de ser compatible amb la versió de MS Office 365, i versions MS Office 2013 o superior i LibreOffice versió 5.2.x o superior i OpenOffice versió 4.1.x o superior.

### Digitalització Segura

El sistema ha de permetre un procés de digitalització segura a l'Ajuntament. S'ha de poder digitalitzar qualsevol tipus de document en paper mitjançant un escàner i convertir-lo en format digital amb totes les garanties tècniques i legals.

El sistema ha de permetre realitzar la digitalització segura des de qualsevol escàner o impressora multi funció actuals de l'Ajuntament, sense necessitat d'instal·lar cap tipus de programari als equips clients que no sigui el propi de l'equip d'impressió.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

### Porta Signatures

El personal al servei de l'Ajuntament utilitzarà preferentment com certificats electrònics els proporcionats pel Consorci AOC, en software TCAT-P. La solució haurà de permetre com a mínim els certificats electrònics proporcionats pel Consorci AOC, en software TCAT-P, així com el DNie o qualsevol altre reconegut i classificat pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC).

Els certificats digitals que es facin servir en l'entorn de la plataforma d'administració electrònica, ja siguin els utilitzats pels funcionaris o usuaris, es validaran utilitzant els serveis del validador de l'AOC.

Els segells de temps hauran de ser els proporcionats pel Consorci AOC (CatCert) o substituït d'aquest.

La solució proposada haurà d'incloure un mòdul integrat que permeti als usuaris centralitzar i agrupar la gestió de la signatura electrònica de documents. Aquest mòdul haurà d'incloure, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Integració amb el gestor de documents i gestor d'expedients
- Signatura i validació per usuaris
- Definició de circuits de signatura predeterminats per tots el personal
- Ha de permetre la signatura per lots (diversos documents), signatures múltiples (diversos signants), indicant els redactors quins són els signataris i l'ordre de signatures. Per certs tipus de documents o plantilles cal poder establir un circuit no modificable per els usuaris i usuàries.
- Incorporació de validació o vistiplau en el circuit de signatura.
- Previsualitzar el document a signar i, també, accés a l'expedient relacionat.
- Signatura individual o massiva de documents.
- Possibilitat de rebutjar el document a signar o validar, indicant el motiu (el document ha de ser recuperable per a ser modificat, si escau).
- Enviament d'avís als usuaris per advertir que tenen documents pendents de signatura i/o validació.
- Ús de segell de temps per assegurar amb exactitud l'instant en què la firma té lloc.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Signatura de documents en format pdf optimitzat, i transformació de la resta de formats a aquest. Les signatures produïdes tindran formats avançats i seran preservables d'acord a la normativa vigent.
- Safates de documents pendents de signar i consulta històrica de documents signats, pendents i rebutjats a partir de diferents criteris de cerca.
- Gestió de delegacions i/o substitucions de signatura i validació. Incorporació de la funcionalitat de substitució o delegació de signatura d'un usuari a un altra, de manera que tot document pendent de signatura passi a la signatura de la persona delegada.
- Incorporació en el document de signatura amb "marca d'aigua" visible i/o codi segur de verificació (CSV), codi de barres o QR.
- Signatura electrònica de documents incorporant el codi segur de verificació (CSV).
- Generació de còpies dels documents signats amb codi segur de verificació
- Signatura en mobilitat des de dispositius mòbils (tauletes, telèfons intel·ligents, o substituïts d'aquests): iPad, iPhone, Android, Windows, etc.
- Integració amb el validador AOC.
- Disposar d'un llistat de l'històric d'accions on es puguin visualitzar i consultar els processos realitzats anteriorment.

El sistema ha d'estar integrat amb el servei de signatura biomètrica (signatura electrònica manuscrita) que actualment està implantat i en funcionament a l'Ajuntament: VIDsigner.

### Validació de documents Electrònics

La solució ha d'incorporar un validador de la documentació generada amb codi segur de validació (CSV) que s'ha de poder incorporar a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Per a la validació del document es sol·licitarà a l'usuari la introducció del CSV que incorporarà el document a validar i es mostrarà el document original electrònic que haurà d'estar emmagatzemat, juntament amb el seu CSV, el qual formarà part de les metadades del document.



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

### 2.3.3 Seu Electrònica

La Seu Electrònica és l'adreça electrònica disponible al públic a través de la que s'accedeix a informació i serveis que presta l'Ajuntament per mitjans electrònics. Ha d'estar disponible per a la ciutadania (tots els dies de l'any i durant les vint-i-quatre hores del dia).

La proposta de seu electrònica haurà de respectar els principis de transparència, publicitat, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, neutralitat, accessibilitat i interoperabilitat d'acord amb la normativa establerta, així com l'ús d'estàndards oberts i, en el seu cas, d'altres d'us generalitzat per la ciutadania.

La seu electrònica disposarà de sistemes que permetin establir comunicacions segures sempre que sigui necessari. Per tal d'identificar-se i garantir una comunicació segura a través de xarxes de comunicacions electròniques s'utilitzaran certificats reconeguts o qualificats d'autenticació del lloc web o mitjà equivalent.

El disseny de la Seu ha de ser responsive (o adaptatiu), és a dir que s'ha de poder visualitzar correctament en tot tipus de dispositius (des d'ordinadors de sobretaula fins a tauletes o mòbils).

La Seu Electrònica inclourà, com a mínim, els elements i/o funcionalitats que s'enumeren a continuació:

- Multi-idioma. Amb possibilitat tant d'afegir la traducció del text de manera manual com de traducció automàtica mitjançant API de Google.
- Informació de la titularitat i regulació de la Seu.
- Política de signatura i relació de segells electrònics emprats per l'Ajuntament.
- Accés (enllaç) a / Vincular-ho amb l'aparta del nou portal web, segons s'escaigui:
  - Portal de transparència: AOC
  - L'oferta pública d'ocupació: actualment es publiquen dins la web actual.
  - Tauler d'Edictes Electrònic: AOC
  - Perfil del contractant: Generalitat de Catalunya
  - Catàleg de Tràmits: actualment es publiquen dins la web actual.
  - Convenis: actualment es publiquen dins la web actual.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

Amb la possibilitat de poder afegir qualsevol altre enllaç segons necessitat.

- Indicació de la data i hora oficial del Real Instituto y Observatorio de la Armada Española
- Calendari de dies hàbils i inhàbils.
- Oferta pública d'ocupació
- Informació sobre la disponibilitat de la Seu, el Registre Electrònic i les interrupcions previstes.
- Punt d'accés al registre de factures del servei eFact del Consorci AOC.
- Directori geogràfic de les oficines d'assistència en matèria de registres.
- Disposar de diversos mòduls (apartats) on els treballadors de l'Ajuntament puguin publicar la informació que correspongui. Els mòduls mínims que es demanen són:
  - Actes i acords d'òrgans col·legiats (on publicar Actes de sessions del Ple, de la Junta de Govern Local, extracte de les resolucions d'Alcaldia...).
  - Convocatòries d'ajuts, subvencions i premis.
  - Informació financera (on publicar el pressupost de la corporació...).
  - Normativa i documentació de rellevància jurídica (on publicar Ordenances, Cartes de Servei...).
  - Instruments de planificació urbanística (on publicar el POUM...).

La Seu haurà de disposar d'un sistema de control d'accessos fonamentat en usuaris i rols, que permeti als administradors de l'Ajuntament donar a cada usuari permisos per publicar només al mòdul o sub-secció corresponent.

Les publicacions s'hauran de poder signar amb el certificat del propi treballador o el segell d'òrgan que correspongui. Aquest segell o certificat haurà de poder-se penjar en la pròpia Seu pels administradors de l'Ajuntament, assignant a cada usuari el certificat que li correspongui i fent així

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

innecessària la instal·lació del mateix en l'equip del treballador.

- Permetre incorporar fluxos d'edició, aprovació, signatura i publicació de continguts dins de l'eina.
- Disposar d'un registre de control d'activitat dins l'apartat d'administració de l'eina per un millor control de totes les accions i canvis que s'hi realitzin.
- L'eina també haurà de disposar d'un registre d'evidències electròniques: un sistema de control de la disponibilitat de les publicacions mitjançant un registre públic a través d'evidències electròniques.
- Accés a la Carpeta Ciutadana o espai personalitzat de comunicació amb l'Ajuntament (més informació en el seu corresponent apartat)
- El servei ha de disposar d'una bústia de notificacions electròniques integrada amb el servei de notificacions electròniques eNotum del Consorci AOC. (i accessible des de la Carpeta Ciutadana preferentment).
- Verificació de documents electrònics mitjançant Codis Segurs de Verificació (CSV) o altres sistemes de verificació utilitzats per a les còpies en suport paper. Per a la validació del document es sol·licitarà a l'usuari la introducció del CSV que incorporarà el document a validar i es mostrarà el document original electrònic que haurà d'estar emmagatzemat, juntament amb el seu CSV, el qual formarà part de les metadades del document .
- La Seu electrònica s'ha de poder integrar amb la resta de programari de l'Ajuntament, permetent així la publicació de continguts d'altres aplicacions, tant de manera manual com automatitzada. Destacant especialment la integració amb el Gestor d'Expedients de l'Ajuntament ja que és l'eina per on passa la majoria de la documentació que es publica a la Seu.
- La Seu electrònica ha de disposar d'un cercador i aquest ha de cercar en tot el contingut de la Seu.
- Els diferents menús de la Seu han de ser editables des de l'apartat d'administració pels administradors de l'Ajuntament, que podran decidir en tot moment l'ordre i els enllaços dels diferents menús.
- Des de l'apartat d'administració pels administradors de l'Ajuntament han de poder crear pàgines informatives amb possibilitats bàsiques d'edició de textos.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

## Catàleg de tràmits

Els tràmits i procediments accessibles en cada moment per via electrònica s'inclouran en el corresponent catàleg als efectes d'informació a la ciutadania. La plataforma inclourà un llistat de procediments i tràmits organitzats per matèries (per Temes, per Àrees de Tramitació, per Perfil...), que facin els tràmits més fàcils de localitzar pels usuaris.

El disseny del catàleg ha de ser responsive (o adaptatiu), és a dir que s'ha de poder visualitzar correctament en tot tipus de dispositius (des d'ordinadors de sobretaula fins a tauletes o mòbils).

La plataforma ha de disposar d'un cercador accessible des de totes les pàgines del catàleg.

Aquest cercador ha de fer la cerca en totes les pàgines i textos del catàleg, no només en els títols dels tràmits. Els tags s'han de poder configurar manualment des de l'administració.

La plataforma ha de permetre destacar uns tràmits concrets i que aquests apareguin en la pàgina o secció corresponent. I també, de manera automatitzada, els tràmits més consultats han d'aparèixer en la pàgina o secció corresponent, amb dades obtingudes de les pròpies estadístiques de la pàgina.

La plataforma ha de disposar d'una pàgina d'ajuda i preguntes freqüents pels usuaris. Aquesta pàgina ha de ser editable des de l'administració, permetent afegir o eliminar contingut segons les necessitats.

## Fitxa informativa

Per a cadascun dels tràmits s'ha de poder definir una fitxa informativa on es descriurà, entre d'altres:

- Objecte del tràmit
- Requisits i condicions específiques
- Destinataris i/o beneficiaris
- Marc normatiu
- Procediment a seguir
- Documentació a aportar

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Forma de tramitació
- Tràmits relacionats

Totes aquestes seccions s'han de mostrar (o no) depenent de les necessitats de cada tràmit. Es a dir que les seccions que no continguin informació no es mostraran.

Per altra banda, cada secció s'ha de poder plegar i desplegar, facilitant així una visió global a la persona usuària, i permetent-li un ràpid accés a la secció que necessiti consultar.

A cada fitxa informativa es podran associar models de formularis normalitzats per a la seva tramitació presencial, o altres documents que també sigui necessaris presentar en la tramitació tant electrònica com presencial, així com d'altra informació relacionada amb el tràmit i d'interès per a la ciutadania.

Des de la fitxa informativa del tràmit es podrà accedir al formulari d'inici del tràmit.

### Formularis i tràmits electrònics

Les funcionalitats bàsiques del gestor de formularis i tràmits electrònics seran les següents:

- Permetre personalitzar formularis i documents seguint el manual d'estil de l'Ajuntament.
- Permetre definir els formularis, les dades específiques que aquests han d'incloure i els documents que s'hauran d'adjuntar, segons les característiques de cada tràmit, mitjançant una eina d'edició, sense necessitat de programació. Els camps mínims que es demanen per aquesta eina:
  - Camps de text
  - Camps numèrics
  - Camps de data
  - Camps de selecció (simple i múltiple)
  - Camps de compte bancari
  - Camps de captcha
  - Camps d'ajuntar arxiu
  - Camps per inserir directament codi html



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Definir conjunts de dades reutilitzables per els formularis, permetent adaptacions massives de forma simplificada.
- Permetre adjuntar a la sol·licitud documents en diferents formats. Com per exemple: 7z | ace | bmp | cab | doc | docx | gif | gz | hqx | jpeg | jpg | ods | odt | pdf | png | rar | rtf | sit | sitx | tgz | tif | tiff | txt | xls | xlsx | xml | zip.
- Sol·licitar i emmagatzemar el tipus de consentiment de forma automatitzada, en funció de l'expedient o tipus de tràmit. L'eina ha de permetre la gestió dels consentiments per tal que la notificació es realitzi per mitjà del canal que marca el consentiment, per tant a cada consentiment haurà de poder indicar-se el canal per defecte segons el tipus escollit.
- Disposar d'un control de disponibilitat de places i reserves a formularis que així ho requereixin.
- Els formularis han de permetre signar electrònicament la sol·licitud i/o els documents adjunts mitjançant signatures electròniques segons es determini per a cada tràmit.
- Generar el fitxer corresponent a la sol·licitud o comunicació en format llegible.
- Ha de permetre incorporar una passarel·la de pagament mitjançant TPV, així com la possibilitat d'aplicar descomptes i tarifes per garantir el pagament de taxes o preus públics que es derivin de les sol·licituds electròniques realitzades. Aquestes taxes i preus públics no sempre seran un import fixe, per tant la plataforma haurà d'oferir la possibilitat de fer càlculs a partir de la informació que s'afegeixi en el formulari (aplicar fórmules, sumar, restar multiplicar i dividir, tants per cent, condicionals...). Finalment la plataforma haurà de:
  - Garantir la seguretat i confidencialitat de la informació bancària aportada en el procés de pagament.
  - Facilitar la possibilitat de realitzar transaccions de pagament amb un conjunt d'entitats financeres, i no limitar-se a una única entitat.
  - Integrar-se amb el procés de tramitació de sol·licituds electròniques.
  - Integrar-se amb les autoliquidacions de la ORGT: el sistema ha de permetre realitzar l'autoliquidació directament dels



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

tràmits que gestiona l'Ajuntament.

- Integrar-se amb el gestor d'Expedients de l'Ajuntament, permetent:
  - Registrar d'entrada la sol·licitud o comunicació del ciutadà, de forma automàtica, mitjançant el registre electrònic i generar automàticament el justificant d'assentament registral signat amb segell.
  - El justificant és una còpia autenticada del document de què es tracti, que ha d'incloure la data i l'hora de presentació i el número d'entrada al registre, així com un rebut acreditatiu d'altres documents que, en el seu cas, l'acompanyin, de forma que es garanteixi la seva integritat i no-repudiació. S'ha d'enviar automàticament mitjançant correu electrònic i/o missatge al telèfon del sol·licitant.
  - Permetre diligenciar automàticament la sol·licitud cap al centre Gestor que l'haurà de tramitar.
  - Permetre generar l'alta automàtica d'un expedient, incorporant la documentació aportada a l'expedient i vinculant l'assentament registral al mateix.
- Disposar d'un sistema d'estadístiques dels tràmits, per controlar-ne errors, detectar tràmits que no s'acaben de complimentar, etc.

### Carpeta Ciutadana

La solució proposada haurà d'incloure un espai des d'on les persones físiques i jurídiques puguin accedir, de forma àgil i senzilla, a consultar la informació que l'Ajuntament disposa d'ells, així com els documents presentats al registre i l'estat en que es troben les seves sol·licituds i tràmits amb l'Ajuntament.

L'accés a la Carpeta Ciutadana podrà fer-se, indistintament, mitjançant certificat electrònic o amb d'altres sistemes d'identificació segura com ara contrasenyes temporals. L'accés a la carpeta ciutadana, ha d'integrar-se amb l'ús del servei VALid de l'AOC.

Des de la Carpeta Ciutadana les persones interessades, com a mínim, podran:

- Consultar l'estat dels expedients que tenen oberts amb l'Ajuntament i dels quals son els

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

interessats, tant si s'han iniciat electrònicament com presencialment.

- Consultar les anotacions en les quals son part, tant en el registre d'entrada com de sortida.
- Consultar les seves dades personals.
- Accedir a la bústia de notificacions electròniques integrada amb el servei de notificacions electròniques eNotum del Consorci AOC.
- Accedir als documents que se'ls hi hagin enviat a signar des de l'Ajuntament. La plataforma ha de permetre signar electrònicament aquests documents.
- Consultar les seves dades del padró i poder realitzar volants i d'altres gestions bàsiques de padró totalment automàtiques i online.
- Integració amb les autoliquidacions de la ORGT: el sistema ha de permetre realitzar l'autoliquidació directament dels tràmits que gestiona l'Ajuntament. La plataforma ha de permetre pagar online.
- Integració amb SicalWin (a través de la Diputació de Barcelona, a partir d'ara, DIBA).
- Els sistemes que calgui integrar i que estiguin oferts per la DIBA només es podran integrar en el cas que la DIBA ho permeti. Cal que en el cas que la DIBA ho permeti durant la durada del contracte, aquestes estiguin incloses i es portin a terme sense cost per l'Ajuntament, incloent el seu suport i manteniment un cop posades en funcionament.

### 2.3.4 Circuit de tramitació

#### Registre Entrades i Sortides

La plataforma d'administració inclourà una aplicació per a la gestió del registre d'entrada i de sortida de documents, que permeti les tasques de registre, gestió i traçabilitat dels documents presentats i generats per la pròpia administració, així com la distribució electrònica de l'assentament als diferents serveis.

La solució proposada estarà formada pel registre electrònic i el presencial, tant d'entrada com de sortida, amb capacitat d'interrelació amb el gestor d'expedients altres sistemes d'informació de l'Ajuntament o externs.

El registre d'entrada i sortida haurà de ser interoperable i incorporarà de forma automatitzada tots els assentaments del registre d'entrada i sortida de l'EACAT mitjançant el registre unificat (MUX).



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

Es valorarà que la solució, mitjançant uns patrons parametrizables permeti, sense intervenció del personal de l'Ajuntament, tractar els assentaments del registre d'entrada i sortida unificat (MUX) simplificant així la feina al personal municipal automatitzant processos. El sistema de patrons ha de permetre a l'administrador crear nous patrons futurs i accions. El patró haurà de permetre identificar la tipologia del registre filtrant, com a mínim, per descripció del registre i nom del document, i assignar o modificar, com a mínim, el contingut de les unitats de treball, personal tramitador, procediment/assumpte, descripció del registre i nom del document.

El registre de sortida de documents permetrà la descentralització per serveis / departaments i s'integrarà amb el sistema de tramitació, així com amb el servei de notificacions electròniques eNOTUM del Consorci AOC, a més de la gestió de notificacions mitjançant els sistemes tradicionals, correus o per agent notificador.

El registre d'entrada presencial haurà de:

- Garantir la data i hora oficial de registre de conformitat amb el que estableixen les lleis 39/2015 i 40/2015.
- Classificar els registres en base al tràmit realitzat i al quadre de classificació municipal i estarà integrat amb les bases de dades tercers.
- Permetre registrar i associar un document a diversos interessats o representants, a més del principal, i en cas de representant, indicar a quin dels interessats representa.
- Incorporar anotacions a l'assentament. Adjuntar diversos documents al registre.
- Digitalitzar qualsevol document en paper generant còpies autèntiques amb segell d'òrgan.
- Generar justificants dels assentaments registrals signats electrònicament.
- Assignar registres a les unitats de treball mitjançant les corresponents diligències, els quals podran acceptar, rebutjar o derivar l'assentament si aquest no es correspon a un assumpte de la seva competència. Restarà un històric de tots els moviments realitzats que podrà ser consultat per l'usuari.
- Iniciar expedient a partir de la diligència i traspasar la documentació i les dades de registres, si els usuaris disposen dels permisos corresponents.
- S'ha de poder obrir expedients directament des del registre d'entrada.
- Llistar, imprimir i exportar totes les dades relatives als assentaments registrats.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Administrar permisos per a cada usuari o grups d'usuaris i regular a quines anotacions pot accedir, en funció de les unitats de treball a què aquestes van dirigides o provenen, segons es tracti d'anotacions d'entrada o de sortida, respectivament.
- Iniciar tasques de treball vinculades a un registre.

El registre de sortida haurà de poder:

- Enviar una notificació o comunicació generada en el sistema de gestió d'expedient al servei de notificacions electròniques eNotum de l'AOC.
- Generar automàticament un assentament en el llibre de registre de sortida. Consultar l'estat de cada notificació.
- Incorporar automàticament a l'expedient electrònic les evidències que acrediten el lliurament o rebuig de la notificació.
- Controlar els terminis de notificació i integrar-los en la gestió d'estats i control de terminis dels expedients.
- Crear i gestionar grups i llistes per tal de realitzar notificacions i/o comunicacions massives, simplificant així la gestió al personal de tramitació.
- Guardar l'històric dels canvis d'estat de les notificacions i les seves evidències.
- 

### Gestor d'expedients

El mòdul de gestió d'expedients electrònics ha de permetre la gestió completa de la tramitació electrònica de l'expedient en totes les seves fases i realitzar una completa gestió del cicle de vida.

L'aplicació de gestió d'expedients ha de ser una aplicació en entorn web, integrada amb el nucli d'informació de base, amb el registre d'entrades i sortides, la gestió de tasques, el mòdul de tercers i territori i amb el gestor documental.

Es podrà demanar la integració amb les plataformes de serveis de tercers, sempre que siguin integrables via web service.

L'aplicació ha de presentar, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Classificació d'expedients i documents mitjançant l'ús d'una estructura lògica que permeti la seva correcta organització dins el quadre de classificació documental.



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- El gestor ha de permetre que puguin conviure diferents tipus de tramitació, oberta, condicionada i/o reglada
- Gestió integral dels expedients en tot el seu cicle de vida (des de la creació, fins a la finalització), garantint l'accessibilitat i recuperació de les dades dels mateixos.
- El gestor d'expedients permetrà saber en tot moment l'estat de tramitació en que es troba un expedient, així com quina és la carrega de feina (expedients i/o tasques pendents) d'una unitat gestora. També ha de permetre definir terminis de tramitació per fase i establir alarmes de control dels terminis
- Un expedient podrà tenir més d'un destinatari, tant principal com secundari, interessat o representant. També podrà tenir referenciats varis punts del territori, si correspon.
- Generar documents electrònics integrats dins del mòdul de gestió documental, tant basats en plantilles predefinides com amb documents lliures.
- Generació de propostes d'acord o de resolució per enviar-les a fiscalitzar i/o Secretaria.
- Signatura electrònica de documents incorporant el codi segur de verificació (CSV). Aquesta signatura haurà de poder-se fer dins del propi portasignatures del gestor, via signatura biomètrica o des de la Carpeta del Ciutadà o Empresa.
- Tramesa de notificacions i comunicacions a les persones interessades mitjançant la plataforma de notificació electrònica e-NOTUM del Consorci AOC
- Integració amb SICER per a notificacions postals.
- Annexar a l'expedient documents externs ja sigui en format electrònic o en format paper mitjançant l'escaneig segur d'aquests, incorporant la compulsa electrònica.
- Enviament de correus electrònics a través de la plataforma.
- Iniciar tasques de treball vinculades a les fases de tramitació de l'expedient i assignades a una unitat de tramitació o usuari concret.
- Registre de sortida automatitzat de documents. Les notificacions han de generar les anotacions corresponents al registre de sortida de documents, de forma automatitzada.
- Generar l'índex i foliat electrònic de documents que integren l'expedient, segons les NNTT

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

de l'ENI.

- Gestió d'expedients arxivats.
- Cerca d'expedients i també dels documents individuals d'aquests.
- Possibilitat d'integració amb altres eines pròpies de gestió per a recuperar i enviar dades a través de Serveis Web.
- Generar llibres, llistats i/o informes predeterminats, sense cap limitació.
- Definir permisos i rols a nivell d'usuaris, grups d'usuaris o unitats organitzatives per a l'execució de les diferents fases i/o tràmits de cada expedient o seguiment del mateix.
- Garantir la traçabilitat dels tràmits realitzats a l'expedient amb informació de l'usuari que les ha realitzat, i quan s'han iniciat i quan s'han acabat, podent explotar aquesta informació.
- Definir camps personalitzats per les diferents fases de tramitació, de tipus numèric, text, llistes d'opcions, adreces en format GIS o taules de bases de dades externes.
- Relacionar expedients, tant de forma automàtica, com de forma manual per l'usuari tramitador.

### Control Intern

El mòdul de control intern ha d'estar integrat amb el gestor d'expedients, per donar compliment al RD 424/2017 en els àmbits de Funció Interventora, en règim de fiscalització prèvia plena o limitada, i Control Permanent no planificable, permetent l'explotació de la informació per donar també cobertura als àmbits d'Auditoria Pública i d'Informes Resums anuals.

Aquest mòdul té com a objectius principals la centralització de les peticions en un únic espai, el control del cicle de vida de les mateixes i, finalment, la simplificació i automatització del procés de fiscalització per part d'intervenció, que faciliten la gestió i garanteixen la reducció dels terminis de tramitació.

El sistema ha de permetre:

- Càrrega de fitxes d'actuacions, pròpies o d'altres ens, vinculades al quadre de classificació dels expedients per tal de determinar la relació entre els procediments i les fitxes que els afecten. Les actualitzacions d'aquestes fitxes durant la duració del contracte anirà a càrrec



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

de l'adjudicatari.

- Disposar d'un sistema de peticions de fiscalització: sistema dual d'alta de peticions de fiscalització. Per una banda, disposarà de la capacitat que el gestor d'expedients, des de la tramitació de cada un dels expedients, pugui crear sol·licituds de fiscalització al mòdul per tal que intervenció les tramiti. I per l'altra, incorporarà un sistema d'alta de peticions des del propi Control Intern, desvinculat de qualsevol gestor d'expedients, que permetrà utilitzar aquest mòdul de forma aïllada i independent, actuant com a caixa negra en la qual arriba una petició i surt un informe de fiscalització.
- Integració amb la tramitació del gestor d'expedients i els seus documents: en el cas que la petició de control intern s'iniciï des de la tramitació del gestor d'expedients, la solució permetrà pre-fiscalitzar des del propi centre gestor, indicant tant el compliment de cada un dels extrems, com la documentació que li dona acreditació. Aquest acte donarà molta més agilitat a intervenció en el procés de validació dels diferents extrems, agilitzant el tràmit de fiscalització i, en conseqüència, tot el termini de resolució dels expedients.
- Possibilitat d'integrat al sistema de comptabilitat de la entitat: permetran connectar-se amb el sistema comptable de l'Ajuntament (SICALWin a través de la DIBA) per l'execució de processos automàtics, que aporten major seguretat, eliminen duplicitats de tasques i estalvien molt de temps.
- Consulta de les peticions i quadre de comandament: el conjunt de tota la informació que es va recollint en les diferents etapes del procés fiscalització de cada una de les peticions sol·licitades quedarà emmagatzemada dins del mòdul per a la seva explotació en format de consulta. Aquestes consultes es podran extreure en format CSV i/o en format informe. Així mateix es disposarà d'un quadre de comandament per tal de tenir un resum visual del estat de l'exercici del control intern per part del l'Ajuntament.
- Gestió dels circuits i dades relatives als procediments de reparament i omissió de fiscalització.
- Generació dels informes de resum anuals per a la comunicació de l'exercici de control intern als diferents organismes.

### Gestió d'Òrgans Col·legiats i Unipersonals

Aquest mòdul permetrà gestionar les resolucions i acords generats pels òrgans unipersonals i col·legiats de forma integrada amb el gestor d'expedients i amb la plataforma de notificacions

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

electròniques.

La solució proposada haurà d'incloure, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Definició i gestió diferenciada de tants òrgans, unipersonals o col·legiats, com calgui.
- Generar propostes de decret o d'acord des de qualsevol expedient en tràmit, per el seu posterior enviament a decret, a dictàmens o a inclusió en l'ordre del dia de l'òrgan col·legiat corresponent.
- Crear els llibres de decrets i acords necessaris en format electrònic.
- La documentació generada des d'aquest mòdul s'ha d'integrar automàticament i quedar vinculada als expedients originaris del gestor d'expedients.
- Pel que fa a la gestió dels òrgans col·legiats, la solució proposada haurà de permetre:
  - Gestionar i mantenir els membres dels òrgans col·legiats i de les comissions informatives.
  - Tramesa electrònica dels expedients per incorporar-los a les ordres del dia dels diferents òrgans col·legiats.
  - Generar l'ordre del dia a partir de les propostes enviades.
  - Generar les convocatòries de les sessions, amb registre de sortida automatitzat i notificació electrònica.
  - Generar una acta de les sessions.
  - Possibilitat d'integració amb el mòdul de vídeo actes de l'Ajuntament.t
  - Elaborar de manera assistida l'acta de les sessions.
  - Generar automàticament certificats dels acords adoptats.
  - Numerar els decrets o resolucions, en el cas dels òrgans unipersonals.
  - Generar les notificacions dels acords de manera automatitzada i massiva.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Possibilitat d'incloure punts fora de l'entorn del gestor d'expedients.
- Possibilitat d'incloure a l'ordre del dia més d'un punt per a l'aprovació de més d'una acta.
- Generar un llibre d'acords per cada òrgan unipersonal.
- Generar certificats i notificacions de forma automatitzada i massiva.

### Carpeta del Regidor

Aquest mòdul ha de permetre accedir, per part de tots els membres de la corporació a la documentació relativa a les sessions dels òrgans dels que son membres, els expedients que es troben en fase de resolució, fer consultes de les sessions celebrades, tenir accés a les actes o registres d'entrada i sortida, tenir accés a decrets i llibres oficials, i també poder realitzar signatures accedint al Portafirmes.

Ha d'incorporar al sistema de gestió eines de treball en línia per a tots els membres del consistori.

El sistema haurà d'integrar-se amb la plataforma d'àudio vídeo actes d'eCityclic.

### Gestió de les Notificacions

Quant a les notificacions electròniques, la plataforma d'administració electrònica ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Implementació de funcionalitat d'admissió, posada a disposició i lliurament de notificacions amb justificant de recepció.
- Enviament d'informació a mitjans electrònics, com correu electrònic i/o SMS, per informar de la disponibilitat d'una notificació.
- Implementació de sistema d'informació de l'estat tant de les notificacions postals com les telemàtiques.
- Realització de notificacions en grup / massives.
- Notificació a ciutadans i empreses per mitjà de la integració amb la plataforma e-NOTUM, tant pel que fa al dipòsit de les notificacions, com al seguiment del canvi d'estat i



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

incorporació a l'expedient de totes les evidències electròniques.

- Notificació a la resta d'administració pública per mitjà de la integració amb la plataforma EACAT, sempre que així sigui viable.
- Gestió de consentiments i de les seves evidències, de les notificacions electròniques de les persones físiques i jurídiques, ja sigui per a un procediment o tràmit específic o bé per a tota la relació amb l'Ajuntament.

Quant a les notificacions postals, la plataforma d'administració electrònica ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Generació del full de seguiment o justificant de lliurament.
- Integració amb SICER o d'altres serveis equivalents per al seguiment de l'estat de les notificacions postals.
- Digitalització i incorporació a l'expedient dels justificants de lliurament.

Quant a les notificacions presencials, la plataforma d'administració electrònica ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Possibilitat de manteniment manual de l'estat de la notificació i del comprovant de lliurament quan la notificació es practiqui presencialment.

### Gestió d'arxiu

Quant a l'arxiu, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Possibilitat de definir el calendari de tancament i transferència a l'arxiu per part dels serveis gestors.
- Possibilitat de definir el calendari d'avaluació i disposició documental.
- Respecte de l'eliminació d'expedients i documents arxivats:
  - Permetre aplicar les Taules d'Accés i Avaluació Documental
  - Permetre l'eliminació per mostreig vinculada a la Taula d'avaluació documental i tipologia documental.





<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Permetre mantenir la traçabilitat de tot el procés d'eliminació, incloent una evidència dels elements eliminats.
- Permetre la generació de manera automàtica d'un informe dels elements eliminats que contingui els camps mínims sol·licitats per la Comissió Nacional d'Avaluació, Accés i Tria Documental per a la comunicació d'eliminacions.
- Acceptació i rebuig electrònic de la transferència per part d'Arxiu.
- Gestió dels expedients i de les metadades definides a l'EGMDE pròpies d'arxiu.
- Possibilitat de definir dret d'accés a expedients arxivats.
- Compatibilitat i tramesa d'expedients a iArxiu.
- Possibilitat de descriure les unitats documentals mitjançant la NODAC
- Gestió dels préstecs i les consultes tant dels expedients electrònics com de l'arxiu en suport paper.
- Consulta d'expedients de l'arxiu per part de tercers no interessats de l'expedient.

### 2.3.5 Integració

Cal que la solució proposada inclogui, en concret, la interoperabilitat i integració amb els serveis, les eines i les plataformes d'administració electrònica utilitzades actualment, indicant aquelles que estan disponibles en el moment d'inici de la implantació, i aquelles, que si fos el cas, estarien disponibles en el moment de la posada en marxa de la solució.

#### Consorti AOC

La solució s'haurà d'integrar amb les plataformes de serveis del Consorci AOC, que siguin integrables, i serà d'obligatori compliment que a data d'inici de la posta en marxa del sistema estiguin operatives les integracions amb els següents serveis:

- e-TRAM (actualment només queden uns 10 tràmits aproximadament. Durant el projecte es planteja reduir aquest número de tràmits)



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- e-Notum
- Registre Unificat (MUX) amb descàrrega de documents
- ViaOberta
- e-TAULER
- Tramesa genèrica EACAT
- PSIS
- S-Perdura (en cas de ser necessari)
- VALid
- iArxiu
- RPC

Les següents integracions, tot i ser un requisit, el proveïdor es comprometrà ha tenir-les disponibles i operatives durant el segon any de contracte:

- Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP)
- Representa
- Servei de canal de denúncies
- MyGov-El meu espai

Totes les integracions d'altres serveis del Consorci AOC que puguin incorporar-se en un futur, són objecte d'aquesta licitació i per tant l'Ajuntament no haurà d'assumir cap cost per futures integracions de nous serveis, estarà inclòs al servei de suport i manteniment.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

### Altres integracions

- SICER
- Vidsigner
- Programa de gestió i baremació dels ajuts d'urgència social

Adicionalment, tot i que no es requereix de forma obligatòria, es valorarà la integració amb d'altres eines que disposa actualment l'Ajuntament. En cas que l'adjudicatari no ho ofereixi en la seva oferta, es contemplarà la seva inclusió futura mitjançant la possible modificació del contracte establerta al Plec de Clàusules Administratives Particulars:

- Directori Actiu mitjançant protocol LDAP.
- Gestió tributària i recaptació de AYTOS.
- Programa de comptabilitat de SICALWIN.
- Padró Municipal d'Habitants de AYTOS a través de la DIBA.
- Programa de gestió de personal de AYTOS.
- Programa de patrimoni GPA a través de la DIBA.
- Sistema Gestió Integral d'Activitats GIA a través de la DIBA
- Sistema GIS de QGIS.

### **2.3.6 Gestió de Tasques**

El sistema ha d'incorporar un gestor de tasques integrat amb els diferents elements del sistema (tercers, territori, Registre, Expedients, Documents, Usuaris, etc), mitjançant el qual els usuaris del sistema puguin com a mínim, realitzar les següents accions:

- Crear, modificar, esborrar i tancar tasques.
- Reassignar tasques.



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Control de venciment de tasques.
- Configurar avisos o alarmes.
- Anotar actuacions.
- Relacionar amb els diferents elements del sistema.
- Annexar documents.

Es valoraran altres funcionalitats, com per exemple, que permeti associar una tasca a una altra tasca (subtasca), gestionar de forma global tasques duplicades, generar documents en base a plantilles, disposar de comentaris públics i privats per quan es tracte de tasques públiques, disposar de canvi d'estat sobre les tasques per quan estan lligades a algun circuit de gestió, o que es puguin definir tasques per la seva reutilització.

### 2.3.7 Mòdul d'Avisos

Tots els mòduls han de poder generar un avís per cada acció que requereix l'atenció de l'usuari o usuària, per exemple:

- Diligència del registre entrada i sortida de documents.
- Gestió documental, indicant si un document ha estat signat totalment o rebutjat.
- Porta signatures, indicant que un document a entrat a la safata de signatura.
- Tasques i tràmits, indicant l'assignació, finalització d'una tasca o tràmit assignada a un altre persona.
- Expedients, indicant quan un expedient entra a la safata d'entrada per la seva gestió.
- Decrets i òrgans col·legiats, indicant que una proposta ha entrat a gestió del grup de treball responsable de la seva tramitació, quan una proposta s'ha retornat al departament per fer la seva esmena o per al seu trasllat als interessats o interessades.
- Un avís als respectius usuaris o usuàries per qualsevol objecte dels anteriors que estigui a un o varis dies (configurable) de la finalització del termini assignat.

Els avisos s'han de mostrar de forma clara i visible dins de la pantalla principal de l'eina, diferenciant els nous avisos rebuts dels ja existents. Cal que cada avís indiqui de quin mòdul prové,

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

tingui informat una breu descripció de la seva motivació i ha de permetre accedir a l'element que ha generat l'avís amb un sol pas.

Es valorarà que l'eina permeti que els avisos es puguin configurar per a que el personal rebi un missatge de correu electrònic o un avís al xat de Microsoft TEAMS.

### 2.3.8 Quadre de Comandament

L'eina ha de disposar d'un panell d'estadístiques i quadre de comandament que permeti visualitzar informació i estadístiques més rellevants, com a mínim haurà d'incorporar els següents:

- Estat dels expedients del departaments o equips de treball.
- Estat de les tasques i avisos.
- Documents pendents de signar o validar.
- Expedients fora de termini.
- Seguiment de l'estat de les actuacions del Registre d'Entrada i les diligències.
- Estadístiques globals i agrupades d'expedients i registres d'entrada i sortida, permeten filtres per series documentals, unitats de treball i altres.
- Estadístiques d'utilització de la solució, accessos d'usuaris, temps mitja de resposta, etc.

L'eina ha de permetre crear nous indicadors i consultes d'una forma fàcil.

Es valorarà que permeti publicar total o parcialment la informació del sistema a la part pública, per exemple a la carpeta ciutadana, al web municipal o el portal de transparència, per tal que estigui accessible a la ciutadania.

### 2.3.9 Administració i Autogestió de la Solució

El mòdul d'administració ha de poder gestionar i administrar tots els paràmetres i valors que componen la solució sense necessitat de coneixements tècnics, de forma senzilla, intuïtiva i totalment gràfica, i en entorn 100% web.

La plataforma ha de permetre, com a mínim:

- Gestionar els usuaris permetent crear i gestionar diferents perfils i rols per a cadascun.



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Administrar la informació general de l'organització: òrgans, unitats de treball, tipologies documentals i el quadre de classificació, entre d'altres.
- Confeccionar el catàleg de procediments de l'Ajuntament.
- Configurar els fluxes per a procediments de tipus guiats.
- Gestionar el catàleg de metadades.
- Mantenir les plantilles de documents i els possibles circuits de signatura associats, així com organitzar aquestes plantilles en diferents tipus.
- Definir els diferents llibres (Registre, Acords, Resolucions, etc.).
- I en general, definir i gestionar totes les constants, variables i dades auxiliars que els diferents mòduls necessitin per al seu correcte funcionament.

### 2.3.10 Modelatge d'Expedients Mitjançant BPM

La solució proposada inclourà un mòdul integrat de BPM dins la mateixa plataforma que serveixi per modelar i parametritzar procediments, i en entorn 100% web.

El mòdul ha de permetre, com a mínim:

- Modelatge de procediments de forma fàcil i àgil, sense necessitat de tenir coneixements tècnics.
- Modelar les diferents fases que configuren un procediment mitjançant una interfície gràfica, intuïtiva i usable.
- Definir processos i subprocessos reutilitzables.
- Definir les diferents fases de tramitació.
- Definir diferents tipus de transicions entre fases.
- Definir variables (dades específiques) associades a fases i procediments (metadades)
- Definir documents i plantilles genèrics associats a un o varis procediments específics.



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Definir responsables de procediment, així com els perfils o rols que han de realitzar cada fase de tramitació.
- Crear una biblioteca de plantilles i definir models de plantilles que generaran, de forma automàtica, els documents que formaran cada expedient.
- Personalitzar la imatge gràfica de les plantilles i documents.
- Identificar quins tràmits o procediments són públics o restringits, es a dir, quins podran ser iniciats o tramitats pel ciutadà o quins seran d'àmbit intern i iniciats d'ofici.
- Per a cadascuna de les fases de tramitació, s'ha de permetre definir terminis de tramitació.

Es valorarà que l'eina permeti incorporar certificats electrònics de segell d'òrgan per la signatura electrònica de documents de forma automàtica, per exemple per tràmits massius.

### 3. EL NOU PORTAL WEB

#### 3.1 Normativa Aplicable

Haurà de permetre donar compliment a la normativa aplicable a l'Administració Pública, en especial:

- Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Directiva 2019/882 sobre els requisits d'accessibilitat dels productes i serveis
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per el que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- 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.
- Llei19/2014, del 29 de desembre, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

digitals.

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, de Serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.
- Compliment de la normativa referent a drets d'imatge i propietat intel·lectual o qualsevol nova llei vigent o actualització que afectin al serveis webs públics
- 

### 3.2 Requeriments de la solució

La solució presentada haurà de comptar amb un portal web que faci les funcions de web corporativa l'objectiu del qual sigui potenciar la comunicació pública amb la ciutadania i difondre de manera transparent l'activitat institucional de l'Ajuntament de La Garriga i la ciutat.

#### 3.2.1 CMS

Els licitadors hauran de presentar la solució tecnològica que utilitzaran en els seus desenvolupaments.

La premissa bàsica serà l'ús del CMS Plone 6.0 o superior sobre base de dades ZopeDB, ja que és programari lliure i assegura d'aquesta forma el menor cost en concepte de llicències d'ús.

La solució proposada pel licitador no pot fer ús de plugins desenvolupats per tercers per garantir d'aquesta manera la consistència i seguretat del sistema en la seva evolució.

La instal·lació i configuració dels CMS, l'haurà de realitzar l'adjudicatari en els diferents entorns.

El CMS ha de comptar, com a mínim, amb les següents característiques tècniques:

- Codi obert amb llicència GPL-GNU
- Accessible via web i amb suport per als navegadors: Firefox, Chrome, Safari i Internet Edge en les seves últimes versions
- Protecció CSRF i seguretat inclosa en el nucli
- Construït amb HTML5, CSS3 i javascript.



**Codi de verificació**

4W2A2S2B321X2F3703SU

**Procediment**

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

**Expedient núm.**

8140/2023

**Document**

58940/2024

- Complir amb els estàndards XHTML i CSS actuals
- Complir amb el nivell d'accessibilitat WAI-AA de la W3C
- Enfocat a la usabilitat
- Sindicació de continguts amb suport de canals RSS 2.0 Atom i Itunes
- Edició de les pàgines en temps real i en context
- Operacions sobre el contingut com Tallar/Copiar/Enganxar
- Diversos modes de presentació de la informació (vistes)
- Sistema de còpies de treball
- Comprovació de la integritat d'enllaços i referències (esborrament segur)
- Reordenació dels continguts amb drag & drop
- Gestió massiva de canvis sobre el contingut (ordenació, dates, etiquetes, noms, estats, etc...)
- Pujada múltiple/massiva de fitxers i imatges
- Bloqueig automàtic i desbloqueig de documents
- Mecanismes de col·laboració en la construcció col·lectiva de continguts
- Sistema de comentaris amb validació
- Gestió de l'històric de revisions dels documents
- Motor de cerca integrat, indexació en temps real i livenessearch
- Indexació completa del text de documents pdf
- Navegació dinàmica, jeràrquica i transversal
- Suport per a múltiples formats d'etiquetatge del text



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Filtratge html segur del contingut de l'editor de text
- Gestió de contingut multilingüe i mapa de traduccions
- Publicació i caducitat de continguts basada en dates específiques
- Adreces URL amigables generades automàticament
- Navegació mitjançant fil d'Ariadna (breadcrumbs)
- Mapa del lloc dinàmic i fitxer sitemap.xml
- Fitxer robots.txt editable
- Gestió de redireccions url des del propi cms
- Editor de text personalitzable
- Sistema de tags/etiquetes
- Sistema de contingut relacionat
- Reducció automàtica de la mida dels recursos multimèdia
- Generació de miniatures i ampliació automàtica de les imatges
- Arquitectura oberta i escalable
- Sistema de cache del contingut amb Proxy
- Esdeveniments recurrents i múltiples agendes/calendari
- Integració amb xarxes socials millorada mitjançant opengraph i twitter cards
- API REST en format Json
- Gestió d'usuaris i grups
- Rols amb permisos globals (Editor, creador, revisor, etc...)

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Gestió de permisos específics per secció
- Possibilitat de creació de workflows amb cicle de vida dels continguts

### 3.2.2 Components

A banda dels requeriments del CMS esmentats en l'apartat anterior, es requerirà del desenvolupament a mida dels següents components.

#### Sistema d'avisos i popups

En algun lloc destacat del nou portal caldrà mostrar una franja amb avisos destacats (talls de carrers, subministraments, etc.). Aquests avisos també es podran publicar en forma de popups per tal de captar l'atenció dels usuaris.

És important que es puguin definir dates de publicació i venciment diferides per aquests tipus de continguts.

#### Sistema de sliders i banners

S'haurà de disposar d'un sistema de gestió d'sliders i banners que permeti promocionar contingut de diferents formes en uns espais determinats de les plantilles del nou portal.

Aquests s'hauran de poder mostrar també en mode carroussel i s'haurà de poder determinar els seu ordre d'aparició mitjançant un sistema de drag&drop.

#### Sistema de compartició en xarxes socials

Tots els continguts s'hauran de poder compartir de manera pública a les xarxes socials (Twitter, Facebook, LinkedIn, etc.). Per tant, caldrà assegurar-se que el format de tots els continguts estarà preparat per mostrar les dades correctes (títol, resum breu, imatge, etc.) quan es comparteixin a les diferents xarxes socials.

Per a la funcionalitat de compartir els continguts no es podrà fer ús de plugins externs tipus Addthis.

#### Sistema de traducció automàtica

El CMS haurà de facilitar la traducció semi-automàtica dels continguts via la API de Google Translate; els costos d'aquesta API no son objecte del contracte.

L'operativa de la traducció dels continguts haurà de permetre als editors traduir de manera

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

automàtica i/o manual cadascun dels camps dels diferents tipus de continguts amb una vista on a la part esquerra es mostri el text original i a la banda dreta l'espai per poder traduir-lo, per facilitar així la feina de revisió i/o traducció dels continguts.

#### Sistema de valoració del contingut i comunicació d'errors d'informació

Les plantilles de contingut final hauran de disposar d'un espai que permeti a la ciutadania valorar positiva o negativament el contingut, a més de poder comunicar errors d'informació que hagin detectat en el text, fomentant així la seva participació en el nou portal.

#### Sistema de cookies

El web haurà d'incloure un pop-up que informará sobre l'ús que en fa de les galetes el nou portal web. Aquest pop-up haurà de situar-se en un lloc visible del web però que no obstaculitzi la navegació, especialment des dels dispositius mòbils.

El pop-up ha d'incloure:

- Text breu introduint l'ús de les galetes i la dinàmica d'acceptació del seu ús o rebuig.
- Enllaç a una pàgina en què s'inclourà detallada la política d'ús de les galetes.
- Un botó per acceptar l'ús de galetes que farà que el pop-up desaparegui per a aquell visitant.
- Un botó per rebutjar l'ús de les galetes que farà que el pop-up desaparegui per a aquell visitant i que internament no es desi cap cookie.
- Un botó que ha de permetre al visitant mitjançant una altra pantalla poder escollir de forma granular quines cookies permet que siguin emmagatzemades.

#### Gestor de microsites

Aquest component ha de permetre el desenvolupament de microsites, podent ser publicats amb un subdomini independent al de la web corporativa.

Permetrà crear de forma fàcil i ràpida un petit portal web amb una estructura comuna mantenint la capçalera i el peu del portal principal.

Permetrà la personalització dels principals elements del microsite com són el menú, els colors, etc.

També haurà de tenir la possibilitat de personalitzar la seva imatge mitjançant CSS i javascript.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

Permetrà incorporar com a continguts els elements públics dels components:

- Notícies
- Agenda
- Directori

### Gestor de grups municipals

Aquest component ha de permetre la publicació de forma visual i mitjançant una actualització senzilla de tota la informació relativa als grups polítics que formen part del govern i de l'oposició així com dels regidors/es no adscrits: dades de contacte, dades biogràfiques, agendes públiques, etc.

### Gestor de formularis

Aquest component ha de permetre el disseny, publicació i manteniment de formularis de recollida de dades així com les accions en relació a l'enviament d'aquestes: enviament de correus, anotació en base de dades, dates registre i adreça IP i altres funcionalitats avançades.

Aquests formularis s'han de poder incorporar a tot tipus de pàgines.

S'ha de poder inserir imatges i ha de permetre diferents tipus de camps (caselles de verificació, llistat, etc)

L'estat d'enviament ha de quedar enregistrat i, a petició de l'usuari, s'ha de remetre una còpia de l'enviament a l'interessat.

Cal que es puguin exportar les dades recollides pels formularis en format CSV.

### Galeria d'imatges

El gestor haurà de disposar d'una vista de galeria d'imatges que permeti mostrar les imatges classificades en directoris i que aquestes es puguin ampliar per millorar la seva visualització.

### Agenda

Aquest sistema vol donar solució a la necessitat de generar esdeveniments (actes d'agenda) i publicar-los al lloc web municipal.

Ha de permetre la generació d'esdeveniments i la seva vinculació a la resta de components (notícies, directori de dades, butlletí informatiu, tràmits, xarxes socials, etc.). És a dir, si

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

l'esdeveniment té lloc en una ubicació del directori de dades, que els continguts es puguin relacionar. A més a més ha de facilitar l'addició de l'esdeveniment a l'agenda de l'usuari via fitxer ical.

També ha de poder incloure altres tipus de contingut com imatges, vídeos, i documents així com permetre la seva descàrrega.

Ha de permetre categoritzar aquest tipus d'informació per microsites així com altres sistemes de categorització que s'estableixin al web general com: perfils, temàtiques, etiquetes, etc.

La vista d'agenda haurà de disposar d'un cercador propi que permetrà acotar els esdeveniments filtrant per les categories anteriorment mencionades (perfils, temàtiques, etiquetes, etc.) així com per data (dia, mes i any) a més de poder fer una cerca per text en les parts textuais de la informació.

Serà fàcilment integrable en qualsevol altra secció del portal així com els microsites a través de la selecció d'algun dels citats criteris de categorització.

### Notícies

Aquest sistema vol donar solució a la necessitat de generar notícies (notes de premsa) i publicar-les al lloc web municipal.

Ha de permetre la generació de notícies i la seva vinculació a la resta de mòduls d'informació (agenda, directori de dades, butlletí informatiu, tràmits, xarxes socials, etc). És a dir, si la notícia afecta a un acte, a un tràmit o a una ubicació del directori de dades, que els continguts es puguin relacionar.

També ha de poder incloure altres tipus de contingut com imatges, vídeos, talls de veu i documents així com permetre la seva descàrrega.

Ha de permetre categoritzar aquest tipus d'informació per microsites així com altres sistemes de categorització que s'estableixin al web general com: perfils, temàtiques, etiquetes, etc.

La vista de notícies haurà de disposar d'un cercador propi que permetrà acotar els esdeveniments filtrant per les categories anteriorment mencionades (perfils, temàtiques, etiquetes, etc.) així com per data (dia, mes i any) a més de poder fer una cerca per text en les parts textuais de la informació.

Serà fàcilment integrable en qualsevol altra secció del portal així com els microsites a través de la selecció d'algun dels citats criteris de categorització.

Les notícies han de poder estar en portada o no. Han d'adaptar automàticament les imatges al camp i s'han de poder maquetar dins la notícia.

S'han de poder fer diferents plantilles de notícies i també fer-les de manera manual.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

### Directoris, mapes i localització

La plataforma ha de permetre la creació de registres d'informació amb camps personalitzats per tal de registrar en la base de dades de forma autònoma i sense coneixements tècnics de programació: equipaments, empreses, etc. Ha de permetre com a mínim la gestió de dades de contacte i localització de llocs d'interès, la seva categorització i la seva ubicació (geolocalització) de forma senzilla. La vista de directoris ha de ser en format llistat amb la possibilitat de realitzar filtres per text o categories.

En el cas de la vista de mapes, aquesta ha de mostrar tots aquests registres ubicats sobre un plànol amb la capa de representació de Google Maps, Open Street Maps o similar.

També s'ha de permetre la importació de fitxers en format GPX per poder representar en aquests registres, rutes, polígons, etc.

Els directoris han de permetre incorporar fotografies i quedar endreçats de manera automàtica.

### Cercador semàntic

Tot el contingut del lloc web permetrà ser cercat a través d'un cercador, aquest cercarà en tot el contingut del lloc web principal, els microsites i els sites externs que es defineixin.

- Indexació de portals externs: permetrà definir en un back-office portals web externs que poden estar desenvolupats en tecnologies diferents; els continguts dels quals seran indexats a mode de teranyina(web crawling) o via la lectura dels respectius fitxers sitemap.xml.
- Potència del cercador: ha de permetre cercar en tot el contingut possible inclòs documents pdf, així com en les metadades que es puguin definir al gestor de continguts. Tanmateix ha de permetre gestionar sinònims dels termes de cerca i ha de ser capaç de corregir errors tipogràfics en els termes de cerca utilitzats per l'usuari.
- Resultats de cerca: mostrarà la informació de la forma més usable i entenedora possible, desglossant els resultats per tipologia d'informació: notícies, esdeveniments, documents, així com si el resultat s'ha trobat en el lloc web principal o en algun portal extern.

### Navegació

Navegació compatible amb els navegadors d'escriptori més utilitzats. Compatibilitat amb les principals plataformes mòbils: es imprescindible que els desenvolupaments contemplin la navegació per dispositius mòbils mitjançant formes específiques de presentació per a aquests tipus de dispositius, seguint les recomanacions dels estàndards de W3C.

Els temps de càrrega de qualsevol de les pàgines i elements que les formen ha de ser baix,

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

permetent a l'usuari una navegació àgil.

Navegabilitat:

- El portal tindran una pàgina principal on estigui permesa la segmentació per idioma.
- La presentació dels continguts estarà definida per l'ús de plantilles, les quals definiran on es posiciona cada contingut.
- Es mostrarà sempre el fil d'Ariadna de navegació, perquè l'usuari conegui en tot moment, en quin element es troba dins de l'estructura d'arbre del portal.
- Accessibilitat. Es imprescindible que el nou portal compleixi amb els criteris de navegació per tenir un nivell AA.
- L'accés a les xarxes socials de l'Ajuntament de La Garriga (Twitter, Facebook, Youtube, Instagram, etc.) estarà present al llarg de tota la navegació per poder accedir a les diferents plataformes i poder compartir continguts.

### 3.2.3 Multiidioma

El nou portal web estarà disponible en els idiomes següents: català, castellà, anglès, francès i alemany.

Això comporta que ha de permetre la integració dels seus continguts en diverses llengües, incorporant les funcionalitats necessàries per a la realització de traduccions tant de forma manual com de forma automàtica.

La implementació del multi-idioma sobre el CMS ha de poder gestionar amb solvència tècnica i usabilitat el sistema multi-idioma, així com permetre habilitar o inhabilitar continguts, seccions i pàgines en cadascun d'aquests idiomes.

El protocol de negociació dels idiomes (comportament quan s'accedeix a un element sense traduir) s'ha de poder personalitzar de forma senzilla.

Per garantir el posicionament en cercadors, cada contingut idiomàtic ha de tenir una url pròpia, seguint el següent esquema: [www.lagarriga.cat/ca/inici](http://www.lagarriga.cat/ca/inici), [www.lagarriga.cat/es/inicio](http://www.lagarriga.cat/es/inicio), etc. I les traduccions s'han de crear com a elements lligats per facilitar la detecció d'elements sense traduir.



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

### 3.2.4 Seguretat

El back-office ha de permetre la creació de zones amb continguts restringits per a usuaris autoritzats, mitjançant la correcta autenticació dels mateixos i xifrat SSL que possibilitin la descàrrega de contingut i arxius específics.

El sistema ha de proporcionar seguretat en la privacitat de la informació continguda pel que ha d'evitar accions malintencionades que vulnerin la integritat del mateix.

El sistema ha de proporcionar facilitat en la gestió dels permisos que s'atribueixen als usuaris (mitjançant rols individuals o per grups d'usuaris).

El sistema ha d'impedir l'accés a recursos restringits si l'usuari no està autenticat a la plataforma o no té els permisos necessaris. En cas de no estar autenticat, en sistema haurà de redirigir l'usuari a la interfície gràfica d'autenticació.

El sistema ha de disposar d'un registre d'accions, en ordre cronològic, que subministri informació de les accions que s'han realitzat, amb l'identificador de l'usuari i el moment exacte en que aquest les ha dut a terme.

El nou portal haurà de ser accessible mitjançant HTTPS. El certificat serà subministrat per l'Ajuntament.

**El nou portal haurà de tenir resoltes com a mínim el top 10 de les vulnerabilitats més comunes de les aplicacions web, aquestes es poden consultar a: <https://owasp.org/www-project-top-ten/>. S'haurà de garantir el compliment d'aquest punt mitjançant una auditoria de seguretat del sistema.**

### 3.2.5 Accessibilitat

L'adjudicatari s'estarà a l'establert en el RD 1112/2018, sobre accessibilitat en els llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic. Per tant el disseny i implementació web resultant haurà de complir amb l'esmentat Real Decret. Queden explícitament exclosos del contracte els articles: 10 a 14 (mecanismes i comunicació de queixes) i 16 a 20 (organització interna de l'Administració) de l'esmentat RD.

**Al finalitzar el desenvolupament l'Ajuntament de La Garriga emetrà un informe d'accessibilitat sobre el portal i si s'escau l'adjudicatari haurà de realitzar les modificacions necessàries al codi font fins a obtenir la conformitat AA de l'estàndard WCAG 2.1.**

### 3.2.6 Optimització per als motors de cerca

La implementació del nou portal ha d'incorporar totes les funcionalitats SEO necessàries per

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

garantir la continuïtat i la millora del posicionament on-line de l'Ajuntament de La Garriga.

El codi font desenvolupat ha d'estar totalment optimitzat per SEO i proveir dels mecanismes necessaris per realitzar els canvis que el mantinguin actualitzat en aquest apartat sense dependència de l'equip de desenvolupament.

Aquesta optimització del SEO, ha de facilitar una bona indexació dels continguts, títol i descripció per a cada pàgina i bona definició de les paraules clau (metadades generals del web i per pàgina).

Els editors hauran de tenir el control sobre l'estructura de les URLs i la possibilitat de modificar l'enllaç permanent d'una pàgina o de modificar la seva ubicació dins l'arquitectura del web, sense que això trenqui la navegació a través del web o possibles enllaços que s'hi hagin fet; en aquests casos, els menús i qualsevol altre element dinàmic hauran d'actualitzar-se de manera automàtica; i s'inclourà automàticament també una redirecció amb codi 301 de l'URL antiga cap a la nova.

A continuació, enumerem els camps de metadades que s'hauran de poder administrar des del CMS:

- Title i meta description per a cadascuna de les pàgines del site. Aquests dos camps s'hauran de poder posar manualment pels editors del web.
- Alt i title de les imatges. Aquests dos camps s'hauran de poder informar manualment pels editors del web un cop s'afegeixi la imatge en el gestor de continguts en tots els idiomes disponibles del site.
- Title dels enllaços manuals introduïts en el contingut des del back-office.

### 3.2.7 Llistat provisional de plantilles de continguts

A continuació, enumerem els tipus de plantilles de continguts que el projecte requerirà de manera provisional en relació a la nova arquitectura. Es tracta d'un llistat provisional que l'adjudicatari i l'Ajuntament de La Garriga acabaran de concretar durant el projecte:

- Avisos
- Pàgines
- Notícies
- Esdeveniments
- Documents



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Imatges
- Grups municipals
- Regidors
- Equipaments
- Agenda
- Destacats
- Publicacions
- Banners

### 3.2.8 Tecnologies no acceptables

No es podrà utilitzar tecnologia Flash o applets java en el desenvolupament del projecte. Tampoc es contempla l'ús de frames o iframes, excepte casos específics que s'acordaran prèviament amb l'Ajuntament de La Garriga.

### 3.3 Serveis a realitzar

El desenvolupament i posada en marxa d'aquest nou portal comporta, a més, la prestació d'una sèrie de serveis que hauran d'efectuar-se per l'empresa adjudicatària, i que es troben recollits en aquest apartat.

#### 3.3.1 Integracions

L'adjudicatari haurà de realitzar les següents integracions segons les necessitats funcionals que s'acordin en la fase de conceptualització del projecte.

#### Newsletter

Integració amb el newsletter corporatiu mailchimp del formulari d'alta d'usuaris i de les notícies i esdeveniments del nou portal web via sindicació RSS.

Opció d'enviament automàtic i manual. En el cas d'enviament manual poder escollir el contingut i

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

l'hora d'enviament.

### Open Street Maps

Tots aquells elements que disposin de metadades de geolocalització mostraran la seva ubicació en un plànol amb la capa de representació de Open Street Maps.

### Google analytics

El nou portal s'integrarà amb Google Tag Manager i podrà incorporar codis modificats de Google Analytics inclosos directament en plantilla. Puntualment, es podria sol·licitar la inclusió d'altres codis d'eines de seguiment en les plantilles del portal.

No obstant, sempre es prioritzarà la gestió de tots els codis a través de Google Tag Manager.

### Google recaptcha

Els formularis del nou portal hauran d'incorporar la tecnologia Google reCaptcha per tal de minimitzar l'ús d'aquests de forma malintencionada.

### Agendes dels regidors

Per complir amb els requeriments de transparència actuals, les agendes dels regidors hauran de ser accessibles des del nou portal web mitjançant un enllaç, un iframe o via integració amb ical. El mètode emprat es decidirà durant la fase de conceptualització del projecte.

### Temps

El portal haurà d'incorporar un panell on mostrar l'estat actual del temps i la previsió meteorològica per als propers dies. Aquesta informació provindrà de l'estació meteorològica de l'Ajuntament i s'haurà d'integrar totalment amb la estètica del nou portal.

### Qualitat ambiental

Integració amb els indicadors de qualitat de l'aire del portal de la Generalitat de Catalunya:

[https://mediambient.gencat.cat/ca/05\\_ambits\\_dactuacio/atmosfera/qualitat\\_de\\_laire/vols-saber-que-respires/](https://mediambient.gencat.cat/ca/05_ambits_dactuacio/atmosfera/qualitat_de_laire/vols-saber-que-respires/) per tal de mostrar-los de forma totalment integrada en el nou portal.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

### 3.3.2 Control de qualitat

L'adjudicatari haurà de lliurar el portal revisat, validat i net d'errors de codi justificant la seva revisió a través dels validadors: HTML i CSS del W3C i PageSpeed Insights de Google.

### 3.3.3 Capacitació

En una fase avançada del desplegament l'adjudicatari haurà de realitzar unes sessions formatives a les persones designades per l'Ajuntament de La Garriga.

Aquesta formació ha de ser mínim de 8 hores. Aquestes sessions es dividiran en dos tipus, una adreçada als usuaris que produiran continguts i responsables d'aquests i una altra adreçada als administradors de la plataforma. Les sessions seran presencials o telemàtiques previ consens amb l'equip directiu del projecte.

### 3.3.4 Documentació

Serà necessari el lliurament de tota la documentació tècnica generada durant el projecte, incloent un manual d'usuari del CMS que descriu absolutament totes les funcionalitats necessàries per al manteniment dels continguts del back-office per part de l'equip de l'Ajuntament de La Garriga en el seu dia a dia.

### 3.3.5 Assessoria i acompanyament

L'adjudicatari s'encarregarà d'assessorar en matèria de tècniques estratègiques que es puguin realitzar amb la nova plataforma de gestió de continguts. Es d'esperar un recull de bones practiques en quant la potenciació de la presència del nou portal a Internet, afavorir la sindicació de continguts, la transparència a més de criteris d'estructuració, creació de tags i metadades, criteris estètics, etc.

Totes aquestes accions poden executar-se dins la fase de formació o durant la durada del contracte.

### 3.3.6 Auditoria de seguretat

L'adjudicatari previ a la posada en marxa del portal haurà de realitzar una auditoria de seguretat per garantir que la solució final desenvolupada no presenta vulnerabilitats conegudes.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

Les proves realitzades hauran de seguir la metodologia OWASP i la valoració de les vulnerabilitats es realitzarà en base a la classificació CWE.

### 3.4 Allotjament (Hosting) i arquitectura tecnològica

El licitador haurà de proveir la solució d'infraestructura tecnològica necessària per als diferents entorns, tan de desenvolupament, com de producció, del nou portal.

El licitador haurà de definir el conjunt d'aplicatius informàtics necessaris per a l'operació del portal: sistemes operatius, servidors web, gestor de BBDD, i també les eines específiques pel nou portal com el gestor de continguts, aplicacions a mida i els connectors a BBDD externes. L'adjudicatari haurà d'instal·lar i posar en marxa el nou portal a la plataforma de producció i proporcionarà l'allotjament del web definitiu durant la totalitat del contracte.

L'Allotjament haurà d'assegurar les millors opcions de publicació, rendiment, integritat, seguretat, capacitat, monitorització i alta disponibilitat per a donar resposta als requeriments de l'Ajuntament com un servei gestionat 24x7x365 que també incorporarà còpies de seguretat amb una política de retenció diària, setmanal i mensual de com a mínim els darrers 7 dies i els darrers 3 mesos (la recuperació de còpies de seguretat en cas de que es produeixi qualsevol incident, anirà a càrrec de l'adjudicatari sense cap cost per l'Ajuntament i es considerarà incidència de tipus crític a efecte de SLA).

## 4. Gestió i Execució del Projecte

### 4.1 Durada del projecte

El període establert per fer la implantació de tot el projecte és de 24 mesos. A partir d'aquest moment es considera que el projecte entrarà en fase de manteniment i suport.

### 4.2 Control del projecte

Per al control del projecte es constitueix un equip de direcció de projecte per part de l'Ajuntament i un Cap de projecte de l'empresa adjudicatària, que donarà resposta a tot el projecte global.

L'equip directiu del projecte el designarà l'Ajuntament i les seves funcions principals seran vetllar per la qualitat del projecte, coordinar la realització i desenvolupament dels treballs, aprovar els resultats parcials i totals de la realització del projecte. Alhora dins d'aquest equip directiu hi haurà una persona que actuarà com a interlocutor de l'Ajuntament davant l'empresa contractada.

Una altra de les funcions de l'equip directiu de projecte serà designar i coordinar els equips de projecte, formats per personal de l'Ajuntament i de l'empresa contractada, les funcions dels quals seran realitzar els treballs necessaris per a l'execució del projecte.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

El contractista designarà un Cap del projecte, que serà el responsable de l'execució del projecte, essent les seves funcions principals actuar com a interlocutor de l'empresa adjudicatària davant l'Ajuntament.

En el cas que hi hagi disconformitats, l'interlocutor que forma part de l'equip directiu del projecte, respecte de la forma i manera de resolució dels problemes i incidències que puguin sorgir, ho ha de notificar al cap de projecte perquè procedeixi a la correcció.

### 4.3 Tècnic ON-SITE

El licitador haurà d'assignar un tècnic ON-SITE, durant els dos anys que dura la implantació. No es començarà el projecte sense la identificació del tècnic i haurà d'estar present el primer dia d'inici del projecte.

### 4.4 Estructura i Equip de Treball

El licitador haurà de detallar amb quin equip de treball comptarà per fer el projecte indicant per cada membre de l'equip:

- Perfil que forma part de l'equip de treball.
- Funcions específiques de cadascun dels perfils dins l'equip

Els perfils mínims, per part de l'empresa licitadora, que ha d'incloure la proposta són els següents:

- Cap de projecte
- Consultor/a en matèria de sistemes de tramitació electrònica
- Consultor/a en l'àmbit jurídic
- Consultor en l'àmbit de la gestió documental
- Tècnic/a d'implantació i formació
- Tècnic/a de sistemes

Tots els perfils anteriors hauran de tenir, com a mínim, dos anys d'experiència en projectes d'implantació d'aplicacions d'administració electrònica.

Per la part de la web corporativa, a continuació es detallen els diferents rols que son requisits per al desenvolupament del projecte.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Un Responsable global del projecte amb titulació universitària en TI i 10 anys d'experiència.
- Un Coordinador de projecte amb 3 anys d'experiència.
- Un director tècnic del projecte amb 5 anys d'experiència
- Un dissenyador, tècnic UX amb titulació universitària en informàtica i 5 anys d'experiència.
- Un programador web amb titulació universitària en informàtica i 5 anys d'experiència.
- Un maquetador web amb titulació superior i 3 anys d'experiència.
- Un tester amb 3 anys d'experiència.
- Un formador amb 3 anys d'experiència.
- Un tècnic de suport amb 3 anys d'experiència.

En cas de canvi de l'equip de treball durant l'execució del projecte a instància del licitador, es necessitarà la conformitat de l'Ajuntament, no obstant això, si l'Ajuntament ho estima oportú i hi ha motius suficients que provoquin un incompliment dels perfils de l'equip de treball, podrà sol·licitar el canvi de qualsevol persona de l'equip, i l'adjudicatari haurà d'acceptar la proposta i executar-la prèvia conformitat de l'Ajuntament.

#### 4.5 Reunions de Seguiment del Projecte

Les reunions de revisió i seguiment les realitzarà l'equip de direcció. Aquestes reunions tindran la freqüència que es determini en la planificació, s'entén que al començament del projecte hauran de ser més seguides en el temps i després es pot determinar un màxim de 3 mesos entre reunió i reunió. Les reunions seran preferiblement presencials però a petició de l'Ajuntament o per causes de força major podran ser telemàtiques.

El Cap del projecte designat per l'empresa contractada enviarà un informe de seguiment almenys 72 hores abans de la reunió i, un cop realitzada aquesta, s'encarregarà de la redacció de l'acta, on es recolliran totes les accions acordades.

#### 4.6 Planificació i Implantació

La proposta inclourà el detall de la planificació dels treballs necessaris per a l'execució del projecte així com la metodologia de treball. El calendari inclourà els terminis límit per a cada una de les fases del projecte, tant per als contemplats en aquest plec, com els inclosos en l'oferta del



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

licitador:

- Fase 1: Fase d'anàlisi previ
- Fase 2: Configuració del sistema i entorn
- Fase 3: Migració de les dades (si correspon)
- Fase 4: Formació en l'ús de la plataforma
- Fase 5: Comprovacions i verificacions
- Fase 6: Posada en marxa
- Fase 7: Fase d'implementació

Per a cada fase, com a mínim, la proposta tècnica ha de detallar:

- Descripció
- Termini
- Descripció del resultat esperat i finalització

### **Fase 1: Fase d'anàlisi previ**

Consisteix en els treballs d'auditoria i consultoria tenint en compte que l'Ajuntament ja disposa d'un gestor d'expedients integrat a la majoria d'aplicatius del Consorci AOC que ofereix als ajuntaments. S'ha de donar continuïtat a tota la tasca feta fins al moment i, per tant, les dades s'hauran de migrar utilitzant mètodes que impedeixin la pèrdua d'informació. El 100% de les dades a migrar haurà d'estar disponible el dia de la posta en marxa del sistema.

### **Fase 2: Configuració del sistema i entorn**

L'empresa contractista haurà de realitzar les parametritzacions necessàries per al correcte i total funcionament de la solució i, entre altres, les següents:

- La parametrització inicial de la plataforma amb la finalitat que compleixi les funcionalitats i requisits especificats en el present plec.
- La parametrització inicial del sistema de seguretat. Definició de perfils i usuaris de l'aplicació, i accessos.
- Carregar el quadre de classificació documental aprovat per l'Ajuntament.
- Carregar el catàleg de procediments.



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- La parametrització inicial dels llistats i els models de documents genèrics per adequar-los al disseny establert per l'Ajuntament.

### Fase 3: Migració de les dades

Es requerirà una estratègia de migració de les dades que com a mínim contempli una fase de proves prèvia a la migració definitiva en la que es pugui revisar i confirmar per part de l'ajuntament que les dades migrades son correctes.

L'adjudicatari elaborarà un procés de migració de dades del sistema de gestió actual de l'Ajuntament, evitant en el possible la depuració manual de la informació i, en concret, haurà de ser capaç de migrar la totalitat de la informació existent en el sistema, així com la relació entre les diferents entitats (per exemple, entrades i sortides relacionades a un expedient, tasques relacionades a un expedient, etc.), i generar un informe d'incidències que permeti verificar a l'Ajuntament els resultats de la migració.

Les dades a migrar son:

- Expedients
- Tràmits i estats d'expedients
- Tasques
- Documents (amb codi de verificació)
- Òrgans col·legiats
- Registre d'entrades i sortides
  - Nucli / Interessats i territori (carrerer)

L'adjudicatari disposarà de totes les dades en format ENI i en format Export del SGBD actual.

- El volum aproximat de registres és (a data de 9 d'octubre de 2023):
- Número d'expedients: 68.727
- Número de documents: 792.220
- Número de registres d'entrada: 100.667

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Número de registres de sortida: 72.517

Pel que fa al portal web, caldrà presentar una estratègia de migració de l'actual portal al nou, sent responsabilitat de l'adjudicatari la migració dels continguts actuals a la nova infraestructura web.

#### **Fase 4: Formació inicial en l'ús de la plataforma**

L'empresa adjudicatària ha de formar al personal en els seus diferents perfils o rols.

L'horari de formació s'adaptarà a les necessitats de l'Ajuntament i es planificarà en el temps de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del mòdul corresponent.

A més de les hores de formació previstes per als usuaris, s'inclouran les necessàries per a formar al personal tècnic o administrador que designi l'Ajuntament, en la utilització del model de dades de l'aplicació, generació i manipulació de llistats i informes, sistemes de seguretat, i tots els aspectes que siguin necessaris per a la correcta utilització del producte.

El pla de formació s'haurà de programar i ajustar a la dimensió de la plantilla i llocs de treball de l'Ajuntament, preveient les accions formatives necessàries per a cada tipus de col·lectiu, segons el seu perfil, en base a la següent informació:

- Administrador del sistema
- Personal tècnic, administratius i auxiliars
- Personal OAC
- Càrrecs polítics

Caldrà que l'adjudicatari posi a disposició de l'Ajuntament la documentació actualitzada del funcionament de les eines a durant el període de formació.

#### **Fase 5: Comprovacions i verificacions**

Un cop configurat inicialment el sistema i quan aquest estigui disponible per la realització de les funcionalitats bàsiques, s'habilitarà l'accés al personal de l'Ajuntament pel desenvolupament de les accions corresponents a validació del funcionament i les dades migrades.

Aquest accés s'identifica com previ a la posada en marxa del sistema en plena operativitat i resulta necessari per a la realització de les tasques de validació.

Finalitzat el termini previst per la realització d'aquetes verificacions es procedirà a l'emissió d'informe tècnic relatiu al compliment funcional de l'entorn i de la qualitat de les dades migrades.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

Quan el resultat de l'informe tècnic sigui positiu es podrà procedir a la subscripció de la corresponent acta de confirmació de realització de la fase d'implantació indicant en aquest document, de forma expressa la data d'inici per la següent fase.

### **Fase 6: Posada en marxa**

Es posarà en marxa tots els mòduls i funcionalitats especificats al punt 3 d'aquest plec (Requeriments funcionals), així com la integració amb els serveis de l'AOC i interns descrits en aquest plec.

L'adjudicatari s'encarregarà de donar suport de primer nivell, presencial o remot, durant les dues primeres setmanes de l'arrancada del sistema.

Un cop finalitzats els dies de suport de primer nivell i abans de que s'iniciï el període de servei de suport contemplat en el present plec, l'adjudicatari assumirà 1 mes de suport especial per la resolució de dubtes i possibles incidències dels usuaris. Durant aquest període l'empresa estarà obligada a resoldre dubtes recurrents sobre l'ús de la plataforma, sense passar pel filtre del servei de suport posteriorment citat.

Després d'aquest període de temps, s'assumirà el suport de segon nivell, restant el primer nivell de suport a càrrec de l'Ajuntament.

L'acompanyament a l'arrancada haurà de ser proporcionat per alguns dels perfils contemplats per la implantació del projecte.

### **Fase 7: Fase d'implementació de procediments i millora de processos interns**

En aquesta fase s'actuarà sobre la millora de procediments a través de la formació específica i l'assistència per poder crear-los amb plantilles de documents, estats de tramitació i variables específiques per cada tipus d'expedient.

#### **4.7 Documentació a presentar durant el desenvolupament del projecte**

Els principals documents que es lliuraran durant el projecte són :

- Document de Pla de Projecte que inclourà un calendari detallat de projecte, el pla de riscos, el pla de contingència, pla de comunicació, pla de formació i aquells documents que es considerin adients a l'inici del projecte.
- Documents d'actes de totes les reunions de presa de requeriments o de qualsevol altre tipus de reunió.



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Documents de presentació del projecte, els de comitè de seguiment de projecte.
- Document de model conceptual detallat on s'especifica la solució a implementar des del punt de vista funcional i tècnic de la solució.
- Disseny detallat d'aquells desenvolupaments que impliquin la participació d'elements tercers al sistema, exemple: possibles interfícies..
- Documentació de proves del sistema a partir de les principals funcionalitats inventariades al document de model conceptual

Durant la fase d'execució del projecte l'Ajuntament es reserva el dret de requerir aquella documentació que consideri adient associada al projecte.

## **5. Garantia, Servei de Suport i Manteniment**

### **5.1 Garantia**

S'estableix un termini de garantia de tres mesos.

### **5.2 Servei de suport i manteniment**

El servei de suport i de manteniment del gestor d'expedients serà de 2 anys, a partir de la posada en funcionament de tota la funcionalitat, mentre que el del portal web, serà de 3 anys, a partir de la posada en funcionament.

El servei de suport i de manteniment, en considerar-se uns serveis bàsics i essencials al conjunt d'àrees i departaments de l'Ajuntament han d'estar plenament garantits en l'horari d'oficina (8:30h a 18h de dilluns a divendres).

El servei de suport i manteniment donarà resposta a qualsevol consulta relacionada amb l'objecte del contracte.

El suport i manteniment serà integral, i es realitzaran els manteniments:

- Correctius: són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- Evolutius: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Perfectius: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.
- Suport a l'usuari.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Realitzar, sense cost per l'Ajuntament i durant tota la vigència del contracte, totes les actualitzacions necessàries.
- Assignar un consultor, de forma permanent, per tal de recolzar al responsable del contracte o la persona en qui delegui, en relació a la resolució de problemes i l'explotació de l'eina informàtica.
- Oferir assessorament i suport tècnic per a la integració informàtica de qualsevol altre programa informàtic amb el gestor d'expedients.

### 5.3 Acords de Nivell de Servei

Tot classificant les incidències en Crítiques, Greus, Lleus i Baixes, segons sigui la seva tipologia, s'estableixen els temps màxims tant de resposta com de resolució, en base a:

- Temps de resposta: Temps transcorregut entre la notificació de la incidència i la proposta que suposi una resolució parcial o total i que redueixi el nivell de gravetat.
- Temps de resolució: Temps transcorregut entre la notificació de la incidència i la implantació i acceptació definitiva d'una nova versió o canvi en la configuració de manera que suposi una resolució total.

<b>NIVELL</b>	<b>TEMPS DE RESPOSTA</b>	<b>TEMPS DE RESOLUCIÓ</b>
Nivell de Servei Crític	<b>1 hora</b>	<b>4 hores</b>
Nivell de Servei Greu	<b>2 hores</b>	<b>6 hores</b>
Nivell de Servei Lleu	<b>6 hores</b>	<b>12 hores</b>
Nivell de Servei Baix	<b>8 hores</b>	<b>16 hores</b>

<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera global i impedeixen la continuació del treball normal amb la mateixa per part de totes les persones usuàries o una quantitat significativa d'aquestes (més del 10% dels usuaris).
- Incidències greus: Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera parcial (algunes funcionalitats no funcionen) amb afectació global a tots els usuaris, o bé incidències que afecten la total operativa de l'aplicació per a algun usuari concret.
- Incidències lleus: Es tracta d'incidències que no afecten a l'operativa de l'aplicació per part dels usuaris, però afecta a alguna funcionalitat menor del sistema.
- Incidències sense impacte: Es tracta de petites incidències que no afecten a l'operativa de l'aplicació per part dels usuaris i no afecta al funcionament de l'aplicació.

## 6. Pla de Devolució

### 6.1 Transferència de la informació

Les propostes dels licitadors han de garantir la possible devolució del servei a un altre proveïdor durant l'últim mes del contracte objecte del present procediment. Per aquest motiu, la solució tècnica, el model d'implantació i el model d'explotació proposat han de contemplar aquesta possibilitat així com les mesures per garantir el pla de devolució futur a un altre proveïdor.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució del servei amb el menor impacte per l'Ajuntament.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es requereix que es compleixin els següents requeriments:

- El licitador haurà de garantir que la solució proposada no dificultarà un futur procés de canvi de proveïdor.
- Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de garantir que en el moment de devolució del servei, la plataforma implementada permet la correcta transferència de la informació a l'Ajuntament i/o al nou proveïdor, sense que la solució implementada en el marc de la present contractació presenti limitacions que puguin dificultar o impedir a un nou proveïdor la integració de la informació a una nova solució.
- El licitador haurà d'assegurar que la solució proposada permetrà exportar tota la documentació administrativa en un format que compleixi amb les Normes Tècniques



<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

d'Interoperabilitat en matèria d'expedient electrònic, gestió documental i les seves metadades, així com la informació d'estructura del quadre de classificació.

- Un mes abans de la finalització del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a proporcionar a l'Ajuntament tota la informació anterior, per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor en un termini màxim de 4 setmanes.

Els licitadors han de presentar la seva proposta de pla de devolució, segons els següents requeriments:

- Detall del pla de devolució, activitats, durades, assignació de perfils, etc.
- Metodologia prevista pel pla de devolució.
- Detall de la documentació a lliurar durant el pla de devolució.
- Informació requerida al nou adjudicatari per tal d'abordar el pla de devolució.

## 7. Documentació tècnica a presentar en la licitació

Les ofertes hauran d'incloure tota la informació necessària per tal de descriure el projecte de la millor manera possible. Es valorarà positivament la claredat i concreció de les propostes. En qualsevol cas, s'han d'incloure necessàriament els apartats següents:

- Memòria tècnica de la solució: aquest document ha d'explicar com la solució proposada dona resposta a les funcionalitats incorporades per a cada un dels mòduls detallats en els apartats anteriors (2, 3 i 4).
- Pla d'execució: haurà de contenir una descripció completa de la forma que es desenvoluparan els treballs objecte del contracte. Haurà de tenir suficient claredat i detall, presentant cadascuna de les fases i les seves tasques de forma concreta i detallada tant del calendari com recursos dedicats a cadascuna d'elles. En aquest apartat s'entén que s'hauran de detallar:
  - Planificació
  - Pla de migració de les dades
  - Pla de proves





<b>Codi de verificació</b> 4W2A2S2B321X2F3703SU	
<b>Procediment</b> 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
<b>Expedient núm.</b> 8140/2023	<b>Document</b> 58940/2024

- Pla de formació
- Servei de suport i manteniment
- Pla de devolució
- Declaració responsable de les diferents integracions requerides amb aplicatius i serveis.
- Altra informació que el licitador consideri rellevant per a l'adequada comprensió de l'oferta presentada.

La documentació s'haurà de lliurar en format A4 tipus de lletra Arial 11 amb interlineat 1,5.