



Ajuntament  
d'Argentona

2024/1856 /ALCALDIA

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DE LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE MIXT  
PER A LA IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA PLATAFORMA DE GESTIÓ  
D'EXPEDIENTS PER L'AJUNTAMENT D'ARGENTONA**

**Expedient 2024/1856 Alcaldia**

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

URL de validació <https://seu.electronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat



**Ajuntament  
d'Argentona**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE .....	3
2. REQUISITS FUNCIONALS DEL GESTOR D'EXPEDIENTS.....	5
3. INTEGRACIONS .....	7
4. ALTRES TIPUS ESTRICTEMENT FUNCIONALS.....	11
Requisits tècnics mínims .....	13
5. NORMATIVA APLICABLE .....	14
6. IDIOMA .....	17
7. CONFIGURACIÓ I POSADA EN MARXA.....	17
Política de Gestió Documental:.....	18
8. EMMAGATZEMATGE I GESTIÓ DOCUMENTAL.....	19
9. AUTENTICACIÓ I SIGNATURA ELECTRÒNICA.....	21
10. MODELAT D'EXPEDIENTS .....	21
11. MÒDUL D'AVISOS.....	22
12. ACCÉS A LA PLATAFORMA.....	22
13. LLICENCIAMENT I CAPACITAT D'EMMAGATZEMATGE DEL SERVEI .....	23
14. TRAÇABILITAT I AUTENTICAT DE LES DADES .....	24
15. INTEROPERABILITAT DE LES DADES .....	25
16. SERVEI DE POSADA EN FUNCIONAMENT .....	25
16.1. MIGRACIÓ DELS EXPEDIENTS PASSATS I EN CURS A LA NOVA APLICACIÓ .....	26
16.2. REALITZACIÓ DE PROVES PRÈVIES A POSAR EL TRAMITADOR A DISPOSICIÓ DELS USUARIS.....	27
16.3. FORMACIÓ DELS USUARIS.....	27
16.4. TERMINI PER A LA IMPLANTACIÓ DE L'EINA.....	29
17. SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI.....	29
17.1. MANTENIMENT DEL PROGRAMA PER PART DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	29
17.2. SERVEI DE SUPORT.....	30
17.3. RESPOSTA A INCIDENTS.....	31

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació [0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001](https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp)  
 Url de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

18. REQUISITS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE .....	33
1. Perfil del cap de projecte: .....	33
2. Perfil del consultor sènior:.....	34
3. Perfil dels tècnics de configuració i administració (2 persones): .....	34
19. METODOLOGIA DE TREBALL .....	35
19.1. Documentació.....	36
19.2. Durada del projecte i terminis de lliurament.....	36
19.3. Responsable del contracte.....	37
19.4. Horaris i organització del treball.....	38
20. RESPONSABLE DEL PROJECTE AJUNTAMENT-ADJUDICATARI.....	38
21. MILLORES.....	38
22. MIGRACIÓ .....	38
23. COMPROMÍS DE NIVELL DE SERVEI .....	39
24. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ .....	41
24.1. Esquema Nacional de Seguretat.....	41
24.2 Seguretat dels serveis i sistemes d'informació.....	41
24.3 Mesures de seguretat del sistemes de informació.....	42
24.4 Seguretat dels equips, programari i informació .....	42
24.5 Seguretat de dades de caràcter personal.....	43
25. MEMÒRIA.....	44
26. DUBTES I INTERPRETACIÓ DEL PLEC .....	45

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web  
**Codi Segur de Validació** 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001  
<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>  
**Metadades** Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació per al subministrament, instal·lació, configuració, llicència d'ús, personalització i manteniment d'un nou programari Gestor d'Expedients per a l'Ajuntament d'Argentona a fi de poder realitzar totes les tasques de l'administració electrònica de l'ajuntament, amb una sèrie de mòduls integrats entre sí, i integracions amb mòduls de tercers (que més endavant seran descrits), inclosos en aquesta licitació. En aquest document es parlarà de "gestor d'expedients" referint-se a la globalitat del programari que és objecte d'aquesta licitació.

També serà objecte d'aquest contracte el manteniment dels serveis que es deriven del manteniment d'aquests programaris.

L'Ajuntament d'Argentona necessita disposar d'una solució digital 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 dels seus usuaris, així com simplificar la generació i gestió de documents electrònics.

Es necessita, per tant l'adquisició, implementació i manteniment d'un gestor d'expedients, així i com la migració del programa actual (ABS Informàtica). Aquest programa ha de ser d'ús transversal a l'ajuntament i a les respectives entitats públiques que hi puguin haver.

Per l'anterior, l'Ajuntament d'Argentona necessita disposar dels següents serveis:

1. Subministrament de software amb les funcionalitats que es descriuen en elPPT
2. Serveis de configuració i implantació
3. Serveis de manteniment, suport i evolutius
4. Serveis de Cloud hosting.

Actualment es disposa del sistema format pel Gestor d'expedients ABS Informàtica i la Seu Electrònica (ABSIS), amb diversos Mòduls del sistema instal·lats, amb integracions als serveis del Consorci AOC i amb integracions a altres programes de tercers. Es pretén disposar d'un sistema per a l'explotació de dades per facilitar la gestió municipal amb indicadors per afavorir la

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

Url de validació <https://seu.electronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

transparència. La intenció es minimitzar els procediments parametrizats i anar a una tramitació més oberta i transversal en la mesura del que sigui possible.

L'Ajuntament té contractats els següents mòduls:

- iArxiu
- Connector e-Notum
- Connector VALID
- Connectors EACAT-MUX
- Gestor d'expedients
- Representa
- Registre de factures ( eFACT)
- Registre E/S
- Secretaria (Acord i Resolucions)

Pel que fa al sistema de gestió econòmica, financera i pressupostària, l'Ajuntament utilitza Sicalwin i Firmadoc, utilitzats per l'àrea de Serveis Econòmics, unitat administrativa d'Intervenció, ofert per la Diputació de Barcelona. Paral·lelament, la solució per generar, editar i treballar documents, tant dins com fora del gestor, és programari Office.

## **2. REQUISITS FUNCIONALS DEL GESTOR D'EXPEDIENTS**

La idea fonamental és l'adquisició d'un gestor d'expedients que englobi la pràctica globalitat dels mòduls necessaris per a realitzar totes les tasques de l'e-administració de l'ajuntament. Aquests mòduls seran descrits a continuació. Aquest programari haurà de ser una eina Cloud.

El gestor d'expedients caldrà que tingui integració amb serveis de l'AOC, i els següents mòduls: Mòdul de Control Intern per funció Interventora, Mòdul de Gestió tributària, Gestió de Secretaria, Gestió Documental, Carpeta del Regidor, i App per dispositius mòbils (per a consulta i signatura dels expedients per part dels òrgans col·legiats i tècnics, que sigui *responsive* i amb signatura massiva).

Hi ha un element crític que s'haurà de tenir en compte, que és la presència de dos programaris actualment implantats a l'ajuntament, que es mantindran com estan i que caldrà que el nou gestor d'expedients tingui possibilitat d'integració a ells mitjançant webServices. Són els mòduls següents: SIGEP (el mòdul de Recursos Humans) i SICALWIN (el mòdul de comptabilitat/intervenció), ambdós de l'empresa Berger-Levrault que no

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

Url de validació <https://seu.electronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024



## Ajuntament d'Argentona

seran objecte d'aquesta licitació. Més endavant es descriurà.

Caldrà que hagi estat desenvolupat amb eines de programació modernes, on la màxima prioritat és la funcionalitat amb els mínims requisits, i en el qual el gestor d'expedients ha de ser utilitzable en la seva totalitat en un entorn web, amb la màxima ergonomia i claredat visuals per a facilitar-ne la màxima eficiència d'ús. S'evitaran doncs en el gestor d'expedients, els entorns client-servidor amb executables.

Es requereix que, prèviament a la seva posada en producció, aquesta eina es posi a prova a través d'un procediment pilot.

La contractació i la configuració del nou sistema es planteja en 4 fases diferenciades, tal i com es detalla a continuació:

- La fase I contempla el desplegament i configuració inicial de l'eina de tramitació electrònica i la realització de les integracions corresponents.
- La fase II contempla la realització de proves, conduïdes per l'empresa proveïdora amb la participació puntual de les persones de l'Ajuntament d'Argentona.
- La fase III contempla la formació i gestió del canvi orientada a garantir l'èxit del projecte i l'adquisició del coneixement necessari per part dels usuaris del sistema.
- La fase IV contempla el suport del servei per part del proveïdor.

La taula següent mostra els objectius mínims per a cada fase del contracte. Els licitadors inclouran en les seves propostes, dins de la metodologia de treball, un calendari detallat de com es preveuen assolir aquests objectius, tenint en compte que les característiques particulars de cada solució poden permetre avançar algunes de les fites que l'Ajuntament ha previst.

Fase	Objectiu
Fase I – primers dos mesos del contracte	Desplegament de l'eina de tramitació
	Configuració i parametrització
	Integració amb sistemes i eines d'administració electrònica de la Diputació, Generalitat, Estat i Consorci AOC
Fase II – segon mes del contracte	Proves d'integració i proves funcionals
Fase III – tercer mes del contracte	Formació al personal usuari de l'eina

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

Fase	Objectiu
	Documentació del projecte (manuals d'instal·lació, administració i usuari)
Fase IV – tota la durada del contracte (a partir de la posada en funcionament i fins a quatre anys	Prestació de suport per part del proveïdor respecte al funcionament i ús del servei

Totes les referències temporals s'entenen fetes des de l'adjudicació del contracte.

Es pretén la subscripció a una eina que estigui provada en entorns similars al d'un ajuntament i que compleixi amb tots els requisits de la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, i amb els Esquemes Nacionals d'Interoperabilitat i de Seguretat (ENI i ENS).

Atenent el fet que molts procediments administratius estan reglats per la pròpia legislació, es valorarà particularment que l'eina ja tingui definits amb detall alguns procediments, de tal manera que la intervenció del personal de l'Ajuntament en la configuració del funcionament de la nova eina es limiti a aquelles particularitats específiques de l'entitat local.

### **3. INTEGRACIONS**

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. Pot ser el cas que algunes d'aquestes integracions no estiguin actualment en ús, però la solució aportada ha de poder integrar-ho, en el cas de que en el futur s'utilitzi.

- 1) El Gestor d'Expedients ha de ser compatible amb les següents Integracions, tant de l'AOC com CTTI:
  - a) **Valid**, servei de signatura electrònica basada en certificats digitals
  - b) **Còpia**, servei per a crear còpies autèntiques
  - c) **E-Tauler**, tauler electrònic per a la publicació dels acords amb totes les garanties
  - d) **Eacat tramesa genèrica**, servei que permet trametre la tramesa genèrica directament a una unitat administrativa de l'ens de destinació

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



## Ajuntament d'Argentona

- e) **E-Tram 2.0**, el gestor haurà d'integrar-se amb el sistema de tramitació per mitjans electrònics del Consorci AOC, és el servei de gestió de les sol·licituds i tràmits per Internet que permet als ciutadans iniciar i formalitzar gestions i tràmits d'un o varis expedients, consultar l'estat i el contingut d'aquests a través de la Carpeta del ciutadà, i rebre informació via correu electrònic i avisos per SMS sobre la situació dels seus tràmits i respondre a requeriments de l'expedient des de la Carpeta Ciutadana.
- f) **Representa**, servei per a gestionar representacions i apoderaments
- g) **E-Notum**, el servei per a poder notificar electrònicament
- h) **PSCP**, la Plataforma de Serveis de Contractació Pública per a gestionar les licitacions de les administracions públiques **Registre públic de contractes**, el servei per a la tramesa de la informació dels contractes administratius.
- i) **Via Oberta**, el servei par a accedir a la informació d'altres administracions públiques
- j) **MUX**, el registre unificat d'assentaments d'entrada i sortida
- k) **E-Fact**, el servei de punt d'entrada de Factures del sector públic català. També cal que sigui compatible amb FACE, l'equivalent a nivell de tot l'estat, per proveïdors de fora de Catalunya
- l) **myGov**, el servei "El Meu Espai" de carpeta ciutadana interadministrativa (o tenir-lo endesenvolupament actualment)
- m) **e-Licita**, servei de licitació electrònica amb l'acompliment de les noves obligacions legals (o tenir-lo en desenvolupament actualment)
- n) **s-perdura**, servei per la preservació de les signatures
- o) **Integració amb la plataforma EACAT**: el gestor haurà d'integrar-se amb l'Extranet de les Administracions Públiques Catalanes (EACAT), eina de tramesa de documents que connecta les administracions públiques, que permet enviar i rebre documentació en format electrònic amb seguretat jurídica gràcies a l'ús de la signatura digital i el registre telemàtic.
- p) **Integració amb Govern Obert**: el gestor haurà d'integrar-se amb el sistema del Govern Obert del Consorci AOC, que ofereix els serveis de Seu Electrònica (Seu-e), **Carpeta ciutadana My GOV**, Portal de Transparència i Dades Obertes.
- q) **Integració amb iArxiu**: el gestor haurà d'integrar-se amb el sistema d'arxiu electrònic únic i definitiu del Consorci AOC, segons les directrius marcades pel govern i segons les polítiques de gestió documental existents. Els expedients en tramitació (fase activa) hauran de romandre en el gestor d'expedients i a la secció de tractament del gestor documental, mentre que els expedients tancats que es trobin en fase semiactiva i històrica seran custodiats, únicament al gestor documental, fins que es realitzin les transferències corresponents.
- r) **Integració amb REPRESENTA**: el gestor haurà d'integrar-se amb el servei per a la validació de l'habilitació dels professionals associats a col·lectius de representació de persones físiques o jurídiques. Dita representació i habilitació permet la tramitació d'un procediment administratiu en nom del ciutadà. La solució proposa validar de forma directa des de l'aplicació sense haver d'acudir





## Ajuntament d'Argentona

a l'aplicació nadiua dels apoderaments, la representació d'un interessat en un expedient gestionat pel gestor objecte de licitació.

- s) **Integració amb el Portasignatures digital:** el gestor haurà d'integrar-se amb el portasignatures i també ha de permetre la signatura de documents des de la pròpia plataforma. El sistema s'haurà d'integrar i utilitzarà els components de la plataforma Firm@ per a tot allò relacionat amb la signatura electrònica.
- t) **Integració amb el Registre integrat E/S dels serveis AOC:** el gestor haurà d'integrar-se amb el sistema MUX, servei que integra els assentaments dels serveis oferts pel Consorci AOC amb el registre general d'entrades i de sortides de l'ens.
- u) **Integració amb VALid:** el gestor haurà d'integrar-se amb el bus d'integració de sistemes d'identificació per a ciutadanes de les administracions públiques catalanes, servei ofert pel Consorci AOC.
- v) **Integració amb VALiDe:** Aplicació de Validació de firma i certificats online i demostrador de serveis de @firma. A més de determinar la validesa de signatures i certificats digitals, es disposa d'altres utilitats de valor afegit, entre les quals hi ha la generació i validació de signatures electròniques o la demostració de serveis web de @firma, molt útil per a desenvolupadors i integradors de la plataforma.
- w) **Integració amb la Plataforma de Contractació del Sector Públic:** el gestor d'expedients s'haurà d'integrar amb els serveis oferts pel component de Perfil del Contractant.
- x) **Integració amb la Finestreta Única Empresarial (FUE):** el gestor haurà d'integrar-se amb el sistema de la Finestreta Única Empresarial del Consorci AOC, servei que té com a missió oferir a l'àmbit local els diferents tràmits electrònics estàndard i homogenis associats a la tramitació d'activitats empresarials, donant compliment a la Directiva de Serveis del Mercat Interior.
- y) **e-VALISA:** Trameses electròniques intraadministratives.
- z) **Portasignatures digital.**
- aa) **Còpia autèntica i digitalització segura.**

2) Cal que el Gestor d'Expedients tingui **Mòdul de Control Intern (per funció interventora)** integrat, amb les següents característiques:

- a) Control permanent no planificable
- b) Generació d'informes anuals de la funció interventora semiautomàticament (segons Reial Decret 424/2017)
- c) Comprovació material de la inversió
- d) Generar pla anual de control financer
- e) Exercir control permanent planificable obligatori
- f) Generar els llibres d'informes requerits pel Reial Decret 424/2017
- g) Ha de permetre treballar també l'omissió, d'acord amb l'article 15 del Reial Decret 424/2017 d'una forma fàcil i senzilla.

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024



## Ajuntament d'Argentona

h) Comprovació de validesa de la signatura electrònica a documents.

### 3) Única **BDD** / Esquema

a) Cal que la Base de Dades del Gestor d'Expedients i els seus mòduls estigui integrada en un únic esquema de base de dades i facilitarà la gestió de les còpies de seguretat i les migracions de servidor

4) Que tingui la possibilitat d'integrar amb una passarel·la de pagaments amb la seu electrònica.

5) El gestor ha de permetre incorporar la **Carpeta ciutadana** (no inclòs en aquest projecte) a mode de permetre en un futur que la ciutadania pugui fer seguiment dels seus tràmits

6) Ha de permetre l'edició de formularis de tramitació d'acord amb els procediments de l'ajuntament, com ara el **Procediment d'Instància genèrica**

7) El Gestor d'Expedients i per extensió l'empresa adjudicatària cal que disposin de certificat d'**Esquema Nacional de Seguretat** (E.N.S.) de **nivell alt**.

8) A fi d'optimitzar i facilitar tota la feina de migració i formació, cal que formi part del projecte un **equip de consultoria** que acompanyi en la **gestió del canvi**, apart de les tasques també incloses de formació.

9) Ha de tenir integrada la **Gestió de secretaria** amb **Mòdul d'òrgans col·legiats assistit**.

10) Cal que permeti la **integració mitjançant webservices** existents dels fabricants de les eines següents:

- a) SicalWin
- b) Sigep
- c) Sitmun

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

URL de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

11) Ha de disposar d'una **Gestió documental durant tot el cicle de vida**, amb possibilitat d'integració i transferències a altres mòduls de gestió documental.

12) Disposar de **Carpeta del Regidor nativa al gestor d'expedients** per a:

- a) Decrets
- b) Actes
- c) Registres
- d) Expedients CIG, PLE, JGL
- e) Presentació de mocions
- f) Consulta d'expedients sol·licitats pels regidors
- g) La carpeta ha de permetre configurar permisos en funció de les responsabilitats del regidors

13) Incorporar **App per mòbils/tablets amb signatura massiva**, i que sigui *responsive*, per tal de què els membres dels òrgans col·legiats puguin realitzar consultes i efectuar-ne les signatures en bloc, en dispositius de mobilitat, per a facilitar-los la feina. Aquesta App ha de permetre la signatura i identificació amb certificats admesos pel sistema de validació de l'AOC

14) Ha de permetre la **càrrega d'un quadre de classificació documental fins a quatre nivells**

16) El programari serà amb **SaaS**, accedit a través d'un CLOUD privat, ubicat a servidors a la Unió Europea

#### **4. ALTRES TIPUS STRICTAMENT FUNCIONALS**

En aquest apartat, s'enumeren i descriuen requisits, alguns d'ells anteriorment mencionats però també a nivell funcional i pròpiament de funcionament, abast i integració del programari.

1) El Gestor d'expedients ha de permetre:

- a) La realització d'integracions amb les eines existents relacionades amb l'Administració electrònica d'altres administracions públiques.
- b) Es preveu que es generin entre 3000 i 6.000 expedients anuals. Aproximadament, es treballaria amb uns 10 procediments aproximadament promoguts per, com a mínim, 4 àrees funcionals (equips de treball).



## Ajuntament d'Argentona

- c) L'eina ha d'admetre la concurrència de 150 usuaris. Tanmateix la solució ofertada ha de permetre l'escalabilitat tant en termes de procediments a gestionar, com d'expedients i usuaris.
- d) Caldrà migrar tots expedients del Gestor d'Expedients (actualment ABSIS) al servidor licitador.
- e) El flux bàsic d'un expedient: el registre d'entrada del tràmit (realitzat a partir de les eines integrades), el circuit intern dins l'àrea a la qual s'hagi assignat el tràmit, la possibilitat de requeriments, comunicacions, notificacions en el si del procediment i amb les eines integrades i el registre de sortida a la finalització del procediment.
- f) El Gestor d'Expedients ha de permetre identificació i signatura amb el sistema de validacions de l'AOC "Valid", a més de nom d'usuari i contrasenya, integrat en el programari
- g) Cal que el programari disposi de connexió via WebServices amb el programari SICALWIN del proveïdor AYTOS/BERGER-LEVRAULT de comptabilitat de manera que hi hagi transferència bidireccional entre els dos que permeti una comunicació àgil
- h) Tenir accés a les dades per a poder-les explotar amb qualsevol software de l'elecció de l'Ajuntament d'Argentona, no tenir aquesta funcionalitat deshabilitada o prohibida, per motius de propietat intel·lectual: les dades seran propietat de l'ajuntament sempre
- i) Tenir implementat un mòdul de fiscalització
- j) Que el programari permeti la personalització de l'aplicació per a diferents usuaris, perfils i grups quant a creació de menús personalitzats, cerques preestablertes i altres tipus de personalitzacions
- k) El programari i la base de dades, així com tot el que sigui necessari per al funcionament de les aplicacions, cal que sigui instal·lat a les oficines de l'ajuntament. Cal que no sigui un programari amb infraestructura al núvol en cap dels seus elements, ni total, ni parcial
- l) Cal que el programari permeti utilitzar la solució e-Tram de l'AOC per a tots els tràmits de l'ajuntament sense utilitzar el portal propi del proveïdor en cas d'existir, ja que l'ajuntament d'Argentona utilitzarà e-Tram 2.0 o superior per a tota la tramitació amb la ciutadania i empreses
- m) Disposar del mòdul de Secretaria totalment integrat amb el Gestor d'Expedients, no com a programari independent
- n) Ha de permetre generar plantilles d'expedients i incorporar modelatge de plantilles.
- o) Ha de permetre que més d'una entitat pugui accedir al sistema.
- p) L'eina ha de permetre la creació d'estadístiques del tractament dels expedients, pel que fa als temps de resolució, no resolts, així com una sèrie de marcadors a definir que permetin la visió general de l'eficàcia de l'ajuntament en la resolució dels expedients
- q) L'eina s'entregarà amb un procediment genèric que haurà de ser dissenyat pel proveïdor, i haurà de permetre que el client pugui generar tants procediments semi-assistits o guiats com aquest necessiti
- r) Pugui fer la migració de totes les dades d'expedients actuals, tant si es troben en

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

URL de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

- actiu com finalitzats i tancats, en un únic gestor d'expedients
- s) Permeti la implementació d'un flux de tramitació basat en el procediment genèric (ordinari i simplificat). No obstant això, també haurà de permetre la creació de fluxos de treball automatitzats o semiautomatitzats i/o assistits.
  - t) Comptar amb una implementació de solució de gestió documental
  - u) Gestió de tasques integrada al gestor d'expedients.
  - v) Permetre la captura de documents amb les metadades mínimes obligatòries, segons l'Esquema de Metadades per a la Gestió del Document Electrònic (e-EMGDE, versió 2.0).
  - w) Permetre l'emmagatzematge de dades, documents i les seves metadades, així com el control i l'emmagatzematge de les diferents versions d'un document.
  - x) Permetre l'esborrat d'informació, d'acord amb la legislació vigent, i deixant constància de la seva eliminació.
  - y) Definir un sistema de còpies de seguretat així com un sistema d'exportació d'aquestes còpies cap a l'Ajuntament quan aquest ho requereixi.
  - z) Que permeti exportar un o més expedients complets (foliats), amb la seva documentació associada de forma senzilla en format PDF que permeti la visualització a tercers. En aquest sentit haurà de generar l'expedient electrònic conforme els requisits de la Norma Tècnica d'Interoperabilitat (NTI). En general, haurà de complir amb les normes tècniques d'interoperabilitat, arxius electrònics i seguretat
  - aa) Que permeti la gestió de diferents tipologies o rols d'usuari, que en funció de les tasques i tràmits dels usuaris se'ls donarà o trauran permisos i accessos.
  - bb) Que permeti un sistema de lògiques de signatura obertes i dinàmiques, configurables pels usuaris del sistema en el moment de la tramitació dels procediments administratius, que permeti signatures flexibles per a usuaris interns i per a tercers
  - cc) Que incorpori plantilles per a totes les tipologies documentals que es generin durant els procediments, i que es disposi d'eines per a la seva modificació o creació de noves des de qualsevol unitat de treball.
  - dd) Que permeti l'exportació del contingut de qualsevol llistat en format PDF, Word o Calc/Excel.
  - ee) Que disposi d'un sistema de llistat i filtratge d'informació àgil i dinàmic, així com realitzar cerques amb múltiples criteris
  - ff) Que elabori llibres d'acords i resolucions de forma anual.

### Requisits tècnics mínims

Les solucions proposades han de mostrar les seves propostes pel que fa als següents requisits:

- a) Implementació del sistema de l'adjudicatari al núvol.
- b) Facilitar tantes actualitzacions del software com siguin necessàries, tant durant la vigència inicial del contracte com durant el termini de

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Metadades

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

manteniment i assistència tècnica

- c) Gestió de les actualitzacions de programari que incorpori instruccions per a les usuàries i previsió de comunicació.
- d) Que sigui accessible enterament via navegador web (Mozilla Firefox, Safari, Google Chrome i Microsoft Edge en totes i cadascuna de les versions utilitzades per la corporació)
- e) Que suporti protocol https
- f) Que disposi d'un portal (diferent si cal al genèric) per als i les membres electes, que els permeti veure les sessions i els expedients associats a aquestes, accés al portesignatures, als llibres d'actes i de registre amb la configuració de permisos corresponents
- g) Que disposi d'una URL amb el codi de verificació segur (CSV) per a les còpies autèntiques que es puguin generar i/o extreure de l'aplicatiu
- h) Que la llicència ofertada no tingui cap mena de limitació per nombre d'usuaris
- i) Que sigui compatible amb LibreOffice i Microsoft Office 365 o independència dels entorns ofimàtics Integracions
- j) Tots els requisits i funcionalitats cal que estiguin implementats i completats en el programari de l'adjudicatari en el moment de la presentació de l'oferta.
- k) Tots els requeriments legals, tècnics, funcionals i de gestió de l'eina que s'especifiquen en aquest plec de prescripcions tècniques (en endavant plec) tenen caràcter obligatori i, per tant, poden ser objecte de comprovació i es demanarà un accés o una demostració de l'eina per part de l'Ajuntament d'Argentona, per garantir que es compleixen.

## 5. NORMATIVA APLICABLE

L'aplicació ha de complir durant tota la vigència del contracte els requisits exigits en la legislació vigent en matèria d'administració electrònica i protecció de dades, que actualment comprèn les següents:

### A) Legislació aplicable

- a) Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD)

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001  
<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



## Ajuntament d'Argentona

- b) Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- c) Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.
- d) Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). Cal tenir en compte que els articles 22, 23 i 24 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), segueixen essent aplicables mentre no siguin derogats, modificats o substituïts.
- e) Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la facturació electrònica.
- f) Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- g) Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- h) Reglament de desplegament de l'LOPD (RLOPD), aprovat pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, segueix vigent en tot allò que no s'oposi o resulti incompatible amb l'RGPD i l'LOPDGDD.
- i) Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol amb les modificacions operades per la llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la referida llei 10/2001.
- j) Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- k) Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- l) Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- m) Decret 117/1990, de 3 de maig, sobre avaluació i tria de documentació de l'Administració pública.
- n) Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.
- o) Llei 56/2007, de mesures d'impuls de la societat de la informació.
- p) Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- q) Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- r) Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- s) Reglament UE 910/2014 (EIDAS).
- t) Reial Decret Llei 14/2019 de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

URL de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



## Ajuntament d'Argentona

- u) Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- v) Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- w) Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans Electrònics.
- x) Decret 76/2020, de 4 d'agost d'Administració Digital.
- y) RESOLUCIÓ de 26 de juny de 2015, per la qual es crea la seu electrònica i el registre electrònic de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

### ***b) Normes tècniques relatives a la gestió documental:***

- a) UNE ISO 15489 Informació i documentació, Gestió de documents.
- b) Norma UNE ISO 23081. Informació i Documentació. Processos de gestió de documents: Metadades per a la gestió de documentació.
- c) Certificació en l'Esquema Nacional de Seguretat per a sistemes de categoria alta o equivalent, com ISO 27001.

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.

La plataforma tecnològica proposada com a solució ha d'oferir totes aquelles funcionalitats i garanties que deriven del compliment de la totalitat de la normativa en matèria d'administració electrònica de conformitat amb allò establert en la clàusula segona del present plec.

A més, cal que la solució proposada sigui totalment funcional en entorn web, ubicada en un servei de **hosting** al núvol (**cloud**) que necessàriament ha de tenir el certificat de categoria alta de l'Esquema Nacional de Seguretat (**ENS**) i estar ubicat a l'espai de la Unió Europea o en països que hagin estat objecte d'una declaració d'adequació per part de la Comissió europea. I també cal un correcte dimensionament de maquinari i programari necessaris en el cloud per al correcte funcionament de la plataforma.

La solució proposada haurà de garantir el compliment de les mesures de seguretat de categoria mitja o alta de l'Esquema Nacional de Seguretat





**Ajuntament  
d'Argentona**

(ENS) en funció del procés de categorització del sistema que es durà a terme un cop implantada. Que compleixi amb els requisits definits a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) que garanteix la interoperabilitat amb altres programes i administracions, de forma que si en el futur fos necessari traslladar tota la informació a una nova plataforma aquesta migració es pogués portar a terme de forma fàcil, ordenada i segura.

Cal que totes les dades emmagatzemades en les bases de dades (expedients i documents) compleixin amb la normativa vigent del format de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) per tal de que l'entitat, si ho creu adient i quan ho cregui adient pugui recuperar les seves dades i migrar-les a qualsevol altra plataforma electrònica que també les compleixi.

L'adjudicatari haurà d'implementar i assegurar en tot moment les mesures necessàries per l'acompliment de la legislació vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades.

En particular, cal que el disseny de l'eina i processos associats apliquin els criteris de protecció de dades des del disseny i per defecte regulada a l'art. 25 de l'RGPD, incloent-hi aquelles funcionalitats que serveixin per complir les garanties i principis establerts en l'esmentat article.

A més, s'haurà de garantir l'accés del personal autoritzat per part de l'Ajuntament a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, etc.). Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. L'Ajuntament d'Argentona i l'empresa que resulti adjudicatària hauran d'establir mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.

## 6. IDIOMA

Ha d'estar disponible en les llengües oficials a Catalunya: català i castellà complir amb la normativa específica de la clàusula 5 d'aquest plec.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

## 7. CONFIGURACIÓ I POSADA EN MARXA

La primera responsabilitat de l'adjudicatari serà preparar el seu sistema per desplegar una instància o crear una instal·lació, en el servidor de la seva elecció, per donar servei a l'Ajuntament, amb les funcionalitats que s'hagin incorporat en la proposta com natives de l'eina, així com la configuració dels diferents perfils que interactuaran amb el sistema i la càrrega de les dades existents en el sistema actual.

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

Per a la configuració i personalització del sistema, el proveïdor tindrà en compte les característiques de l'Ajuntament següents:

- a) Mida i població de l'Ajuntament:
  - a. Disposa de 12861 habitants
- b) L'ajuntament compta amb uns 170 empleats de mitjana i, d'entre ells, uns 155 són tramitadors d'expedients.
- c) Identificació dels responsables del projecte
  - a. Informàtic
  - b. Arxiver
- d) Eines Existents de gestió d'expedients
  - a. L'ajuntament fa servir actualment la plataforma d'administració electrònica SIMPLIFICA 3.0, en modalitat On-premise, aquest servei l'ofereix l'empresa ABSIS (grup Berger-Levrault) que inclou una seu electrònica (aquesta en Cloud als servidors d'ABSIS connectats amb el servidor d'aplicacions que tenim al CPD de l'ajuntament), un registre d'entrades i sortides de documents, un gestor d'expedients, un gestor de documents, un gestor de sessions d'òrgans col·legiats i un portasignatures.

El licitador haurà de migrar tota la informació i documentació inclosa a la plataforma d'administració electrònica implantada actualment a l'ajuntament (ABSIS). Com a mínim es migraran els assentaments de registre d'entrada i sortida, els expedients, decrets, interessats, adreces i sessions d'òrgans col·legiats. Amb les seves dades i documents associats. L'ajuntament entregarà

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web  
 Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001  
 Url de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>  
 Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

al licitador còpies de les bases de dades amb la informació a migrar en format MSSQLServer, acompanyades dels diccionaris de dades que descriuen la seva estructura.

**Política de Gestió Documental:**

En aquests moments s'està desenvolupant la política de gestió documental municipal. Aquesta política esta estructurada a partir de la legislació vigent dins de la Comunitat Autònoma, com de l'estat, així com la ordenança municipal d'Administració Electrònica. També s'adequarà a les normes i estàndards de gestió documental.

La política documental es basa en cicle de vida del document dins de les tres fases de la seva validesa. En fase activa, la creació i captura, la seva classificació, la gestió i la fi del procediment. Aquest passa a la següent fase, la semiactiva, on es transfereix a l'arxiu administratiu i acaba en l'última fase, la inactiva on es gestiona la conservació i l'accés de la documentació, així com l'avaluació i si es pot la seva eliminació.

Per poder a dur a terme aquests conceptes, la Política de Gestió documental s'estructurarà en el gestor documental. Aquest s'haurà d'ajustar a uns seguits de requisits bàsics marcats per la legislació actual. Per una banda el quadre de classificació, l'Ajuntament d'Argentona utilitza el Quadre de Classificació Funcional de la Generalitat de Catalunya per les administracions locals. Aquest ja s'està fent servir al gestor actual.

En l'aspecte del Vocabulari de Metadades i el Quadre de Tipus Documetals, la Política de Gestió Documental, es basa amb les normes establertes de caràcter obligatori com la Norma Tècnica d'Interoperabilitat i la eEMGDE, així com per complimentar la informació de les metadades, utilitzem els catàlegs de la Xarxa d'Arxius Municipal de la Diputació de Barcelona així com els estàndards establerts per la Generalitat de Catalunya.

Totes els altres components de la política de gestió electrònica venent dictats per les Normes Tècnics d'Interoperabilitat , com el catàleg de formats admesos que també ve complimentat pel Catàleg de Formats de la Xarxa d'Arxius Municipals de la Diputació de Barcelona.

**8. EMMAGATZEMATGE I GESTIÓ DOCUMENTAL**

Aquesta eina ha de permetre l'emmagatzematge de la informació que habitualment configura els expedients de l'Ajuntament d'Argentona

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web  
 Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001  
 URL de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>  
 Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024



## Ajuntament d'Argentona

(essencialment documents de text i de càlcul) així com arxius d'imatge i vídeo. Així mateix el tramitador també haurà de poder contenir bases de dades amb els requisits d'espai necessaris.

La plataforma també haurà de permetre digitalitzar la documentació associada a l'expedient de manera segura i complint amb la normativa actual (còpia autèntica de document en paper).

La documentació haurà de poder ser classificada de conformitat amb la metodologia de Classificació Documental pròpia de la Generalitat de Catalunya (Quadre de Classificació Documental) i arxiu electrònic únic. També s'haurà de poder gestionar i administrar la documentació (documents i expedients) mitjançant l'ús de metadades (que responguin a les normes dels documents electrònics previstes per l'ENI i en el seu catàleg) i plantilles predefinides. En particular, l'ús de metadades ha de permetre la realització de consultes intel·ligents.

Així mateix, l'eina ha de permetre generar l'índex i foliat electrònic de documents que integren els expedients, segons les NNTT de l'ENI i l'exportació dels mateixos amb els índex corresponents.

L'eina ha de proporcionar una capacitat d'emmagatzematge ampliable. En qualsevolcas, inicialment, la capacitat mínima necessària serà de 1Tb.

Totes les funcionalitats del gestor d'expedients han de permetre a l'usuari gestionar-los des del seu inici fins a la seva finalització. Per tant, els diferents mòduls o aplicacions del sistema han d'estar integrats dins de la plataforma de manera que l'usuari pugui gestionar els expedients. Com a mínim, això implica que ha de poder realitzar les següents accions: Creació, modificació i tancament de tasques.

- a) Configuració d'avisos o alarmes.
- b) Registre d'actuacions.
- c) Relació de tasques amb expedients associats a aquestes.
- d) Control del venciment de tasques.
- e) 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.
- f) Enviament de correus electrònics a través de la plataforma.
- g) Cerca d'expedients i també dels documents individuals d'aquests.
- h) Generar llistats i/o informes.
- i) Garantir la traçabilitat dels tràmits realitzats a l'expedient amb informació

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

de l'usuari que les ha realitzat, i quan s'han iniciat i quan s'han acabat; Cal poderextreure fàcilment aquesta informació per a l'elaboració d'informes.

- j) Crear documents basats en plantilles i associar-los a diferents interessats de forma automatitzada, generant un document per cada interessat. S'entén per interessada/t aquella part que té un interès legítim en el procediment que s'estàtramitant i que així ha estat reconegut de tal manera que té dret a rebre les corresponents notificacions sobre l'estat i tramitació dels expedients.

Ha de ser possible gestionar íntegrament els expedients sense necessitat de coneixements tècnics, de forma senzilla, intuïtiva i totalment gràfica a través d'unquadre de comandament que permeti visualitzar els estats dels expedients (punt exacte de tramitació en què es troba).

Així mateix, la solució ha de poder permetre als usuaris conèixer quines tasques tenen pendents. En relació amb els expedients, l'eina 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.

Els expedients han de poder estar organitzats com a mínim en funció de les àrees aquè corresponen.

El disseny gràfic dels informes i documents que es generin des del gestor d'expedients haurà d'ajustar-se al manual d'estil de l'Ajuntament d'Argentona.

El gestor ha de permetre que puguin conviure diferents tipus de tramitació, oberta i/o predefinida.

## 9. AUTENTICACIÓ I SIGNATURA ELECTRÒNICA

El sistema ha de fer possible l'autenticació dels usuaris de l'Ajuntament d'Argentona així com de les persones físiques o jurídiques que ostentin la condició d'interessades en els expedients que es tramiten per part de l'Ajuntament d'Argentona.

Les persones que accedeixin als expedients com a interessades hauran de tenir unseguir de funcionalitats limitades al visionat de certa informació.

La solució proposada haurà d'incloure un mòdul integrat a la plataforma

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

Url de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

que permeti als usuaris centralitzar i agrupar la gestió de la signatura electrònica de documents. Aquest mòdul haurà d'incloure les següents funcionalitats:

- a) Integració amb el gestor documental i amb el gestor d'expedients.
- b) Definició de circuits de signatura predeterminats per a tots els usuaris.
- c) Pre-visualitzar el document a signar i, també, accés a l'expedient relacionat.
- d) Safates de documents pendents de signar i consulta històrica de documents signats, pendents i rebutjats a partir de diferents criteris de cerca.
- e) Gestió de delegacions i/o substitucions de signatura i validació.
- f) Incorporació en el document de signatura amb "marca d'aigua" visible i/o codi segur de verificació, del servei CSV (Verificació de documents electrònics) de l'AOC, codi de barres o QR.
- g) Generació de còpies dels documents signats amb codi segur de verificació.
- h) Disposar d'un llistat de l'històric d'accions on es puguin visualitzar i consultar els processos realitzats anteriorment.
- i) La solució proposada haurà d'acreditar la possibilitat de dur a terme signatura multicanal, centralitzada i remota.

## 10. MODELAT D'EXPEDIENTS

La solució proposada haurà d'incloure l'opció per modelar i parametritzar procediments de manera senzilla que, com a mínim permeti:

- a) Modelar les diferents fases que configuren un procediment mitjançant una interfície gràfica, intuïtiva i usable.
- b) Definir processos i subprocessos reutilitzables (el flux dels procediments en base a la configuració de workflows, mitjançant la definició de tasques, accions i fases).
- c) Establir controls de temps i alertes.
- d) Definir llistats i/o informes, tant genèrics com associats a un procediment específic.
- e) Definir consultes específiques associades a un procediment concret utilitzant el model de dades propi de cada procediment.
- f) Definir responsables de procediment, així com els perfils o rols que han de realitzar cada acció o tasca.
- g) Crear una biblioteca de plantilles i definir models de plantilles que generaran, de forma automàtica, els documents que formaran cada expedient.
- h) Personalitzar la imatge gràfica de les plantilles, documents i formularis.
- i) Identificar quins tràmits o procediments són públics o restringits, és a dir, quins podran ser iniciats o tramitats pel ciutadà o quins seran d'àmbit intern i iniciats d'ofici.
- j) Incloure els destinataris d'un expedient ja siguin interns de l'Ajuntament d'Argentona o quan es tracta de comunicacions externes (interessats o

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat



**Ajuntament  
d'Argentona**

representants de l'interessat).

En definitiva, l'eina ha de permetre crear un catàleg propi amb diferents tipus d'expedients, si bé n'hi ha d'haver almenys algun ja de predefinit conforme la normativa vigent que regula el procediment administratiu comú.

## 11. MÒDUL D'AVISOS

Es requerirà que el sistema incorpori un mòdul en el que els usuaris puguin rebre les alertes de tramitació. Aquestes alertes han de poder-se enviar també per correu electrònic.

Aquests avisos poden ser genèrics per a tots els usuaris o particulars en funció del perfil. Els avisos particulars han de poder-se configurar des de la pròpia eina per part d'un administrador.

Les alertes també han de poder fixar-se en relació amb determinats moments temporals a fi i efecte que possibilitin un adequat control dels terminis de tramitació.

## 12. ACCÉS A LA PLATAFORMA

La solució proposada ha de ser totalment funcional en entorn web ubicada al núvol (cloud). Cal que la solució proposada disposi de web services (REST) disponibles per a totes les funcionalitats de l'eina, per facilitar la integració amb altres proveïdors actuals o futurs de l'organització.

Els usuaris i gestors de la plataforma han de poder accedir en tot moment al llarg de la durada del present contracte a una interfície gràfica 100% web que garanteixi el funcionament sobre qualsevol navegador amb versió actual o futura (Chrome, Firefox, Edge, Safari, etc), en qualsevol sistema operatiu d'ordinador (Windows 10 o superior, MAC o Linux) o dispositiu mòbil -responsiu- (Android o iOS) i sense limitacions respecte la possibilitat d'un accés des de fora de la xarxa corporativa.

Cal que la solució proposada no requereixi per al seu correcte funcionament la instal·lació de programari en els terminals per a ser utilitzat (s'exceptua els navegadors web, els paquets ofimàtics Open Office, Microsoft Office i Adobe). En tot cas l'eina ha de poder funcionar adequadament amb versions futures

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

Url de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

de navegadors web, paquets office o Adobe.

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

### 13. LLICENCIAMENT I CAPACITAT D'EMMAGATZEMATGE DEL SERVEI

Les llicències per poder utilitzar l'eina s'adquiriran a l'adjudicatari. Així mateix aquest s'obliga a prestar el servei al núvol (cloud) i en el mateix s'hi inclou l'ús de les aplicacions del propi proveïdor així com d'aplicacions de tercers que hagin de ser executades sobre la mateixa infraestructura cloud i per a la correcta prestació del servei.

El servei de cloud s'agrupa en les següents tipologies:

- a) **Servidors:** Elements de xarxa i computació de cloud.
- b) **Emmagatzematge:** Capacitat de disc proporcionada com a servei.
- c) **Còpies de seguretat:** Capacitat de còpia per a les màquines virtuals configurades.

Les solucions subministrades seran administrades com un servei, essent responsabilitat de l'adjudicatari l'administració, actualització i manteniment de la infraestructura i plataformes en la que s'allotgin, incloent totes les llicències necessàries pel manteniment dels serveis llur cost i actualització així com els elements per dotar la solució de seguretat i connectivitat.

El proveïdor s'obliga a oferir, en el servei de Cloud, la capacitat d'emmagatzematge suficient per a custodiar tota la documentació que es migri i es generi per part de l'Ajuntament d'Argentona i estigui obligada a custodiar d'acord amb la legislació vigent.

Els serveis d'emmagatzematge inclouran l'ús de les llicències corresponents als sistemes operatius de virtualització, emmagatzemament, bases de dades, còpies de seguretat i qualsevol altre element o aplicació que resulti necessari, així i com, el seu suport i manteniment.

Forma part essencial del contracte l'ús de les llicències de les aplicacions necessàries en connexió amb la prestació del servei que s'hagin d'instal·lar als maquinaris de l'Ajuntament d'Argentona.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024





**Ajuntament  
d'Argentona**

El sistema ha de garantir un rendiment raonable i un ús eficient dels recursos necessaris. Qualsevol modificació/evolució de les tipologies del servei cloud que s'ofereix caldrà que garanteixi que les aplicacions segueixin funcionant normalment sense la necessitat de canvis en les integracions i interoperabilitat .

#### **14. TRAÇABILITAT I AUTENTICAT DE LES DADES**

El proveïdor garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis continguts en la seva infraestructura i posarà a disposició de l'Ajuntament d'Argentona les traces d'accessos i/o modificacions sobre la seva informació.

L'adjudicatari haurà d'assegurar que l'aplicació emmagatzema totes les traces que li són d'aplicació d'acord a la seva classificació d'informació i al marc normatiu i legal aplicable.

Les traces hauran de ser accessibles en mode lectura i s'assegurarà el marcatge de les traces amb requeriments específics de conservació segons la legislació aplicable.

L'adjudicatari, tenint en compte el nivell de classificació de seguretat de l'aplicació, haurà de facilitar els mecanismes per a que les traces de l'aplicació siguin accessibles i estiguin integrades al repositori de traces de l'Ajuntament d'Argentona.

Entre d'altres, aquestes traces han de permetre:

- a) La identificació i accessos dels diferents tipus d'usuaris i les accions realitzades (intents de connexions amb èxit i fallits, tasques d'administració dins l'aplicació, traces de la tramitació d'expedients administratius (qui i quan han fet i de dades especialment protegides, entre d'altres)
- b) La detecció/solució d'incidències.
- c) La detecció de possibles incidents de seguretat.
- d) La configuració dels logs de seguretat de la infraestructura conforme la normativa aplicable.

#### **15. INTEROPERABILITAT DE LES DADES**

Tot i el requeriment d'allotjament en cloud privat, totes les dades i documents

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web  
 Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001  
 Url de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>  
 Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

originats de l'activitat, gestió i operació per l'Ajuntament d'Argentona amb la solució, és propietat de l'Ajuntament d'Argentona, i no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar, eliminar sense autorització prèvia, explícita i per escrit per part de l'Ajuntament d'Argentona i degudament evidenciat.

Qualsevol tractament de dades que no s'ajusti al que disposa aquest Plec serà causa específica de resolució contractual, sens perjudici de l'exclusiva responsabilitat de l'adjudicatari enfront de tercers i davant l'Ajuntament d'Argentona i de la seva obligació de rescabament dels danys i perjudicis que pogués provocar.

El tramitador ha de possibilitar executar adequadament qualsevol exercici dels drets relatius a la protecció de dades personals que eventualment exerceixin els titulars d'aquelles dades.

Caldrà que les dades compleixin amb el format de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) per tal de que si l'Ajuntament d'Argentona ho creu adient, pugui recuperar les dades i migrar-les a qualsevol altra plataforma electrònica que també les compleixi.

## 16. SERVEI DE POSADA EN FUNCIONAMENT

### 16.1. MIGRACIÓ DELS EXPEDIENTS PASSATS I EN CURS A LA NOVA APLICACIÓ

L'adjudicatari serà el responsable de realitzar la migració a la nova eina dels expedients ja conclusos i aquells que es troben en curs. Serà responsabilitat de l'adjudicatari mantenir la numeració actual dels

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001  
<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



## Ajuntament d'Argentona

expedients passats i en curs, així com migrar tota la documentació relativa a aquests.

Previ a la migració, l'adjudicatari conjuntament amb l'Ajuntament d'Argentona ha de realitzar un anàlisi de riscos de protecció de dades i implementar les mesures de seguretat específiques derivades d'aquesta anàlisi.

La migració ha de garantir que els usuaris puguin continuar treballant i accedint a expedients conclusos i en curs.

Els expedients conclusos i en curs probablement no contindran totes les metadades necessàries per tal que el tramitador permeti desplegar efectivament totes les possibilitats de cerca dels mateixos. S'assumeix en aquest sentit aquesta limitació en les funcionalitats de tal manera que el procés de migració no implicarà una tasca d'afegir cap altra informació de la que ja estigui continguda en els propis expedients.

El volum de informació a migrar son entre 30.000 i 50.000 expedients i el conjunt d'arxius que conté cada expedient, amb un volum total aproximat d'uns 500 GB.

L'adjudicatari ha de validar la completesa del procés de migració, mentre que la revisió i acceptació final del treball de migració serà a càrrec de l'Ajuntament d'Argentona.

En concret, ha de permetre migrar, com a mínim:

- Tots els expedients, documents, registres d'entrada i sortida, fluxes de treball i processos, sessions d'Òrgans Col·legiats de l'actual Gestor d'Expedients (actualment ABSIS).
- Totes les notificacions, dades personalitzades, publicacions de taulells, dades de persones físiques i jurídiques del gestor d'expedients actual (ABSIS).
- Tots els emplaçaments dels expedients de l'Ajuntament d'Argentona, dades d'expedients oberts i/o tancats i migrar totes les dades d'adreces del gestor d'expedients actual (ABSIS).

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

URL de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

## **16.2. REALITZACIÓ DE PROVES PRÈVIES A POSAR EL TRAMITADOR A DISPOSICIÓ DELS USUARIS**

L'adjudicatari haurà de realitzar les proves de funcionament que verifiquin i garanteixin la correcta parametrització i integració de la solució, així com el seu pas a operació, ja siguin de caire intern o extern (enfocat als interessats).

Les proves del programari han de contemplar, com a mínim, les següents accions:

- Assignació de permisos.
- Implementació de fluxos de treball i de signatura.
- Operativa multidispositiu (ha de ser correctament accessible des d'ordinadors portàtils i sobretaula, tauletes i telèfons mòbils).
- Integracions amb plataformes de tercers.
- Operativa de la plataforma interna.
- Operativa de la plataforma pública

El desenvolupament s'haurà de dur a terme aplicant metodologies àgils i, particularment, la "DevOps".

Correspondrà a l'Ajuntament d'Argentona determinar si les proves han demostrat superar el mínim exigible per tal que el tramitador pugui ser posat a disposició dels usuaris per a la gestió ordinària de les diferents tasques.

## **16.3. FORMACIÓ DELS USUARIS**

L'adjudicatari, en coordinació amb l'Ajuntament d'Argentona, desenvoluparà la formació necessària per una correcta explotació i manteniment dels sistemes entregats. La formació s'efectuarà utilitzant com a suport la documentació tècnica dels sistemes i els manuals d'usuari lliurats. A mesura que es desplegui la plataforma de tramitació, l'adjudicatari s'obligarà també a l'execució d'un pla de formació per facilitar l'ús de la plataforma:

- Al personal designat per l'Ajuntament, que haurà de mantenir les adaptacions concretes a l'entorn de l'Ajuntament que es facin dels fluxos dels procediments.
- Als usuaris de TIC i al personal de l'àmbit de gestió documental i arxiu, en relació amb les tasques d'administració i configuració del sistema.
- Als usuaris finals, en relació amb la realització de les tasques de

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

URL de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



## Ajuntament d'Argentona

tramitació que els puguin correspondre. Caldrà que l'adjudicatari imparteixi un mínim de (12) hores anuals per garantir un ús òptim dels serveis contractats.

Un cop executades aquestes sessions de formació, l'adjudicatari assumirà les següents tasques en matèria de documentació de la feina feta i de formació:

1. Preparar i lliurar un manual d'administració de la plataforma, per tal de que el personal d'Informàtica i els responsables de gestió documental puguin exercir-hi les tasques necessàries de configuració i administració.
2. Preparar un manual de formació, orientat al personal de les àrees de Secretaria, amb la informació necessària per al manteniment de les adaptacions realitzades o l'establiment de noves adaptacions sobre els fluxos dels procediments, així com per a la definició de nous fluxos de tramitació i dels formularis i plantilles de documents associats.
3. Preparar un manual de formació, orientat al personal de tramitació, amb la informació necessària per a l'ús de les funcionalitats bàsiques de tramitació, de cara a posar-lo a disposició dels usuaris finals.
4. Lliurar cadascun d'aquests documents i fer les sessions de formació pertinents en el ritme adequat per facilitar la posada en producció de les diferents eines i procediments a mesura que es vagi lliurant cadascuna de les fases del contracte. Les sessions de formació seran gravades per a la seva reutilització posterior.
5. Lliurar la documentació de seguiment del projecte: actes de reunió i documents relacionats amb la gestió del projecte.

Els manuals referits s'hauran de preparar en el format que sigui més adient per al seu accés eficient.

A banda d'aquesta documentació, el proveïdor haurà de lliurar també la documentació que descriu les tasques de configuració de l'eina, d'adaptació dels procediments i la documentació acreditativa de l'execució de les proves.

El licitador inclourà a la seva proposta el plantejament i el contingut d'aquestes formacions i la seva forma d'execució i durada prevista.

Cada vegada que hi hagi una actualització rellevant, haurà de fer una formació presencial o en línia als treballadors

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

Url de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

#### **16.4. TERMINI PER A LA IMPLANTACIÓ DE L'EINA**

La posada a disposició de la solució a els usuaris, és a dir, la implantació, s'ha de produir en un termini màxim de 9 mesos a comptar des de la notificació de l'adjudicació del present contracte.

#### **17. SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI**

##### **17.1. MANTENIMENT DEL PROGRAMA PER PART DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA**

El servei de manteniment s'iniciarà després de la validació de l'Ajuntament d'Argentona a partir de l'entrada en producció. L'adjudicatari haurà d'assegurar el manteniment, avaluació, evolució, adaptació als canvis legislatius i el correcte funcionament de la solució implementada durant la vigència del contracte.

Cal satisfer específicament les següents tasques de manteniment:

- Operació extrem a extrem de l'aplicació.
- Generació d'indicadors tècnics de l'aplicació i monitoratge proactiu. (Centre de Control).
- Gestió de la capacitat.
- Gestió de la disponibilitat, backup i recuperació.
- Gestió de la seguretat de l'aplicació.
- Automatització de proves i controls de qualitat i seguretat.

La posada en marxa de qualsevol canvi o modificació en els sistemes en funcionament no hauria d'afectar a les persones usuàries i hauria de ser transparent per aquestes.

En els casos en què el servei no hagi d'estar disponible de forma programada per motius de manteniment, millora o qualsevol altre, l'Ajuntament d'Argentona haurà de ser informat amb un mínim de 48 hores d'antelació per a poder gestionar l'aturada. Les aturades del servei s'hauran de programar preferentment fora de l'horari laboral habitual de l'Ajuntament d'Argentona.

L'adjudicatari haurà d'executar tants manteniments preventius o correctius com resulti necessari; doncs es tracta únicament de modificar allò que d'entrada hauria de funcionar i no funciona adequadament.

Pel què fa referència a canvis sota demanda, el licitador ha d'oferir com a



**Ajuntament  
d'Argentona**

mínim una bossa de 150 hores. Aquestes hores es consumiran a partir de l'entrada en producció de l'eina.

## **17.2. SERVEI DE SUPORT**

Un cop finalitzada la configuració de la plataforma de tramitació, la formació i els manuals entregats a l'Ajuntament d'Argentona, s'iniciarà el període en el qual l'adjudicatari s'obligarà a prestar suport al servei i manteniment de la plataforma, període que s'allargarà durant tota la vigència del contracte.

El servei de suport i manteniment inclourà:

- La permanent actualització del programari d'acord amb les novetats legals o tècniques. Això implica que, en cas que un canvi legal o tecnològic obligui a modificar el comportament de la plataforma, el proveïdor s'obliga a adequar el comportament del sistema, en un termini no inferior al que sigui més curt de:
  - 3 mesos des de la entrada vigor de la norma en qüestió.
  - 6 mesos des que es conegui de l'existència del canvi legal o tecnològic.
- La resolució de defectes en la realització del contracte i en el comportament del sistema d'acord amb els requeriments funcionals es considerarà inclosa en qualsevol cas com a part de la garantia deguda en l'execució del contracte.
- Un servei de suport i recolzament per a la resolució de dubtes i incidències.

Per tal de facilitar la comunicació entre el personal de l'Ajuntament i l'adjudicatari de l'eina, l'adjudicatari haurà de detallar a la seva proposta les eines que proporcionarà per permetre reportar consultes o errors durant el temps de garantia de la solució i la seva resolució posterior.

Els usuaris de la plataforma han de rebre un servei suficient i adequat de suport tècnic, a partir de l'entrada en producció, que compregui, com a mínim:

- Suport telefònic i telemàtic (correu electrònic o tickets help-desk) per tal de resoldre consultes sobre el funcionament i explotació de la plataforma contractada, tant a nivell conceptual com informàtic. Ha ser de caràcter gratuït però ha de permetre als responsables del servei de l'Ajuntament donar d'alta peticions de suport i fer un seguiment de la seva resposta.
- Atenció personalitzada relativa a la inclusió de noves funcionalitats o millores que el gestor d'expedients desenvolupi.
- Novetats i comunicacions "d'última hora".
- Publicació i contingut de noves versions.
- Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran.
- Dates previstes de posada en funcionament.

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

URL de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024



## Ajuntament d'Argentona

- Servei de notificació d'incidències: Atenció a les incidències o errades per les vies de comunicació web, telèfon o correu electrònic. Una vegada rebuda la incidència serà confirmada immediatament la seva recepció a l'usuari. El servei telefònic estarà disponible tots els dies laborables en el següent horari: de dilluns a divendres de 8 a 15 hores.
- El servei d'atenció telefònica ha de disposar de tècnics especialistes en cada àmbit, per donar una resposta ràpida i efectiva.
- Servei de teleassistència mitjançant un sistema d'intervenció remota dels consultors en els equips de l'usuari amb una plataforma tecnològica d'atenció virtual en línia.
- Servei de correu electrònic com a via de comunicació en la resolució d'incidències o consultes d'operatòria.

L'Ajuntament d'Argentona podrà demanar informes sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. Així com convocar l'empresa contractista per reunions operatives.

### 17.3. RESPOSTA A INCIDENTS

El servei de resposta a incidents regulat en el present apartat resultarà d'aplicació un cop s'hagi posat en marxa de la solució. Als efectes de regular aquest servei, a continuació es defineixen els següents conceptes rellevants:

- **Incidència estàndard:** Qualsevol esdeveniment, petició de seguretat o incident de seguretat que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar, una interrupció o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen almenys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.
- **Incidència crítica:** Les incidències que impedeixen la continuació del treball de manera normal i/o el rendiment òptim de les diferents aplicacions del sistema.
- **Incidència paralitzant:** Les incidències que suposen la detenció total del sistema.
- **Temps de resposta:** Temps màxim transcorregut des de que es realitza la comunicació i l'empresa subministradora comença a treballar per a la seva resolució.
- **Temps de resolució:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa i aquesta facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència estàndard, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

Atesa la criticitat de la informació, es defineixen el següent conceptes a





## Ajuntament d'Argentona

nivell deseguretat:

- **Peticions de seguretat:** Peticions relacionades amb la consulta de informes de ciberseguretat del sistema o per la implementació de mesures de seguretat necessàries per garantir la seguretat del sistema.
- **Incidents de seguretat:** Un incident de seguretat és qualsevol esdeveniment que pugui suposar un risc per a la seguretat dels serveis del sistema (pel que respecta a confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades), o bé un incompliment de la Política de seguretat de l'Ajuntament d'Argentona.

Tant les peticions de seguretat com els incidents de seguretat han de rebre el tractament prioritari de les incidències estàndard i crític respectivament. A més totes les incidències i incidents de seguretat que comportin violacions de seguretat de les dades, l'adjudicatari té l'obligació de notificar-ho a l'Ajuntament d'Argentona d'acord a l'encàrrec de tractament del contracte.

A partir de les definicions anteriors es configura la següent taula que conté els temps de resposta i de resolució màxims a satisfer en funció de la tipologia d'incidència ocorreguda.

INCIDÈNCIA	TEMPS DE RESPOSTA	DE	TEMPS DE RESOLUCIÓ
Paralitzant		<1 hora	<4 hores
Crític i incident de seguretat		<4 hores	<8 hores
Estàndard i petició de seguretat		<24 hores	<5 dies laborables

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació de les possibles afectacions al servei, mitjançant un correu electrònic o a través d'un portalweb i, per casos urgents, un número de telèfon.

El licitador ha d'oferir un mínim de 100 hores anuals de servei de resposta a incidents. Aquestes hores es començaran a executar un cop, de comú acord, s'hagi posat en marxa el tramitador.

El servei de resposta a incidents tindrà un abast sobre tot el sistema objecte del contracte.

Cada servei de manteniment, de suport i de resposta a incidents s'haurà de sol·licitar necessàriament per escrit per personal de l'Ajuntament

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web  
 Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001  
 Url de validació <https://seu.electronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>  
 Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



**Ajuntament  
d'Argentona**

d'Argentona.

En el contracte no s'inclou:

- Les avaries ocasionades per negligència o mal ús de l'aplicació a causa d'incompatibilitats futures amb els sistemes d'informació.
- Formacions addicionals sol·licitades per l'Ajuntament.
- Desplaçament del Servei Tècnic derivades d'allò que no s'inclou, o requerits per l'ajuntament.

## 18. REQUISITS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

La proposta inclourà una descripció de les funcions i capacitacions del personal de l'empresa que participarà en el projecte, fonamentant la seva competència mitjançant els corresponents currículums.

Qualsevol inadequació en el nivell de coneixements tècnics o en les qualificacions i experiència del personal ofert, deduïda del contrast entre la informació especificada a l'oferta i els coneixements reals demostrats en l'execució de les tasques, comportarà la no facturació de les hores de feina corresponents, la substitució de la persona afectada o la resolució del contracte. L'Ajuntament d'Argentona podrà requerir en qualsevol moment la presentació de la documentació acreditativa dels mèrits al·legats, per tal de comprovar-ne la veracitat. La negativa a facilitar la informació o la seva falsedat suposaran la resolució del contracte, sens perjudici de la reclamació al licitador de les responsabilitats en que hagi incorregut i, si s'escau, la indemnització dels danys que tal comportament hagi infligit a l'Ajuntament (per exemple, el no compliment dels terminis de les subvencions associades i el reintegrament del seu import).

Els perfils mínims que s'hauran d'incloure en la proposta són els següents:

- Cap de projecte.
- Consultor sènior en matèria de sistemes de tramitació electrònica.
- Tècnic de configuració i administració del sistema

La mida mínima de l'equip és, per tant, de 3 persones, tot i que les ofertes poden ampliar l'equip destinat si ho consideren convenient, per exemple, per especialitzar determinades tasques com formació o suport.

A continuació s'inclou una breu descripció dels requisits mínims per a cadascun dels perfils:

### 1. Perfil del cap de projecte:

- Funcions:
  - Anàlisi i definició dels objectius del projecte.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

[0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001](https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp)

<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

- Planificació de recursos i terminis per al desenvolupament de les tasques.
- Coordinació dels recursos del projecte, interlocució amb els diferents departaments.
- Identificació de necessitats i proposta de solucions.
- Seguiment i control del projecte, garantint els terminis d'execució i controlant els costos.
- Titulació requerida:
  - Titulat universitari en Informàtica, o titulació equivalent a la consultoria informàtica completada amb una experiència professional mínima de 3 anys en aquest àmbit.
- Capacitació professional:
  - Consultor amb experiència, especialment qualificat en la gestió de projectes tecnològics i en el lideratge d'equips.
  - Experiència específica acreditada en desenvolupament de projectes de Tecnologies de la Informació relacionats amb l'Administració Electrònica.
  - Experiència en la interlocució amb el client, la definició de requisits i especificacions.
  - Capacitat per realitzar tasques d'anàlisi, disseny, programació i altres labors tècniques relacionades amb projectes d'Enginyeria del Software.
  - Experiència demostrable en les tecnologies que es proposin per al desenvolupament.

## 2. Perfil del consultor sènior:

- Funcions:
  - Conduir entrevistes amb el personal de l'Ajuntament per tal d'exposar el funcionament de l'eina per cada tipologia de procediment i acabar de definir les especificitats corresponents.
  - Preparar els documents resultants de cada fase del projecte indicats en l'abast d'aquest plec.
  - Proposta de les alternatives de configuració adients per resoldre les diferents necessitats del projecte.
  - Coordinació i execució de les formacions.
- Titulació requerida:
  - Titulat universitari en Informàtica, o titulació equivalent completada amb una dilatada experiència professional en aquest àmbit.
- Capacitació professional:
  - Analista de sistemes amb experiència en l'àmbit de l'Administració Pública.
  - Experiència en la interlocució amb el client i la definició de requisits.

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

- Expert en la implantació i desenvolupament de l'eina de tramitació proposada.
- Capacitat per realitzar tasques d'anàlisi i disseny relacionades amb projectes d'Enginyeria del Programari.

### 3. Perfil dels tècnics de configuració i administració (2 persones):

- Funcions:
  - Configuració de l'eina de tramitació proposada pel proveïdor per a la gestió dels processos de l'Ajuntament.
  - Identificació de les necessitats específiques d'entrada i sortida de dades, de plantilles de documents de contractació i de fluxos de treball de l'Ajuntament per tal de customitzar adequadament les eines a les seves necessitats.
  - Integració de la plataforma amb les plataformes identificades de la Diputació de Barcelona i altres eines de l'Estat, la Generalitat de Catalunya o el Consorci AOC, emprant els Webservices existents i desenvolupant aquells que siguin necessaris.
  - Titulació requerida:
    - Cicles formatius de grau superior en Informàtica, o titulació equivalent o superior.
  - Capacitació professional:
    - Capacitat per realitzar tasques d'implantació i/o desenvolupament sobre l'eina de tramitació que es proposin per al projecte.
    - Capacitat per desenvolupar comunicacions a través de serveis web amb els sistemes de l'Ajuntament i amb els sistemes externs que siguin necessaris.
    - Capacitat per la implantació i explotació del maquinari proposat pel proveïdor.

## 19. METODOLOGIA DE TREBALL

La proposta haurà d'incloure una descripció concreta de la metodologia de treball que es seguirà, que reflecteixi clarament:

- La metodologia de disseny, desenvolupament, desplegament i configuració que aplica l'adjudicatari, explicant les fases que es

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

[0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001](https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp)

<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

segueixen i la manera com es garanteix la qualitat del resultat i es controlen possibles incidències o desviacions.

- La mena de documentació que es generarà per a cadascuna de les tasques i el procés que es seguirà per a la seva generació i validació.
- El model de seguiment del projecte que es proposi per controlar el compliment dels objectius i la qualitat dels resultats.
- La manera com s'involucrarà personal de l'Ajuntament en el projecte, amb una breu estimació de l'esforç que això els pot suposar.

Es valorarà la utilització d'estàndards metodològics reconeguts per a l'execució de cadascuna de les fases del projecte. L'adjudicatari descriurà detalladament en la seva proposta els estàndards metodològics que planegi aplicar, fent menció de la seva experiència.

### **19.1. Documentació**

En finalitzar cadascuna de les fases del contracte, l'adjudicatari haurà de lliurar a l'Ajuntament una còpia en format electrònic no editable de tota la documentació generada i una altra en format electrònic editable (Microsoft Word).

Dintre d'aquesta documentació es consideren: els manuals d'ús de l'eina de tramitació i dels procediments i funcionalitats despleats tant per a usuaris com per administradors i tercers, la documentació tècnica amb els detalls de configuració i qualsevol altra documentació generada durant el projecte.

La llengua en la que es lliuraran els documents del projecte serà el català. Així mateix, tots els documents de seguiment (actes de reunió, presentacions, etc.) que estiguin destinats a ser compartits amb altres administracions, es redactaran en català.

En finalitzar el projecte, també s'haurà de retornar tota la documentació facilitada per l'Ajuntament que hagi servit de base per als treballs.

### **19.2. Durada del projecte i terminis de lliurament**

La durada prevista del projecte de configuració de l'eina és de 3 mesos des de la data d'adjudicació, considerant el necessari procés de revisió i valoració del sistema per part dels responsables interns de l'Ajuntament d'Argentona. Finalment, el contracte contempla el suport, la configuració i l'administració de la plataforma fins a quatre anys des de la signatura del contracte, prorrogables

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

<https://seu.electronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

segons estableixi el plec de clàusules administratives particulars a comptar des de l'adjudicació original del contracte.

L'adjudicatari presentarà una proposta de cronograma que distingirà clarament cadascuna de les fases del projecte, així com les fites clau en cadascuna d'aquestes fases.

Per tant, el projecte de configuració es considerarà finalitzat un cop l'adjudicatari hagi preparat les eines, fet les corresponents proves funcionals prèvies a la posada en producció i acompanyat al personal tècnic i funcional de l'Ajuntament en cadascuna de les tipologies del procediment pilot implantat, així com verificat el correcte funcionament de l'eina de tramitació d'expedients electrònics.

### **19.3. Responsable del contracte**

El seguiment quotidià de l'execució del projecte anirà a càrrec d'una persona designada per l'Ajuntament com a responsable intern del contracte. Aquesta persona prendrà les decisions que siguin necessàries per impulsar l'execució del projecte, dins el marc definit pel contracte d'adjudicació.

L'execució del projecte està dividida en dos períodes, que són el projecte de desplegament, configuració del servei i el suport al servei, que implicaran un canvi de les funcions dels òrgans de seguiment i de supervisió segons l'etapa en la que es trobi el projecte.

Així doncs, en la fase de desplegament i configuració del servei les funcionalitats dels òrgans de seguiment i de supervisió seran:

- Es reunirà com a mínim un cop cada quinze dies amb el cap de projecte per part de l'empresa proveïdora, per tal d'avaluar el progrés del projecte de desplegament i configuració del servei.
- S'ocuparà de donar resposta als dubtes que li puguin sorgir a l'empresa adjudicatària a l'hora de desplegar i parametritzar l'eina.
- Proveirà de la documentació necessària a l'empresa adjudicatària per facilitar la configuració i parametrització de l'eina.
- Supervisarà que l'eina hagi estat configurada i parametritzada de forma correcta
- S'ocuparà de fer el seguiment del Pla formatiu proposat per l'empresa adjudicatària
- Supervisarà el Pla de formació i els manuals formatius elaborats per l'empresa adjudicatària abans de ser entregats als usuaris finals.
- Facilitarà l'organització de les jornades de formació convocant als diferents treballadors implicats de l'Ajuntament a les sessions pertinents.
- Emetrà les actes de recepció dels diferents objectius del projecte.

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

Url de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

En la fase de Suport al Servei les funcions seran:

- Es reunirà periòdicament amb el cap de projecte per part de l'empresa proveïdora, per tal d'avaluar la qualitat de la prestació del servei de suport.
- S'ocuparà de donar resposta a les necessitats de l'empresa adjudicatària per a desenvolupar les noves funcionalitats requerides per l'Ajuntament:
  - o Organitzar reunions amb les persones responsables de les àrees implicades
  - o Proveir la documentació i el suport logístic necessari.
- Realitzarà proves de les noves funcionalitats desplegades en l'entorn de preproducció de l'eina per a avaluar si s'ajusten a les necessitats de l'Ajuntament.
- Facilitarà l'ajuda necessària a l'empresa adjudicatària per resoldre les incidències i dubtes dels usuaris finals que l'empresa per si sola no pugui solucionar.
- Convocarà, quan ho estimi convenient, a les persones pertinents dins de l'organització per participar en reunions de treball o de seguiment.
- Elevarà als òrgans corresponents dins de l'Ajuntament les qüestions que impliquin canvis substancials en l'abast o les condicions del projecte.

#### **19.4. Horaris i organització del treball**

Fora de les reunions que se celebrin amb personal de l'Ajuntament per tractar les necessitats i els requisits del projecte, l'adjudicatari tindrà llibertat per organitzar la seva feina, sempre i quan compleixi amb els terminis definits a la seva oferta.

El responsable intern del projecte convocarà reunions periòdiques per conèixer l'estat d'avenç, a part de les que se celebraran per al lliurament de cada etapa i el tancament de cadascun dels objectius.

#### **20. RESPONSABLE DEL PROJECTE AJUNTAMENT-ADJUDICATARI**

El tècnic d'informàtica de l'ajuntament serà la persona que coordinarà i pactarà amb l'adjudicatari totes les decisions que es prenguin en el transcurs de tot el projecte i sempre vetllarà per a què l'adjudicatari disposi de les eines necessàries en tot moment, i tindrà disponibilitat o delegarà en companys del departament d'informàtica.

Caldrà que l'adjudicatari presenti un cap de projecte del seu personal que serà qui es responsabilitzarà de la implantació i qui mantindrà

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació  
0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

Url de validació  
Metadades

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

reunions de seguiment amb el responsable de l'ajuntament, tenint disponibilitat o delegant.

## 21. MILLORES

A més de tot l'esmentat anteriorment en quant a les característiques del programari, programa de manteniment preventiu i correctiu, el licitador es compromet a incloure l'actualització, instal·lació i manteniment de les noves versions del seu programari adaptades a les necessitats de mercat i competència, d'adaptació a les normatives noves i qualsevol altre tipus de millora que el licitador pugui aportar.

## 22. MIGRACIÓ

La solució a implantar ha de poder importar al seu sistema les dades emmagatzemades en l'actual solució de Registre i Gestor d'expedients implantada a l'Ajuntament d'Argentona amb la finalitat de garantir la continuïtat dels expedients en tràmit, i la localització de registres, fluxos i procediments i expedients antics des de la mateixa plataforma.

La plataforma actual és de l'empresa Berger-Levrault Simplifica 3.0 (ABSIS). En cas de canvi d'empresa adjudicatària, serà responsabilitat del nou adjudicatari definir els aspectes tècnics a tenir en compte per facilitar i dur a terme la importació. Deurà posar-se en contacte amb l'actual empresa per obtenir les dades exportades, o indicar-li a l'Ajuntament d'Argentona els passos a seguir per obtenir-los. Una vegada obtinguts, serà responsabilitat de l'adjudicatari la importació al seu sistema, sense que l'Ajuntament d'Argentona hagi de interactuar sobre les dades per adaptar-los a un format concret. La integració és un requisit indispensable per a l'engegada de la nova solució. L'Ajuntament proporcionarà les dades de la migració en un format interoperable.

## 23. COMPROMÍS DE NIVELL DE SERVEI

- **Disponibilitat del sistema:** El sistema estarà disponible de manera continuada. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:
  - o Aturades planificades en cas de migració de versions, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 4 hores i fora





## Ajuntament d'Argentona

dels horaris estàndard d'oficina, màxim 1 a l'any.

- Aturades controlades no planificades, de durada inferior a 30 minuts: Màxim 1 al mes.
- Qualsevol altra forma d'aturada de durada superior a 5 minuts es considerarà una caiguda del servei. A partir de 4 caigudes del servei en un any natural, cada caiguda addicional implicarà un descompte del 10% de la quota trimestral de suport.
- En cas de **mal funcionament** o **no funcionament** de l'eina, que no en permeti l'ús, el proveïdor garanteix resposta dins de la mateixa jornada laboral a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un termini màxim de 4 hores (en horari d'oficina), així com la recuperació total dins la següent jornada laboral posterior a la comunicació de la incidència. Per cada jornada laboral addicional sense solució, es descomptarà un 10% de la quota trimestral de suport.
- En cas de **funcionament irregular**, en que la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual el sistema funcioni contravenint la llei o les especificacions particulars definides per l'Ajuntament, el proveïdor garanteix que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim d'una jornada laboral després de ser reportat. L'Ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de dos dies laborables. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 5% de la quota trimestral de suport.
- Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada en les dues jornades laborals següents. Per cada jornada laboral addicional sense resposta, es descomptarà un 5% de la quota trimestral de suport.
- L'adjudicatari s'obliga, en el marc de les operacions de suport al servei, a adaptar el sistema als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció en tres mesos després de l'entrada en vigor del text legal, o sis mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi proveïdor.
- El proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que l'Ajuntament hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), segons es detalla a continuació.

Taula de requisits del servei:

Indicador	Objectiu	Penalització per incompliment
Disponibilitat (fora d'aturades planificades)	99,5%	10% del manteniment trimestral

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - CIF: P-0800900C / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

RTO en incidències del servei	4 hores (oficina)	10% del manteniment trimestral
RTO en peticions de recuperació de dades	4 hores (oficina)	5% del manteniment trimestral
RPO en peticions de recuperació de dades (temps màxim de pèrdua d'informació)	24 hores (24x7)	20% del manteniment trimestral
Atenció a peticions de configuració / parametrització no gestionables pel propi Ajuntament	8 hores (oficina)	5% del manteniment trimestral
Correcció de defectes en el funcionament que no es deguin a bugs de l'aplicació	1 jornada laboral (oficina)	5% del manteniment trimestral
Correcció de bugs en l'aplicació per retornar el sistema al seu comportament correcte	5 jornades laboral (oficina)	5% del manteniment trimestral
Resposta a peticions de suport	1 jornada laboral (oficina)	5% del manteniment trimestral

Els horaris de manteniment i suport descrits a la taula anterior diferencien entre:

- Horari 24x7: Considera suport continu, 24x7, 365 dies l'any. En horaris d'oficina, s'entén que serà multicanal, és a dir, per correu electrònic/eina de tiquèting i telefònic, com a mínim.
- Horari d'oficina: Considera horari de 8:00 a 15:00 en dies laborables en el municipi

El proveïdor haurà de proporcionar a l'Ajuntament, amb una periodicitat mínima semestral, un informe del nivell de servei, que inclogui

- Informació detallada sobre els estadístics assenyalats a la taula anterior, durant el període de referència.
- Informació sobre el número d'aturades del servei (planificades o no) i la seva durada.

## 24. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

### 24.1. Esquema Nacional de Seguretat

El proveïdor haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establerts pel Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basar-se per

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1  
Francesc Homs Tella 17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

fer-ho en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional en relació amb la prestació de serveis al núvol:

<https://www.ccn-cert.cni.es/series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-de-seguridad/541-ccn-stic-823-seguridad-en-entornos-cloud/file.html>

El proveïdor haurà de disposar d'un certificat d'acompliment de l'Esquema Nacional de Seguretat o de la ISO 27001 i EN ISO 9001, o norma EN ISO equivalent, segons l'especificat al quadre de característiques expedit per organisme independent conforme a les normes europees relatives a la certificació, que acrediti que l'empresa compleix amb aquestes normes.

A més, el proveïdor haurà de disposar d'un certificat expedit per l'organisme competent de disposar d'un grau mig o superior de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat).

### **24.2 Seguretat dels serveis i sistemes d'informació**

El proveïdor s'obliga a implementar els estàndards tècnics i de seguretat que s'indiquen en aquest contracte, i aquests estàndards s'ajustaran i complementaran amb els requeriments indicats en el contracte i a les particularitats organitzatives i funcionals de l'Ajuntament.

El proveïdor manifesta que reuneix totes les garanties necessàries per al compliment del que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals (d'ara endavant "RDPD"), i garanteix l'adopció de les mesures d'índole tècnica i organitzativa que siguin adequades per evitar l'accés o tractament il·lícit o no autoritzat de dades personals de l'Ajuntament i davant la seva alteració, pèrdua o destrucció.

El proveïdor declara que disposa d'un document de seguretat propi que, en compliment del que estableix l'article 82.2 del RDPD, recull les mesures de seguretat exigibles i un resum accessible a l'Ajuntament en tot moment, accés que serà complet en cas de procediment administratiu o judicial que afecti a l'Ajuntament.

### **24.3 Mesures de seguretat del sistema de informació**

El proveïdor, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del present contracte, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Ajuntament per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.

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

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

### **24.4 Seguretat dels equips, programari i informació**

El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament de, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Ajuntament. La sol·lució ha de ser suficientment robusta per que pugui donar-se servei des de diferents ubicacions en cas de desastre. Es per aquest motiu, que es considera indispensable i d'obligat compliment que la solució proporcionada pel que fa als llocs on estigui allotjades han de ser Centres de Processos de Dades (CPD). En aquest punt, cal dir que com a mínim s'ha de tenir dos CPDs detallats a continuació:

- CPD principal: Lloc obligatori on s'allotgin els servidors, bases de dades, emmagatzematge de fitxers, dispositius de xarxa i tots aquells elements necessaris per a una correcta execució del servei en el seu funcionament normal
- CPD secundari: Lloc obligatori on s'allotgen els servidors, bases de dades, emmagatzematge de fitxers, dispositius en xarxa i tots aquells elements necessaris per a una correcta execució del servei quan el CPD principal no pugui donar servei total o parcialment. A tot això, cal constatar que per tal de considerar un CPD com a secundari aquest ha de tenir almenys una rèplica de totes les bases de dades i de tots els fitxers emmagatzemats amb menys d'una hora (1h) de retard respecte dels del principal.

Tal com s'ha comentat, la solució proposada ha d'estar allotjada en Centres de Procés de Dades (CPD) els quals comptin amb suficients garanties físiques per tal que pugui donar-se de manera satisfactòria i es garanteixi el servei. Per tant a part de considerar-se com a requisit mínim per a concórrer a la present licitació el comptar amb dos CPD la tipologia de servei del que es tracta fa

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

Url de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

necessari que aquests hagin de comptar amb uns requisits indispensables i que són obligatoris, aquests són els següents:

- El CPD principal on s'allotgin les dades de producció haurà de ser almenys TIER IV
- EL CPD principal haurà de disposar de com a mínim dos línies d'accés a Internet amb proveïdors diferents per poder donar servei en cas de fallar una d'elles
- El CPD secundari haurà de ser com a mínim TIER III o certificació similar
- La memòria tècnica que es presenti haurà de descriure els sistemes de protecció específics per fer front a atacs de denegació de serveis i sistemes de detecció i prevenció d'intrusions.

Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat específiques que li indiqui l'Ajuntament corresponent. En qualsevol cas, es farà ús de canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation per a totes les comunicacions.

El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (aquesta obligació s'estén a la possible subcontractació de qualsevol servei necessari per la solució proposada).

### **24.5 Seguretat de dades de caràcter personal**

El proveïdor assegura que les mesures organitzatives i tècniques adoptades garanteixen una separació lògica entre les dades personals de l'Ajuntament i la resta d'informació, el responsable o encarregat del qual sigui el propi proveïdor. Les mesures de seguretat esmentades s'adoptaran tenint en compte l'estat de la tecnologia i el cost de les mesures a implementar per tal de garantir un nivell de seguretat adequat en relació a (i) el dany que pugui resultar de l'incompliment de les mesures corresponents, i (ii) la naturalesa de les dades personals de l'Ajuntament.

En qualsevol cas, llevat que un altre nivell s'indiqui de manera específica per a determinats tractaments i dades, es compromet a complir les mesures de seguretat del nivell aplicable al tipus de dades tractades, que estableix el RGPD tant en tractaments automatitzats com manuals, en el que resulti aplicable, així com els principis i garanties establerts a la LOPDGDD en el desenvolupament de la seva activitat.

En aquest sentit, el proveïdor s'assegurarà de:

- a) Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
- b) Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de manera

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

Url de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

ràpida, en el supòsit d'un incident físic o tècnic.

- c) Verificar, avaluar i valorar, regularment, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament.
- d) Pseudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.

El proveïdor resta obligat a comunicar a l'Ajuntament les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les sol·licituds d'informació de l'Ajuntament.

En el cas que el proveïdor estigui ubicat a l'Espai Econòmic Europeu (d'ara en endavant "EEE") les mesures de seguretat aplicables seran les corresponents a l'estat membre en què estigui radicat aquest proveïdor, tenint en compte l'article 32 del RGPD.

En el cas que el proveïdor estigui ubicat fora de l'EEE, s'haurà de prendre en consideració el que es preveu al Capítol V del RGPD.

## 25. MEMÒRIA

S'inclourà en l'oferta una memòria descriptiva dels serveis oferts. Aquesta Memòria que tindrà com a Títol "Memòria descriptiva de subministrament d'una plataforma, en règim de lloguer i subscripció anual, per a la gestió administrativa integral, digital i electrònica de tots els processos municipals i els seus serveis associats a l'Ajuntament d'Argentona".

Perquè pugui avaluar-se l'oferta presentada pel licitador, haurà d'aportar la següent documentació datada i signada, i amb una extensió limitada al màxim de pàgines que es detallen per a cada document, utilitzant un tipus de lletra Arial, grandària 11, interlineat 1,5 línies, espaiat anterior i posterior 6 punts. Cada document inclourà una explicació del tractament tècnic que es donen des dels serveis oferts als següents aspectes legals:

- Disseny i funcionalitat del BackOffice (màx. 30 pàgines): Registre d'Entrada i Sortida, Mòdul de Gestió d'Expedients i Autenticació i Signatura Electrònica.
- Disseny i funcionalitat de la Seu electrònica (màx. 20 pàgines): Accés pel Ciutadà, Signatura Electrònica, Notificacions, Disseny i funcionalitat.
- Formació, gestió del canvi i documentació (màx. 10 pàgines): Valorant-se dels serveis de consultoria, formació i suport previstos per a garantir l'ús correcte dels sistemes contractats.

Si el licitador presenta documents amb una extensió superior a l'exigida, únicament es valoraran aquells criteris desenvolupats fins a la pàgina exigida.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1

Francesc Homs Tella

17/06/2024



**Ajuntament  
d'Argentona**

## 26. DUBTES I INTERPRETACIÓ DEL PLEC

Si ho necessiten, els licitadors poden obtenir aclariments o informació addicional contactant amb el responsable del projecte dins de l'administració municipal mitjançant el següent canal de comunicació, disponible en horari de 9 a 14.00 hores.

**Responsable d'Informàtica de l'Ajuntament d'Argentona:** Francesc Homs

**Canal electrònic:** [homstf@argentona.cat](mailto:homstf@argentona.cat)

**Canal telefònic:** 937 974 900

En la mesura del possible, les peticions d'aclariments que es rebin per aquests canals es respondran públicament fent servir el Perfil del contractant d'aquest Ajuntament, per tal de garantir l'accés a la informació de tots els potencials licitadors.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 0e244a8600be4e0ba14a199a66890d68001

URL de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1	
Francesc Homs Tella	17/06/2024