



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE MIXT DE SERVEIS I SUBMINISTRAMENT

Objecte:	PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SUBMINISTRAMENT, IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA PLATAFORMA INTEGRAL DE SERVEIS D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE CASTELL D'ARO, PLATJA D'ARO I S'AGARÓ.		
Tramitació:	ORDINÀRIA		
Procediment:	OBERT		
Regulació:	HARMONITZADA		
Forma:	VARIS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ		
Nº EXPEDIENT	GENE2023010200 (X2023010442)	Import iva Inclòs	792.550,00 €
Codi CPV	48000000-8		
Descripció CPV	Paquets de programari i sistemes d'informació		
Codi NUTS	ES512		
Òrgan de Contractació	Junta de Govern Local		

Unitat de compres i contractació
Verdaguer, 4 · 17250 Platja d'Aro
mail@platjadaro.com · T 972 000 000
www.platjadaro.com · ciutada.platjadaro.com

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2023010200
Codi Segur de Verificació: ca9735c5-b66d-479f-a642-730299525266 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2133362 Data d'impressió: 22/08/2024 08:29:03 Pàgina 2 de 46		SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (CAP DE CONTRACTACIÓ, aquest plec ha estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 05 d'agost de 2024), 22/08/2024 08:25



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SUBMINISTRAMENT,
IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA PLATAFORMA INTEGRAL DE SERVEIS
D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE CASTELL D'ARO,
PLATJA D'ARO I S'AGARÓ.**



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

0. ÍNDEX

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE LA PLATAFORMA D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE CASTELL D'ARO, PLATJA D'ARO I S'AGARÓ..... 2

0. Índex..... 3

1. Introducció 6

 1.1 Objecte del plec 6

 1.2 Descripció de la Situació Actual 6

2. Requeriments Jurídics i Compliment Normatiu 7

 2.1 Compliment Normatiu..... 7

3. Requeriments Tècnics 8

 3.1 Infraestructura i Serveis Cloud 8

 3.1.1 Arquitectura dels serveis cloud 8

 3.1.2 Còpies de Seguretat 9

 3.2 Seguretat de la Informació 9

 3.2.1 Esquema Nacional de Seguretat 9

 3.2.2 Seguretat dels serveis i sistemes d'informació 9

 3.2.3 Mesures de seguretat del sistemes de informació..... 10

 3.2.4 Seguretat dels equips, programari i informació 10

 3.2.5 Seguretat de dades de caràcter personal..... 10

 3.2.6 Traçabilitat i autenticitat 11

 3.2.7 Accés a la gestió dels serveis..... 11

 3.2.8 Segurització i rols 11

 3.3 Model de dades..... 12

 3.4 Interoperabilitat 12

 3.5 Integració 12

 3.6 Entorn d'Usuari 12

4. Requeriments Funcionals 13

 4.1 Dades de tercers i territori 13



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

4.2	Gestor Documental	15
4.2.1	Digitalització Segura	17
4.2.2	Porta Signatures	17
4.2.3	Validació de documents Electrònics	18
4.3	Seu Electrònica	19
4.3.1	Catàleg de tràmits.....	21
4.3.2	Carpeta Ciutadana.....	24
4.4	Circuit de tramitació.....	25
4.4.1	Registre Entrades i Sortides	25
4.4.2	Gestor d'expedients.....	26
4.4.3	Control Intern	28
4.4.4	Gestió d'Òrgans Col·legiats i Unipersonals	29
4.4.5	Carpeta del Regidor.....	30
4.4.6	Gestió de les Notificacions	30
4.4.7	Gestió d'arxiu	31
4.5	Integració	31
4.5.1	Consorti AOC.....	32
4.5.2	Altres integracions	32
4.6	Gestió de Tasques	33
4.7	Mòdul d'Avisos	33
4.8	Quadre de Comandament.....	34
4.9	Administració i Autogestió de la Solució.....	34
4.10	Modelatge d'Expedients Mitjançant BPM	35
4.11	Mòdul PAM de seguiment del Pla d'Acció Municipal.....	35
5.	Gestió i Execució del Projecte	36
5.1	Control del projecte	36
5.2	Estructura i Equip de Treball	37
5.3	Reunions de Seguiment del Projecte	37
5.4	Planificació i Implantació	38
5.4.1	Fase 1: Fase d'anàlisi previ	38
5.4.2	Fase 2: Configuració del sistema i entorn.....	38



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

5.4.3	Fase 3: Migració de les dades	39
5.4.4	Fase 4: Formació inicial en l'ús de la plataforma	39
5.4.5	Fase 5: Comprovacions i verificacions	40
5.4.6	Fase 6: Posada en marxa	40
5.4.7	Fase 7: Fase D'ACOMPANYAMENT per a la implementació de procediments i millora de processos interns	41
5.5	Documentació a presentar durant el desenvolupament del projecte...	42
5.6	Documentació a presentar al final del projecte	42
6.	Garantia, Servei de Suport i Manteniment	42
6.1	Garantia	42
6.2	Servei de suport i manteniment.....	42
6.3	Acords de Nivell de Servei	43
7.	Pla de Devolució	44
7.1	Transferència de la informació	44
8.	Documentació tècnica a presentar en la licitació	45



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

1. INTRODUCCIÓ

1.1 OBJECTE DEL PLEC

El present plec de prescripcions tècniques té com a objectiu definir i concretar els serveis necessaris per implementar una solució digital per a diferents procediments administratius que inclogui:

- Una sèrie de funcionalitats mínimes comunes per als diferents procediments administratius:
- Serveis d'implantació per a la posada en producció de la plataforma
- Servei de suport i manteniment

1.2 DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

L'Ajuntament de Castell, Platja d'Aro i S'Agaró (a partir d'ara Ajuntament), disposa actualment de la solució on-premises de l'empresa Audifilm del Grup AL per a la gestió i tramitació d'expedients electrònics.

Quant a l'atenció presencial al ciutadà, l'Ajuntament compta amb una única oficina d'atenció al ciutadà, ubicada a la mateixa seu, on el ciutadà pot realitzar el registre electrònic de forma presencial.

A banda es digitalitza la documentació en paper i es fa la compulsa electrònica per mitjà del propi gestor.

L'Ajuntament compta amb un total de 276 treballadors dels quals 41 disposen d'accés al gestor d'expedients. D'aquests, aproximadament uns 34 realitzen de forma activa gestions i tràmits amb el gestor, per tant es podrien considerar usuaris concurrents.

Quant a la volumetria, l'any 2023 al registre es van comptabilitzar 28.296 entrades i 1.718 sortides.

El mateix 2023 s'identifiquen 10.945 expedients electrònics, dels quals més de la meitat són expedients genèrics i la part restant són de tipologia específica agrupats en cinc tipus.

Pel seu funcionament, el gestor està integrat amb les següents eines d'administració electrònica de l'AOC:

- e-NOTUM sistema de notificacions electròniques
- e-FACT: sistema de factura electrònica integrat amb SicalWin com a programa de facturació
- e-TRAM: sistema de tràmits en línia
- MUX a nivell de registre unificat
- Seu electrònica



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

Adicionalment, els treballadors de l'Ajuntament fan servir les següents eines i/o plataformes d'administració electrònica tot i que no es troben integrades amb el gestor d'expedients actual:

- Eines d'administració electrònica i/o d'intercanvi d'informació de l'AOC:
 - Via Oberta: Eina per l'intercanvi d'informació entre administracions públiques.
 - EACAT: Plataforma de tramesa de documents entre administracions públiques.
 - E-Tauler: Eina per a la publicació dels acords.
 - Perfil del Contractant.
 - Hèstia: sistema de gestió digital dels serveis socials.
- Eines d'administració electrònica i/o d'intercanvi d'informació d'altres administracions:
 - Notificaciones060
 - Plataforma SIR
- Eines d'altres proveïdors:
 - Programa de Gestió Tributaria i Recaptació d'Audifilm.
 - Programa de comptabilitat també Audifilm.
 - Programa de control intern i fiscalització (intervenció) d'Audifilm.
 - Programa d'Activitats classificades de l'empresa NEXUS.
 - Programa de gestió de personal de Esositec Global Solutions.
 - GIS de l'empresa NEXUS.
 - Serinza gestor del lloc web ciutadania.platjadaro.com
 - Plataforma Convoca de l'empresa SAVIA per a la gestió de convocatòries de RRHH.

2. REQUERIMENTS JURÍDICS I COMPLIMENT NORMATIU

2.1 COMPLIMENT NORMATIU

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

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.
- RD 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic
- Reial Decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats de el Sector Públic Local.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Reial Decret 311/2022, del 3 de Maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- Llei Orgànica 3/2018 LOPDGDD, Llei Orgànica de Protecció de Dades i Garantia de Drets Digitals.
- Reial Decret-Llei 28/2020, de 22 de setembre, de treball a distància.
- Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.

3. REQUERIMENTS TÈCNICS

3.1 INFRAESTRUCTURA I SERVEIS CLOUD

3.1.1 ARQUITECTURA DELS SERVEIS CLOUD

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

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

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

El proveïdor del servei serà l'encarregat de la gestió i manteniment del cloud. L'Ajuntament no administrarà, prescriurà, ni controlarà la infraestructura del cloud. En aquest sentit l'Ajuntament podrà sol·licitar informació a l'adjudicatari sobre les infraestructures i plataformes del cloud per tal de verificar-ne el compliment normatiu. El proveïdor del servei serà el responsable del compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades, tal com es recull a l'apartat 3.2 i a l'apartat 3.2.7, havent de designar un Responsable de Seguretat dins la seva organització.

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

A nivell d'arquitectura de la solució oferta, es valorarà especialment que la solució cloud contempli un centre de processament de dades principal i un centre de contingència configurat en alta disponibilitat. En qualsevol cas, per a la inclusió d'aquests centres alternatius, caldrà tenir en compte els mateixos criteris de compliment normatiu, de transferència de dades i seguretat que per al CPD principal. L'Ajuntament es reserva el dret a realitzar les auditories que consideri convenients sobre les mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari. Aquestes auditories poden ser substituïdes per certificacions oficials vigents obtingudes per l'empresa adjudicatària.

3.1.2 CÒPIES DE SEGURETAT

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

3.2 SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

3.2.1 ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT

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

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

3.2.2 SEGURETAT DELS SERVEIS I SISTEMES D'INFORMACIÓ

El contractista s'obliga a implementar els estàndards tècnics i de seguretat que s'indiquen en aquest plec de prescripcions tècniques, i aquests estàndards s'ajustaran i complementaran amb els requisits indicats en el contracte i a les particularitats organitzatives i funcionals de l'Ajuntament, així mateix, manifesta que reuneix totes les garanties necessàries per al compliment del que disposa el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades, i garanteix l'adopció de les mesures d'índole tècnica i organitzativa que siguin adequades per evitar l'accés o tractament 1 il·lícit o no autoritzat de dades personals de l'Ajuntament i davant la seva alteració, pèrdua o destrucció.

El licitador declara que disposa d'un document de seguretat propi que 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.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

3.2.3 MESURES DE SEGURETAT DEL SISTEMES DE INFORMACIÓ

El contractista, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals, 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 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 contractista 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 fet1 accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general.

El contractista 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.

3.2.4 SEGURETAT DELS EQUIPS, PROGRAMARI I INFORMACIÓ

El contractista vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament, 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.

Específicament, el contractista implementarà les mesures de seguretat específiques que li indiqui l'Ajuntament. En qualsevol cas, es farà ús de canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation 1 per a totes les comunicacions.

3.2.5 SEGURETAT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

El contractista 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 contractista. 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 al dany que pugui resultar de l'incompliment de les mesures corresponents, i la naturalesa de les dades personals de l'Ajuntament.

En qualsevol cas, llevat que s'indiqui de manera específica per a determinats tractaments i dades, es compromet a complir les mesures de seguretat necessàries per garantir la seguretat de les dades tractades i els principis i garanties establerts en el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades en el desenvolupament de la seva activitat.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

En aquest sentit, el contractista s'assegurarà de:

- a. Esbrinar, en funció de la tipologia de les dades propietat de l'Ajuntament, si correspon aplicar mesures de seguretat més robustes per tal de protegir les dades objecte de tractament.
- b. Comprovar quines de les mesures de seguretat establertes són aplicables a la vista d'aquesta classificació. El contractista 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.

3.2.6 TRAÇABILITAT I AUTENTICITAT

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

3.2.7 ACCÉS A LA GESTIÓ DELS SERVEIS

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

3.2.8 SEGURITZACIÓ I ROLS

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

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

Es requereix el compliment de les següents especificacions tècniques mínimes:

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

3.3 MODEL DE DADES

Es requerirà:

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

3.4 INTEROPERABILITAT

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

3.5 INTEGRACIÓ

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

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

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

3.6 ENTORN D'USUARI

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

- Les aplicacions tinguin una interfície gràfica d'usuari amigable i que facilitin la navegació a traves de diverses pantalles, enllaçant-les segons la relació existent entre els objectes o mòduls del sistema.
- Tots els mòduls disposin d'un sistema àgil i potent per realitzar consultes i accedir als registres de l'aplicació.
- Totes les aplicacions tinguin la mateixa aparença i segueixin els mateixos criteris respecte al funcionament i interfície d'usuari.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Disposi d'un mòdul d'explotació de la informació obtinguda de les consultes per poder generar estadístiques detallades de tots els mòduls.
- La interfície de totes les aplicacions sigui multi idioma. Tots els components de la proposta hauran de contemplar l'ús de les dues llengües oficials.
- La interfície s'adapti al llibre d'estils de l'Ajuntament i sigui totalment responsiva web designa per adaptar-se a diferents dispositius.
- La interfície ha de ser accessible per a tota la ciutadania segons les lleis vigents d'accessibilitat.

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

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

4. REQUERIMENTS FUNCIONALS

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

4.1 DADES DE TERCERS I TERRITORI

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

A continuació es detallen els trets principals:

- El sistema ha de ser capaç d'identificar a cada persona en qualsevol relació amb l'Ajuntament de forma única. Haurà de permetre totes les formes de persones físiques i jurídiques.
- S'han d'emmagatzemar les adreces de forma estructurada, permetent desglossar, parametritzar, com a mínim el municipi, el nucli de població, el carrer, el número del portal, el bloc, l'escala, el pis i porta.
- S'ha de permetre la seva depuració, les seves relacions, domicilis així com disposar de controls de coherència, ja sigui per les dades ja existents en un moment donat com per les dades generades per la incorporació a fitxers externs.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- S'ha de disposar d'un mecanisme de validació per evitar duplicitats i incoherències.
- L'accés ha de ser senzill i ràpid a la visió completa de tota la informació vinculada a un tercer.
- De cada tercer s'ha d'emmagatzemar, com a mínim, la següent informació: o Identificador, primer cognom, partícula del primer cognom, segon cognom, partícula del segon cognom, nom/raó social, alies (per guardar nom comercial, per exemple), NIF/Passaport/.., tipus de tercer (persona física/jurídica, administració pública, ..), idioma, diferents adreces degudament normalitzades, diverses formes de contacte (telèfons, adreces de correu electrònic, fax, etc).
- S'ha de poder prioritzar les diferents adreces que disposi el tercer en funció del resultat de les possibles notificacions, així com qualsevol altra criteri que resulti necessari.
- Cal que es pugui emmagatzemar un històric de les modificacions realitzades al tercer, així com les possibles unificacions amb altres tercers, de forma que pugui conèixer-se la informació d'un tercer a una data passada.
- Cal permetre la interoperabilitat amb les altres administracions públiques, via serveis web.
- S'ha de poder identificar i localitzar amb l'objectiu de poder notificar a tercers de forma correcta.
- S'han de poder realitzar estadístiques basades en tercers o territori.
- Les adreces han de ser georeferenciables.

Opcionalment i avaluable, cal que permeti el registre i gestió de la representació, així com els diferents tipus de representació, documents i control de vigència, que podran ser recollits de forma presencial o mitjançant integració i interoperabilitat, amb el Registre de Representants del Consorci Administració Oberta de Catalunya.

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

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- S'ha de poder Identificar i localitzar amb l'objectiu de poder notificar a tercers de forma correcta.
- S'han de poder realitzar estadístiques basades en territori.

4.2 GESTOR DOCUMENTAL

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

A continuació es llisten els principals requisits:

- Obert: emmagatzematge, custòdia, accés i recuperació dels documents generats tant per la plataforma com per altres sistemes de gestió existents a l'Ajuntament.
- Parametritzable: creació i gestió del quadre de classificació documental municipal i de les taules d'avaluació i tria per determinar la vida dels expedients.
- Multifomat: suport de qualsevol format inclosos en el catàleg d'estàndards definit per les Normes tècniques d'interoperabilitat.
- Classificació, validació i verificació: Els documents hauran d'estar identificats i catalogats mitjançant un conjunt de metadades i d'acord amb el quadre de classificació municipal, de forma que puguin ser recuperats i validats per part de treballadors públics i, en cas que procedeixi, pel ciutadà

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

- Gestionar i mantenir el quadre de classificació (QdC), amb les propietats definides a l'EGMDE.
- Definició del catàleg de tipologies documentals i les seves propietats.
- Gestió per documents, permetent disposar d'un manteniment específic per llistar, filtrar i gestionar els documents, independentment dels elements de gestió amb els que pugui estar relacionat (Registre, Expedient, Tercer, etc).
- Ingrés de documents per diferents canals (Interoperabilitat, Digitalització, Plantilles, etc).
- Visualitzar el document i la fitxa de metadades associades en una mateixa pantalla.
- Poder enviar el document, des d'aquest mateix mòdul, a un flux de validació i/o firma de document per a ser rebut al mòdul de porta signatures.
- Permetre publicar documents a diferents taulers o diaris electrònics.

Gestió de metadades:



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

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

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

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

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

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

4.2.1 DIGITALITZACIÓ SEGURA

El sistema ha de permetre un procés de digitalització segura a l'Ajuntament. S'ha de poder digitalitzar qualsevol tipus de document en paper mitjançant un escàner i convertir-lo en format digital amb totes les garanties tècniques i legals. La plataforma haurà d'incorporar un procés de signatura electrònica i segell de temps emesos per la Agencia Catalana de Certificació, que generi còpies electròniques autèntiques de forma segura.

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

4.2.2 PORTA SIGNATURES

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

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

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

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

- Integració amb el gestor de documents i gestor d'expedients
- Signatura i validació per usuaris
- Definició de circuits de signatura predeterminats per tots el personal
- Ha de permetre la signatura per lots (diversos documents), signatures múltiples (diversos signants), indicant els redactors quins són els signataris i l'ordre de signatures. Per certs tipus de documents o plantilles cal poder establir un circuit no modificable per els usuaris i usuàries.
- Incorporació de validació o vistiplau en el circuit de signatura.
- Previsualitzar el document a signar i, també, accés a l'expedient relacionat.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Signatura individual o massiva de documents.
- Possibilitat de rebutjar el document a signar o validar, indicant el motiu (el document ha de ser recuperable pera ser modificat, si escau).
- Enviament d'avisos als usuaris per advertir que tenen documents pendents de signatura i/o validació.
- Ús de segell de temps per assegurar amb exactitud l'instant en què la firma té lloc.
- Signatura de documents en format pdf optimitzat, i transformació de la resta de formats a aquest. Les signatures produïdes tindran formats avançats i seran preservables d'acord a la normativa vigent.
- Safates de documents pendents de signar i consulta històrica de documents signats, pendents i rebutjats a partir de diferents criteris de cerca.
- Gestió de delegacions i/o substitucions de signatura i validació. Incorporació de la funcionalitat de substitució o delegació de signatura d'un usuari a un altra, de manera que tot document pendent de signatura passi a la signatura de la persona delegada.
- Incorporació en el document de signatura amb "marca d'aigua" visible i/o codi segur de verificació (CSV), codi de barres o QR.
- Signatura electrònica de documents incorporant el codi segur de verificació (CSV).
- Generació de còpies dels documents signats amb codi segur de verificació
- Signatura en mobilitat des de dispositius mòbils (tauletes, telèfons intel·ligents, o substituïts d'aquests): iPad, iPhone, Android, Windows, etc.
- Integració amb el validador AOC.
- Disposar d'un llistat de l'històric d'accions on es puguin visualitzar i consultar els processos realitzats anteriorment.

El sistema haurà d'estar preparat per integrar un servei de signatura biomètrica (signatura electrònica manuscrita), amb la seguretat jurídica en l'àmbit digital a través de la captura segura, com a part tercera de confiança, de la signatura electrònica manuscrita, i en cap cas suposarà un cost addicional quan l'Ajuntament decideixi incorpora aquesta funcionalitat. El maquinari, programari i llicenciament del servei de signatura biomètrica no es objecte d'aquesta licitació, per tant anirà a càrrec de l'Ajuntament.

4.2.3 VALIDACIÓ DE DOCUMENTS ELECTRÒNICS

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

Per a la validació del document es sol·licitarà a l'usuari la introducció del CSV que incorporarà el document a validar i es mostrarà el document original electrònic que



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

haurà d'estar emmagatzemat, juntament amb el seu CSV, el qual formarà part de les metadades del document.

4.3 SEU ELECTRÒNICA

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

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

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

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

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

- Multi-idioma. Amb possibilitat tant d'afegir la traducció del text de manera manual com de traducció automàtica mitjançant API de Google.
- Informació de la titularitat i regulació de la Seu.
- Política de signatura i relació de segells electrònics emprats per l'Ajuntament.
- Accés (enllaç) a:
 - Portal de transparència
 - L'oferta pública d'ocupació
 - Tauler d'Edictes Electrònic
 - Perfil del contractant
 - Catàleg de Tràmits
 - Convenis

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

- Indicació de la data i hora oficial del Real Instituto y Observatorio de la Armada Española
- Calendari de dies hàbils i inhàbils.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

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

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

Les publicacions s'hauran de poder signar amb el certificat del propi treballador o el segell d'òrgan que correspongui. Aquest segell o certificat haurà de poder-se penjar en la pròpia Seu pels administradors de l'Ajuntament, assignant a cada usuari el certificat que li correspongui i fent així innecessària la instal·lació del mateix en l'equip del treballador (fora de l'abast inicial del projecte).

- Permetre incorporar fluxos d'edició, aprovació, signatura i publicació de continguts dins de l'eina.
- Disposar d'un registre de control d'activitat dins l'apartat d'administració de l'eina per un millor control de totes les accions i canvis que s'hi realitzin.
- L'eina també haurà de disposar d'un registre d'evidències electròniques: un sistema de control de la disponibilitat de les publicacions mitjançant un registre públic a través d'evidències electròniques.
- Accés a la Carpeta Ciutadana o espai personalitzat de comunicació amb l'Ajuntament (més informació en el seu corresponent apartat)
- El servei ha de disposar d'una bústia de notificacions electròniques integrada amb el servei de notificacions electròniques eNotum del Consorci AOC. (i accessible des de la Carpeta Ciutadana preferentment).
- Verificació de documents electrònics mitjançant Codis Segurs de Verificació (CSV) o altres sistemes de verificació utilitzats per a les còpies en suport paper. Per a la validació del document es sol·licitarà a l'usuari la introducció del CSV que incorporarà el document a validar i es mostrarà el document



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

original electrònic que haurà d'estar emmagatzemat, juntament amb el seu CSV, el qual formarà part de les metadades del document .

- La Seu electrònica s'ha de poder integrar amb la resta de programari de l'Ajuntament, permetent així la publicació de continguts d'altres aplicacions, tant de manera manual com automatitzada. Destacant especialment la integració amb el Gestor d'Expedients de l'Ajuntament ja que és l'eina per on passa la majoria de la documentació que es publica a la Seu.
- La Seu electrònica ha de disposar d'un cercador i aquest ha de cercar en tot el contingut de la Seu.
- Els diferents menús de la Seu han de ser editables des de l'apartat d'administració pels administradors de l'Ajuntament, que podran decidir en tot moment l'ordre i els enllaços dels diferents menús (fora de l'abast inicial del projecte).
- Des de l'apartat d'administració pels administradors de l'Ajuntament han de poder crear pàgines informatives amb possibilitats bàsiques d'edició de textos (fora de l'abast inicial del projecte).

4.3.1 CATÀLEG DE TRÀMITS

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

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

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

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

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

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

4.3.1.1 Finestra flotant

Amb la intenció de donar una bona assistència a l'usuari, ha d'haver-hi la possibilitat d'afegir una finestra flotant en el Catàleg de Tràmits, que indiqui com obtenir ajuda en la tramitació.
Fent clic en diversos punts d'aquesta finestra s'ha de poder realitzar una trucada a l'oficina d'assistència corresponent o enviar un correu electrònic a la bústia del servei d'assistència.
La finestra s'ha de poder minimitzar en cas de que l'usuari no requereixi assistència i ha d'adaptar-se al dispositius mòbils.

4.3.1.2 Fitxa informativa

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

- Objecte del tràmit
- Requisits i condicions específiques
- Destinataris i/o beneficiaris
- Marc normatiu
- Procediment a seguir
- Documentació a aportar
- Forma de tramitació
- Tràmits relacionats

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

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

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

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

4.3.1.3 Formularis i tràmits electrònics

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

- Permetre personalitzar formularis i documents seguint el manual d'estil de l'Ajuntament.
- Permetre definir els formularis, les dades específiques que aquests han d'incloure i els documents que s'hauran d'adjuntar, segons les



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

característiques de cada tràmit, mitjançant una eina d'edició, sense necessitat de programació. Els camps mínims que es demanen per aquesta eina:

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

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

4.3.2 CARPETA CIUTADANA

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

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

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

- Consultar l'estat dels expedients que tenen oberts amb l'Ajuntament i dels quals son els interessats, tant si s'han iniciat electrònicament com presencialment.
- Consultar les anotacions en les quals son part, tant en el registre d'entrada com de sortida.
- Consultar les seves dades personals.
- Accedir a la bústia de notificacions electròniques integrada amb el servei de notificacions electròniques eNotum del Consorci AOC.
- Accedir als documents que se'ls hi hagin enviat a signar des de l'Ajuntament. La plataforma ha de permetre signar electrònicament aquests documents.
- Consultar les seves dades del padró i poder realitzar volants i d'altres gestions bàsiques de padró totalment automàtiques i online.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- El sistema ha de permetre realitzar l'autoliquidació directament dels tràmits que gestiona l'Ajuntament. La plataforma ha de permetre pagar online.

4.4 CIRCUIT DE TRAMITACIÓ

4.4.1 REGISTRE ENTRADES I SORTIDES

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

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

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

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

El registre d'entrada presencial haurà de:

- Garantir la data i hora oficial de registre de conformitat amb el que estableixen les lleis 39/2015 i 40/2015.
- Classificar els registres en base al tràmit realitzat i estarà integrat amb les bases de dades tercers.
- Permetre registrar i associar un document a diversos interessats o representants, a més del principal, i en cas de representant, indicar a quin dels interessats representa.
- Incorporar anotacions a l'assentament. Adjuntar diversos documents al registre.
- Digitalitzar qualsevol document en paper generant còpies autèntiques amb segell d'òrgan.
- Generar justificants dels assentaments registrals signats electrònicament.
- Assignar registres a les unitats de treball mitjançant les corresponents diligències, els quals podran acceptar, rebutjar o derivar l'assentament si aquest no es correspon a un assumpte de la seva competència. Restarà un històric de tots els moviments realitzats que podrà ser consultat per l'usuari.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Iniciar expedient a partir de la diligència i traspasar la documentació i les dades de registres, si els usuaris disposen dels permisos corresponents.
- Llistar, imprimir i exportar totes les dades relatives als assentaments registrats.
- Administrar permisos per a cada usuari o grups d'usuaris i regular a quines anotacions pot accedir, en funció de les unitats de treball a què aquestes van dirigides o provenen, segons es tracti d'anotacions d'entrada o de sortida, respectivament.
- Iniciar tasques de treball vinculades a un registre.

El registre de sortida haurà de poder:

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

4.4.2 GESTOR D'EXPEDIENTS

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

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

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

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

- Classificació d'expedients i documents mitjançant l'ús d'una estructura lògica que permeti la seva correcta organització dins el quadre de classificació documental.
- El gestor ha de permetre que puguin conviure diferents tipus de tramitació, oberta, condicionada i/o reglada

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2023010200
Codi Segur de Verificació: ca9735c5-b66d-479f-a642-730299525266 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2133362 Data d'impressió: 22/08/2024 08:29:03 Pàgina 27 de 46		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (CAP DE CONTRACTACIÓ, aquest plec ha estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 05 d'agost de 2024), 22/08/2024 08:25		



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Definir permisos i rols a nivell d'usuaris, grups d'usuaris o unitats organitzatives per a l'execució de les diferents fases i/o tràmits de cada expedient o seguiment del mateix.
- Garantir la traçabilitat dels tràmits realitzats a l'expedient amb informació de l'usuari que les ha realitzat, i quan s'han iniciat i quan s'han acabat, podent explotar aquesta informació.
- Definir camps personalitzats per les diferents fases de tramitació, de tipus numèric, text, llistes d'opcions, adreces en format GIS o taules de bases de dades externes.
- Relacionar expedients, tant de forma automàtica, com de forma manual per l'usuari tramitador.

4.4.3 CONTROL INTERN

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

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

El sistema ha de permetre:

- Càrrega de fitxes d'actuacions, pròpies o d'altres ens, vinculades al quadre de classificació dels expedients per tal de determinar la relació entre els procediments i les fitxes que els afecten.
- Disposar d'un sistema de peticions de fiscalització: sistema dual d'alta de peticions de fiscalització. Per una banda, disposarà de la capacitat que el gestor d'expedients, des de la tramitació de cada un dels expedients, pugui crear sol·licituds de fiscalització al mòdul per tal que intervenció les tramiti. I per l'altra, incorporarà un sistema d'alta de peticions des del propi Control Intern, desvinculat de qualsevol gestor d'expedients, que permetrà utilitzar aquest mòdul de forma aïllada i independent, actuant com a caixa negra en la qual arriba una petició i surt un informe de fiscalització.
- Integració amb la tramitació del gestor d'expedients i els seus documents: en el cas que la petició de control intern s'iniciï des de la tramitació del gestor d'expedients, la solució permetrà pre-fiscalitzar des del propi centre gestor, indicant tant el compliment de cada un dels extrems, com la documentació que li dona acreditació. Aquest acte donarà molta més agilitat a intervenció en



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

el procés de validació dels diferents extrems, agilitzant el tràmit de fiscalització i, en conseqüència, tot el termini de resolució dels expedients.

- Possibilitat d'integrat al sistema de comptabilitat de la entitat: permetran connectar-se amb el sistema comptable de l'Ajuntament per l'execució de processos automàtics, que aporten major seguretat, eliminen duplicitats de tasques i estalvien molt de temps.
- Consulta de les peticions i quadre de comandament: el conjunt de tota la informació que es va recollint en les diferents etapes del procés fiscalització de cada una de les peticions sol·licitades quedarà emmagatzemada dins del mòdul per a la seva explotació en format de consulta. Aquestes consultes es podran extreure en format CSV i/o en format informe. Així mateix es disposarà d'un quadre de comandament per tal de tenir un resum visual del estat de l'exercici del control intern per part del l'Ajuntament.
- Gestió dels circuits i dades relatives als procediments de reparament i omissió de fiscalització.
- Generació dels informes de resum anuals per a la comunicació de l'exercici de control intern als diferents organismes.

4.4.4 GESTIÓ D'ÒRGANS COL·LEGIATS I UNIPERSONALS

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

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

- Definició i gestió diferenciada de tants òrgans, unipersonals o col·legiats, com calgui.
- Generar propostes de decret o d'acord des de qualsevol expedient en tràmit, per el seu posterior enviament a decret, a dictàmens o a inclusió en l'ordre del dia de l'òrgan col·legiat corresponent.
- Crear els llibres de decrets i acords necessaris en format electrònic.
- La documentació generada des d'aquest mòdul s'ha d'integrar automàticament i quedar vinculada als expedients originaris del gestor d'expedients.
- Pel que fa a la gestió dels òrgans col·legiats, la solució proposada haurà de permetre:
 - Gestionar i mantenir els membres dels òrgans col·legiats i de les comissions informatives.
 - Tramesa electrònica dels expedients per incorporar-los a les ordres del dia dels diferents òrgans col·legiats.
 - Generar l'ordre del dia a partir de les propostes enviades.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Generar les convocatòries de les sessions, amb registre de sortida automatitzat i notificació electrònica.
- Generar una acta de les sessions.
- Possibilitat d'integració amb un mòdul de vídeo actes que permeti la creació de sessions automàticament i la recuperació de les votacions o el vídeo.
- Elaborar de manera assistida l'acta de les sessions.
- Generar automàticament certificats dels acords adoptats.
- Numerar els decrets o resolucions, en el cas dels òrgans unipersonals.
- Generar les notificacions dels acords de manera automatitzada i massiva.
- Possibilitat d'incloure punts fora de l'entorn del gestor d'expedients.
- Possibilitat d'incloure a l'ordre del dia més d'un punt per a l'aprovació de més d'una acta.
- Generar un llibre d'acords per cada òrgan unipersonal.
- Generar certificats i notificacions de forma automatitzada i massiva.

4.4.5 CARPETA DEL REGIDOR

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

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

4.4.6 GESTIÓ DE LES NOTIFICACIONS

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

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Gestió de consentiments i de les seves evidències, de les notificacions electròniques de les persones físiques, ja sigui per a un procediment o tràmit específic o bé per a tota la relació amb l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès.

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

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

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

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

4.4.7 GESTIÓ D'ARXIU

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

- Possibilitat de definir el calendari de tancament i transferència a l'arxiu per part dels serveis gestors.
- Acceptació i rebuig electrònic de la transferència per part d'Arxiu.
- Gestió dels expedients i de les metadades definides a l'EGMDE pròpies d'arxiu.
- Possibilitat de definir dret d'accés a expedients arxivats.
- Compatibilitat i tramesa d'expedients a iArxiu.
- Compatibilitat i tramesa d'expedients a iArxiu, de manera que el gestor d'expedients ha de tenir la capacitat de connectar-se amb iARXIU amb el sistema del servei web que uneixi el gestor amb iARXIU a fi d'agilitar les transferències.

Que permeti que els expedients tancats que tenim al gestor d'expedients portin índex signat, tal com demana la llei 39/2015 i les normes tècniques d'interoperabilitat

4.5 INTEGRACIÓ

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

4.5.1 CONSORCI AOC

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

- e-TRAM
- e-Notum
- Registre Unificat (MUX) amb descàrrega de documents
- ViaOberta
- e-TAULER
- Tramesa genèrica EACAT
- PSIS
- S-Perdura
- VALid
- eTauler
- iArxiu
- RPC

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

- Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP)
- Representa

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

4.5.2 ALTRES INTEGRACIONS

Addicionalment, es requereix de forma obligatòria la integració amb d'altres eines que disposa actualment l'Ajuntament. En cas que l'adjudicatari no ho ofereixi en la seva oferta, es garanteix la seva inclusió futura amb un termini acordat amb l'ajuntament segons la definició descrita pel licitador en la seva memòria tècnica:

- Directori Actiu mitjançant protocol LDAP.
- Nucli persones/tercers.
- Nucli territori.
- Gestió tributària i recaptació d'Audifilm.
- Programa de comptabilitat d'Audifilm.
- Padró Municipal d'Habitants de Consell Comarcal del Baix Empordà.
- Programa de gestió de personal de Esofitec Global Solutions.
- Programa de patrimoni.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Sistema GIS de Nexus Geographics.
- Serinza gestor del lloc web ciutadà.platjadaro.com
- Plataforma Convoca de l'empresa SAVIA per a la gestió de convocatòries de RRHH.

4.6 GESTIÓ DE TASQUES

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

- Crear, modificar, esborrar i tancar tasques.
- Reassignar tasques.
- Control de venciment de tasques.
- Configurar avisos o alarmes.
- Anotar actuacions.
- Relacionar amb els diferents elements del sistema.
- Annexar documents.

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

4.7 MÒDUL D'AVISOS

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

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Un avís als respectius usuaris o usuàries per qualsevol objecte dels anteriors que estigui a un o varis dies (configurable) de la finalització del termini assignat.

Els avisos s'han de mostrar de forma clara i visible dins de la pantalla principal de l'eina, diferenciant els nous avisos rebuts dels ja existents. Cal que cada avís indiqui de quin mòdul prové, tingui informat una breu descripció de la seva motivació i ha de permetre accedir a l'element que ha generat l'avís amb un sol pas.

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

4.8 QUADRE DE COMANDAMENT

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

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

4.9 ADMINISTRACIÓ I AUTOGESTIÓ DE LA SOLUCIÓ

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

La plataforma ha de permetre, com a mínim:

- Gestionar els usuaris permetent crear i gestionar diferents perfils i rols per a cadascun.
- Administrar la informació general de l'organització: òrgans, unitats de treball, tipologies documentals i el quadre de classificació, entre d'altres.
- Confeccionar el catàleg de procediments de l'Ajuntament.
- Configurar els fluxes per a procediments de tipus guiats.
- Gestionar el catàleg de metadades.
- Mantenir les plantilles de documents i els possibles circuits de signatura associats, així com organitzar aquestes plantilles en diferents tipus.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Definir els diferents llibres (Registre, Acords, Resolucions, etc).
- I en general, definir i gestionar totes les constants, variables i dades auxiliars que els diferents mòduls necessitin per al seu correcte funcionament.

4.10 MODELATGE D'EXPEDIENTS MITJANÇANT BPM

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

El mòdul ha de permetre, com a mínim:

- Modelatge de procediments de forma fàcil i àgil, sense necessitat de tenir coneixements tècnics.
- Modelar les diferents fases que configuren un procediment mitjançant una interfície web gràfica, intuïtiva i usable.
- Definir processos i subprocessos reutilitzables.
- Definir les diferents fases de tramitació.
- Definir diferents tipus de transicions entre fases.
- Definir variables (dades específiques) associades a fases i procediments (metadades)
- Definir documents i plantilles genèrics associats a un o varis procediments específics.
- Definir responsables de procediment, així com els perfils o rols que han de realitzar cada fase de tramitació.
- Crear una biblioteca de plantilles i definir models de plantilles que generaran, de forma automàtica, els documents que formaran cada expedient.
- Personalitzar la imatge gràfica de les plantilles i documents.
- Identificar quins tràmits o procediments són públics o restringits, es a dir, quins podran ser iniciats o tramitats pel ciutadà o quins seran d'àmbit intern i iniciats d'ofici.
- Per a cadascuna de les fases de tramitació, s'ha de permetre definir terminis de tramitació.

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

4.11 MÒDUL PAM DE SEGUIMENT DEL PLA D'ACCIÓ MUNICIPAL

Mòdul que permeti un seguiment del Pla d'Acció Municipal proporcionant solucions tecnològiques per millorar la gestió municipal, l'eficiència dels serveis públics i la participació ciutadana.

Amb característiques entre altres com:



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- **Plataforma integrada**
 - Ofereixi una plataforma integrada que centralitzi les diferents solucions i serveis tecnològics per l'ajuntament.
 - Permeti la gestió unificada i coordinada de les diverses àrees i serveis municipals
- **Gestió de Serveis Públics**
 - Faciliti la gestió i optimització dels serveis públics municipals .
 - Permeti una planificació eficient dels recursos i la millora de la qualitat dels serveis.
- **Participació Ciutadana**
 - Que inclogui eines i plataformes per fomentar la participació ciutadana i la col·laboració entre l'ajuntament i la ciutadania.
 - Permeti recollir opinions, suggeriments i propostes dels ciutadans per millorar la gestió municipal.
- **Transparència i Accés a la Informació**
 - Faciliti l'accés a la informació municipal i promogui la transparència en la gestió pública.
 - Ofereixi portals i plataformes on els ciutadans puguin consultar informació rellevant sobre la gestió municipal, pressupostos, projectes, etc.
- **Mobilitat i Connexió en Línia**
 - Proporcioni solucions per millorar la mobilitat urbana i la connexió en línia en l'àmbit local.
 - Inclogui aplicacions i sistemes per gestionar la mobilitat.

5. GESTIÓ I EXECUCIÓ DEL PROJECTE

5.1 CONTROL DEL PROJECTE

Per al control del projecte es constitueix un equip de direcció de projecte per part de l'Ajuntament i un Cap de projecte de l'empresa adjudicatària.

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

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

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

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

5.2 ESTRUCTURA I EQUIP DE TREBALL

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

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

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

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

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

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

5.3 REUNIONS DE SEGUIMENT DEL PROJECTE

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

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

5.4 PLANIFICACIÓ I IMPLANTACIÓ

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

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

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

- Descripció
- Calendari
- Descripció del resultat esperat i finalització

5.4.1 FASE 1: FASE D'ANÀLISI PREVI

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

5.4.2 FASE 2: CONFIGURACIÓ DEL SISTEMA I ENTORN

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

- La parametrització inicial de la plataforma amb la finalitat que compleixi les funcionalitats i requisits especificats en el present plec.
- La parametrització inicial del sistema de seguretat. Definició de perfils i usuaris de l'aplicació, i accessos.
- Carregar el quadre de classificació documental aprovat per l'Ajuntament.
- Carregar el catàleg de procediments.
- La parametrització inicial dels llistats i els models de documents genèrics per adequar-los al disseny establert per l'Ajuntament.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

5.4.3 FASE 3: MIGRACIÓ DE LES DADES

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

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

Les dades a migrar son:

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

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

El volum aproximat de registres és:

- 71.000 expedients
- 275.000 registres d'entrada i sortida
- 70.000 tercers
- 10.000 tasques
- 950.000 documents

5.4.4 FASE 4: FORMACIÓ INICIAL EN L'ÚS DE LA PLATAFORMA

L'empresa adjudicatària ha de formar al personal en els seus diferents perfils o rols. L'horari de formació s'adaptarà a les necessitats de l'Ajuntament i es planificarà en el temps de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del mòdul corresponent.

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

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

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

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

5.4.5 FASE 5: COMPROVACIONS I VERIFICACIONS

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

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

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

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

5.4.6 FASE 6: POSADA EN MARXA.

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

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

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

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

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

5.4.7 FASE 7: FASE D'ACOMPANYAMENT PER A LA IMPLEMENTACIÓ DE PROCEDIMENTS I MILLORA DE PROCESSOS INTERNS

L'objectiu d'aquesta fase és acompanyar a l'ajuntament en l'optimització i explotació de la plataforma, en la millora de procediments i en la formació del personal perquè un cop finalitzat el període d'acompanyament aquest pugui ser autònom amb l'eina.

Per l'òptim desenvolupament d'aquesta fase i la realització de les següents tasques, l'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'ajuntament amb durada del contracte i amb una dedicació de 35 hores setmanals distribuïts: presencialment de mínim 3 dies i 2 dies de teletreball que poden ser negociable per les parts.

Tasques a realitzar:

- Implementació de procediments:
 - Realitzar una diagnosi juntament amb les unitats de l'ajuntament els procediments i valorar els que interessa amb criteris de productivitat i eficiència que siguin condicionats o reglats. Valorar la diagnosi realitzada conjuntament amb l'equip de direcció del projecte per a valorar la seva implementació.
 - Implementar els procediments que s'hagin valorat, amb un calendari de treball acordat. Realitzar la configuració de la plataforma per la implementació dels procediments, creant les plantilles, els estats de tramitació i les variables específiques per cada tipus d'expedient.
 - Transferència de coneixement i assistir als referents de les unitats per la creació i modificació dels procediments
- Formació continuada al personal de l'ajuntament en les millores de la plataforma
- Formació per a nous treballadors/es en la utilització de la plataforma
- Assessorament en la resolució de problemàtiques i la introducció de millores de caire procedimental i en la configuració de l'eina
- Assessorament en el tractament de les dades per la seva explotació.
- Acompanyament als gestors de la bpm i i els gestors dels diferents mòduls en l'optimització de les eines
- Assessorament en la millora de l'eina per a facilitar la tramitació i la relació amb la ciutadania.

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

5.5 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR DURANT EL DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE.

Els principals documents que es lliuraran durant el projecte són :

- Document de Pla de Projecte que inclourà un calendari detallat de projecte, el pla de riscos, el pla de contingència, pla de comunicació, pla de formació i aquells documents que es considerin adients a l'inici del projecte.
- Documents d'actes de totes les reunions de presa de requeriments o de qualsevol altre tipus de reunió.
- Documents de presentació del projecte, els de comitè de seguiment de projecte.
- Document de model conceptual detallat on s'especifica la solució a implementar des del punt de vista funcional i tècnic de la solució.
- Disseny detallat d'aquells desenvolupaments que impliquin la participació d'elements tercers al sistema, exemple: possibles interfícies..
- Documentació de proves del sistema a partir de les principals funcionalitats inventariades al document de model conceptual

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

5.6 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR AL FINAL DEL PROJECTE

Els principals documents que es lliuraran a la finalització del projecte són :

- **Manual d'Usuari:** Document que descriu l'accés a l'aplicació, les pantalles i els camps dins d'elles amb els que han d'interaccionar els usuaris, els llistats que els usuaris poden emetre, les operacions que poden realitzar i les mesures de validació i control
- **Manual d'Explotació:** Document que dona informació d'ús i manteniment dels sistema

6. GARANTIA, SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT

6.1 GARANTIA

S'estableix un termini de garantia de tres mesos.

6.2 SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT

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

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

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

- **Correctius:** són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- **Evolutius:** són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte pera cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.
- **Perfectius:** són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.
- Suport a l'usuari.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

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

6.3 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

7. PLA DE DEVOLUCIÓ

7.1 TRANSFERÈNCIA DE LA INFORMACIÓ

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

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

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

- El licitador haurà de garantir que la solució proposada no dificultarà un futur procés de canvi de proveïdor.
- Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de garantir que en el moment de devolució del servei, la plataforma implementada permet la correcta transferència de la informació a l'Ajuntament i/o al nou proveïdor, sense que la solució implementada en el marc de la present contractació presenti limitacions que puguin dificultar o impedir a un nou proveïdor la integració de la informació a una nova solució.
- El licitador haurà d'assegurar que la solució proposada permetrà exportar tota la documentació administrativa en un format que compleixi amb les Normes Tècniques d'Interoperabilitat en matèria d'expedient electrònic, gestió documental i les seves metadades, així com la informació d'estructura del quadre de classificació.
- Un mes abans de la finalització del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a proporcionar a l'Ajuntament tota la informació anterior, per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor en un termini màxim de 4 setmanes.

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

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



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

8. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A PRESENTAR EN LA LICITACIÓ

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

Memòria tècnica de la solució: aquest document ha d'explicar com la solució proposada dona resposta a les funcionalitats incorporades per a cada un dels mòduls detallats en els apartats anteriors (3 a 7).

- **FUNCIONALITATS DE LA SOLUCIÓ PROPOSADA**
 - Operativa de la plataforma
 - Seu electrònica i catàleg de tràmits
 - Registre
 - Tramitació d'expedients
 - Portasignatures
 - Gestió dels Òrgans Col·legiats
 - Gestió Documental
 - Administració de la plataforma
 - Explotació de dades
 - Control intern
 - Mòdul de tasques
- **INFRAESTRUCTURES I SERVEIS CLOUD**
 - Infraestructura
 - Còpies de seguretat
- **INTEGRACIONS DE LA SOLUCIÓ PROPOSADA**
 - Integració
- **PLA D'IMPLANTACIÓ I ACOMPANYAMENT**
 - Pla d'implantació
 - Pla d'acompanyament
 - Calendari
- **MODEL DE SUPORT I MANTENIMENT**
 - Manteniment preventiu
 - Manteniment correctiu
 - Atenció usuaris
- **MODEL DE DEVOLUCIÓ**
 - Transferència informació
- **MIGRACIÓ I FORMACIÓ**
 - Pla de migració de les dades
 - Pla de formació

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2023010200
Codi Segur de Verificació: ca9735c5-b66d-479f-a642-730299525266 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2133362 Data d'impressió: 22/08/2024 08:29:03 Pàgina 46 de 46		SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (CAP DE CONTRACTACIÓ, aquest plec ha estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 05 d'agost de 2024), 22/08/2024 08:25



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

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

La documentació s'haurà de lliurar en format A4 amb una extensió màxima de 150 pàgines a en una sola cara i tipus de lletra Arial 11 amb interlineat 1,5 (no es comptarà la portada ni l'índex).